

**PENGARUH LAYANAN *ONLINE* TERHADAP KEPUASAN
PEMUSTAKA PADA DINAS PERPUSTAKAAN
DAN KEARSIPAN ACEH**

SKRIPSI

Diajukan Oleh:

INTAN RUSADI
NIM. 150503026

**Mahasiswa Fakultas Adab dan Humaniora
Prodi Ilmu Perpustakaan**




**FAKULTAS ADAB DAN HUMANIORA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY
DARUSSALAM - BANDA ACEH
2022/1443 H**

SKRIPSI

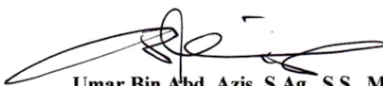
Diajukan Kepada Fakultas Adab dan Humaniora UIN Ar-Raniry
Darussalam Banda Aceh Sebagai Salah Satu
Beban Studi Program Sarjana (S-1)



Pembimbing I


Drs. Khatib A. Latief, M.LIS
NIP. 196502111997031002

Pembimbing II


Umar Bin Abd. Azis, S.Ag., S.S., M.A
NIP. 197011071999031002

LEMBAR PENGESAHAN DEWAN PENGUJI SKRIPSI (S-1)
PRODI ILMU PERPUSTAKAAN

**PENGARUH LAYANAN *ONLINE* TERHADAP KEPUASAN
PEMUSTAKA Di DINAS PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN ACEH**


SKRIPSI

Telah Diuji Oleh Panitia Ujian Munaqasyah Skripsi
Fakultas Adab Dan Humaniora
Dan Dinyatakan Lulus Serta Diterima
Sebagai Salah Satu Beban Studi Program
Sarjana Dalam Ilmu Perpustakaan

Pada Hari/Tanggal : 28 Desember 2022
4 Jumadil Akhir 1444 H

Di Darussalam – Banda Aceh
Panitia Ujian Munaqasyah Skripsi

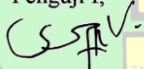
Ketua,


Drs. Khatib A. Latief, M.LIS
NIP.196502111997031002


Sekretaris,


Umar Bin Abd. Azis, S.Ag., S.S., M.A
NIP.197011071999031002

Penguji I,


Suraiva, S.Ag., M.Pd.
NIP.197511022003122002 - RANIRY

Penguji II,


Ruslan, S.Ag., M.Si., M.LIS
NIP.19770101 200604 1 004

Mengetahui,

Dekan Fakultas Adab dan Humaniora UIN Ar-Raniry
Darussalam – Banda Aceh


Syarifuddin, M.A, Ph.D

NIP. 19700101 199703 1 005

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Intan Rusadi
NIM : 150503026
Prodi : S1 Ilmu Perpustakaan
Judul Skripsi : Pengaruh Layanan Online Terhadap Kepuasan Pemustaka Di
Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Aceh

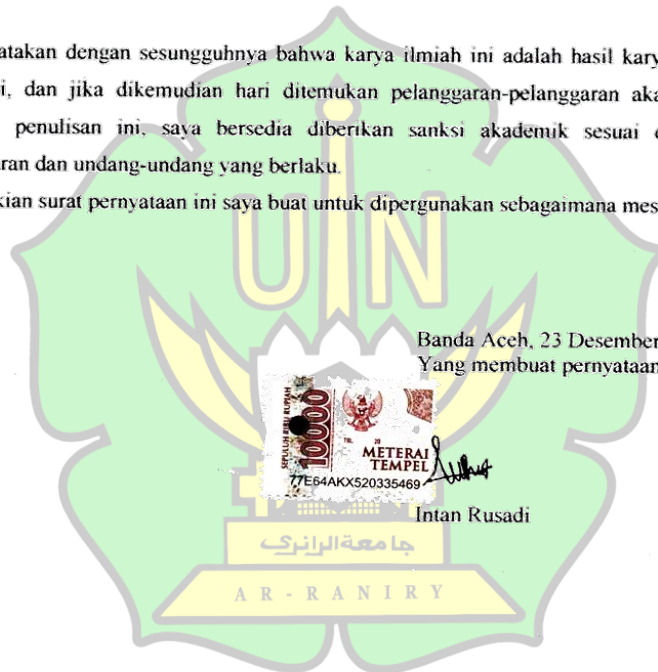
Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa karya ilmiah ini adalah hasil karya saya sendiri, dan jika dikemudian hari ditemukan pelanggaran-pelanggaran akademik dalam penulisan ini, saya bersedia diberikan sanksi akademik sesuai dengan peraturan dan undang-undang yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini saya buat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Banda Aceh, 23 Desember 2022
Yang membuat pernyataan,



Intan Rusadi



ABSTRAK

Penelitian yang berjudul “Pengaruh Layanan Online Terhadap Kepuasan Pemustaka Pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Aceh” ini bertujuan penelitian ini untuk mengetahui pengaruh layanan online terhadap kepuasan pemustaka pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Aceh. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dan jenis penelitian korelasi. Populasi dalam penelitian ini berjumlah 500 orang dan sampel sebanyak 83 orang yang diambil dengan teknik *rondom sampling*. Teknik pengumpulan data menggunakan kuisioner yang dibagikan kepada 83 pemustaka. Analisa data terdiri dari uji koeffisien korelasi, determinasi, regresi linear sederhana dan uji-*t* dengan menggunakan SPSS versi 26. Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa layanan online pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Aceh berpengaruh terhadap kepuasan pemustaka dengan nilai angka korelasi sebesar 0,826 tergolong dalam kategori kuat dengan nilai determinasi sebesar 63,4%. Hal ini hipotesis diterima dengan nilai regresi $t_{hitung} = 4,051 > t_{tabel} = 1,663$ menunjukkan adanya pengaruh variabel layanan online terhadap variabel kepuasan pemustaka.

Kata Kunci: *Pengaruh, Layanan Online, Kepuasan Pemustaka*



KATA PENGANTAR

السَّلَامُ عَلَيْكُمْ وَرَحْمَةُ اللَّهِ وَبَرَكَاتُهُ

Syukur Alhamdulillah penulis ucapkan kepada kehadiran Allah yang maha kuasa yang telah memberi kemudahan kepada penulis untuk menyelesaikan penelitian yang berjudul “**Pengaruh Layanan *Online* Terhadap Kepuasan Pemustaka Pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Aceh**”. Sholawat dan salam penulis ucapkan kepada Baginda Rasulullah Muhamad SAW yang telah menuntun umat manusia ke jalan yang benar dan dengan ilmu pengetahuan yang berguna.

Penulisan skripsi ini merupakan salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ilmu Perpustakaan UIN Ar-Raniry Banda Aceh. Penulis menyadari bahwa dalam tulisan ini tidak lepas dari bantuan dan dorongan dari berbagai pihak baik itu secara moril dan materil, oleh karena itu penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada Ayahanda tercinta Rusdi dan Ibunda tercinta Zaiton yang senantiasa mendoakan dan mensupport penulis tanpa henti-hentinya baik siang maupun malam dan telah bersusah payah memberikan pendidikan yang layak kepada penulis dan kasih sayang yang tiada ternilai dan juga Rasa terimakasih penulis ucapkan kepada abang dan adik.

Rasa terima kasih penulis juga kepada keluarga besar dari saudara yang sebelah mamak dan keluarga besar dari sebelah ayah, serta saudara-saudara penulis yang senantiasa mensupport penulis hingga sampai pada titik akhir ini.

Dan tidak lupa penulis ucapkan terima kasih sebesar-besarnya kepada Bapak Syarifuddin, M.Ag. Ph.D selaku Dekan Fakultas Adab dan Humaniora UIN Ar-Raniry, Bapak Mukhtaruddin, M.LIS selaku ketua jurusan prodi Ilmu Perpustakaan Fakultas Adab dan Humaniora UIN Ar-Raniry Banda Aceh, saya juga berterima kasih kepada kedua pembimbing saya Bapak Drs. Khatib A. Latief, M.LIS selaku pembimbing I dan Bapak Umar Bin Abd. Aziz, S.Ag., S.S., M.A sebagai pembimbing II yang telah meluangkan waktu beliau dalam membimbing penulis untuk menyelesaikan penelitian ini. Dan kepada seluruh dosen dan karyawan Fakultas Adab dan Humaniora UIN Ar-Raniry Banda Aceh yang telah membantu dan memberi ilmu pengetahuan kepada penulis.

Terimakasih kepada sahabat-sahabat seperjuangan yaitu Lisma Dewi, Veni Fitria, Rasidah, Husnatul Hasanah, Husnul Khatimah, Beby Chintya Murlisa, Kartika Mulia Sari yang telah menemani dari awal pertemuan perkuliahan di Fakultas Adab dan Humaniora dan ikut dalam mendukung dan membantu dalam proses penyelesaian penulisan skripsi ini, beserta dengan teman-teman angkatan 2015 S1 Ilmu Perpustakaan.

Dalam penyusunan dan penulisan skripsi tentunya penulis masih memiliki banyak kekurangan, baik dari segi penulisan ataupun dalam mendapatkan bahan data observasi. Oleh karena itu memerlukan kritik dan saran yang membangun supaya kedepannya penulis menjadi lebih baik lagi, semoga tulisan ini dapat memberi manfaat untuk para pembaca tentunya kepada penulis sendiri.

Sesungguhnya kebenaran yang datang dari Allah SWT semata dan hanya kepada- Nyalah penulis berserah diri semoga semua amal dan jasa mereka semua

yang telah membantu, mendukung, dan memberi semangat yang besar kepada penulis dapat dibalas oleh Allah SWT dengan pahala dan sebaik-baiknya imbalan dari-Nya. *Aammiin ya rabbal 'alamiin.*

Banda Aceh, 23 Desember 2022
Penulis,

Intan Rusadi
NIM. 150503026



DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN SAMPUL	i
PENGESAHAN PEMBIMBING	ii
PENGESAHAN SIDANG	iii
PERNYATAAN KEASLIAN	iv
ABSTRAK	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah.....	4
C. Tujuan Penelitian.....	4
D. Manfaat Penelitian.....	4
E. Penjelasan Istilah.....	5
BAB II LANDASAN TEORI	
A. Kajian Pustaka.....	8
B. Layanan Online Perpustakaan.....	9
1. Pengertian Layanan Online Perpustakaan.....	9
2. Bentuk-Bentuk Perpustakaan.....	11
3. Indikator Layanan Online Perpustakaan.....	21
C. Kepuasan Pemustaka.....	21
1. Pengertian Kepuasan Pemustaka.....	21
2. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pemustaka.....	22
3. Indikator Kepuasan Pemustaka.....	23
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Rancangan Penelitian.....	24
B. Lokasi Penelitian.....	25
C. Populasi dan Sampel Penelitian.....	25
D. Variabel Penelitian.....	26
E. Hipotesis Penelitian.....	28
F. Validitas dan Reliabilitas.....	30
G. Teknik Pengumpulan Data.....	30
H. Teknik Analisis Data.....	31
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian.....	34

B. Hasil Penelitian	37
BAB V PENUTUP	
A. Kesimpulan	44
B. Saran.....	44
DAFTAR PUSTAKA	45



DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 3.1 Kisi-Kisi Angket	31
Tabel 3.2 Skala Penilaian Jawaban Angket	31
Tabel 3.3 Interpretasi Nilai r.....	33
Tabel 4.1 Tujuan, Sasaran dan Program Perpustakaan dan Kearsipan Aceh.....	36
Tabel 4.2 Hasil Uji Validitas Variabel X dan Y (83 Responden).....	38
Tabel 4.3 Hasil Uji Reliabilitas Variabel X dan Variabel Y.....	39
Tabel 4.4 Korelasi Layanan <i>Online</i> terhadap Kepuasan Pemustaka.....	40
Tabel 4.5 Hasil Uji Regresi.....	41
Tabel 4.6 Hasil Uji Hipotesis.....	42
Tabel 4.7 Uji Determinasi Model Summary	43



DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1. Surat Keputusan
- Lampiran 2. Surat Izin Penelitian dari Kampus
- Lampiran 3. Surat Izin Penelitian dari Dinas Perpustakaan dan Kearsipan
- Lampiran 4. Kuesioner Penelitian



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Keberadaan perpustakaan saat ini menjadi tempat penting dalam usaha penyebarluasan informasi dan pengetahuan. Perpustakaan merupakan suatu organisasi yang salah satu fungsinya adalah sebagai unit informasi dan penyebar informasi. Kemajuan yang pesat dalam bidang ilmu pengetahuan dan teknologi informasi mengakibatkan banjirnya arus informasi dalam dunia pendidikan dan kehidupan masyarakat. Perpustakaan adalah suatu unit kerja dari suatu badan atau lembaga tertentu yang mengelola bahan-bahan pustaka, baik berupa buku maupun bukan buku yang diatur secara sistematis menurut aturan tertentu sehingga dapat digunakan sebagai sumber informasi bagi setiap pemakainya.¹

Perpustakaan umum merupakan salah satu perpustakaan yang bertujuan terdiri di berbagai tempat, baik di perkotaan maupun di pedesaan. Sesuai dengan sebutannya, perpustakaan umum disediakan untuk masyarakat luas sebagai sarana belajar ilmu pengetahuan.² Perpustakaan umum sebagai salah satu pusat informasi yang disediakan dan dinikmati untuk semua lapisan masyarakat dalam memperoleh akses informasi. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 43 tahun 2007 tentang perpustakaan menyatakan bahwa perpustakaan umum adalah perpustakaan yang diselenggarakan pemerintah, pemerintah daerah dan/atau masyarakat yang layanannya diperuntukan bagi masyarakat luas di wilayahnya

¹ Dian Rizky “Astuti, Pengaruh Kualitas Pelayanan Perpustakaan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Di Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta”, Skripsi, Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta, (2016), h. 1. di Akses melalui <http://digilib.uin-suka.ac.id/23179/1/11470007>, tgl 09 Desember 2018, Jam 10: 12 WIB.

² Agus Rifai, *Perpustakaan Islam: Konsep, Sejarah dan Kontribusinya Dalam Membangun Peradaban Islam Masa Klasik*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2014), h. 86.

masing-masing. Layanan di sebuah perpustakaan termasuk perpustakaan perguruan tinggi sudah memiliki berbagai macam layanan perpustakaan yaitu layanan rujukan, layanan internet, layanan bimbingan, layanan terjemahan, layanan konsultasi, layanan peminjaman dan pengambilan serta layanan *online*.³

Layanan *Online* memiliki dimensi yang saling berhubungan dan aktif untuk meningkatkan kesuksesan dan kepuasan pemustaka. Dimensi yang saling berhubungan itu terdiri dari: kemudahan penggunaan, penampilan, *linkage*, struktur dan tata letak, dan konten. Adapun yang dikatakan dimensi aktif terdiri dari keandalan, efektifitas, dukungan, komunikasi, keamanan dan insentif.⁴ Pelayanan online adalah layanan yang dilakukan dengan bantuan teknologi internet. Layanan ini memungkinkan berbagai jenis urusan bisa selesai dengan mudah tanpa harus bertatap muka dengan petugas di samping itu. Layanan *online* (*online service*) adalah layanan yang menyediakan beragam data yang ditransmisikan melalui saluran telekomunikasi kepada para penggunanya. Layanan online juga menyediakan infrastruktur yang dapat digunakan para penggunanya untuk saling berkomunikasi media data menerima pesan *e-mail* atau berpartisipasi pada forum yang tersedia. Di samping itu, layanan dapat menghubungkan pengguna dengan informasi lain yang disediakan pihak lain.⁵ Layanan *online* yang maksimal di perpustakaan sangat keterkaitan dengan kepuasan pemustaka.

Kepuasan pemustaka terhadap jasa perpustakaan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang sebagai hasil dari perbandingan antara prestasi atau produk

³ Haning, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pemustaka (Studi pada Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Malang)*, (Malang: Universitas Brawijaya, 2016), h. 214.

⁴ Chell, *Management Information System*, (New Jersey: Pearson Pentice Hall, 2009), h. 23.

⁵ <https://glosarium.org/arti-layanan-online-di-komputer>, diakses 22 November 2022.

yang dirasakan dan yang diharapkan. Kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan persepsi kinerja (*outcome*) yang dirasakan dengan kesesuaian harapannya terhadap suatu produk.⁶

Kepuasan pemustaka bergantung kepada keberhasilan sebuah perpustakaan dalam layanan yang diberikan kepada pemustaka. Dan untuk memberikan layanan yang baik agar pemustaka puas dalam layanan tersebut, maka pustakawan haruslah memahami karakteristik pemustaka saat melayaninya.⁷

Pengukuran terhadap kepuasan pemustaka dapat diketahui dari lima dimensi yang digunakan oleh para pelanggan dalam mengevaluasi kualitas layanan yaitu: bukti fisik (*tangible*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responseveness*), jaminan (*assurance*) dan empati (*empathy*).⁸

Berdasarkan hasil observasi awal diketahui bahwa di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Aceh terdapat layanan informasi secara online untuk memenuhi kebutuhan informasi pemustaka, baik layanan baca, layanan surat bebas pustaka, dan layanan buat kartu pustaka di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Aceh.

Berbagai layanan online yang diberikan pihak perpustakaan tersebut, masih belum membuat sebagian pemustaka puas. Hal ini terlihat tidak sedikit pengguna layanan online di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Aceh mengeluh terhadap layanan online tersebut. Menurut keterangan pemustaka selama ini pihak Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Banda Aceh masih minim mensosialisasikan

⁶ Rusdin, Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Pemustaka di UPT Perpustakaan Universitas Tadulako, *Jurnal Katalogis*, Volume 5 Nomor 11, November 2017, h. 66.

⁷ Reihan, Pengaruh Layanan Perpustakaan Terhadap Kepuasan Pemustaka di Perpustakaan Universitas Negeri Padang, *Jurnal Ilmu Informasi Perpustakaan Dan Kearsipan* Vol. 3, No. 1, 2014, h. 154.

⁸ Ruslan, *Metode Penelitian Public Relations dan Komunikasi*, (Jakarta: Raja Grafindo Persada., 2006), h 284.

tata cara layanan online yang disediakan baik dari cara mendownload aplikasi dan menginstal aplikasi dan fitur-fitur yang ada di dalam aplikasi layanan online tersebut.

Berdasarkan uraian masalah yang telah dikemukakan, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Layanan Online Terhadap Kepuasan Pemustaka Pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Aceh”**.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas, maka dapat dirumuskan permasalahan dalam penelitian ini adalah apakah pengaruh layanan online terhadap kepuasan pemustaka pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Aceh?

C. Tujuan Penelitian

Senada dengan rumusan masalah di atas, maka yang menjadi tujuan penelitian ini ialah untuk mengetahui pengaruh layanan online terhadap kepuasan pemustaka pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Aceh.

D. Manfaat Penelitian

Adapun yang menjadi manfaat dalam penelitian ini adalah:

1. Manfaat Teoritis

Kajian ini bermanfaat sebagai memperkaya khazanah ilmu pengetahuan khususnya terkait pengaruh layanan online terhadap kepuasan

pemustaka pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Banda Aceh, serta dapat dijadikan sebagai bahan rujukan bagi peneliti lainnya yang ingin melakukan kajian lebih lanjut.

2. Manfaat Praktis

Secara praktis kajian ini dapat bermanfaat bagi pihak-pihak terkait, di antaranya:

- a. Bagi pihak perpustakaan, bermanfaat sebagai bahan evaluasi atas kebijakan selama layanan online.
- b. Bagi peneliti, kajian ini bermanfaat sebagai salah satu syarat mendapatkan gelar sarjana S-1 pada Prodi Ilmu Perpustakaan.
- c. Bagi karyawan, kajian ini dapat menjadi bahan rujukan dalam memberikan layanan online dalam upaya memuaskan pemustaka pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Banda Aceh.
- d. Bagi pembaca, kajian ini dapat menjadi salah satu rujukan untuk melakukan kajian lebih lanjut tentang pengaruh layanan online terhadap kepuasan pemustaka pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Aceh.

E. Penjelasan Istilah

Agar kajian ini mudah dipahami oleh pembaca, maka peneliti pada bagian ini menjelaskan beberapa istilah terkait pengaruh layanan online terhadap kepuasan pemustaka pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Aceh, yaitu:

1. Pengaruh

Menurut Hugiono dan Poerwantana “pengaruh merupakan dorongan atau bujukan dan bersifat membentuk atau merupakan suatu efek.⁹ Sedangkan menurut Badudu dan Zain. “Pengaruh adalah daya yang menyebabkan sesuatu terjadi, sesuatu yang dapat membentuk atau mengubah sesuatu yang lain.¹⁰ Adapun pengaruh yang dimaksud dalam penelitian ini adalah efek atau suatu daya dari layanan online terhadap kepuasan pemustaka pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Aceh.

2. Layanan online

Layanan merupakan suatu kinerja penampilan, tidak berwujud dan cepat hilang, dapat dirasakan dan tidak dapat dimiliki serta pelanggan berpartisipasi aktif dalam proses mengkonsumsi jasa tersebut.¹¹ Sedangkan istilah *online* dipadankan menjadi dari “dalam jaringan”. Jadi layana *online* adalah salah metode layanan online atau dilakukan melalui jaringan internet.¹²

Layanan online (*online service*) adalah layanan yang menyediakan beragam data yang ditransmisikan melalui saluran telekomunikasi kepada para penggunanya. Layanan online menyediakan infrastruktur yang dapat digunakan para penggunanya untuk saling berkomunikasi ,mengirim data menerima pesan *e -mail* atau berpartisipasi pada forum yang tersedia.¹³

⁹ Hugiono dan Poerwantana, *Pengantar Ilmu Sejarah*. (Jakarta: Bina Aksara, 2000), h. 47

¹⁰ Babadu, J.S dan Zain, *Kamus Umum Bahasa Indonesia*, (Jakarta: Pustaka Sinar Harapan, 2001), h. 131

¹¹ Lupiodi, *Kualitas Pelayanan*, (Bandung: Alfabeta, 2008), h. 18.

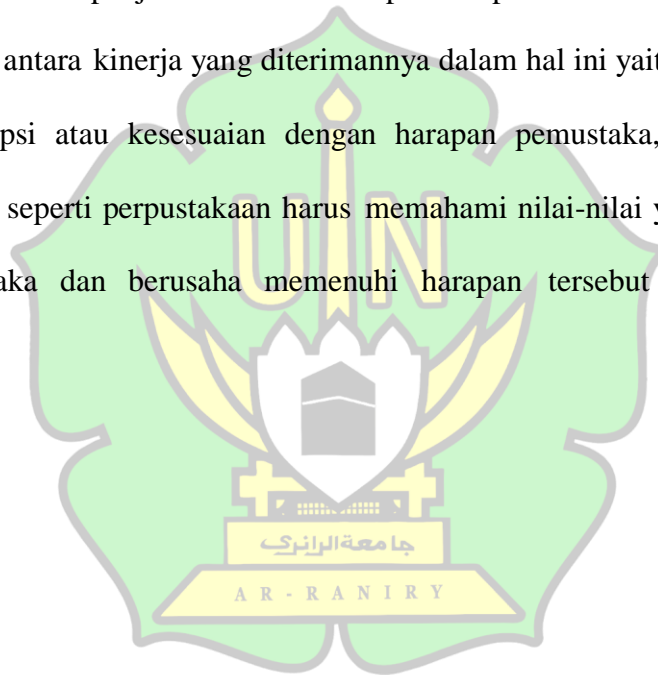
¹² Mustafa, Formulasi Model Perkuliahan Daring Sebagai Upaya Menekan Disparitas Kualitas Perguruan Tinggi (Studi terhadap Website pditt.belajar.kemdikbud.go.id), *Journal of Information Technology – Vol.1 No. 2 (2019)*, h. 152.

¹³ <https://glosarium.org/arti-layanan-online-di-komputer>, diakses 22 November 2022.

3. Kepuasan Pemustaka

Kepuasan pemustaka merupakan suatu perbandingan antara kinerja dan harapan yang dirasakan oleh seseorang pemustaka pada suatu jasa ataupun produk, dengan memunculkan perasaan puas kepada pemustaka di dalam perpustakaan.¹⁴ Menurut Sulisty-Basuki adanya kepuasan pemustaka akan timbul karena terdapat beberapa faktor yang salah satunya yaitu kecepatan pemberian layanan informasi.¹⁵

Berdasarkan penjelasan tersebut kepuasan pemustaka merupakan suatu perbandingan antara kinerja yang diterimanya dalam hal ini yaitu suatu layanan dengan persepsi atau kesesuaian dengan harapan pemustaka, dimana setiap penyedia jasa seperti perpustakaan harus memahami nilai-nilai yang diharapkan oleh pemustaka dan berusaha memenuhi harapan tersebut dengan sebaik mungkin.



¹⁴ Arief, *Pemasaran Jasa dan Kualitas Pelayanan (Bagaimana Mengelola Kualitas Pelayanan Agar Memuaskan Pelanggan)*. (Malang, Banyuwangi Publishing, 2007), h. 167.

¹⁵ Sulisty Basuki, *Teknik dan Jasa Dokumentasi*, (Jakarta, Gramedia, 1992), h. 204.

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Kajian Pustaka

Penelitian ini mengkhususkan pada pengaruh layanan online terhadap kepuasan pemustaka. Untuk mempermudah penulis dalam memahami kajian ini, penulis menganalisa beberapa kajian terdahulu yang memiliki relevansi dengan apa yang dikaji, di antaranya penelitian yang relevan adalah:

Pertama, penelitian Novianti, dkk berjudul “*Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pemustaka (Studi pada Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Malang)*”. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa semua variabel berpengaruh secara bersama-sama terhadap kepuasan pemustaka. Secara sendiri-sendiri variabel Assurance dan Emphaty dapat memberikan pengaruh terhadap kepuasan pemustaka, sedangkan variabel *Tangible*, *Reability* dan *Responsiveness* tidak memberikan pengaruh terhadap kepuasan pemustaka di Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Malang.¹⁶

Kedua, penelitian Andi berjudul “*Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pemustaka di UPT Perpustakaan Universitas Hasanuddin*”. Hasil penelitian juga menunjukkan bahwa dimensi kualitas layanan yang paling dominan berpengaruh terhadap kepuasan pemustaka di UPT Perpustakaan Unhas berdasarkan hasil dari uji statistik dan diagram IPA yang berada pada kuadran II yaitu dimensi perpustakaan sebagai sebuah tempat (*Library*

¹⁶ Novianti, dkk, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pemustaka (Studi pada Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Malang)*, Jurnal Administrasi Publik (JAP), Vol. 3. No. 5, h. 789-794

as Place). Rata-rata tingkat kepuasan mencapai 94% menghampiri kepuasan penuh.¹⁷

Penelitian sebelumnya di atas memiliki persamaan dan perbedaan mendasar dengan kajian yang peneliti lakukan. Persamaan mendasar terlihat pada variabel penelitian yakni sama-sama melihat aspek kepuasan pemustaka begitu juga secara metodologis, penelitian ini sama-sama bersifat kuantitatif. Namun, perbedaan mendasar terlihat pada aspek layanan, dimana kajian sebelumnya melihat variabel kualitas layanan perpustakaan secara umum, sedangkan penelitian mengkhususkan pada layanan online, begitu juga aspek subjek/responden serta lokasi penelitian yang juga berbeda.

B. Layanan *Online* Perpustakaan

1. Pengertian Layanan *Online* Perpustakaan

Layanan merupakan suatu kinerja penampilan, tidak berwujud dan cepat hilang, dapat dirasakan dan tidak dapat dimiliki serta pelanggan berpartisipasi aktif dalam proses mengkonsumsi jasa tersebut.¹⁸ Sedangkan istilah online dipadankan menjadi dari dalam jaringan. Jadi layanan online adalah salah satu metode layanan online atau dilakukan melalui jaringan internet.¹⁹

Pelayanan online adalah layanan yang dilakukan dengan bantuan teknologi internet. Layanan ini memungkinkan berbagai jenis urusan bisa

¹⁷ Andi, *Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pemustaka di UPT Perpustakaan Universitas Hasanuddin*, JUPITER Vol.XIII no.1 (2014), 29-38.

¹⁸ Lupiodi, *Kualitas Pelayanan*, (Bandung : Alfabeta, 2008), h. 18.

¹⁹ Mustafa, *Formulasi Model Perkuliahan Daring Sebagai Upaya Menekan Disparitas Kualitas Perguruan Tinggi (Studi terhadap Website pditt.belajar.kemdikbud.go.id)*, *Journal of Information Technology – Vol.1 No. 2 (2019)*, h. 152.

selesai dengan mudah tanpa harus bertatap muka dengan petugas. Layanan online (*online service*) adalah layanan yang menyediakan beragam data yang ditransmisikan melalui saluran telekomunikasi kepada para penggunanya. Layanan online menyediakan infrastruktur yang dapat digunakan para penggunanya untuk saling berkomunikasi, mengirim data menerima pesan *e-mail* atau berpartisipasi pada forum yang tersedia. Di samping itu, layanan dapat menghubungkan pengguna dengan informasi lain yang disediakan pihak lain.²⁰

Layanan perpustakaan adalah penyediaan bahan pustaka dan sumber informasi secara tepat serta penyediaan berbagai layanan dan bantuan kepada pengguna sesuai kebutuhan pengguna perpustakaan. menyajikan bahan pustaka dan sumber informasi sesuai dengan pengguna, artinya bahwa dalam layanan perpustakaan, pustakawan perlu mencermati dan meminta masukan dari pengguna atas kebutuhan bahan pustaka atau informasinya.²¹

Pelayanan perpustakaan adalah pemenuhan kebutuhan dan keperluan kepada pengguna jasa perpustakaan. Tujuan layanan perpustakaan adalah melayani pengunjung dan pengguna perpustakaan.²² Tujuan perpustakaan memberikan layanan bahan pustaka kepada masyarakat pemakai adalah agar bahan pustaka yang di miliki dapat di manfaatkan dengan sebaik-baiknya oleh pemakai. Sementara itu, fungsi layanan harus sejalan dan tidak menyimpang dengan tujuan perpustakaan. layanan perpustakaan berfungsi mempertemukan pembaca dengan bahan pustaka yang di butuhkan.

²⁰ <https://glosarium.org/arti-layanan-online-di-komputer>, diakses 22 November 2022.

²¹ Purwani Istiana, *Layanan Perpustakaan*, (Yogyakarta : Penerbit Ombak, 2014), 2.

²² Martoatmojo, *Pelayanan Bahan Pustaka*, (Jakarta: Universitas Terbuka, 2009), 10.

Oleh karena itu, layanan perpustakaan adalah pemenuhan kebutuhan dan keperluan kepada pengguna jasa perpustakaan dengan penyediaan bahan pustaka dan sumber informasi secara tepat, serta penyediaan berbagai layanan dan bantuan kepada pengguna sesuai kebutuhan pengguna perpustakaan.

2. Bentuk-Bentuk Layanan Perpustakaan

Menurut Kusmayadi layanan pada perpustakaan adalah layanan yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan informasi para pengguna di lembaga induknya, menyimpan dan menemukan kembali informasi serta menyebarkan secara cepat dan tepat kepada para staf, dan membantu pimpinan memperoleh bahan untuk pengambilan keputusan.²³

Menurut Surachman kebanyakan perpustakaan khusus menerapkan layanan sistem terbuka dengan akses terbatas. Hal ini untuk lebih memberikan peluang kepada penggunaan yang lebih luas namun tetap terkontrol. Terbuka artinya siapapun dapat memanfaatkan koleksi yang ada, sedangkan akses terbatas adalah pengaturan terhadap proses pemanfaatan koleksi seperti fasilitas pinjam, fasilitas baca, fotokopi dan sebagainya.²⁴

Secara umum setiap perpustakaan sebetulnya mempunyai dua jenis kegiatan utama yang lazim disebut sebagai layanan teknis dan layanan pengguna. Pada perpustakaan khusus dua kegiatan tersebut juga merupakan kegiatan yang menjadi bagian penting dari pengelolaan perpustakaan khusus.

1. Layanan Teknis

²³ Eka Kusmayadi dan Etty Andriaty, *Kajian On-Line Public Access Catalogue (Opac) Dalam Pelayanan Perpustakaan Dan Penyebaran Teknologi Pertanian*, Jurnal Perpustakaan Pertanian Vol. 15, Nomor 2, 2006, 51.

²⁴ Arif Surachman, *Manajemen Perpustakaan Khusus*, Makalah disampaikan dalam BIMTEK Direktorat Jenderal Budidaya Perikanan, Kementerian Perikanan dan Kelautan RI, 3 Oktober 2013, 3.

Layanan teknis merupakan pekerjaan perpustakaan dalam mempersiapkan bahan pustaka agar nantinya dapat digunakan untuk menyelenggarakan layanan pembaca/pengguna.²⁵ Beberapa kegiatan yang termasuk dalam layanan teknis perpustakaan adalah:²⁶

a. Pengadaan Koleksi

Kegiatan pengadaan koleksi atau bahan pustaka adalah merupakan kegiatan menyediakan koleksi atau bahan pustaka untuk perpustakaan baik melalui pembelian, hadiah, tukar menukar, sumbangan maupun yang berasal dari terbitan organisasi induknya. Kegiatan pengadaan koleksi ini sebenarnya masuk dalam kegiatan kebijakan pengembangan koleksi perpustakaan. Pengadaan koleksi merupakan kegiatan yang sangat penting bagi perpustakaan khusus, karena koleksi atau spesialisasi khusus dari koleksi atau bahan pustaka atau informasi adalah merupakan kekuatan dari perpustakaan khusus untuk memberikan yang terbaik kepada pemustakanya.

Dalam Panduan Perpustakaan Khusus Perpustakaan Nasional Republik Indonesia dinyatakan bahwa koleksi perpustakaan khusus tidak terletak pada banyaknya jumlah bahan pustaka atau jenis terbitan lainnya melainkan ditekankan pada aspek kualitas koleksinya, agar dapat mendukung jasa penyebaran informasi muktahir serta penelusuran informasi.²⁷

b. Pengolahan Bahan Pustaka

Kegiatan layanan teknis yang tak kalah penting dalam manajemen perpustakaan khusus adalah kegiatan pengolahan bahan pustaka. Pengadaan

²⁵ Martoatmodjo, *Pelayanan Bahan Pustaka*, (Jakarta: Universitas Terbuka, 2009), 21.

²⁶ Martoatmodjo, *Pelayanan Bahan Pustaka...*,21.

²⁷ Perpustakaan Nasional RI. 1992. *Pedoman Perpustakaan Khusus*. Jakarta: Perpustakaan Nasional Republik Indonesia.

bahan pustaka akan menjadi sia-sia apabila sistem temu kembali informasi dan sistem penyimpanannya tidak disediakan dengan baik. Perpustakaan harus mampu menentukan sistem temu kembali yang akan digunakan misal penggunaan sistem klasifikasi, penggunaan nomer panggil, klasifikasi jenis koleksi, dan sistem lain yang akan memberikan kesempatan kepada pemustaka menemukan kembali koleksi secara cepat dan tepat. Kegiatan pengolahan bahan pustaka disini juga termasuk melakukan identifikasi kepemilikan koleksi, pemberian nomer inventarisasi, penyusunan koleksi hingga entri data bibliografis ke dalam pangkalan data atau pembuatan katalog koleksi.

c. Pemeliharaan Bahan Pustaka

Penggunaan koleksi secara terus menerus dan juga keadaan lingkungan di perpustakaan tentu menyebabkan berubahnya kondisi fisik koleksi perpustakaan. Untuk itu, penting bagi perpustakaan juga melakukan upaya pemeliharaan koleksi atau bahan pustaka. Apalagi jika perpustakaan khusus juga mempunyai koleksikoleksi naskah kuno yang cukup langka dan kondisinya kurang bagus sehingga perlu perawatan khusus, maka keberadaan kegiatan pemeliharaan bahan pustaka ini menjadi sangat penting. Kegiatan pemeliharaan bahan pustaka sendiri mulai dari yang sederhana yakni melakukan penyampulan koleksi, perbaikan atau jilid ulang bahan pustaka, hingga melakukan upaya pencegahan melalui fumigasi dan upaya perbaikan melalui kegiatan restorasi bahan pustaka. Singkatnya, perpustakaan khusus juga harus melakukan upaya pemeliharaan dalam pengelolaannya.

d. Alih Media Bahan Pustaka

Kegiatan lain dalam layanan teknis yang juga saat ini perlu menjadi perhatian, terutama dengan adanya perkembangan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) adalah upaya alih media bahan pustaka. Di samping sebagai upaya memperluas desiminasi informasi bahan pustaka, kegiatan ini juga merupakan bagian dari upaya pelestarian bahan pustaka. Banyak sekali koleksikoleksi kuno yang tidak dapat lagi diakses secara fisik, tentu akan sangat terbantu dengan adanya upaya alih media dari format cetak misal ke format digital yang saat ini ada. Kegiatan alih media semacam ini biasanya disebut dengan digitasi atau ada pula yang menyebut digitalisasi.

2. Layanan Pengguna

Layanan pengguna adalah layanan yang diberikan kepada pengguna perpustakaan khusus dalam rangka memanfaatkan dan menggunakan sumber daya yang ada di perpustakaan. Berikut ini adalah beberapa layanan pengguna yang ada di perpustakaan:

a. Layanan Sirkulasi

Septiyantono menyatakan bahwa pelayanan sirkulasi merupakan jasa perpustakaan yang menghubungkan langsung dengan pengguna dimana terdiri dari kegiatan peminjaman, pengembalian, pemungutan denda, pendaftaran anggota, layanan baca di tempat, penagihan, pembuatan statistik dan hubungan masyarakat. Pola layanan sirkulasi ini yang biasanya juga membedakan antara perpustakaan khusus dan perpustakaan lainnya (terutama umum), yakni dari sisi jenis sistem pelayanannya. Terdapat 2 jenis sistem pelayanan sirkulasi,

yakni pelayanan terbuka (*open access*) dan pelayanan tertutup (*closed access*).²⁸

Pelayanan terbuka memberikan keleluasaan kepada pemustaka untuk secara bebas langsung mengakses ke bahan pustaka di dalam tempat penyimpanan koleksi, sedangkan pelayanan tertutup biasanya tidak memperbolehkan pemustaka secara bebas mengakses ke bahan pustaka yang tersedia. Artinya dalam pelayanan tertutup setiap peminjaman yang dilakukan pemustaka harus melalui petugas yang ada. Dalam perpustakaan khusus, biasanya pelayanan dilakukan secara tertutup, yakni petugas yang mengambilkan bahan pustaka yang dibutuhkan oleh pemustaka. Hal ini dikarenakan sifat bahan pustaka yang sangat terbatas dan menghindari resiko kehilangan atau kerusakan koleksi.²⁹

Pelayanan secara tertutup ini mempunyai keuntungan pada tingkat keamanan dan kondisi koleksi yang relatif bagus dan terjaga. Namun mempunyai kelemahan apabila banyak permintaan dari pemustaka maka petugas yang melayani akan membutuhkan usaha dan waktu yang lebih daripada ketika pemustaka langsung mengakses ke koleksi. Pada layanan sirkulasi inilah perpustakaan mengenal adanya otomasi perpustakaan terutama untuk keperluan transaksi peminjaman, pengembalian, dan lain sebagainya.³⁰

Pemanfaatan teknologi informasi melalui otomasi perpustakaan inilah yang memungkinkan pelayanan lebih efektif dan efisien di samping mempermudah akses data koleksi oleh pemustaka. Beberapa contoh aplikasi

²⁸ Septiyantono, *Dasar-Dasar Ilmu Perpustakaan dan Informasi*, (Yogyakarta: IAIN Sunan Kalijaga, 2003), 32.

²⁹ Arif Surachman, *Manajemen Perpustakaan Khusus...* 11.

³⁰ Arif Surachman, *Manajemen Perpustakaan Khusus...*, 11.

pendukung otomasi perpustakaan yang ada saat ini dan dapat diperoleh secara gratis adalah SLIMS (*Senayan Library Information Management System*), Open Biblio, Koha, Perpustakaan Light, Athenaum, dan lain sebagainya. Namun demikian, dalam Standar Nasional Perpustakaan Khusus layanan sirkulasi ini tidak dijadikan bagian dari layanan yang harus ada di perpustakaan khusus pemerintah. Perpustakaan khusus lebih memberikan layanan untuk baca di tempat. Hal ini biasanya mengingat keterbatasan dan kekhususan koleksi.³¹

b. Layanan Referensi

Layanan referensi atau layanan rujukan merupakan layanan yang disediakan oleh perpustakaan untuk keperluan menjawab berbagai pertanyaan yang dibutuhkan pemustaka terkait dengan subyek atau bidang tertentu yang sedang menjadi amatannya. Misal seseorang yang membutuhkan informasi mengenai suatu negara tertentu, atau tentang tokoh tertentu, atau tentang riset tertentu, atau hanya sekedar informasi ringan seperti informasi jalur bus, dan lainlain. Intinya bagian referensi adalah bagian yang akan membantu pemustaka dalam menemukan jawaban atas apa yang menjadi pokok permasalahan mereka dalam mengkaji satu bidang tertentu. Untuk itu maka dalam layanan referensi buku-buku yang tersedia adalah merupakan buku rujukan bukan buku teks seperti kamus, ensiklopedia, buku tahunan, direktori, buku pegangan, buku pedoman, indeks, abstrak, sumber-sumber geografi, biografi, bibliografi, terbitan pemerintah, peta, globe, brosur, katalog, dan koleksi sejenis.

³¹ *Septiyantono, Dasar-Dasar Ilmu Perpustakaan dan Informasi...32.*

Septiyantono menyatakan bahwa fungsi layanan referensi ada 5 (lima) yakni pengawasan, informasi, bimbingan, instruksi, dan bibliografis. Sedangkan beberapa tugas dari layanan referensi dalam perpustakaan khusus adalah seperti memberikan informasi secara umum terkait layanan yang ada di perpustakaan, memberikan informasi khusus terkait bidang yang menjadi subyek dari perpustakaan khusus, membantu pemustaka dalam menelusur informasi, dokumen maupun manuskrip, membantu penggunaan katalog dan temu balik informasi yang relevan dengan menggunakan berbagai alat temu kembali, memberikan bimbingan belajar pemakai, dan menyelenggarakan pameran terkait dengan bidang yang ditanganinya.³²

c. Layanan Koleksi Terbitan Berkala

Layanan koleksi terbitan berkala adalah layanan pengguna yang memberikan atau menyediakan sumber-sumber informasi berupa terbitan berkala dan atau berseri baik yang diterbitkan oleh lembaga/institusi internal maupun dari luar. Contoh dari terbitan berkala dan atau berseri adalah majalah, jurnal, surat kabar, buletin, laporan tahunan/semesteran/triwulanan, berita pemerintah/swasta, newsletter dan lain-lain. Layanan terbitan berkala di perpustakaan khusus biasanya difokuskan pada terbitan yang merupakan bidang kajian khusus dari lembaga/ institusi yang menaunginya. Hal ini penting karena fungsi perpustakaan khusus salah satunya adalah mendukung visi dan misi institusi/lembaga melalui sumber daya informasi yang relevan dan sesuai dengan bidangnya. Contoh misalnya perpustakaan Balai Bahasa, maka perpustakaan harus mampu menyediakan koleksi terbitan berkala yang

³² Septiyantono, *Dasar-Dasar Ilmu Perpustakaan dan Informasi...*, 34.

menjadi kajian utama dan mendukung tujuan utama balai bahasa, yakni misal buletin balai bahasa, berita balai bahasa maupun jurnal terkait bahasa dan kajian ilmiah linguistik. Keberadaan layanan ini juga harus dapat mendukung fungsi perpustakaan khusus sebagai bagian dari pusat informasi dan penelitian dari lembaga yang ada.³³

d. Layanan Koleksi Langka

Pada perpustakaan khusus, seringkali ditemui adanya koleksi langka yang tidak dapat ditemukan di perpustakaan lain. Hal ini mengingat kekhususan kajian dari lembaga yang menaunginya atau menjadi bagian dari amatannya. Untuk itu tak kalah penting bagi perpustakaan khusus adalah menyediakan sistem layanan koleksi langka, dan koleksi-koleksi klasik yang menjadi sumber informasi 'ibu' bagi bidang yang menjadi kajian lembaga. Biasanya layanan koleksi langka ini dilayankan secara terbatas kepada pemustaka yang benar-benar membutuhkan informasi yang ada dan lebih banyak untuk keperluan penelitian atau kajian tertentu.³⁴

e. Layanan Koleksi Digital dan Multimedia

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) dan multimedia mau tidak mau harus disikapi juga dengan baik oleh perpustakaan khusus. Keberadaan akses secara global melalui internet dan juga tersedia berbagai media informasi digital mengharuskan perpustakaan juga harus mampu menyediakan informasi dalam bentuk digital dan multimedia. Keberadaan layanan koleksi digital dan multimedia memungkinkan akses yang

³³ Arif Surachman, *Manajemen Perpustakaan Khusus*, (Yogyakarta: Universitas Gajah Mada, 2013), hal. 11.

³⁴ Arif Surachman, *Manajemen Perpustakaan Khusus...*, 12.

lebih luas pemustaka ke dalam sumber-sumber informasi yang relevan dengan bidangnya. Hal ini bisa dilakukan dengan menyediakan sumber informasi dalam bentuk jurnal online, database online, akses internet, data-data elektronik dan sumber-sumber lain berformat elektronik seperti cakram optik, audiobook dan lain-lain.³⁵

f. Pendidikan Pemakai

Satu hal yang tak kalah penting dalam layanan pengguna di perpustakaan khusus adalah pendidikan dan atau bimbingan pemakai. Perpustakaan dan pustakawannya harus mampu memberikan bimbingan dan pendampingan kepada pemustaka dalam menggunakan sumber-sumber informasi yang dibutuhkan dan tersedia di perpustakaan. Pendidikan pemakai menjadi penting agar pemustaka dapat menggunakan sumber informasi secara lebih cepat, tepat dan efisien. Pendidikan pemakai dapat dilakukan melalui pelatihan, workshop, sosialisasi, diskusi maupun pendampingan secara langsung pada saat pemustaka ada di perpustakaan. Pada posisi ini maka penting sekali peran pustakawan atau staf pustakawan yang memiliki kompetensi yang sesuai atau memadai.³⁶

g. Literasi Informasi

Literasi informasi adalah menyangkut kemampuan seseorang dalam mencari dan menggunakan informasi. Literasi informasi adalah seperangkat keterampilan yang diperlukan untuk mencari, menelusur, menganalisa, dan memanfaatkan informasi. Perpustakaan khusus dimana mempunyai fungsi informasi jelas harus menjadikan literasi informasi sebagai bagian penting

³⁵ Arif Surachman, *Manajemen Perpustakaan Khusus...*, 12.

³⁶ Arif Surachman, *Manajemen Perpustakaan Khusus...*, 12.

dalam layanan pengguna. Literasi informasi akan memberikan kesempatan kepada pemustaka dalam mendapatkan dan menggunakan informasi secara bertanggung jawab. Pemustaka atau pengguna tidak saja diajarkan atau dibimbing bagaimana mencari dan mendapatkan informasi yang relevan, akan tetapi juga diberi panduan bagaimana rambu-rambu menggunakan informasi tersebut sehingga terhindar dari resiko plagiarism misalnya.³⁷

Layanan literasi informasi ini dapat dilakukan baik secara rutin melalui sebuah program kegiatan pelatihan atau workshop, tetapi juga dapat secara langsung dilakukan ketika perpustakaan dan pustakawan khusus memberikan pelayanan kepada pengguna. Pengguna diajarkan dan dibimbing bagaimana menggunakan piranti dan alat bantu temu kembali informasi, pengguna diajarkan bagaimana melakukan seleksi informasi yang benar dan valid, serta pengguna diajarkan bagaimana melakukan sitasi atau kutipan pada sumber-sumber informasi yang diduplikasinya.³⁸

h. Layanan Lainnya

Layanan pengguna lain yang dapat diberikan oleh perpustakaan khusus adalah layanan ruang baca, layanan ruang riset atau penelitian, layanan ruang diskusi, layanan penelusuran informasi, kegiatan pelatihan, workshop, seminar, pameran dan diskusi yang mendatangkan pakar atau ahli dalam bidangnya.³⁹

³⁷ Achmad, *Literasi Informasi: Keterampilan Penting di Era Global*, (Surabaya: Universitas Kristen Petra, 2017), hal. 20

³⁸ Achmad, *Literasi Informasi: Keterampilan Penting di Era Global*., 20.

³⁹ Arif Surachman, *Manajemen Perpustakaan Khusus*..., 12.

3. Indikator Layanan Online

Zeithaml sebagaimana dikutip oleh Nabila, dkk mengidentifikasi tujuh dimensi yang membentuk skala “*core online service*” dan skala “*recovery online service*”. Empat dimensi utama (*Effeciency, reliabilitas, Fulfillment, dan privasi*) merupakan skala ini e-SQ yang digunakan untuk mengukur persepsi pelanggan terhadap kualitas jasa yang diberikan pengecer online. Tiga dimensi lainnya (daya tanggap, kompensasi, dan kontak) merupakan skala *recovery e-servqual*. Maksudnya, dimensi-dimensi ini hanya berperan penting dalam situasi pelanggan online mengalami masalah atau memiliki sejumlah pertanyaan yang ingin dicarikan solusinya.⁴⁰

C. Kepuasan Pemustaka

1. Pengertian Kepuasan Pemustaka

Menurut Irawan kepuasan merupakan persepsi orang terhadap produk atau jasa yang telah diberikan.⁴¹ Kepuasan pemustaka merupakan suatu keadaan dalam diri pemustaka atau pengguna perpustakaan yang telah berhasil mendapatkan sesuatu yang dibutuhkan dan diinginkan.⁴² Kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja/hasil atas produk/jasa yang digunakan dengan harapan sebelumnya terhadap produk/jasa tersebut. Seseorang dikatakan puas, apabila hasil/kinerja aktual produk/jasa yang

⁴⁰ Elma Nabila, Maya Ariyanti dan Sumrahadi, Analisis Kualitas Pelayanan Online (E-Servqual) Menggunakan Metode Importance Perormance Analysis Pada Bhinneka.Com, *e-Proceeding of Management : Vol.5, No.1* (2018), hal. 144.

⁴¹ Handi Irawan, *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*, (Jakarta. Elex Media, 2016), hal. 36.

⁴² Sutarno, *Perpustakaan dan Masyarakat*, (Jakarta: Obor Indonesia, 2016), hal. 18.

diterima melebihi yang diharapkan, dan dikatakan tidak memuaskan bila hasil yang diterima tidak sesuai dengan yang diharapkan.⁴³

2. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pemustaka

Menurut Firma dan Rahmah faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pemustaka terhadap layanan perpustakaan yaitu:⁴⁴

a. Sumber Daya Manusia

Faktor utama yang mempengaruhi pelayanan adalah sumber daya manusianya. Artinya, peranan manusia (karyawan), yang melayani pelanggan merupakan faktor utama karena hanya dengan manusialah pelanggan dapat berkomunikasi secara langsung dan terbuka.

b. Faktor Koleksi

Koleksi bahan pustaka yang memadai, baik mengenai jumlah, jenis, dan mutunya, yang tersusun rapi dengan sistem pengolahan serta kemudahan akses atau temu kembali informasi, merupakan salah satu kunci keberhasilan perpustakaan. Oleh sebab itu perpustakaan perlu memiliki koleksi bahan pustaka yang relatif lengkap sesuai dengan visi, misi, perencanaan strategi, kebijakan, dan tujuannya. Koleksi bahan pustaka yang baik adalah dapat memenuhi selera, keinginan dan kebutuhan pembaca.

c. Sarana dan Prasarana

Sarana dan prasarana sangat mendukung terhadap kualitas pelayanan yang diberikan nantinya. Faktor sarana dan prasarana seperti kenyamanan ruangan yaitu ruangan lebar, pendingin udara yang cukup, penyusunan meja

⁴³ Lasa, *Manajemen Perpustakaan*, (Yogyakarta: Gama Media, 2017), hal. 55.

⁴⁴ Firma dan Rahmah, *Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pemustaka di Perpustakaan Kopertis Wilayah X*, *Jurnal Ilmu Informasi Perpustakaan dan Kearsipan* Vol. 1, No. 1, (2018), hal. 111.

dan kursi yang rapi dan artistik, serta musik yang merdu yang dapat membuat suasana nyaman.

3. Indikator Kepuasan Pemustaka

Adapun kepuasan pemustaka terhadap layanan yang dimaksud dalam penelitian ini ialah kepuasan terhadap layanan sirkulasi dan referensi di perpustakaan Abulyatama. Layanan sirkulasi mencakup aspek layanan pemesanan, peminjaman, pengembalian dan penyelesaian administrasinya.⁴⁵ Sedangkan layanan referensi prosedur pelayanan, persyaratan pelayanan, kejelasan petugas pelayanan, kedisiplinan petugas pelayanan, tanggung jawab petugas pelayanan, kemampuan petugas pelayanan, kecepatan pelayanan, keadilan mendapatkan pelayanan, kesopanan dan keramahan petugas, kemutakhiran koleksi, kepastian untuk proses belajar mengajar, kepastian layanan, kenyamanan lingkungan dan keamanan lingkungan.⁴⁶

Adapun kepuasan pemustaka yang dimaksud dalam penelitian ini diukur dengan indikator yaitu (1) kesesuaian dengan kebutuhan pemustaka, (2) totalitas memberikan layanan, (3) kesenangan dan kenyamanan.⁴⁷

⁴⁵ Rahayuningsih, *Pengelolaan Perpustakaan*. (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2017), hal. 89

⁴⁶ Kepuasan Pengguna Layanan Referensi Menurut Keputusan MENPAN 63/KEP/M. PAN/ 7/2003

⁴⁷ Dini Afrianti, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pemustaka Perpustakaan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Graha Karya (Stie Gk) Muara Bulian", *Skripsi*, Fakultas Adab Dan Humaniora Universitas Islam Negeri Sulthan Thaha Saifuddin Jambi 2020, 19-20.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Rancangan Peneliti

Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif yaitu penelitian yang menekankan pada data-data numerikal (angka) yang diolah dengan metode statistika.⁴⁸ Penelitian secara kuantitatif ialah penelitian yang digunakan untuk meneliti pada populasi atau sample tertentu, teknik pengambilan sample biasanya dilakukan secara random, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistik dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan.⁴⁹ Penelitian kuantitatif dilihat dari segi tujuan, penelitian ini dipakai untuk menguji suatu teori, menyajikan suatu fakta atau mendeskripsikan statistik dan untuk menunjukkan hubungan antar variabel dan adapula yang sifatnya mengembangkan konsep, mengembangkan pemahaman atau mendiskripsikan banyak hal.⁵⁰

Adapun spesifikasi penelitian ini adalah bersifat deskriptif yaitu untuk mengangkat fakta, keadaan, variabel, dan fenomena-fenomena yang terjadi sekarang (ketika penelitian berlangsung) dan penyajiannya apa adanya. Penelitian ini merupakan penelitian yang mengarah pada studi korelasional. Studi korelasi ini merupakan hubungan antar dua variabel, tidak saja dalam bentuk sebab akibat melainkan juga timbal balik antara dua variabel.⁵¹ Dengan metode ini peneliti akan mendeskripsikan korelasi dua variabel penelitian ini yakni variabel layanan

⁴⁸ Saifuddin Azwar, *Metode Penelitian*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2017), hal. 5

⁴⁹ Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R & D*, (Bandung: Alfabeta, 2019), hal. 14

⁵⁰ M. Subana dan Sudrajat, *Dasar-Dasar Penelitian Ilmiah*, (Bandung: Pustaka Setia, 2015), hal. 25.

⁵¹ *Ibid*, hal. 36

online di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Aceh sebagai variabel independen (X) dan kepuasan pemustaka pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Banda Aceh sebagai variabel dependen (Y).

B. Lokasi dan Waktu Penelitian

Lokasi penelitian merupakan suatu tempat atau wilayah dimana penelitian tersebut akan dilakukan. Adapun penelitian yang dilakukan oleh penulis mengambil lokasi di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Aceh. Waktu yang akan digunakan dalam penelitian ini selama bulan Desember 2022 di mulai pada saat pengambilan data pertama hingga selesai penelitian.

C. Hipotesis dan Variabel Penelitian

Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap masalah yang bersifat praduga karena masih harus dibuktikan kebenarannya. Hipotesis adalah jawaban sementara yang menyatakan adanya hubungan di antara variabel-variabel yang diteliti.⁵² Berdasarkan judul penelitian ini terlihat bahwa penelitian ini memiliki dua variabel yang saling berhubungan atau berpengaruh satu sama lain. Dua variabel variabel layanan online di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Aceh sebagai variabel independen (X) dan kepuasan pemustaka pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Aceh sebagai variabel dependen (Y). Dua jenis variabel tersebut menentukan hipotesis yang peneliti gunakan yaitu hipotesis nol (H_0) Hipotesis alternatif (H_a), adapun yang menjadi hipotesis dalam penelitian ini adalah :

⁵²Patricia Farrugia, Research question, hypotheses and objectives, diakses dari: <http://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC291219>.

Ha: Terdapat pengaruh layanan online terhadap kepuasan pemustaka pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Aceh.

Ho: Tidak terdapat pengaruh layanan online terhadap kepuasan pemustaka pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Aceh

Adapun hipotesis statistik dalam penelitian ini adalah :

$H_a : \rho \neq 0 \rightarrow$ (terdapat pengaruh)

$H_o : \rho = 0 \rightarrow$ (tidak berpengaruh).

D. Populasi dan Sampel

Populasi adalah keseluruhan objek penelitian. Apabila seseorang ingin meneliti semua elemen yang ada dalam wilayah penelitian, maka penelitiannya merupakan penelitian populasi.⁵³ Adapun yang menjadi populasi dalam penelitian ini ialah seluruh pengguna Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Aceh. Sampel adalah sebagian dari objek yang akan diteliti yang dapat mewakili seluruh populasi. Sampel merupakan bagian dari populasi yang memiliki ciri-ciri atau keadaan tertentu yang akan diteliti.⁵⁴ Untuk memudahkan penulis dalam mengadakan penelitian, maka ditarik sampel yang dapat mewakili populasi. Untuk memudahkan penulis dalam melakukan penelitian, maka diambil sampel yang dapat mewakili populasi. Adapun yang menjadi sampel dalam penelitian seluruh anggota Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Aceh yang berjumlah 500/hari.

⁵³ Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2017), hal. 43

⁵⁴ Martono, *Metode Penelitian Kuantitatif Analisis Isi Dan Analisis Data Sekunder*, (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2017), hal. 17.

Mengingat jumlah pemustaka yang begitu banyak atau melebihi 100, maka ditarik sampel penelitian. Penarikan sampel dengan menghitung ukuran sampel yang dilakukan dengan menggunakan teknik Slovin. Menurut Sugiyono penelitian ini menggunakan rumus Slovin karena dalam penarikan sampel, jumlahnya harus representatif agar hasil penelitian dapat digeneralisasikan dan perhitungannya pun tidak memerlukan tabel jumlah sampel, namun dapat dilakukan dengan rumus dan perhitungan sederhana.⁵⁵ Rumus Slovin untuk menentukan sampel adalah sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1 + (N \times e^2)}$$

Keterangan:

n = Jumlah Sampel

N= Jumlah Populasi

e = Error Level (tingkatan kesalahan yaitu 5% atau 0,1).

Dalam rumus Slovin ada ketentuan sebagai berikut:

Nilai e = 0,05 (5%) untuk populasi dalam jumlah besar

Nilai e = 0,1 (10%) untuk populasi dalam jumlah kecil.

Jadi rentang sampel yang dapat diambil dari teknik Solvin adalah 10% dari populasi penelitian. Jumlah populasi dalam penelitian ini adalah sebanyak 500 pemustaka, sehingga presentase kelonggaran yang digunakan adalah 10% dan hasil perhitungan dapat dibulatkan untuk mencapai kesesuaian. Maka untuk mengetahui sampel penelitian, dengan perhitungan sebagai berikut:

$$\begin{aligned} n &= N/(N \cdot e^2) + 1 \\ &= 500 / (500 \times 0.1^2) + 1 \end{aligned}$$

⁵⁵ Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R & D.*, hal. 87.

$$\begin{aligned} &= 500 / (500 \times 0,01) + 1 \\ &= 500 / 5 + 1 \\ &= 500 / 6 \\ &= 83 \text{ orang.} \end{aligned}$$

E. Validitas dan Realibilitas

a. Validitas

Validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan tingkat-tingkat kevalidan atau kesahihan suatu instrumen. Valid berarti instrumen tersebut dapat digunakan untuk mengukur apa yang hendak diukur.⁵⁶ Uji validitas ini dilakukan kepada 20 pemustaka yang bukan diambil dari sampel. Adapun pengujian validitas pada penelitian ini dilakukan secara statistik dengan menggunakan program *Statistic product And Solution System* (SPSS) versi 26. Langkah-langkah yang peneliti lakukan untuk mengukur validitas adalah dengan mengedarkan angket kepada 20 pemustaka yang tidak termasuk ke dalam sampel penelitian, kemudian menunggu angket sampai selesai diisi, setelah diambil semua selanjutnya peneliti melakukan pengujian validitas dengan menghitung korelasi antar data pada masing-masing pernyataan dengan skor total. Kemudian hasil dari angket tersebut peneliti masukkan kedalam tabel untuk menghitung nilai koefisien. Dari hasil hitungan tersebut, peneliti kemudian masukkan ke dalam rumus korelasi produk momen dengan menggunakan bantuan program SPSS versi 26. Berdasarkan metode penelitian di atas, maka kriteria dalam menentukan validitas suatu kuesioner adalah sebagai berikut:

⁵⁶ *Ibid*, hal.211

- a. Jika $r_{hitung} > r_{tabel}$ maka pertanyaan dinyatakan valid.
- b. Jika $r_{hitung} < r_{tabel}$ maka pertanyaan dinyatakan tidak valid.

b. Reliabilitas

Reliabilitas adalah ketetapan memperoleh jawaban yang relatif sama dari pengukuran gejala yang tidak berubah. Suatu alat ukur dapat dikatakan reliabel apabila diperoleh hasil yang tetap sama dari pengukuran gejala yang tidak berubah yang dilakukan pada waktu yang berbeda.⁵⁷ Berikut uji reliabilitas dengan rumus *Alpha-Cronbach*:

$$\alpha = \left(\frac{K}{K-1} \right) \left(1 - \frac{\sum \sigma^2 i}{\sigma^2 t} \right)$$

Dimana:

α = Koefisien alpha cronbach

K = Banyaknya butir pertanyaan yang valid

$\sum \sigma^2 i$ = Jumlah varians butir pertanyaan yang valid

$\sigma^2 t$ = Varians total.⁵⁸

Untuk menguji reliabilitas, peneliti menggunakan SPSS Statistik 26. Pertanyaan yang telah dinyatakan valid dalam uji validitas, maka akan ditentukan reliabilitasnya dengan kriteria sebagai berikut:

1. Jika r_{alpha} positif atau $>$ dari r_{tabel} maka pertanyaan reliabel.
2. Jika r_{alpha} negatif atau $<$ dari r_{tabel} maka pertanyaan tidak reliabel.

Langkah-langkah dalam pengujian reliabilitas, peneliti juga menggunakan sama seperti pengujian validitas diatas, peneliti terlebih dahulu dengan

⁵⁷ Husein Umar, *Metode Riset Komunikasi Organisasi*, (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2016), hal. 97

⁵⁸ Azwar, *Reliabilitas dan Validitas* (Yogyakarta: Pustaka Belajar Offset, 2017), hal.95.

menyebarkan angket kepada 83 responden yang termasuk ke dalam populasi untuk mengetahui seberapa jauh tingkat reliabilitas suatu instrumen. Kemudian peneliti melakukan pengujian reliabilitas dengan menghitung korelasi antar data pada masing-masing pernyataan dengan skor total, kemudian hasil angket yang peneliti sebarakan tersebut, peneliti masukkan ke dalam bentuk tabel penolong untuk mengitung varian dan menghitung nilai koefisien alpha (α). Uji reliabilitas peneliti menggunakan rumus *Alpha Cronbach* dengan bantuan program SPSS versi 26. Standar untuk nilai alpha (α) > 0,70 artinya reliabilitas sudah mencukupi, sementara jika alpha (α) 0,80, maka akan menunjukkan seluruh item variabel dan seluruh tes konsisten secara internal karena memiliki reliabilitas yang kuat.

F. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan untuk memperoleh atau mengumpul data dalam penelitian ini adalah:

a. Angket (*Quisioner*)

Angket merupakan suatu cara pengumpulan data dengan memberikan atau menyebarkan daftar pertanyaan atau pernyataan kepada responden dengan harapan memberikan respon atas daftar pertanyaan tersebut.⁵⁹ Dalam penelitian ini angket yang digunakan adalah angket tertutup. Angket tertutup yaitu angket yang disajikan dalam bentuk tulisan baik pernyataan maupun pertanyaan sehingga responden diminta untuk memilih suatu jawaban yang sesuai dengan

⁵⁹ Husein Umar, *Metode Penelitian untuk Skrifsi dan Tesis Bisnis*, (Jakarta:Raja Grafindo Persada, 2007), hal. 49

karakteristik dirinya dengan cara memberikan tanda (✓). Adapun kisi-kisi angket dapat dilihat pada Tabel 3.1.

Tabel 3.1 Kisi-Kisi Angket

No	Variabel	Indikator
1	Layanan Online (X)	<i>Effeciency</i>
		<i>Reliabilitas</i>
		<i>Fulfillment</i>
		<i>Privasi</i>
		Daya tanggap
		Kompensasi
		Kontak
2	Kepuasan pemustaka (Y)	Kesesuaian dengan Kebutuhan Pemustaka
		Totalitas Memberikan Layanan
		Kesenangan dan Kenyamanan

Angket disebarakan kepada pemustaka Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Banda Aceh. Angket akan disebarakan kepada responden yang terpilih berjumlah 83 orang. Jumlah pertanyaan di dalam angket sebanyak 14 pertanyaan dimana nomor 1 sampai nomor 7 penulis golongan sebagai variabel X, sementara dari nomor 8 sampai nomor 14 penulis menggolongkan sebagai variabel Y. Anget dalam penelitian ini berupa *skala likert*.

Table 3.2. Skala Penilaian Jawaban Angket

Alternative jawaban	Bobot nilai
Sangat setuju	5
Setuju	4
Kurang Setuju	3
Tidak setuju	2
Sangat tidak setuju	1

G. Teknik Analisis Data

Analisis data merupakan proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil penyebaran angket, dokumentasi perpustakaan,

dan bahan-bahan lain, sehingga dapat mudah dipahami, dan temuannya dapat diinformasikan kepada orang lain.⁶⁰

1. Uji Korelasi

Untuk menghitung korelasi antar variabel penelitian, maka digunakan rumus korelasi *product moment*, yaitu:

$$r_{xy} = \frac{n \sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{\{n \sum x^2 - (\sum x)^2\} \{n \sum Y^2 - (\sum Y)^2\}}}$$

Keterangan:

- Σ = Jumlah
- r = Korelasi
- n = Banyaknya sampel
- X = Variabel bebas
- Y = Variabel terikat
- $\sum XY$ = Hasil perkalian antara variabel bebas dengan skor variabel terikat
- $\sum X^2$ = Hasil perkalian kuadrat dari hasil nilai skor variabel bebas
- $\sum Y^2$ = Hasil perkalian kuadrat dari hasil nilai skor variabel terikat

2. Uji Regresi Sederhana

Berdasarkan metode penelitian yang penulis gunakan yaitu metode kuantitatif, maka hasil data penelitian ini nanti merupakan data kuantitatif. Dengan itu data kuantitatif akan dianalisis menggunakan analisis *Regresi Linear Sederhana*. Analisis regresi linier sederhana adalah jenis analisis yang digunakan untuk mengukur keterkaitan dua variabel yang secara teoritis dibenarkan. Untuk menghitung regresi linier sederhana, diperlukan minimal delapan langkah. Rumus untuk menghitung regresi linier sederhana :

$$Y = a + bX$$

⁶⁰Sugiyono, *Metode Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*...hal. 334.

Kriteria yang peneliti gunakan adalah apabila $t_{\text{tabel}} \geq t_{\text{hitung}}$, maka H_0 diterima. Nilai diinterpretasikan sesuai dengan table berikut:

Table 2 Interpretasi Nilai r

Besarnya nilai t	Interprestasi
0,00 – 0,199	Sangat Rendah
0,20 – 0,399	Rendah
0,40 – 0,599	Sedang
0,60 – 0,799	Kuat
0,80 – 1,000	Sangat Kuat ⁶¹



⁶¹ Sugiyono, *Statistik untuk Penelitian*, (Bandung: Alfabeta, 2019), hal. 231

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian

1. Gambaran Layanan Online Pada Perpustakaan dan Kearsipan Aceh

Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Banda Aceh selama masa pandemi hingga saat ini terdapat layanan informasi secara online untuk memenuhi kebutuhan informasi pemustaka, baik layanan baca, layanan surat bebas pustaka, dan layanan buat kartu pustaka di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Banda Aceh.

Layanan online yang diberikan pihak perpustakaan tersebut, masih belum membuat sebagian pemustaka puas. Hal ini terlihat tidak sedikit pengguna layanan online di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Banda Aceh mengeluh terhadap layanan online tersebut. Menurut keterangan pemustaka selama ini pihak Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Banda Aceh masih minim mensosialisasikan tata cara layanan online yang disediakan baik dari cara mendownload aplikasi dan menginstal aplikasi dan fitur-fitur yang ada di dalam aplikasi layanan online tersebut.

2. Visi dan Misi Perpustakaan dan Kearsipan Aceh

Perpustakaan dan Arsip Banda Aceh dibentuk berdasarkan Qanun nomor 02 tahun 2008 tanggal 30 Oktober 2008 tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja Perangkat Daerah Kota Banda Aceh. Berdasarkan Qanun tersebut, Kantor Perpustakaan dan Arsip Banda Aceh dibentuk untuk melaksanakan pelayanan terhadap pengembangan peningkatan kapasitas aparatur masyarakat dan pelajar khususnya untuk meningkatkan minat baca di bidang perpustakaan serta melakukan pendataan serta penataan arsip yang baik.

Perpustakaan dan Arsip Banda Aceh memiliki visi dan misi dalam menjalankan tugas-tugasnya. Visi merupakan cara pandang jauh ke depan, tentang arah yang harus ditempuh oleh suatu organisasi agar tetap eksis, antisipatif dan inovatif. Perpustakaan dan Arsip Banda Aceh memiliki visi “Menjadi Sumber dan Motivator Pengembangan Ilmu Pengetahuan dalam Upaya Meningkatkan Kualitas Sumber Daya Manusia yang Islami”.

Visi tersebut merupakan penjabaran dari visi Pemerintah Kota Banda Aceh sebagai Model Kota Madani. Misi merupakan sesuatu yang harus dilaksanakan agar visi organisasi dapat terwujud. Gambaran misi yang akan dilaksanakan selama lima tahun dalam rangka membangun dan mewujudkan Visi Perpustakaan dan Kearsipan Aceh adalah sebagai berikut:

1. Memberikan pelayanan aparatur yang optimal kepada operator pemerintah, masyarakat maupun pelajar.
2. Meningkatkan penataan, pendataan dan kelengkapan Kantor Perpustakaan dan Arsip dengan membuka akses informasi seluas-luasnya kepada seluruh lapisan masyarakat.

3. Tujuan dan Sasaran Perpustakaan dan Kearsipan Aceh

Tujuan merupakan penjabaran misi dan merupakan sesuatu yang akan dicapai dalam waktu satu hingga lima tahun. Adapun tujuan dan sasaran yang ditetapkan oleh perpustakaan dan Kearsipan Aceh adalah sebagai berikut:

Tabel 4.1
Tujuan, Sasaran dan Program Perpustakaan dan Kearsipan Aceh

Tujuan	Sasaran	Program
Menyediakan Pelayanan Aparatur yang Optimal dan Profesional	Meningkatkan administrasi perkantoran	Pelayanan administrasi perkantoran
	Meningkatkan sarana dan prasarana aparatur yang memadai	Peningkatan sarana dan prasarana aparatur
	Meningkatnya kedisiplinan aparatur dan terwujudnya pelayanan pemerintahan bagi masyarakat luas	Peningkatan kedisiplinan aparatur
	Meningkatnya kualitas sumber daya aparatur	Peningkatan kapasitas sumber daya aparatur
Meningkatkan ilmu pengetahuan masyarakat melalui kearsipan dan perpustakaan	Meningkatnya minat dan budaya baca masyarakat	Pengembangan minat dan budaya baca masyarakat
	Meningkatkan pemeliharaan dokumen arsip daerah/perpustakaan yang akurat dan <i>up to Date</i>	Penyelamatan dan pelestarian dokumentasi/ arsip daerah

Sumber: Kantor Perpustakaan dan Arsip Banda Aceh, 2022.

4. Tugas Pokok dan Fungsi Perpustakaan dan Kearsipan Aceh

Tugas pokok Kantor Perpustakaan dan Arsip Banda Aceh adalah menyelenggarakan urusan wajib pemerintahan yang dilimpahkan oleh Walikota Banda Aceh untuk melaksanakan pelayanan dalam pengembangan peningkatan kapasitas aparatur serta pelayanan masyarakat dan pelajar terhadap pertumbuhan minat baca. Untuk melaksanakan tugas pokok tersebut, Kantor Perpustakaan dan Arsip Banda Aceh mempunyai fungsi:

1. Melaksanakan pembinaan dan penataan perpustakaan di lingkungan Kota Banda Aceh.
2. Melaksanakan pembinaan dan pelayanan dalam mewujudkan minat dan budaya baca masyarakat atau pelajar.

3. Melaksanakan pembinaan, pemeliharaan, penataan, dan pendataan kearsipan.
4. Memonitor pelaksanaan pelayanan dan pembinaan dalam mewujudkan minat dan budaya baca masyarakat atau pelajar.
5. Melaksanakan tugas-tugas kedinasan lainnya yang diberikan oleh walikota sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya.

Dari uraian tugas pokok di atas, Perpustakaan dan Kearsipan Aceh mempunyai tugas dan fungsi yaitu melaksanakan pembinaan, pelayanan dan tugas kedinasan lainnya agar terwujudnya minat dan budaya baca masyarakat atau pelajar.

B. Hasil Penelitian

1. Uji Validitas dan Reliabilitas

a. Uji Validitas

Pengumpulan data dilakukan dengan cara menyebarkan angket terkait pengaruh layanan online terhadap kepuasan pemustaka kepada pemustaka yang dijadikan sampel dengan jumlah 83. Angket yang dibagikan berbentuk pernyataan dengan skala pengukuran menggunakan *Skala Likert*.

Penulis memasukkan setiap jawaban kedalam tabel penolong dimana setiap butir pernyataan penulis kategorikan sebagai variabel X dan variabel Y. Penulis menyebarkan angket variabel X kepada 83 sampel dan untuk variabel Y penulis membagikan form penilaian kepada pemustaka untuk menilai hubungan kedua variabel yang bukan termasuk sampel. Dari hasil hitungan tersebut penulis masukkan ke dalam rumus uji validitas dengan bantuan program SPSS versi 26 yaitu dimulai dari *analyze – corelat - bivariat*. Kemudian penulis menghitung

r_{hitung} nya, kriteria valid atau tidaknya instrument adalah jika nilai $r_{hitung} > r_{tabel}$. Sesuai dengan jumlah responden, maka *degree of freedom* (df) = $n - Nr = 83 - 2 = 81$, r_{tabel} dengan $df = 81$ pada signifikansi 0,05 adalah sebesar 0,4226.

Hasil uji validitas dilakukan untuk mengukur sejauh mana alat pengukur dapat mengukur apa yang hendak diukur, hasil dari pengujian validitas dapat dilihat pada table di bawah ini:

Tabel 4.2
Hasil Uji Validitas Variabel X dan Y (83 Responden)

No. Soal	Variabel	r_{hitung}	r_{tabel}	Keterangan
1	Layanan Online (Variabel X)	0,761	0,181	Item soal valid
2		0,714	0,181	Item soal valid
3		0,726	0,181	Item soal valid
4		0,736	0,181	Item soal valid
5		0,833	0,181	Item soal valid
6		0,594	0,181	Item soal valid
7		0,572	0,181	Item soal valid
1	Kepuasan Pemustaka (Variabel Y)	0,596	0,181	Item soal valid
2		0,663	0,181	Item soal valid
3		0,706	0,181	Item soal valid
4		0,744	0,181	Item soal valid
5		0,822	0,181	Item soal valid
6		0,771	0,181	Item soal valid
7		0,797	0,181	Item soal valid
8		0,781	0,181	Item soal valid
9		0,759	0,181	Item soal valid

Dari hasil penelitian menunjukkan bahwa pengujian validitas variabel X dan variabel Y semua data dinyatakan valid karena memiliki r_{hitung} lebih besar dari r_{tabel} dimana r_{tabel} pada jumlah sampel $83 - 2 = 81$ adalah 0,181 pada taraf signifikan 0,05.

b. Uji Reliabilitas

Pengujian reliabilitas dilakukan setelah semua butir pernyataan valid. Pengujian reliabilitas pengaruh layanan online terhadap kepuasan pemustaka dimaksud untuk mengetahui sejauh mana hasil pengukuran tetap konsisten dan dapat dipercaya. Pengujian reliabilitas instrument pada penelitian ini dilakukan dengan menyebarkan angket variabel X kepada 83 pemustaka yang termasuk sampel dan untuk variabel Y dilakukan dengan membagikan form penilaian kepada pemustaka untuk menilai hubungan kedua variabel.

Hasil angket dimasukkan lagi kedalam tabel penolong dan kemudian di uji menggunakan uji reliabilitas dengan bantuan SPSS versi 26. Kriteria valid pada instrument ini adalah jika nilai $\alpha > r_{\text{tabel}}$ (0,374). Pengujian ini dilakukan secara statistik menggunakan uji *Cronbach Alpha* dengan bantuan SPSS versi 26. Dengan demikian, hasilnya dapat dilihat pada tabel ringkasan uji reliabilitas instrument berikut ini:

Tabel 4.3
Hasil Uji Reliabilitas Variabel X dan Variabel Y

Cronbach's Alpha	N of Items
0,937	16

Berdasarkan tabel 4.3. dapat diketahui *Cronbach's Alpha* untuk variabel pengaruh layanan online dan variabel kepuasan pemustaka kepada pemustaka diperoleh nilai Alpha sebesar 0,937, dengan demikian disimpulkan bahwa pengukuran reliabilitas dapat diterima dimana nilai dimana nilai Cronbach's Alpha diperoleh sebesar lebih besar dari 0,06.

2. Uji Korelasi

Berdasarkan uji korelasi dengan menggunakan aplikasi SPSS diperoleh nilai korelasi antara variabel X dan variabel Y sebagai berikut.

Tabel 4.4
Korelasi Layanan Online Terhadap Kepuasan Pemustaka

		Layanan online	Kepuasan Pemustaka
Layanan Online	Pearson Correlation	1	.796**
	Sig. (2-tailed)		.000
	N	83	83
Kepuasan Pemustaka	Pearson Correlation	.796**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	
	N	83	83
**. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).			

Tabel di atas menunjukkan bahwa variabel X (layanan online) memiliki pengaruh terhadap variabel Y (kepuasan pemustaka) dengan nilai angka korelasi sebesar 0,796 artinya pengaruh variabel X terhadap Y tergolong kategori tinggi. Hal ini ditandai dari hasil uji korelasi diperoleh nilai Sig layanan online = 0,000 < 0,05. Begitu juga nilai Sig kepuasan pemustaka diperoleh 0,000 < 0,05.

3. Uji Regresi

Regresi merupakan sebuah alat statistik yang memberikan penjelasan tentang pola hubungan (model) antara dua variabel atau lebih. Tujuan utama regresi yaitu mengetahui bagaimana menghitung suatu perkiraan atau persamaan regresi yang akan menjelaskan pengaruh hubungan antara dua variabel.⁶²

Teknik analisis data penulis menggunakan bantuan program SPSS versi 26 untuk mengetahui analisis regresi sederhana yang bertujuan untuk mengetahui

⁶² Khatib ALatief,, . *Modul Statistik Untuk Pengolahan dan Analisis Data* (Fakultas Adab dan Humaniora UIN Ar-Raniry: Banda Aceh, 2015), 40.

seberapa pengaruh antara variabel X dan Y. Berdasarkan variabel X dan Y yang telah dikumpulkan dapat diperoleh hasil olahan dari analisis pengaruh tersebut, sebagaimana tabel 4.5.

Tabel 4.5
Hasil Uji Regresi

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	7.807	1.927		4.051	.000
	Layanan online	.968	.082	.796	11.837	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan pemustaka

Tabel *Coefficients^a* : pada tabel bagian ini diketahui nilai Constant (a) sebesar 7,807, sedangkan nilai X (b / koefisien regresi) sebesar 0,968 sehingga persamaan regresinya dapat ditulis:

$$Y = a + bX$$

$$Y = 7,807 + 0,968$$

Persamaan tersebut dapat diterjemahkan :

- Konstanta sebesar 7,807 mengandung arti bahwa nilai konsisten variabel layanan online dan kepuasan pemustaka adalah sebesar 7,807
- Koefisien regresi X sebesar 0,968 menyatakan bahwa setiap penambahan 1% nilai X, maka nilai Y bertambah 0,968. Koefisien regresi tersebut bernilai positif, sehingga dapat dikatakan bahwa arah pengaruh variabel X (layanan online) terhadap Y (kepuasan pemustaka) adalah Positif.

Pengambilan keputusan dalam uji regresi sederhana

- Berdasarkan nilai signifikansi : dari tabel *Coefficients* diperoleh nilai signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$, sehingga dapat disimpulkan bahwa

variabel layanan online (X) berpengaruh terhadap variabel kepuasan pemustaka (Y).

- b. Berdasarkan nilai t : diketahui nilai t_{hitung} sebesar $4,051 > t_{tabel}$ 1,663 sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel layanan online (X) berpengaruh terhadap variabel kepuasan pemustaka (Y).

3. Pembuktian Hipotesis

Untuk mengetahui apakah hipotesis diterima atau ditolak, maka penulis melakukan pengujian dengan uji-f sebagaimana terlihat pada tabel 4.6.

Tabel 4.6
Hasil Uji Hipotesis

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	2494.055	1	2494.055	14.120	.000 ^b
	Residual	1441.752	81	17.799		
	Total	3935.807	82			
a. Dependent Variable: Kepuasan Pemustaka						
b. Predictors: (Constant), Layanan online						

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa hasil untuk nilai F_{hitung} sebesar 14,120 langkah selanjutnya membandingkan besarnya F_{hitung} dengan F_{tabel} dengan menghitung $df = N-2$ terlebih dahulu. Adapun $df = (83-2) = 81$, maka diperoleh nilai F_{tabel} pada taraf signifikan 5% sebesar 3,96. Karena $F_{hitung} > F_{tabel}$ atau $14,120 > 3,96$ yang berarti *Hipotesis Alternatif* (H_a) diterima sedangkan *Hipotesis Nol* (H_0) ditolak. Dengan demikian terdapat pengaruh layanan online terhadap kepuasan pemustaka.

4. Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Uji determinasi bertujuan untuk mengetahui seberapa persen pengaruh variabel X (layanan online) terhadap variabel Y (kepuasan pemustaka), sebagai mana terlihat pada tabel di bawah ini.

Tabel 4.7
Uji Determinasi

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.796 ^a	.634	.629	4.219
a. Predictors: (Constant), Layanan online				

Tabel *Model Summary* menjelaskan besarnya nilai Determinasi *R Square* yaitu: 0,634 dan menjelaskan besarnya presentase pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat disebut koefisien determinan penguadratan. Pada kolom *R* menjelaskan bahwa pengaruh variabel bebas (X) terhadap variabel terikat (Y) sebesar 63,4% dan sisanya 36,6% dipengaruhi oleh yang lain. Hal ini menunjukkan bahwa pengaruh layanan online terhadap kepuasan pemustaka sebesar 63,4% sedangkan sisanya 36,6% dipengaruhi oleh faktor lain.

Hal ini menunjukkan nilai korelasi sebesar 0,796 memiliki tingkat korelasi yang kuat yakni 63,4% antara variabel layanan online dengan kepuasan pemustaka, sehingga nilai regresi uji hipotesis (uji t) sebesar $4,051 > t_{\text{tabel}} 1,663$ menunjukkan adanya pengaruh variabel layanan online terhadap variabel kepuasan pemustaka.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan di atas, maka dapat disimpulkan bahwa layanan online pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Aceh berpengaruh terhadap kepuasan pemustaka dengan nilai angka korelasi sebesar 0,826 tergolong dalam kategori kuat dengan nilai determinasi sebesar 63,4%. Artinya layanan online mempengaruhi variabel kepuasan pemustaka sebesar 63,4%. Hal ini hipotesis diterima dengan nilai regresi $t_{hitung} = 4,051 > t_{tabel} = 1,663$ sedangkan nilai uji f menunjukkan $f_{hitung} = 14,120 > f_{tabel} = 3,96$ menunjukkan adanya pengaruh variabel layanan online terhadap variabel kepuasan pemustaka.

B. Saran

Agar kajian ini dapat terealisasi, maka penulis mengajukan beberapa saran yakni sebagai berikut:

1. Kepada pemustaka agar terus mengikuti berbagai program dan layanan yang diadakan oleh perpustakaan guna dapat meningkatkan pengetahuan yang nantinya dapat meningkatkan prestasi dalam menempuh Pendidikan.
2. Kepada pihak Perpustakaan, agar terus mengupayakan berbagai program kegiatan layanan untuk meningkatkan kepuasan pemustaka sehingga mereka dapat tumbuh menjadi seseorang yang sukses dalam kehidupan.

DAFTAR PUSTAKA

- Achmad, *Literasi Informasi: Ketrampilan Penting di Era Global*, (Surabaya: Universitas Kristen Petra, 2017)
- Agus Rifai, *Perpustakaan Islam: Konsep, Sejarah dan Kontribusinya Dalam Membangun Peradaban Islam Masa Klasik*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2014)
- Andi, *Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pemustaka di UPT Perpustakaan Universitas Hasanuddin*, JUPITER Vol.XIII no.1 (2014)
- Arief, *Pemasaran Jasa dan Kualitas Pelayanan (Bagaimana Mengelola Kualitas Pelayanan Agar Memuaskan Pelanggan)*. (Malang, Banyuwangi Publishing, 2007).
- Arif Surachman, *Manajemen Perpustakaan Khusus*, Makalah disampaikan dalam BIMTEK Direktorat Jenderal Budidaya Perikanan, Kementerian Perikanan dan Kelautan RI, 3 Oktober 2013.
- Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2017)
- Azwar, *Reliabilitas dan Validitas*, Yogyakarta: Pustaka Belajar Offset, 2017.
- Babadu, J.S dan Zain, *Kamus Umum Bahasa Indonesia*, Jakarta: Pustaka Sinar Harapan
- Chell, *Management Information System*, New Jersey: Pearson Pentice Hall, 2009
- Dian Rizky “Astuti, Pengaruh Kualitas Pelayanan Perpustakaan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Di Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta”, Skripsi, Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta, (2016), h. 1. di Akses melalui <http://digilib.uin-suka.ac.id/23179/1/11470007>, tgl 09 Desember 2018.
- Dini Afrianti, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pemustaka Perpustakaan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Graha Karya (Stie Gk) Muara Bulian”, *Skripsi*, Fakultas Adab Dan Humaniora Universitas Islam Negeri Sulthan Thaha Saifuddin Jambi 2020.
- Eka Kusmayadi dan Etty Andriaty, *Kajian On-Line Public Access Catalogue (Opac) Dalam Pelayanan Perpustakaan Dan Penyebaran Teknologi Pertanian*, Jurnal Perpustakaan Pertanian Vol. 15, Nomor 2, 2006
- Elma Nabila, Maya Ariyanti dan Sumrahadi, Analisis Kualitas Pelayanan Online (E-Servqual) Menggunakan Metode Importance Perormance Analysis Pada Bhinneka.Com, *e-Proceeding of Management : Vol.5, No.1* (2018).
- Firma dan Rahmah, *Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pemustaka di Perpustakaan Kopertis Wilayah X*, Jurnal Ilmu Informasi Perpustakaan dan Kearsipan Vol. 1, No. 1, (2018).
- Handi Irawan, *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*, (Jakarta. Elex Media, 2016).

- Haning, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pemustaka (Studi pada Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Malang)*, (Malang: Universitas Brawijaya, 2016).
- Hugiono dan Poerwantana, *Pengantar Ilmu Sejarah*. (Jakarta: Bina Aksara, 2000)
- Husein Umar, *Metode Penelitian untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*, (Jakarta:Raja Grafindo Persada, 2007
- Husein Umar, *Metode Riset Komunikasi Organisasi*, (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2016
- Kepuasan Pengguna Layanan Referensi Menurut Keputusan MENPAN 63/KEP/M. PAN/7/2003
- Khatib ALatief,, . *Modul Statistik Untuk Pengolahan dan Analisis Data* (Fakultas Adab dan Humaniora UIN Ar-Raniry: Banda Aceh, 2015.
- Lasa, *Manajemen Perpustakaan*, (Yogyakarta: Gama Media, 2017.
- Lupiodi, *Kualitas Pelayanan*, (Bandung : Alfabeta, 2008
- M. Subana dan Sudrajat, *Dasar-Dasar Penelitian Ilmiah*, (Bandung: Pustaka Setia, 2015
- Martoatmodjo, *Pelayanan Bahan Pustaka*, (Jakarta: Universitas Terbuka, 2009
- Martono, *Metode Penelitian Kuantitatif Analisis Isi Dan Analisis Data Sekunder*, (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2017.
- Mustafa, Formulasi Model Perkuliahan Daring Sebagai Upaya Menekan Disparitas Kualitas Perguruan Tinggi (Studi terhadap Website pditt.belajar.kemdikbud.go.id), *Journal of Information Technology – Vol.1 No. 2 (2019)*.
- Novianti, dkk, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pemustaka (Studi pada Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Malang)*, Jurnal Administrasi Publik (JAP), Vol. 3. No. 5.
- Perpustakaan Nasional RI. 1992. *Pedoman Perpustakaan Khusus*. Jakarta: Perpustakaan Nasional Republik Indonesia.
- Purwani Istiana, *Layanan Perpustakaan*, Yogyakarta : Penerbit Ombak, 2014
- Rahayuningsih, *Pengelolaan Perpustakaan*. (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2017
- Reihan, Pengaruh Layanan Perpustakaan Terhadap Kepuasan Pemustaka di Perpustakaan Universitas Negeri Padang, *Jurnal Ilmu Informasi Perpustakaan Dan Kearsipan Vol. 3, No. 1, 2014*.

Rusdin, Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Pemustaka di UPT Perpustakaan Universitas Tadulako, *Jurnal Katalogis, Volume 5 Nomor 11*, November 2017

Ruslan, *Metode Penelitian Public Relations dan Komunikasi*, (Jakarta: Raja Grafindo Persada., 2006

Saifuddin Azwar, *Metode Penelitian*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2017

Septiyantono, Dasar-Dasar Ilmu Perpustakaan dan Informasi, (Yogyakarta: IAIN Sunan Kalijaga, 2003

Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R & D*, (Bandung: Alfabeta, 2019

Sulistyo Basuki, *Teknik dan Jasa Dokumentasi*, (Jakarta, Gramedia, 1992

Sutarno, *Perpustakaan dan Masyarakat*, (Jakarta: Obor Indonesia, 2016.





SURAT KEPUTUSAN
DEKAN FAKULTAS ADAB DAN HUMANIORA UIN AR-RANIRY BANDA ACEH
NOMOR: 279/Un.08/FAH/KP.004/03/2021

TENTANG

PENGANGKATAN PEMBIMBING SKRIPSI MAHASISWA
FAKULTAS ADAB DAN HUMANIORA UIN AR-RANIRY BANDA ACEH

DEKAN FAKULTAS ADAB DAN HUMANIORA UIN AR-RANIRY BANDA ACEH

- Menimbang : a. bahwa untuk kelancaran ujian skripsi mahasiswa pada Fakultas Adab dan Humaniora UIN Ar-Raniry Banda Aceh di pandang perlu menunjuk pembimbing skripsi tersebut;
b. bahwa saudara yang namanya tercantum dalam surat keputusan ini dipandang mampu dan cakap serta memenuhi syarat untuk diangkat dalam jabatan sebagai pembimbing skripsi.
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang sistem Pendidikan Nasional;
2. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi;
3. Peraturan Pemerintah Nomor 74 Tahun 2012 tentang Perubahan Atas Peraturan Pemerintah Nomor 23 Tahun 2005 tentang Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum;
4. Peraturan Pemerintah Nomor 4 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pendidikan Tinggi dan Pengelolaan Perguruan Tinggi;
5. Peraturan Presiden RI No. 64 Tahun 2013 tentang Perubahan Institut Agama Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh menjadi Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh;
6. Peraturan Menteri Agama RI Nomor 12 Tahun 2014 tentang Organisasi dan Tata Kerja UIN Ar-Raniry Banda Aceh ;
7. Keputusan Menteri Keuangan Nomor 293/KMK.05/2011 tentang Penetapan Institut Agama Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh pada Kementerian Agama sebagai Instansi Pemerintah yang Menerapkan Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum;

MEMUTUSKAN

- Menetapkan : SURAT KEPUTUSAN DEKAN FAKULTAS ADAB DAN HUMANIORA UIN AR-RANIRY BANDA ACEH TENTANG PENGANGKATAN PEMBIMBING SKRIPSI MAHASISWA FAKULTAS ADAB DAN HUMANIORA UIN AR-RANIRY BANDA ACEH.
- Kesatu : Menunjuk saudara :
1). Drs. Khatib A. Latief, M.LIS. (Pembimbing Pertama)
2). Umar Bin Abd. Aziz, S.Ag., S.S., M.A (Pembimbing kedua)
Untuk membimbing Skripsi mahasiswa
Nama : Intan Rusadi
Nim : 150503026
Prodi : Ilmu Perpustakaan (IP)
Judul : Pengaruh Layanan Online terhadap Kepuasan Pemustaka di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Aceh
- Kedua : Surat Keputusan ini berlaku sejak tanggal ditetapkan, dengan ketentuan bahwa segala sesuatu akan diubah dan diperbaiki kembali sebagaimana mestinya apabila terdapat kekeliruan dalam Surat Keputusan ini.

Ditetapkan di Banda Aceh
Pada Tanggal 15 Maret 2021

Dekan

Fauzi

Tembusan :

1. Rektor UIN Ar-Raniry Banda Aceh;
2. Dekan Fakultas Adab dan Humaniora UIN Ar-Raniry Banda Aceh;
3. Ketua Prodi Ilmu Perpustakaan Fakultas Adab dan Humaniora UIN Ar-Raniry;
4. Yang bersangkutan untuk dimaklumi dan dilaksanakan;
5. Arsip



**KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY
FAKULTAS ADAB DAN HUMANIORA**

Jl. Syekh Abdur Rauf Kopelma Darussalam Banda Aceh
Telepon : 0651- 7557321, Email : uin@ar-raniry.ac.id

Nomor : 2601/Un.08/FAH.I/PP.00.9/12/2022

Lamp :-

Hal : **Penelitian Ilmiah Mahasiswa**

Kepada Yth,

Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Aceh

Assalamu'alaikum Wr.Wb.

Pimpinan Fakultas Adab dan Humaniora UIN Ar-Raniry dengan ini menerangkan bahwa:

Nama/NIM : **INTAN RUSADI / 150503026**

Semester/Jurusan : XVI / Ilmu Perpustakaan

Alamat sekarang : Mata ie

Saudara yang tersebut namanya diatas benar mahasiswa Fakultas Adab dan Humaniora bermaksud melakukan penelitian ilmiah di lembaga yang Bapak/Ibu pimpin dalam rangka penulisan Skripsi dengan judul **PENGARUH LAYANAN ONLINE TERHADAP KEPUASAN PEMUSTAKA PADA DINAS PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN ACEH**

Demikian surat ini kami sampaikan atas perhatian dan kerjasama yang baik, kami mengucapkan terimakasih.

Banda Aceh, 09 Desember 2022

an. Dekan

Wakil Dekan Bidang Akademik dan
Kelembagaan,



Nazaruddin, S.Ag, S.S, M.L.I.S.

Berlaku sampai : 09 Februari
2023

جامعة الرانيري
AR - RANIRY



PEMERINTAH ACEH DINAS PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN

Jl. T. Nyak Arief Banda Aceh Kode Pos 23125
Telpon : (0651) 7552323, Faximile : (0651) 7551239
E-mail : arpus@acehprov.go.id Website : arpus.acehprov.go.id

Banda Aceh, 21 Desember 2022

Nomor : 070/10410
Lamp : -
Sifat : Biasa
Hal : **Izin Penelitian Ilmiah**

Yang terhormat,
**Dekan Fakultas Adab dan Humaniora
Universitas Islam Negeri Ar-Raniry**
di
Banda Aceh

Sehubungan dengan surat Saudara Nomor: 2601/Un.08/FAH.I/PP.00.9/12/2022 tanggal 9 Desember 2022 tentang hal tersebut di atas, dapat disampaikan bahwa pada prinsipnya kami tidak berkeberatan dan dapat menerima Mahasiswi Saudara :

Nama : **Intan Rusadi**
N I M : 150503026
Jurusan : Ilmu Perpustakaan

Kami berharap selama melakukan penelitian Ilmiah yang bersangkutan tetap disiplin, dan mentaati segala ketentuan yang berlaku di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Aceh.

Demikian disampaikan, atas kerjasamanya kami ucapkan terima kasih.



KEPALA DINAS PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN

Dr. EDI YANDRA, S. STP, MSP
PEMBINA UTAMA MUDA
NIP 19751105 199612 1 002

KUESIONER PENELITIAN

A. IDENTITAS RESPONDEN

Nama :

Pekerjaan :

Semester :

Angkatan :

B. KISI – KISI ANGKET PENELITIAN

No	Variabel	Indikator
1	Layanan Online (X)	<i>Effeciency</i>
		<i>Reliabilitas</i>
		<i>Fulfillment</i>
		<i>Privasi</i>
		Daya tanggap
		Kompensasi
		Kontak
2	Kepuasan pemustaka (Y)	Kesesuaian dengan Kebutuhan Pemustaka
		Totalitas Memberikan Layanan
		Kesenangan dan Kenyamanan

C. PERTANYAAN PENELITIAN

Pada dasarnya penelitian ini semata-mata bersifat ilmiah untuk mendapatkan data bagi penulis. Jawablah pertanyaan di bawah ini dengan memberi tanda (✓) pada kotak yang sesuai dengan pilihan anda. Pada masing – masing pernyataan terdapat empat alternatif jawaban yang mengacu pada teknik skala Likert, yaitu :

- Sangat Setuju (SS) = 5
- Setuju (S) = 4
- Kurang Setuju (KS) = 3
- Tidak Setuju (TS) = 2
- Sangat Tidak Setuju (STS) = 1

Data responden dan semua informasi yang diberikan akan dijamin kerahasiaannya, oleh sebab itu dimohon untuk mengisi kuesioner dengan sebenarnya dan seobjektif mungkin.

Cara Pengisian Berilah tanda checklist (√) pada jawaban yang Anda pilih.

NO	VARIABEL	PERNYATAAN	ITEM				
			SS	S	KS	TS	STS
1	Layanan Online	Layanan online sangat efisien tidak membutuhkan tenaga dan biaya					
		Bagi saya layanan online sangat andal untuk memenuhi kebutuhan pemustaka					
		Layanan online dapat memenuhi seluruh kebutuhan pemustaka dalam mendapatkan informasi					
		Layanan online dapat menjaga semua rahasia pemustaka secara aman dalam melakukan kunjungan					
		Layanan online dapat membantu kemauan pemustaka terhadap informasi					
		Bagi saya layanan online dapat diterima dengan baik					
		Layanan online dapat menghubungkan pemustaka dengan pihak perpustakaan dengan baik dan lancar					
2	Kepuasan pemustaka (Y)	Koleksi pada layanan online sesuai dengan kebutuhan informasi yang saya butuhkan					
		Fasilitas pelayanan tersedia dengan lengkap					
		Suasana di dalam layanan online sangat tenang dan nyaman dimanfaatkan					
		Petugasnya memberikan kenyamanan baik dalam layanan online					
		Layanan online yang diberikan selalu sesuai dengan permintaan pemustaka					
		Respon pihak perpustakaan pada layanan online sangat baik					
		Setiap melakukan layanan online tetap saya merasakan seperti tatap muka					

		Terasa sangat nyaman saat layanan tenaga perpustakaan melalui layanan online					
		Setiap layanan online yang diberikan tidak pernah membedakan pengunjung					

