

**TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA TERHADAP KETERSEDIAAN
KOLEKSI DI DINAS PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN
KABUPATEN ACEH SELATAN**

SKRIPSI

Di Susun Oleh:

**YULIA NURHALIZA
NIM. 170503109**



**PRODI ILMU PERPUSTAKAAN
FAKULTAS ADAB DAN HUMANIORA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY
2022 M/1444 H**

SKRIPSI
TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA TERHADAP KETERSEDIAAN
KOLEKSI DI DINAS PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN KABUPATEN
ACEH SELATAN

Diajukan Kepada Fakultas Adab dan Humaniora UIN Ar-Raniry
Darussalam Banda Aceh Sebagai Salah Satu Beban Studi
Strata Satu (S1) Ilmu Perpustakaan

Disusun Oleh:

YULIA NURHALIZA

NIM: 170503109

Mahasiswa Fakultas Adab Dan Humaniora
Jurusan S1 Ilmu Perpustakaan

Disetujui Untuk Sidang Munaqasyah Oleh :

A R - R A N I R Y

Pembimbing I

Pembimbing II



Suraiya, S.Ag., M.Pd
NIP. 197511022003122002



T.Mulkan Safri, M.IP
NIP. 199101082019031007

SKRIPSI

Tingkat Kepuasan Pengguna Terhadap Ketersediaan Koleksi Di Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Kabupaten Aceh Selatan

Telah Dinilai Oleh Panitia Sidang Munaqasyah Skripsi
Fakultas Adab dan Humaniora UIN Ar-Raniry dan Dinyatakan
Lulus Serta Diterima Sebagai Salah Satu Beban Studi
Program Sarjana (S-1) Ilmu Perpustakaan

Pada Hari/Tanggal :

Senin, 26 Desember 2022
02 Jumadil Akhir 1444 H

Darussalam - Banda Aceh

PANITIA SIDANG MUNAQASYAH SKRIPSI

Ketua,

Suraiya, S.Ag., M.Pd
NIP. 197511022003122002

Sekretaris,

Sunarti, S.Pd.I., M.Pd
NIP. 198502222014112001

Penguji I,

Drs. Anwar Daud, M.Hum.
NIP. 196212311991011002

Penguji II,

Cut Putroe Yuliana, M.IP
NIP. 198507072019032017

Mengetahui,

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



Syarifuddin, M.Ag., Ph.D
NIP. 197001011997031005

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Yulia Nurhaliza
Nim : 170503109
Program Studi : Ilmu Perpustakaan
Judul Skripsi : Tingkat Kepuasan Pengguna Terhadap Ketersediaan Koleksi Di Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Kabupaten Aceh Selatan

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

Dengan surat pernyataan ini saya buat untuk dipermudahkannya sebagaimana mestinya.



KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur penulis panjatkan kehadiran ALLAH SWT yang telah memberikan petunjuk dan karunianya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini yang berjudul “Tingkat Kepuasan Pengguna Terhadap Ketersediaan Koleksi di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Aceh Selatan.” Selanjutnya shalawat dan salam penulis persembahkan kepada junjungan alam Nabi Besar Muhammad SAW, yang telah memperjuangkan umatnya dari alam yang jahiliyah ke alam yang penuh dengan ilmu pengetahuan.

Dalam kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada kedua orang tua tercinta, Ayahanda Alm M Nur dan Ibunda Suharni yang telah bersusah payah membesarkan dan membimbing penulis dengan limpahan kasih sayang, doa, pengorbanan serta bantuan yang tidak ternilai harganya sampai penulis bisa menjalani kuliah hingga selesai dan penulis juga mengucapkan terima kasih kepada saudara kandung tercinta Nira Nurviza (kakak), Yuli Daski (abang) dan adek Nelva Rauza yang telah memberikan doa, memberikan segala bentuk pengorbanan dan dukungan yang sangat baik serta sudah memberikan semangat selama ini. Rasa terima kasih juga penulis ucapkan kepada sahabat-sahabat penulis rena sarira, rika salfita, nadia, vira, fiza, ulfa dan feni serta unit 04, yang sudah bersedia membantu serta telah memberikan motivasi dan semangat selama ini.

Selanjutnya terima kasih kepada ibuk Suraiya, S. Ag., M. Pd sebagai pembimbing pertama, dan bapak T. Mulkan Safri, S. IP., M. IP sebagai pembimbing kedua yang telah bersedia meluangkan waktu dan tenaga untuk memberikan bimbingan dan pengarahan sejak awal penelitian sampai selesainya penulisan skripsi ini.

Akhirnya kepada Allah SWT, penulis serahkan dan semoga kita semua mendapat rahmat dan karunianya serta mendapat balasan yang setimpal sesuai dengan amal perbuatan kita semua, oleh sebab itu saran dan kritik yang sifatnya membangun sangat diharapkan demi kelancaran pelaksanaan penelitian dan penulisan skripsi nantinya. Harapan penulis semoga skripsi ini dapat bermanfaat.

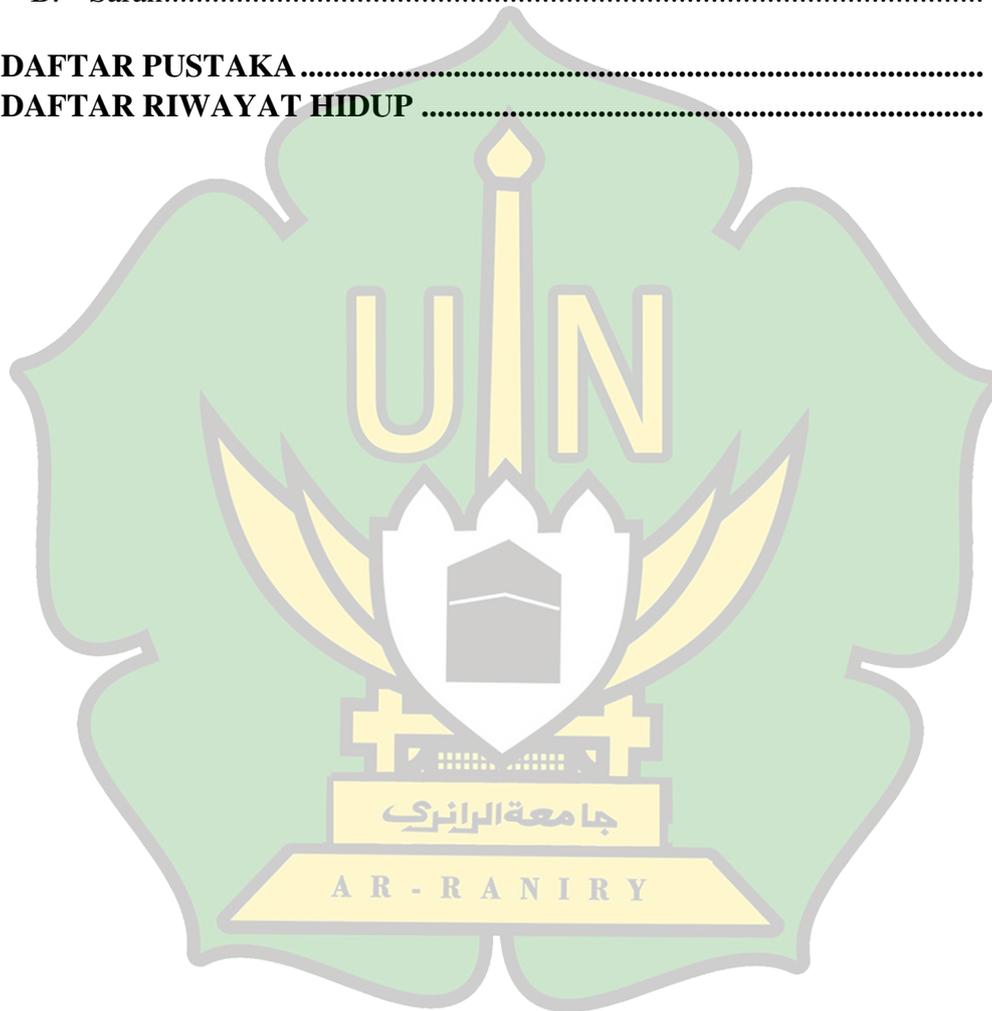
Banda Aceh, 20 Desember 2022

Yulia Nurhaliza

DAFTAR ISI

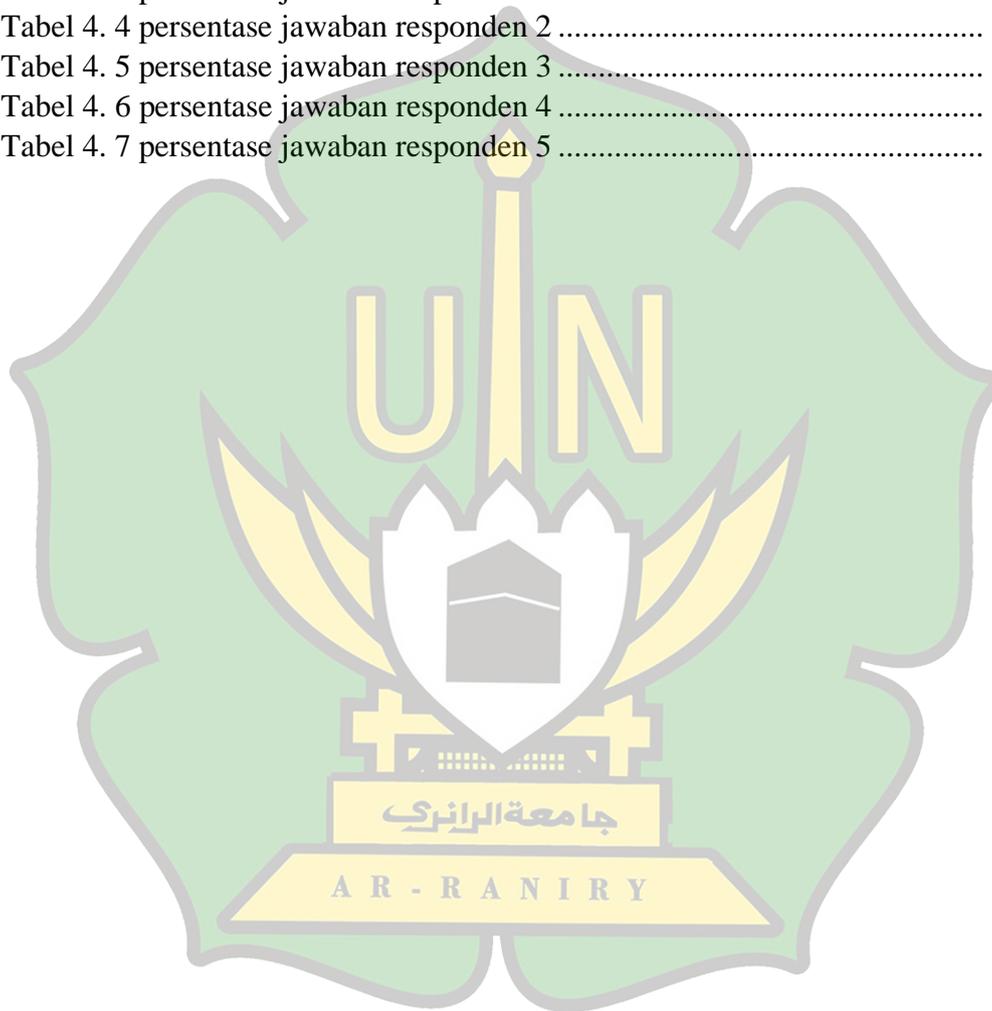
LEMBAR PERSETUJUAN SIDANG	
LEMBAR PENGESAHAN PEMBIMBING	
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR TABEL.....	vii
DAFTAR LAMPIRAN	viii
ABSTRAK	ix
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah	5
C. Tujuan Penelitian	6
D. Manfaat Penelitian	6
E. Penjelasan Istilah.....	7
BAB II KAJIAN PUSTAKA DAN LANDASAN TEORI	10
A. Kajian Pustaka.....	10
B. Kepuasan Pengguna	14
1. Pengertian Kepuasan Pengguna	14
2. Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pengguna.....	16
C. Ketersediaan Koleksi	19
1. Pengertian Ketersediaan Koleksi.....	19
2. Tujuan Ketersediaan Koleksi	21
3. Indikator Ketersediaan Koleksi	22
D. Hubungan Ketersediaan Koleksi Dengan Kepuasan Pengguna.....	27
BAB III METODE PENELITIAN	36
A. Metode Penelitian.....	36
B. Lokasi dan Waktu Penelitian	37
1. Populasi dan sampel	37
2. Uji Validitas dan Reliabilitas.....	39
C. Teknik Pengumpulan Data.....	41
D. Teknik Analisis Data.....	43
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	49
A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian	49
1. Sejarah Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Aceh Selatan	49
2. Visi dan Misi Dinas Perpustakaan Kabupaten Aceh Selatan	50
3. Struktur Dinas Perpustakaan Kabupaten Aceh Selatan.....	51
4. Data Pengunjung Dinas Perpustakaan Kabupaten Aceh Selatan	53

5. Daftar Koleksi Dinas Perpustakaan Kabupaten Aceh Selatan	53
B. Hasil Penelitian dan Pembahasan.....	54
1. Hasil Penelitian.....	54
2. Pembahasan	61
BAB V PENUTUP	64
A. Kesimpulan	64
B. Saran.....	64
DAFTAR PUSTAKA	66
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	80



DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1 Kisi-kisi Instrumen Penelitian.....	42
Tabel 3. 2 Indikator Penilaian	44
Tabel 4. 1 Jumlah Pengunjung 5 tahun terakhir.....	53
Tabel 4. 2 Daftar Koleksi Perpustakaan.....	54
Tabel 4. 3 persentase jawaban responden 1	55
Tabel 4. 4 persentase jawaban responden 2	56
Tabel 4. 5 persentase jawaban responden 3	57
Tabel 4. 6 persentase jawaban responden 4	59
Tabel 4. 7 persentase jawaban responden 5	60



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : SK Bimbingan Skripsi dari Dekan Fakultas Adab dan Humaniora UIN Ar-Raniry

Lampiran 2 : Surat Rekomendasi Izin Penelitian Dari Wakil Dekan 1 Fakultas Adab dan Humaniora UIN Ar-Raniry

Lampiran 3 : Surat Pernyataan Selesai Penelitian dari Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Aceh Selatan

Lampiran 4 : Kuesioner / Angket Penelitian

Lampiran 5 : Tabel Persentase Jawaban Responden

Lampiran 6 : Dokumentasi Foto di Lapangan

Lampiran 7 : Daftar Riwayat Hidup



ABSTRAK

Skripsi ini berjudul “Tingkat Kepuasan Pengguna Terhadap Ketersediaan Koleksi di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Aceh Selatan”. Tujuan penelitian ini adalah 1) Untuk mengetahui ketersediaan koleksi di Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Aceh Selatan 2) Untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna terhadap Ketersediaan Koleksi di Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Aceh Selatan. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah Kualitatif dengan Teknik pengumpulan data menggunakan angket(kuesioner), observasi dan dokumentasi. Adapun yang terjadi subjek dalam penelitian ini meliputi seluruh pengguna Perpustakaan Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Aceh Selatan berjumlah 167 orang, sedangkan yang menjadi responden sebanyak 62 orang. Hasil penelitian menunjukkan bahwa, Ketersediaan Koleksi di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Aceh Selatan masih kurang memadai, Sehingga hasil kepuasan yang didapatkan ialah kurang memuaskan bagi pengguna perpustakaan. Hal ini dapat dilihat dari hasil observasi penulis yaitu, perpustakaan hanya menyediakan koleksi tercetak seperti buku, koran, majalah dan juga bulletin, namun koleksi majalah dan bulletin tahun 2021 hingga 2022 tidak tersedia. Selain itu untuk jenis koleksi non cetak, koleksi bentuk mikro, dan koleksi bentuk elektronik tidak tersedia di perpustakaan tersebut. Sementara untuk tingkat kepuasan pengguna terhadap ketersediaan koleksi di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Aceh Selatan didapatkan hasil persentase keseluruhan sebesar 40% dan dikategorikan Kurang Puas.

Kata Kunci : Kepuasan Pengguna, Ketersediaan Koleksi

جامعة الرانيري

A R - R A N I R Y

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pada era informasi sekarang ini setiap orang membutuhkan informasi yang bermanfaat bagi kehidupan mereka. Informasi yang cepat tepat dan mudah sangat diharapkan oleh pengguna perpustakaan terutama informasi mengenai topik yang up to date dan berguna bagi kehidupan. Salah satu tempat yang paling murah dan mudah untuk memperoleh informasi adalah perpustakaan. Jika suatu kebutuhan informasi yang dibutuhkan sesuai dengan apa yang diharapkan maka para pengguna perpustakaan akan merasa puas. Begitu pula sebaliknya, jika informasi yang mereka cari tidak sesuai dengan yang diharapkan, pengguna merasa kecewa atau tidak puas.¹ Dalam memenuhi kebutuhan pengguna pengelola perpustakaan akan menyediakan informasi yang dibutuhkan pengguna.

Kepuasan pengguna merupakan perasaan senang yang timbul setelah mendapatkan sesuatu yang dibutuhkan dan diinginkan. Sebagian besar pekerjaan pustakawan adalah membangun hubungan baik dengan pengguna, karena bisnisnya adalah kepuasan pengguna. Pengelola perpustakaan atau pustakawan tentu mengupayakan yang terbaik bagi penggunanya sebagaimana tujuan didirikannya perpustakaan adalah untuk memenuhi kebutuhan informasi para pengguna. Karena dari keseluruhan kegiatan yang dilakukan

¹ Suwarno Wiji, *Ilmu Perpustakaan dan Kode Etik Pustakawan* (Jogjakarta: Ar Ruzz Media, 2015), hal 15.

perpustakaan pada akhirnya akan bermuara pada nilai yang akan diberikan oleh pengguna mengenai kepuasan yang dirasakan.² Pemenuhan kebutuhan akan informasi sangat penting untuk mempertahankan pengguna perpustakaan, maka dari itu hal yang utama di dalam menyelenggarakan perpustakaan adalah mengupayakan agar koleksi bahan pustaka lengkap dan dapat berjalan baik-baik.³ Salah satu indikator baik atau buruk suatu perpustakaan adalah kelengkapan jumlah koleksi yang dimilikinya. Koleksi perpustakaan merupakan semua informasi dalam bentuk karya tulis, karya cetak, dan/atau karya rekam dalam berbagai media yang mempunyai nilai pendidikan, yang dihimpun, diolah, dan dilayankan.⁴

Perpustakaan daerah merupakan perpustakaan umum yang menjadi lembaga pendidikan bagi masyarakat umum dengan menyediakan berbagai informasi, ilmu pengetahuan bagi seluruh lapisan masyarakat. Perpustakaan umum diperuntukkan bagi masyarakat luas sebagai sarana pembelajaran sepanjang hayat tanpa membedakan umur, jenis kelamin, suku, ras, agama, dan status social ekonomi.⁵ Perpustakaan umum melayani semua lapisan masyarakat dalam rangka memperoleh dan meningkatkan ilmu pengetahuan. Memberikan kesempatan kepada warga masyarakat di suatu daerah untuk

² Muhammad Abdillah Islamy, dkk. *Analisis Tingkat Kepuasan Pemustaka Tentang Kualitas layanan Perpustakaan Dengan Menggunakan Metode Libqual+ (Studi deskriptif di Perpustakaan Pusat Insitut Teknologi Bandung)*, Jurnal Edulib, Vol. 1, ed. 75, Juni, 2016, diakses pada 09 September 2021 melalui <https://ejournal.upi.edu/index.php/edulibinfo/article/view/9042>

³ Sutarno NS, *Tanggung Jawab Perpustakaan dalam Mengembangkan Masyarakat Informasi*, (Jakarta: Panta Rei, 2005), hlm. 1001.

⁴ UU Nomor 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan. Diakses pada 15 September melalui <https://peraturan.bpk.go.id>

⁵ UU Nomor 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan.....

dapat menggunakan bahan pustaka dalam meningkatkan ilmu pengetahuan, keterampilan, dan kesejahteraan. Perpustakaan umum menyediakan informasi yang murah, mudah, cepat dan tepat berguna bagi masyarakat dalam kehidupan sehari-hari. Serta membantu dalam pengembangan dan pemberdayaan komunitas melalui penyediaan bahan pustaka dan informasi.

Salah satu indikator baik atau buruk suatu perpustakaan adalah kelengkapan jumlah koleksi yang dimilikinya serta fasilitas yang memadai. Koleksi merupakan salah satu unsur penting, oleh karena itu untuk memenuhi kebutuhan pengguna perpustakaan harus menyediakan koleksi yang lengkap, beragam dan sesuai dengan kebutuhan serta keinginan pengguna. Jika pada perpustakaan daerah koleksi yang disediakan sesuai dengan pengguna yang memanfaatkan perpustakaan tersebut, seperti kalangan umum, pelajar/mahasiswa, dosen/guru. Dalam penyelenggaraan perpustakaan guna memenuhi kepuasan pengguna termasuk penyediaan koleksi memiliki pedoman tersendiri, pedoman tersebut berupa standar nasional perpustakaan yang telah ditetapkan oleh pemerintah Republik Indonesia. Pada perpustakaan umum seperti daerah Kabupaten/Kota koleksi perpustakaan disesuaikan dengan kebutuhan masyarakat Kabupaten/Kota untuk mendukung kebijakan pembangunan daerah. Jenis koleksi terdiri dari berbagai disiplin ilmu sesuai dengan kebutuhan masyarakat dengan mengakomodasi kebutuhan koleksi berdasarkan tingkat umur, pekerjaan (profesi), dan kebutuhan khusus, seperti kebutuhan penyandang cacat. Komposisi dan jumlah masing-masing jenis koleksi disesuaikan dengan kebutuhan masyarakat dan kebijakan

pembangunan daerah.⁶ Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Aceh Selatan merupakan salah satu perpustakaan umum yang terletak di provinsi Aceh, tepatnya di Tapaktuan Kabupaten Aceh Selatan. Adapun jumlah koleksi yang tersedia sebanyak 7.278 judul buku dan terdapat 26.815 eksmplar. Jika dilihat dari segi letaknya di kabupaten dengan berbagai profesi masyarakat setempat yaitu sebagai dosen/guru, pelajar/mahasiswa, pedagang hingga nelayan. Oleh karena itu sudah selayaknya Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Aceh Selatan perlu menyediakan koleksi yang lengkap sehingga mampu memenuhi kebutuhan pengguna. Seperti yang tercantum dalam Undang-undang Nomor 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan, pada pasal 8 bahwa pemerintah provinsi dan pemerintah Kabupaten/Kota berkewajiban menyelenggarakan dan mengembangkan perpustakaan umum daerah berdasar kekhasan daerah sebagai pusat penelitian dan rujukan tentang kekayaan budaya daerah di wilayahnya.pengajaran, penelitian, dan pengabdian kepada masyarakat.

Berdasarkan observasi awal penulis pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Aceh Selatan, peneliti menemukan permasalahan terkait ketersediaan koleksi di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Aceh Selatan. Tanggapan dari beberapa pengguna yang kurang memuaskan karena koleksi yang tersedia kurang lengkap dan tidak sesuai dengan kebutuhan pengguna. Pengguna juga sering kecewa karena buku yang diperlukan tidak tersedia. Selain itu keterangan dari pustakawan setempat bahwa pembaharuan koleksi

⁶ Perpustakaan Nasional RI, *Standar Nasional Perpustakaan Provinsi, Kabupaten/Kota, Kecamatan, Desa/Kelurahan* (Jakarta: Perpustakaan Nasional RI, 2019), hal 7.

perpustakaan tidak dilakukan sudah 4 tahun lebih.⁷ Koleksi yang tersedia juga kurang lengkap untuk jenjang perpustakaan Kabupaten/Kota. Sementara modal berkembangnya sebuah perpustakaan salah satunya adalah memuaskan pengguna dengan menyediakan koleksi sesuai dengan kebutuhannya. Melihat kondisi di atas, penulis menggunakan teori ketersediaan koleksi sebagai pondasi utama dalam melakukan kajian penelitian ini dikarenakan Salah satu indikator baik atau buruk suatu perpustakaan adalah kelengkapan jumlah koleksi yang dimilikinya untuk memenuhi kebutuhan informasi para pengguna. Karena dari keseluruhan kegiatan yang dilakukan perpustakaan pada akhirnya akan bermuara pada nilai yang akan diberikan oleh pengguna mengenai kepuasan yang dirasakan. Memperhatikan kondisi tersebut penulis tertarik untuk meneliti lebih dalam mengenai kepuasan pengguna memanfaatkan koleksi di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Aceh Selatan, dengan judul penelitian **“Tingkat Kepuasan Pengguna Terhadap Ketersediaan Koleksi di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Aceh Selatan.”**

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka yang menjadi masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana ketersediaan koleksi di Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Aceh Selatan?

⁷ Wawancara dengan Yuslizar, S.IP, Kasi Pengolahan dan Preservasi Bahan Perpustakaan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Aceh Selatan.

2. Seberapa besar tingkat kepuasan pengguna terhadap ketersediaan koleksi di Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Aceh Selatan.

C. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui ketersediaan koleksi di Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Aceh Selatan.
2. Untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna terhadap ketersediaan koleksi di Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Aceh Selatan.

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat teoritis
 - a. Dapat menambah ilmu pengetahuan, pengalaman, meningkatkan dan mengembangkan daya fikir dengan melakukan praktek langsung dalam penelitian.
 - b. Sebagai bahan masukan bagi perpustakaan umum daerah, terutama Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Aceh Selatan dalam usaha pengembangan koleksi perpustakaan sesuai kebutuhan pengguna.
2. Manfaat Praktis
 - a. Bagi perpustakaan dapat dijadikan pemicu untuk memperbaiki kekurangan yang ada, serta meningkatkan pengembangan koleksi dalam rangka memenuhi kebutuhan pengguna dan memperhatikan kepuasan pengguna perpustakaan.
 - b. Bagi peneliti selanjutnya hasil penelitian ini dapat menambah pemahaman dan wawasan pemikiran tentang tingkat kepuasan

pengguna terhadap ketersediaan koleksi yang ada di setiap perpustakaan.

E. Penjelasan Istilah

Penjelasan istilah dalam skripsi ini bertujuan untuk memberi keterangan dan gambaran dari judul yang dipilih agar tidak terjadi kesalahan dalam menafsirkan maksud yang sebenarnya.

1. Tingkat Kepuasan Pengguna

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia “Tingkat” mengandung arti bahwa tinggi rendah martabat (kedudukan, jabatan, kemajuan, peradaban, dan sebagainya).⁸ Tingkat juga dapat berarti pangkat, taraf, dan kelas.⁹ Dengan demikian dapat disimpulkan tingkat berkaitan dalam kedudukan yang menandakan bahwa adanya suatu perbedaan dan juga pemisah antara tinggi dan rendahnya suatu posisi.

Sedangkan kepuasan Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) adalah perilaku yang bersifat puas artinya merasa senang (lega, gembira, kenyang dan sebagainya) karena sudah terpenuhi hasrat hatinya.¹⁰ Sedangkan menurut Lasa Hs kepuasan pengguna adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil kerja yang dirasakan dengan harapannya. Kepuasan pengguna dipengaruhi oleh

⁸ Pranala (link), *Pengertian Tingkat*. Diakses pada 10 September 2021 melalui <http://kbbi.web.id/tingkat>

⁹ Dunia Belajar, *Pengertian Peningkatan Menurut Para Ahli*. 2014, diakses pada 10 September 2021. <https://www.duniapelajar.com/2014/08/08/pengertian-peningkatan-menurut-para-ahli/>

¹⁰ KBBI, *Arti Kata Puas*, diakses pada 10 September 2021 melalui <https://kbbi.web.id/puas>

kinerja pelayanan, respon terhadap keinginan pengguna. Kompetensi pustakawan, pengaksesan yang mudah dan cepat, kualitas koleksi, ketersediaan alat temu kembali, waktu layanan.¹¹

Adapun tingkat kepuasan pengguna yang penulis maksudkan di sini ialah ukuran tingkat perasaan senang atau kecewa seorang pengguna/pemustaka yang muncul setelah membandingkan antara persepsi/kesannya terhadap ketersediaan koleksi perpustakaan.

2. Ketersediaan Koleksi

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, istilah "ketersediaan" mengandung pengertian kesiapan suatu sarana (tenaga, barang, modal, anggaran) untuk dapat dipergunakan atau dioperasikan dalam waktu yang telah ditentukan.¹² Sedangkan koleksi perpustakaan adalah semua informasi dalam bentuk karya tulis, karya cetak, dan/atau karya rekam dalam berbagai media yang mempunyai nilai pendidikan, yang dihimpun, diolah, dan dilayankan.¹³

Berdasarkan pengertian di atas, maka dapat disimpulkan bahwa ketersediaan koleksi perpustakaan adalah adanya sumber informasi di

¹¹ Kepuasan Pengguna Menurut Lasa, dikutip oleh Sri Rahayu Aritonang dalam Skripsi "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengguna Perpustakaan Universitas Hkbp Nommensen". Diakses pada 10 September 2021 melalui <http://repositori.usu.ac.id/bitstream/handle/123456789/12852/140709037.pdf?sequence=1&isAllo wed=y>

¹² Departemen Pendidikan Nasional, *Kamus Besar Bahasa Indonesia* (Jakarta: Balai Pustaka, 2005),27.

¹³ *Peraturan Kepala Perpustakaan Nasional RI Nomor 8 Tahun 2017 tentang Standar Nasional Perpustakaan Kabupaten/Kota*. Diakses pada 17 September 2021 melalui https://jdih.perpusnas.go.id/file_peraturan/Perka_8_2017_SNP_Perpustakaan_Kab_Kota_Salinan.pdf

suatu perpustakaan baik dalam bentuk karya tulis, karya cetak, dan/atau karya rekam dalam berbagai media yang mempunyai nilai pendidikan. Ketersediaan koleksi yang penulis maksudkan disini ialah tersedianya sumber informasi/koleksi yang dapat dimanfaatkan oleh pengguna di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Aceh Selatan.



BAB II

KAJIAN PUSTAKA DAN LANDASAN TEORI

A. Kajian Pustaka

Berdasarkan penelusuran penulis terhadap beberapa literatur terdapat penelitian yang sejenis yang berkaitan dengan topik Tingkat Kepuasan Pengguna Terhadap Ketersediaan Koleksi di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Aceh Selatan. Meskipun beberapa penelitian ini memiliki kemiripan, namun terdapat perbedaan dalam hal variabel, metode penelitian, tempat serta waktu penelitian.

Penelitian pertama oleh Wafqi Ajroh dkk., yang berjudul *Kepuasan Pemustaka Terhadap Ketersediaan Koleksi Di UPT UINSULA*. Penelitian ini dilatarbelakangi oleh ketersediaan koleksi yang merupakan salah satu modal perpustakaan dalam memenuhi kebutuhan pemustaka sehingga terwujud wara puas atau terpenuhi kebutuhannya. Dalam hal ini bagaimana ketersediaan koleksi UPT Perpustakaan Unissula dalam memenuhi kebutuhan informasi pemustaka. Tujuan penelitian untuk mengetahui tingkat kepuasan pemustaka terhadap ketersediaan koleksi di UPT Perpustakaan Unissula. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan angket/kuesioner. Hasil dari penelitian adalah koleksi yang disediakan oleh UPT Perpustakaan Unissula dapat memenuhi kebutuhan informasi pemustaka sehingga pemustaka merasa puas dengan koleksi yang ada. Koleksi yang tersedia di UPT Perpustakaan Unissula sudah lengkap, relevan, mutakhir dan beragam sehingga dapat memenuhi kepuasan pemustaka. Implikasi dari penelitian ini bahwa UPT Perpustakaan

Unissula dalam menyediakan koleksi harus selalu berorientasi kepada kebutuhan pemustak.¹⁴

Berdasarkan penelitian di atas tentunya ada persamaan dan perbedaan dengan penelitian ini yaitu sama-sama membahas tentang Ketersediaan Koleksi Perpustakaan dan Kepuasan Pemustaka di Perpustakaan dan sama-sama menggunakan metode kuantitatif. Adapun perbedaan yaitu tempat dan waktu yang berbeda serta penelitian terdahulu teknik pengumpulan data menggunakan tiga tahapan (kuesioner, observasi dan dokumentasi) sementara penulis hanya menggunakan dua (kuesioner dan dokumentasi).

Penelitian kedua, Mengacu pada penelitian terdahulu seperti penelitian Nurlaeli Jamaluddin (2017) dan Habir (2015) menunjukkan bahwa ketersediaan bahan koleksi dan kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap minat kunjung dengan presentase 63,1% dan 42%. Sedangkan Sutirino (2017) dalam penelitiannya menunjukkan bahwa pengaruh ketersediaan bahan koleksi dan kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap minat kunjung namun dengan presentase lebih rendah yaitu 28,2% dan 21,7%.

Dengan adanya research gap dari kedua penelitian tersebut, maka peneliti ingin melakukan penelitian kembali dengan tujuan untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh dari ketersediaan koleksi bahan pustaka dan kualitas pelayanan perpustakaan terhadap minat kunjung. Jenis penelitian yang digunakan pada penelitian ini adalah kuantitatif. Teknik pengambilan

¹⁴Wafqi Ajroh dkk, *Kepuasan Pemustaka Terhadap Ketersediaan Koleksi Di UPT UINSULA*, (Universitas Islam Sultan Agung: 2021), h, 6. Dikutip pada tanggal 1 Oktober 2023 pada situs: <http://repository.unissula.ac.id>

sampel secara Sampling Insidental dengan jumlah responden 259 mahasiswa UNISSULA Semarang

Penelitian kedua yang disusun oleh Ghoniy An Naafi', yang berjudul *Pengaruh Ketersediaan Koleksi Bahan Pustaka dan Kualitas Pelayanan Perpustakaan Terhadap Minat Kunjung di Perpustakaan Universitas Islam Sultan Agung Semarang*. Berdasarkan analisis data disimpulkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara ketersediaan koleksi bahan pustaka (X1) terhadap minat kunjung (Y) dengan nilai signifikan sebesar $266,149 > F_{tabel} = 3,877$, dan variabel X1 memiliki proporsi pengaruh terhadap variabel Y sebesar 50%. Kualitas Pelayanan (X2) juga memiliki pengaruh yang signifikan terhadap minat kunjung (Y) dengan nilai signifikan sebesar $181,55 > F_{tabel} = 3,877$, dan variabel X2 memiliki proporsi pengaruh terhadap variabel Y sebesar 41%. Variabel X1 dan X2 juga bersama-sama mempengaruhi variabel Y dengan nilai signifikan sebesar $266,149 > F_{tabel} = 3,877$, dan variabel X1 dan X2 memiliki proporsi pengaruh terhadap minat kunjung pemustaka sebesar 53,7%.¹⁵

Berdasarkan penelusuran penulis terhadap beberapa literatur terdapat penelitian yang sejenis yang berkaitan dengan topik Tingkat Kepuasan Pengguna Terhadap Ketersediaan Koleksi di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Aceh Selatan. Meskipun beberapa penelitian ini

¹⁵Ghoniy An Naafi', *Pengaruh Ketersediaan Koleksi Bahan Pustaka dan Kualitas Pelayanan Perpustakaan Terhadap Minat Kunjung di Perpustakaan Universitas Islam Sultan Agung Semarang*, (Semarang, UIN Walisongo Semarang: 2020), h. 5. Dikutip pada tanggal 1 Oktober 2023 pada situs: <http://eprints.walisongo.ac.id>

memiliki kemiripan, namun terdapat perbedaan-perbedaan dalam hal variabel, metode penelitian, tempat serta waktu penelitian.

Adapun persamaan dan perbedaan yaitu, persamaan dalam penelitian ini yaitu sama-sama membahas tentang tingkat kepuasan pengguna terhadap ketersediaan koleksi dan menggunakan metode penelitian kuantitatif. Adapun perbedaan penelitian sebelumnya dengan penelitian yang sedang dilakukan yaitu, dari segi tujuan penelitian, tempat, waktu penelitian dan pada penelitian terdahulu juga membahas tentang keputusan pengguna terhadap pelayanan sedangkan penulis tidak.

Penelitian ketiga, disusun oleh Rosmarini, dengan judul *Hubungan Antara Ketersediaan Koleksi Buku Terhadap Tingkat Kepuasan Pemustaka Di Perpustakaan SMA Negeri 3 Banyuasin III*. Penelitian ini membahas tentang ketersediaan koleksi buku terhadap tingkat kepuasan pemustaka di perpustakaan SMA Negeri 3 Banyuasin III. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif dengan pendekatan deskriptif. Rumusan masalah penelitian ini yaitu: 1). Bagaimana ketersediaan koleksi buku di perpustakaan SMA Negeri 3 Banyuasin III? 2). Seberapa besar tingkat kepuasan pemustaka terhadap ketersediaan koleksi buku di perpustakaan SMA Negeri Banyuasin III ? 3). Apa upaya yang dilakukan perpustakaan dalam memenuhi ketersediaan koleksi buku di Perpustakaan SMA Negeri 3 Banyuasin III?. Tujuan penelitian adalah untuk mengetahui bagaimana ketersediaan koleksi buku di Perpustakaan SMA Negeri 3 Banyuasin III. Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kuantitatif dengan pendekatan deskriptif.

Sedangkan Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini yaitu dengan cara kuesioner, observasi, wawancara dan dokumentasi. Pengukuran variabel penelitian menggunakan Skala Likert. Data yang telah di dapat kemudian dianalisis menggunakan analisis Korelasi product Moment dengan uji hipotesis untuk mengetahui hubungan antara variabel penelitian. Hasil penelitian diuraikan dan disajikan dalam bentuk tabel dan penafsiran dengan kalimat kesimpulan. Hasil analisis data menggunakan Korelasi product moment. Pada perhitungan Korelasi Product moment diperoleh nilai sebesar 0,583 yang menunjukkan hasil sedang atau cukup sedangkan table N = 42 pada taraf signifikan R5% maupun R1% adalah 0,304 hasil analisis menunjukkan bahwa semakin besar ketersediaan koleksi buku di perpustakaan maka tingkat kepuasan pemustaka tinggi.¹⁶

Adapun persamaan dan perbedaan yaitu, persamaan dalam penelitian ini yaitu sama-sama membahas tentang tingkat kepuasan pengguna terhadap ketersediaan koleksi dan menggunakan metode penelitian kuantitatif. Adapun perbedaan penelitian sebelumnya dengan penelitian yang sedang dilakukan yaitu, dari segi tujuan penelitian, tempat dan waktu penelitian.

B. Kepuasan Pengguna

1. Pengertian Kepuasan Pengguna

Kepuasan pengguna pada dasarnya berhubungan dengan perasaan pengguna setelah memanfaatkan jasa. Kepuasan pengguna sulit diukur karena

¹⁶Rosmarini, Hubungan Antara Ketersediaan Koleksi Buku Terhadap Tingkat Kepuasan Pemustaka Di Perpustakaan SMA Negeri 3 Banyuasin III, (Palembang, UIN Raden Fatah Palembang: 2018) hlm 14. Diakses pada tanggal 04 Oktober 2023. Pada situs : <http://repository.uinradenfatah.ac.id>

berkaitan erat dengan tinggi rendahnya harapan terhadap jasa yang mereka inginkan. Sebagaimana pendapat Philip Kotler yang dikutip Saraswati mengemukakan bahwa kepuasan pengguna adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (hasil) yang dirasakan dibanding dengan harapannya.¹⁷

Menurut Kotler yang dikutip oleh Yensi Kurnia kepuasan merupakan fungsi dari pandangan terhadap kinerja produk atau jasa dan harapan konsumen. Kepuasan merupakan fungsi dari persepsi kesan atas kinerja harapan. Jika kinerja berada di bawah harapan maka konsumen tidak puas, jika kinerja melebihi harapan pemustaka sehingga merasa sangat puas dan senang.¹⁸

Sedangkan menurut Yuniarti yang dikutip oleh Yensi Kurnia kepuasan pengguna adalah hasil yang dirasakan atas penggunaan produk dan jasa, sama atau melebihi harapan yang diinginkan.¹⁹

Dari beberapa pendapat di atas kepuasan pengguna merupakan tingkat perasaan yang dirasakan oleh pengguna perpustakaan setelah memanfaatkan perpustakaan baik dari segi koleksi, sarana prasarana dan pelayanan.

¹⁷Suraswati. *Engaruh Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Provinsi Sulawesi Selatan* (Makasar: UIN Syarif Hidayatullah 2020) hlm 19. Diakses 5 Januari 2023 pada situs: <http://lib.unnes.ac.id>

¹⁸Yensi Kurniati. *Tingkat Kepuasan Pemustaka Terhadap Layanan Dan Koleksi Bahan Pustaka Pada Perpustakaan Keliling Di Dinas Kearsipan Dan Perpustakaan Kota Palembang* (Palembang: UIN Palembang 2018) hlm 50. Diakses pada 5 Januari 2023 pada situs:<http://eprints.radenfatah.ac.id>.

¹⁹Ibid..... 52

2. Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pengguna

Kepuasan pengguna terhadap suatu barang atau jasa sangat ditentukan oleh berbagai enyus seperti kualitas produk dan harapan produk.

Menurut Soewarsono yang dikutip oleh Fajri Nur yang mengatakan ada beberapa yang mempengaruhi kepuasan pengguna di perpustakaan, yaitu sebagai berikut:

a. Sistem Layanan

Sistem layanan yang diterapkan di dalam suatu perpustakaan berpengaruh dalam menciptakan kepuasan penggunanya. Untuk mengakses informasi disediakan alat bantu penelusuran informasi seperti katalog, bibliografi, indeks dan daftar tambahan koleksi.

b. Biaya

Dalam memberikan layanan kepada penggunanya, ada beberapa pelayanan yang diharuskan untuk membayarnya jika pengguna ingin menikmati pelayanan tersebut. Mereka beranggapan bahwa kepuasan pengguna dalam memperoleh informasi yang diperoleh jauh lebih besar dibandingkan harga yang dibayarkan .

c. Memperoleh Informasi

Sarana yang diberikan dan disediakan di perpustakaan untuk menemukan dan memperoleh informasi (bahan pustaka) yang dibutuhkan pengguna.

d. Kecepatan Memperoleh Informasi

Waktu yang dibutuhkan pengguna untuk menemukan dan memperoleh informasi (bahan pustaka), baik melalui alat bantu penelusuran maupun langsung dari petugas petugas perpustakaan.

e. Pelayanan Pemberian Informasi

Segala sesuatu yang diberikan dan disediakan oleh perpustakaan yang dapat memberikan kenyamanan kepada pengguna.²⁰

Menurut Irawan yang dikutip oleh Saraswati yang mengatakan bahwa dalam menentukan kepuasan pengguna, terdapat lima faktor utama yang harus diperhatikan oleh perpustakaan yaitu:

a. Kualitas produk

Pengguna akan merasa puas bila hasil evaluasi mereka menunjukkan bahwa produk yang mereka gunakan berkualitas.

b. Kualitas pelayanan

Pengguna akan merasa puas bila mereka mendapatkan pelayanan yang baik atau sesuai dengan yang diharapkan

c. Emosional

Pemakai akan merasa bangga dan mendapatkan keyakinan bahwa orang lain akan kagum dengannya bila menggunakan produk dengan merek tertentu sehingga menimbulkan kepuasan yang lebih tinggi. Kepuasan yang diperoleh bukan karena kualitas dari produk

²⁰Fajri Nur. *Pengaruh Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pengguna Di Perpustakaan STKIP Bina Bangsa Getsempena Banda Aceh*, (Banda Aceh: Skripsi UIN Ar-Raniry 2018) hlm28-29. Diakses 5 Januari 2023 pada situs:<http://respositiry.ar-raniry.ac.id>.

tetapi nilai sosial yang membuat pemakai menjadi pua terhadap merek tertentu.

d. Harga

Produk yang mempunyai kualitas yang sama tetapi menetapkan harga yang relatif murah akan memberikan nilai yang tinggi kepada penggunanya sehingga menimbulkan kepuasan.

e. Biaya

Pengguna yang tidak perlu mengeluarkan biaya tambahan atau tidak perlu membuang waktu untuk mendapatkan suatu produk atau jasa cenderung puas terhadap produk atau jasa itu.²¹

Menurut Sulistyio Basuki yang dikutip oleh Dwi Julyanti yang mengatakan bahwa dalam menentukan kepuasan pelanggan diidentifikasi sebagai berikut:

1. Kecepatan layanan (waktu yang diperoleh untuk memperoleh informasi)
1. Perbandingan antara pertanyaan yang diajukan dengan pertanyaan yang dijawab secara memuaskan.
2. Nisbah ketepatan (porsi informasi relevan yang disediakan dengan informasi yang dibutuhkan oleh pengguna)
3. Tingkat kemutakhiran atau jawaban yang diberikan.
4. Keleluasaan (seberapa banyak unit informasi memberikan layanan yang diperlukan oleh pengguna)

²¹Suraswati. Pengaruh Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Provinsi Sulawesi Selatan (Makasar: UIN Syarif Hidayatullah 2020) hlm 19. Diakses 5 Januari 2023 pada situs:<http://http://respository.unhas.ac.id>.

5. Pemanfaatan layanan yang tersedia oleh pengguna.²²

Dari beberapa pendapat di atas dapat diketahui bahwa ada beberapa faktor yang dapat mempengaruhi atau menentukan kepuasan pengguna yaitu dengan kualitas barang atau produk itu sendiri, sistem pelayanan, kemudahan dalam memperoleh informasi, kecepatan memperoleh informasi, pelayanan pemberian informasi, dan emosional. Seperti halnya di perpustakaan untuk mengetahui tingkat puas atau ketidak puasnya pengguna dapat dilihat dari kebutuhan informasi yang dibutuhkan oleh pengguna. Jika kebutuhan informasi sesuai dengan kebutuhan pengguna, maka pengguna akan merasa puas, begitu juga sebaliknya, jika kebutuhan informasi (koleksi) tidak sesuai dengan yang diharapkan pengguna, maka pengguna merasa tidak puas.

C. Ketersediaan Koleksi

1. Pengertian Ketersediaan Koleksi

Untuk mengetahui sejauh mana keberhasilan perpustakaan dalam memenuhi kebutuhan informasi pemustaka dapat dilihat dari tanggapan pemustaka mengenai ketersediaan koleksi. Menurut pendapat Sutarno yang dikutip oleh Ghoniy An naafi' ketersediaan koleksi bahan pustaka adalah ketersediaan koleksi bahan pustaka seperti informasi, ilmu pengetahuan teknologi dan budaya selalu terjadi setiap informasi ilmu pengetahuan dan teknologi yang di butuhkan para pengguna perpustakaan, dan selalu terjadi setiap saat (explosion of information).²³

²²Dwi Julyanti. *Kepuasan Pemakai Terhadap Koleksi Dan Layanan Perpustakaan Badan Lit Bangkes* (Jakarta: UIN Syarif Hidayatullah, 2018) hlm 25-26. Diakses 5 Januari 2023 pada situs:<http://lib.unnes.ac.id>.

²³Ghoniy An Naafi'. *Pengaruh Ketersediaan Koleksi Bahan Pustaka Dan Kualitas Pelayanan Perpustakaan Terhadap minat hitung Di Perpustakaan Universitas Islam Sutan Agung*

Menurut Yanuastrid Shintawati ketersediaan koleksi perpustakaan adalah kesiapan bahan pustaka pada suatu perpustakaan untuk digunakan, dimanfaatkan, dan didayagunakan dengan perpustakaan. Ketersediaan koleksi perpustakaan sangat menunjang fungsi dan tujuan perpustakaan. Dengan koleksi yang memadai perpustakaan dapat melakukan tugasnya dengan baik.²⁴

Menurut Muntashir yang dikutip oleh Asmaul Husna menjelaskan ketersediaan koleksi merupakan hal yang sangat penting dalam pemanfaatan koleksi. Suatu perpustakaan yang menyediakan koleksi dengan lengkap biasanya memiliki pengguna yang cukup sering memanfaatkan koleksi perpustakaan tersebut. Dengan koleksi yang baik perpustakaan diharapkan dapat memenuhi kebutuhan informasi penggunanya.²⁵

Dari beberapa pendapat di atas dapat disimpulkan ketersediaan koleksi adalah sejumlah koleksi yang tersedia di perpustakaan yang memadai jumlah koleksinya sesuai dengan kerelevanan koleksi, kelengkapan koleksi dan kemutakhiran koleksi yang dapat memberikan kebutuhan informasi kepada pengguna perpustakaan.

Semarang, (Semarang: Universitas Islam Sultan Agung, 2020), hlm 18. Diakses 5 Januari 2023 pada situs:<http://empiriswalisingo.ac.id>

²⁴Yanuastrid Shintawati. *Pengaruh Ketersediaan Koleksi Buku Pengunjung Bagi kebutuhan Belajar Siswa: Studi Khusus Di Tianakan Pemakaian Madura*, (Surabaya: Universitas Wijaya Kusuma Surabaya, 2018), hlm 30. Diakses 5 Januari 2023 Pada Situs:<http://scholar.google.ac.id>

²⁵Asmaul Husna, *Pengaruh Ketersediaan Koleksi Sejarah Dan Budaya Terhadap Pemenuhan Kebutuhan Penulisan Karya Ilmiah Pemustaka Di Perpustakaan TKG Chik Kuta Karang Balai Pelestarian Nilai Budaya (BPNB) Aceh*, (Banda Aceh: Skripsi UIN Ar-Raniry, 2020) hlm 11. Diakses 5 Januari 2023 pada situs: <http://respository.ar-raniry.ac.id>

2. Tujuan Ketersediaan Koleksi

Tersedianya koleksi pada perpustakaan akan menimbulkan kesenangan kepada pengguna dalam memanfaatkan koleksi yang dimiliki oleh perpustakaan. Kesenangan tersebut kemudian akan menjadi kekerapan pengguna ke perpustakaan untuk memanfaatkan koleksi. Menurut Sulistyio Basuki yang dikutip oleh Asmaul Husna tujuan ketersediaan koleksi²⁶ adalah sebagai berikut:

- a. Merupakan daya tarik dan perhatian bagi pengunjung, artinya koleksi yang makin lengkap dan dengan terbitan yang relatif baru akan dapat memberikan kesempatan yang makin besar kepada pengunjung untuk memilih dan memperoleh informasi terkini.
- b. Memberikan kesempatan bagi masyarakat untuk membaca bahan pustaka yang dapat membantu meningkatkan mereka ke arah kehidupan yang lebih baik.
- c. Meningkatkan citra dan gambaran atas performa dan kinerja perpustakaan, maksudnya bahwa jumlah koleksi yang besar atau banyak akan menunjukkan kekuatan dan keberadaan sebuah perpustakaan makin diakui masyarakat daripada perpustakaan yang koleksinya itu- itu saja

Tujuan lain dari ketersediaan koleksi perpustakaan adalah untuk memenuhi dan bermanfaat bagi kebutuhan pengguna perpustakaan, pihak perpustakaan harus dapat memahami kebutuhan tersebut, bagaimana yang

²⁶Ibid.....15

diinginkan oleh pemustaka, setelah dapat memahami pengguna perpustakaan dapat menyediakan koleksi yang relevan atau sesuai dengan kebutuhan pemustaka. Artinya ketersediaan koleksi harus dapat memenuhi kebutuhan informasi yang dicari oleh pemustaka.²⁷

Menurut Sutarno yang dikutip oleh Mathari Tiarina tujuan ketersediaan koleksi adalah untuk memenuhi kebutuhan pengguna perpustakaan yang akan dilayaninya sehingga pengguna tersebut senang memanfaatkan koleksi yang telah dimiliki oleh perpustakaan tersebut. Tersedianya koleksi pada perpustakaan akan menimbulkan kesenangan kepada pengguna dalam memanfaatkan koleksi yang dimiliki oleh perpustakaan. Kesenangan tersebut kemudian akan menjadi kekerapan pengguna ke perpustakaan untuk memanfaatkan koleksi.²⁸

Dari beberapa pendapat di atas, dapat disimpulkan tujuan ketersediaan koleksi adalah untuk terpenuhinya kebutuhan informasi akan pengguna di perpustakaan yang akan dilayani sehingga pengguna bisa memanfaatkan koleksi yang tersedia di perpustakaan.

3. Indikator Ketersediaan Koleksi

Koleksi salah satu unsur penting dalam sebuah perpustakaan, oleh karena itu untuk memenuhi kebutuhan pengguna perpustakaan harus menyediakan koleksi yang beragam dan sesuai dengan kebutuhan serta

²⁷Wilisa Ummami, *Hubungan Antara Ketersediaan Koleksi Biologi Dengan Kebutuhan Informasi Sains Mahasiswa Prodi Biologi Pada Taman Baca Sains Dan Teknologi Universitas Islam Negeri Ar-Raniry*, (Banda Aceh: Skripsi UIN Ar-Raniry, 2019), hlm 20. Diakses 5 Januari 2023 pada situs:<http://respository.ar-raniry.ac.id>.

²⁸Mathari Tiarina, *Analisis Ketersediaan Koleksi Reakriasi pada Perpustakaan Umum Di Kota Banda Aceh*, (Banda Aceh: Skripsi UIN Ar-Raniry, 2020), hlm 20. Diakses 5 Januari 2023 Pada Situs:<http://respository.ar-raniry.ac.id>.

keinginan pengguna. Menurut Siregar yang dikutip oleh Mathari Tiarina, yang mengatakan sebuah perpustakaan dalam menyediakan koleksi bagi para pemustakanya perlu memperhatikan hal-hal sebagai berikut :

1) Ragam jenis koleksi

Semua jenis perpustakaan mengelola koleksi perpustakaan. Pengelolaan koleksi harus selaras dengan visi dan misi lembaga induk terkait. Koleksi perpustakaan harus lengkap dalam arti beragam subyeknya dan memadai besarnya agar dapat menunjang tujuan dan program lembaga induknya. Koleksi yang harus dimiliki oleh perpustakaan adalah : koleksi tercetak, koleksi noncetak, koleksi bentuk mikro, dan koleksi elektronik.

2) Jumlah koleksi

Jumlah koleksi yang lengkap dan memadai merupakan salah satu langkah keberhasilan dalam sebuah perpustakaan dalam memenuhi kebutuhan informasi bagi para penggunanya.

3) Kemutakhiran koleksi

Koleksi hendaknya mencerminkan kemutakhiran, ini berarti bahwa perpustakaan harus mengadakan dan memperbaharui bahan pustaka sesuai dengan perkembangan ilmu pengetahuan sehingga informasinya tidak ketinggalan zaman (up to date). Kemudian koleksi perpustakaan dapat dilihat dengan tahun kapan dia diterbitkan menurut kebijakan penyiangan perpustakaan dalam rentang waktu tertentu.

4) Relevansi koleksi

Pihak pustakawan harus mempunyai data koleksi yang hendaknya relevan dan sesuai dengan kebutuhan pengguna yang bermanfaat bagi penelitian dan pengembangan pada masyarakat tertentu.

5) Kualitas koleksi

Sebuah perpustakaan hendaknya memiliki koleksi yang berkualitas baik dari segi isi dan pengarangnya.²⁹

Sejalan dengan pendapat di atas, Sutarno juga mengemukakan yang dikutip oleh Mathari Tiarina yang menyatakan ada beberapa indikator yang perlu diperhatikan dalam menyediakan koleksi di perpustakaan yaitu:

a. Kerelevanan

yaitu koleksi hendaknya sesuai dengan kebutuhan pemustaka. Hal ini maksudnya koleksi yang tersedia sesuai dengan kebutuhan informasi yang dicari pemustaka. perpustakaan akan dikatakan berhasil apabila dimanfaatkan oleh pemustaka karena adanya koleksi yang relevan dengan kebutuhan pemustaka.

b. Kualitas koleksi

Diharapkan koleksi memiliki informasi yang baik sesuai dengan kebutuhan informasi yang ada saat ini dan dilihat dari kondisi fisik koleksi yang dimiliki dapat menarik perhatian pemustaka untuk datang ke perpustakaan. Kemudian pendapat lain menyatakan

²⁹Ibid.....21-22

bahwa bahan informasi yang direncanakan hendaknya memenuhi syarat-syarat kualitas, misalnya berkaitan dengan reputasi pengarang, dan reputasi penerbit. Perlu diperhatikan pula fisik bahan informasi seperti kertas, warna, sampul, dan lainnya.

c. Kelengkapan koleksi

yaitu koleksi perpustakaan diharapkan dapat mencakup berbagai bidang ilmu pengetahuan dan hendaknya jumlah koleksi memadai untuk memenuhi kebutuhan pemustaka.

d. Kemutakhiran

yaitu kesesuaian koleksi yang tersedia diperpustakaan dengan perkembangan ilmu pengetahuan saat ini. Koleksi dengan terbitan yang relative baru, akan dapat memberikan kesempatan yang makin besar untuk memperoleh informasi terkini.³⁰

Selanjutnya Menurut Darmono yang dikutip oleh Ramadayani ada beberapa hal yang perlu diperhatikan dalam melakukan ketersediaan koleksi di sebuah perpustakaan sebagai berikut:

a. Relevansi **A R - R A N I R Y**

Aktivitas pemilihan dan pengadaan terikat dengan program pendidikan yang disesuaikan dengan kurikulum yang ada, berorientasi kepada pamakai. Dengan demikian kepentingan pengguna menjadi acuan dalam pemilihan dan pengadaan bahan pustaka.

b. Kelengkapan

³⁰ibid...22-23

Koleksi perpustakaan tidak hanya terdiri dari buku-buku teks saja, tetapi juga menyangkut bidang ilmu yang berkaitan dengan bahan penelitian. Semua jenis koleksi mendapatkan perhatian yang wajar sesuai dengan tingkat prioritas yang ditentukan.

c. Kemutakhiran

Selain memperhatikan masalah kelengkapan, kemutakhiran sumber informasi harus diupayakan sesuai dengan perkembangan ilmu pengetahuan. Kemutakhiran bahan pustaka dapat dilihat dari tahun terbit. Jika bahan pustaka diterbitkan pada tahun terakhir dapat dikatakan mutakhir.

d. Kerjasama

Unsur-unsur yang terikat dalam pembinaan koleksi harus ada kerjasama yang baik dan harmonis sehingga pelaksanaan kegiatan pembinaan koleksi berjalan efektif dan efisien. Kerjasama ini melibatkan semua komponen yang terlibat dalam pembinaan koleksi seperti kepala perpustakaan, petugas perpustakaan atau pustakawan, guru, serta pihak yang mengadakan pembelian.³¹

Berdasarkan pendapat di atas dapat diketahui bahwa menyediakan koleksi perpustakaan harus mempertimbangkan segi relevansi koleksi dengan kebutuhan pemustaka, kemutakhiran koleksi yang dapat mengikuti perkembangan ilmu pengetahuan, kelengkapan koleksi, ragam jenis koleksi,

³¹Rahmadayani, *Hubungan Antara Ketersediaan Koleksi Dengan Pemenuhan Kebutuhan Informasi Siswa Bidang Perkantoran Di Perpustakaan SMK Negeri Kota Sabang*, (Banda Aceh: Skripsi UIN Ar-Raniry, 2021), hlm 20-21. Di Akses 5 Januari 2023 Pada Situs: <http://respository.uin>.

serta yang terakhir yang menjadi pertimbangan adalah kualitas koleksi yang dapat menunjang keilmuan anggota potensial dan sesuai dengan visi dan misi lembaga induknya.

D. Hubungan Ketersediaan Koleksi Dengan Kepuasan Pengguna

Seperti yang kita ketahui koleksi merupakan unsur yang terpenting di suatu perpustakaan. Oleh karena itu ketersediaan koleksi harus berdasarkan kebutuhan pengguna. Ketersediaan koleksi merupakan salah satu unsur utama dan terpenting yang harus ada di perpustakaan. Tanpa adanya ketersediaan koleksi yang baik dan memadai, maka perpustakaan tidak dapat memberikan layanan yang maksimal kepada para pemustakanya. Koleksi pada sebuah perpustakaan memegang peranan yang sangat penting, karena produk utama yang ditawarkan oleh perpustakaan. Koleksi harus disesuaikan dengan kebutuhan pemustakanya dalam hal ini guru dan siswa. Salah satu aspek penting membuat perpustakaan dapat diminati oleh siswa adalah ketersediaan koleksi yang memadai dan memenuhi kebutuhan siswa baik itu untuk mencari referensi tugas maupun hanya sekedar rekreasi dengan bacaan fiksi.³² Kebutuhan informasi pengguna menjadi pertimbangan perpustakaan dalam menyediakan koleksi yang berorientasi dengan kebutuhan pengguna. Hal ini karena kebutuhan pengguna merupakan unsur penting dalam keberhasilan dan penyempurnaan pembangunan perpustakaan yang mengakibatkan pengguna itu merasa puas.

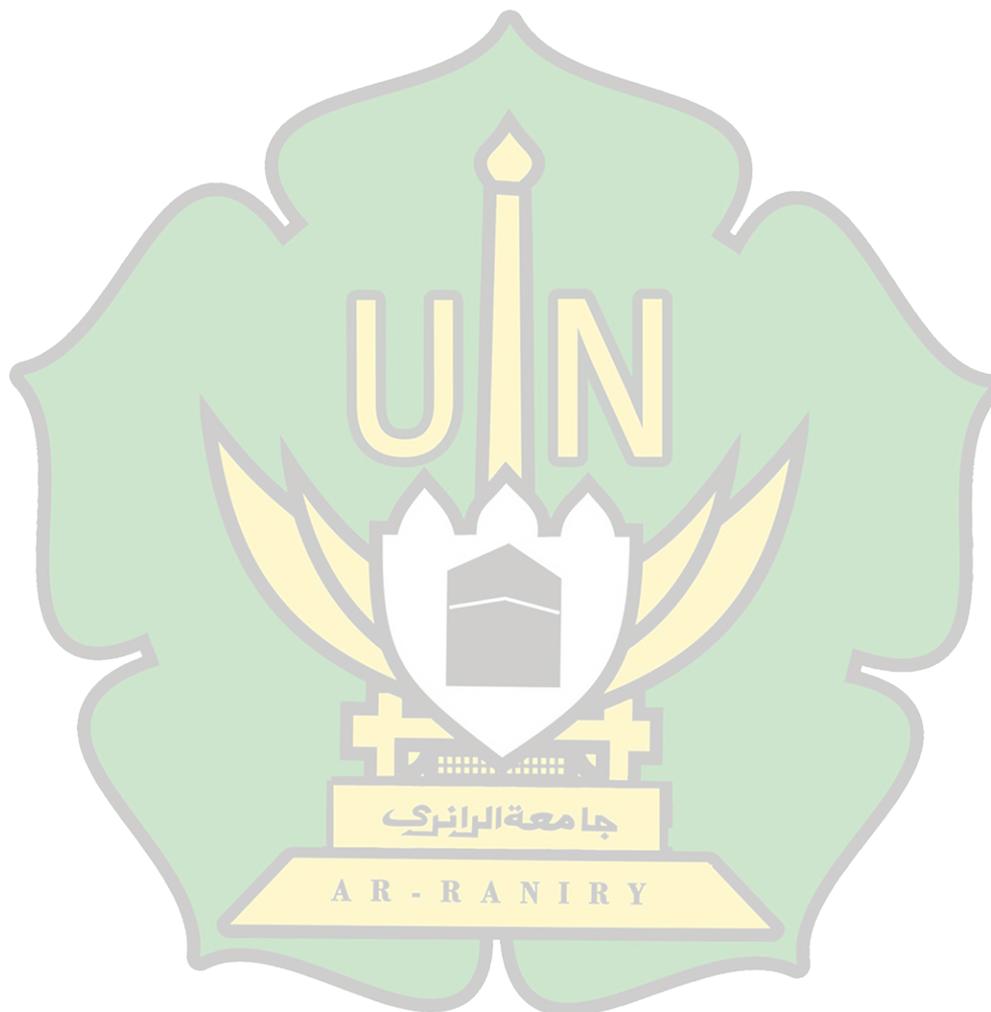
³²ibid...8

Menurut Muntashir yang dikutip oleh Asmaul Husna menjelaskan ketersediaan koleksi merupakan hal yang sangat penting dalam pemanfaatan koleksi. Suatu perpustakaan yang menyediakan koleksi dengan lengkap memiliki pengguna yang cukup sering memanfaatkan koleksi perpustakaan tersebut. Dengan koleksi yang baik perpustakaan diharapkan dapat memenuhi kebutuhan informasi penggunanya.³³ Perhatian terhadap kepuasan pengguna perpustakaan semakin besar hal ini disebabkan persaingan ketat dimana semakin banyak produsen yang terlibat dalam pemenuhan kebutuhan dan keinginan yang menyebabkan setiap perpustakaan harus menempatkan kepuasan pemustaka sebagai tujuan utama. Perpustakaan harus dapat mengelola informasi dengan baik agar mendapatkan titik temu antara koleksi yang tersedia di perpustakaan dengan kebutuhan pengguna.

Hubungan ketersediaan koleksi terhadap kepuasan pengguna perpustakaan sangat penting di sebuah perpustakaan, apabila informasi yang dibutuhkan sesuai atau relevan dengan kebutuhannya, maka pengguna akan berulang kali datang ke perpustakaan bila mereka merasa puas dan senang saat berkunjung ke perpustakaan. Karena perpustakaan didirikan memang untuk digunakan dan dimanfaatkan semaksimal mungkin dalam usaha manusia untuk mengembangkan diri, meningkatkan ilmu pengetahuan, dan mensejahterakan kehidupannya. Oleh karena itu perpustakaan harus selalu berbenah dan berkembang agar pengguna dapat memanfaatkan semaksimal

³³Asmaul Husna, Pengaruh Ketersediaan Koleksi Sejarah Dan Budaya Terhadap Pemenuhan Kebutuhan Penulisan Karya Ilmiah Pemustaka Di Perpustakaan TKG Chik Kuta Karang Balai Pelestarian Nilai Budaya (BPNB) Aceh, (Banda Aceh: Skripsi UIN Ar-Raniry, 2020) hlm 11. Diakses 5 Januari 2023 pada situs: <http://respository.ar-raniry.ac.id>.

mungkin dan tercapainya kepuasan pengguna. Dengan demikian dapat dinyatakan usaha untuk memberikan kepuasan kepada pengguna perpustakaan dapat dilakukan dengan menyediakan koleksi apa yang dibutuhkan dan diharapkan oleh pengguna perpustakaan.



BAB III METODE PENELITIAN

A. Metode Penelitian

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian adalah deskriptif kuantitatif. Menurut Budiwanto dalam Mustafa metode deskriptif adalah rancangan penelitian yang bertujuan untuk mendeskripsikan atau memaparkan secara sistematis, faktual dan akurat secara objektif tentang sesuatu objek pengamatan yang terjadi dimasa kini.³⁴ Pendekatan kuantitatif ialah metode penelitian yang menfokuskan pada pengukuran dan analisis hubungan sebab-akibat antara macam-macam variabel, bukan proses, penyelidikan didalam kerangka yang berbentuk nilai.³⁵ Penelitian kuantitatif yang dikatakan adalah proses menghimpun semua data-data yang diperoleh mendapatkan sebuah nilai, yang menjadi sebuah tolak ukur untuk mendeskripsikan bagaimanakah Tingkat Kepuasan Pengguna Terhadap Ketersediaan Koleksi di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Aceh Selatan.

Maka dari penjabaran di atas dapat disimpulkan bahwa metode deskriptif kuantitatif adalah rancangan penelitian yang fokus pada angka atau berupa suatu nilai dari sebuah variabel, sehingga memperoleh nilai akhir dari penelitian dapat

³⁴Pinton Setya Mustafa dkk, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan Penelitian Tindakan Kelas Dalam Pendidikan Olahraga*, (Malang: Prodi Pendidikan Olahraga Fakultas Ilmu Keolahragaan Universitas Negri Malang, 2020), h. 43.

³⁵ Hardank dkk, *Metode Penelitian Kuantitatif & Kualitatif*, (Yogyakarta: Pustaka Ilmu 2020), h. 254.

memberi makna dan memberi gambaran dari masalah penelitian sebagai mana yang didapatkan.

Adapun metode yang digunakan dalam penelitian ini yaitu berupa pengukuran, yang dapat diartikan sebagai hasil pengukuran berupa nilai-nilai yang memiliki sebuah makna, yang apa bila nilai-nilai tersebut antara suatu variabel pada variabel lainnya, penelitian ini dapat digambarkan secara objektif. Metode penelitian ini dilakukan untuk mengetahui Tingkat Kepuasan Pengguna Terhadap Ketersediaan Koleksi di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Aceh Selatan.

B. Lokasi dan Waktu Penelitian

Lokasi penelitian merupakan tempat yang dipilih dan ingin diteliti untuk memperoleh suatu data dalam penelitian. Adapun yang menjadi lokasi dalam penelitian ini adalah Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Aceh Selatan. Perpustakaan ini berlokasi di jalan TR. Angkasah No.83 Tapaktuan, Kabupaten Aceh Selatan, Provinsi Aceh. Alasan penulis memilih lokasi tersebut karena perpustakaan tersebut merupakan pusat penunjang ilmu pelajar, mahasiswa maupun masyarakat yang berada di kabupaten Aceh Selatan. Penelitian dilakukan dalam rentang waktu 2 hingga 3 minggu menurut kebutuhan peneliti.

1. Populasi dan sampel

a) Populasi

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek/subyek yang mempunyai kuantitas dan karakteristik tertentu yang

ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Populasi bukan hanya orang tetapi juga benda-benda alam yang lain. Populasi juga bukan sekedar jumlah yang ada pada subyek/obyek tetapi meliputi seluruh karakteristik/ sifat yang dimiliki oleh subyek atau obyek itu. Dari pengertian tersebut dapat ditarik bahwa populasi dalam penelitian meliputi segala sesuatu yang akan dijadikan subyek atau obyek penelitian yang dikehendaki peneliti.³⁶ Berkenaan dengan penelitian ini, maka yang akan dijadikan populasi dalam penelitian ini adalah yang berjumlah 570 orang.

b) Sampel

Sampel adalah bagian dari populasi. Sampel penelitian adalah sebagian dari populasi yang diambil sebagai sumber data dan dapat mewakili seluruh populasi. Dalam menentukan ukuran sampel, peneliti menggunakan rumus Slovin dengan taraf kesalahan 10%³⁷ sebagai berikut:

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

A R - R A N I R Y

Keterangan:

N = Jumlah anggota populasi

n = Besar sampel

e = Batas kesalahan yang diinginkan

³⁶Riduwan, Metode dan Teknik Menyusun Proposal Penelitian, (Bandung: Alfabeta, 2014), hal. 94.

³⁷Priyono, Metode Penelitian Kuantitatif, (Surabaya: Zifatama Publishing, 2008), hal.120

Jadi adapun hasil pencarian menggunakan rumus Slovin adapun jumlah dari sampel penelitian berjumlah 85 orang.

2. Uji Validitas dan Reliabilitas

a. Uji Validitas

Uji validitas adalah suatu pengukuran yang menunjukkan tingkat-tingkat kevalidan atau kesahihan ukuran suatu instrument terhadap konsep yang diteliti. Sebuah instrumen dikatakan valid apabila mampu mengukur apa yang diinginkan. Sebuah instrumen dikatakan valid apabila dapat mengungkap data dari variabel yang diteliti secara tepat.³⁸ Pengujian validitas lakukan dalam penelitian ini dengan menggunakan program Microsoft Excel. Adapun pengujian validitas penulis lakukan dengan menggunakan rumus korelasi Product Moment dengan persamaan sebagai berikut:

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

جامعة الرانيري

A R - R A N I R Y

Keterangan:

Rxy = Koefisien korelasi .

X= Jumlah skor item.

Y= Skor total seluruh pernyataan atau pertanyaan.

N= Jumlah responden.

³⁸Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2010), hal. 211

Dari tabel 3.1 dapat disimpulkan 17 pertanyaan yang ada dikuesioner yang diuji valid pada 17 responden, apabila nilai r hitung $>$ t tabel. Sehingga pada tabel di atas dari pertanyaan yang ada pada kuesioner penelitian valid.

b. Reliabilitas

Reliabilitas adalah sejauh mana hasil pengukuran dengan menggunakan objek yang sama akan menghasilkan data yang sama.³⁹ Uji reliabilitas dilakukan dengan menggunakan teknik formula Cronbach Alpha Rumus Cronbach Alpha:

$$r = \left[\frac{k}{(k-1)} \right] \left[1 - \frac{\sum \sigma_b^2}{\sigma_t^2} \right]$$

Keterangan:

r = koefisien reliabilitas alpha

k = jumlah item pertanyaan

$\sum \sigma_b^2$ = jumlah varian butir.

Dari data tabel 4.2 di atas, apabila nilai dari cronbach alpha dikatakan berjumlah 0,986. Pernyataan kuesioner dinyatakan reliabilitas jika nilai cronbach alpha memiliki nilai konstanta 0,6. Maka dari tabel di atas dapat disimpulkan 9 pernyataan yang ada pada kuesioner penelitian yang sudah valid sebelumnya telah reliabel.

³⁹Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2012), hal.117.

C. Teknik Pengumpulan Data

Berikut merupakan beberapa Teknik yang penulis lakukan untuk mengumpulkan data:

1. *Kuesioner* (angket)

Kuesioner adalah sejumlah pertanyaan-pertanyaan tertentu yang digunakan untuk memperoleh informasi dari responden dalam arti laporan tentang hal-hal yang ingin penulis ketahui. Sasaran angket ini adalah pengguna yang memanfaatkan koleksi perpustakaan dibuktikan dengan absen pengunjung. Adapun Instrumen angket dalam penelitian ini diukur menggunakan skala likert, Menurut Sugiyono skala likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial, untuk setiap pertanyaan atau pernyataan responden harus mendukung sebuah pertanyaan untuk dipilih.⁴⁰ Adapun alternatif jawaban dari skala tersebut seperti Sangat Puas yang *dilambangkan* dengan (SP) yang akan diberi skor angka 5, Puas (P) dengan skor 4, Kurang Puas (KP) dengan skor 3, Tidak puas (TP) dengan skor 2, dan yang terakhir yaitu Sangat tidak Puas (STP) yang akan diberi skor 1.⁴¹

⁴⁰ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D* (Bandung: Alfabeta, 2017), 93. Diakses pada 18 Oktober 2022 melalui <http://eprints.umg.ac.id/3011/3/BAB%20III.pdf>

⁴¹ Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis* (Bandung: Alfabeta, 1999), 86. Dalam Skripsi Cut Safrina (2016) "Tingkat Kepuasan Pengguna Terhadap Ketersediaan Koleksi Prodi Guru Paud (PG-PAUD) di Perpustakaan STIKIP An-Nur", hlm. 30

Adapun kisi-kisi instrument penelitian dapat dilihat pada table berikut:

Indikator	Jumlah Pernyataan	Skala Jawaban				
		SP	P	CP	KP	TP
• Relevansi Koleksi (Sesuai dengan kebutuhan pengguna)	1					
• Ragam Jenis Koleksi (Koleksi Tercetak, Koleksi Noncetak, Koleksi bentuk mikro, Koleksi elektronik)	1					
• Jumlah koleksi (Lengkap dan dapat memenuhi kebutuhan informasi pengguna)	1					
• Kemutakhiran Koleksi (Memiliki koleksi yang up to date)	1					
• Kualitas Koleksi (Dapat menarik perhatian pengguna, dapat menunjang keilmuan anggota perpustakaan)	1					

Tabel 3. 1 Kisi-kisi Instrumen Penelitian

2. Dokumentasi

Dokumen dalam analisis kualitatif merupakan wujud dari representasi simbolik yang dapat direkam atau didokumentasikan atau disimpan untuk dianalisa.⁴² Arikunto mengatakan bahwa dokumentasi digunakan untuk mencari data mengenai hal-hal atau variabel yang berupa catatan, transkrip, buku, surat kabar, majalah, prasasti, notulen rapat, lengger, agenda, dan sebagainya.⁴³

⁴² Rukminingsih, dkk, *Metode Penelitian Pendidikan: Penelitian Kuantitatif, Penelitian Kualitatif, Penelitian Tindakan Kelas*, (Yogyakarta: Erhaka Utama, 2020), hal. 96.

⁴³ Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian, Suatu Pendekatan Praktik*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2013), hal. 274.

Dalam penelitian ini, dokumentasi dilakukan untuk menelusuri dokumen-dokumen yang berkaitan dengan objek penelitian guna mendapatkan data sekunder untuk melengkapi data primer yang berhubungan dengan dokumentasi keadaan lingkungan, dan dokumen-dokumen terkait lainnya.

D. Teknik Analisis Data

Analisis data adalah kegiatan setelah data semua responden atau sumber data yang telah terkumpul. Analisa adalah salah satu proses dalam penelitian yang dilakukan setelah semua data yang diperlukan untuk menjawab permasalahan setelah data yang diperoleh telah lengkap.⁴⁴ Kegiatan dalam analisis data yaitu mengelompokkan data berdasarkan variabel dan jenis responden, menyajikan data tiap variabel yang telah diteliti. Melakukan perhitungan data yang telah diperoleh dari responden dengan menggunakan angket.

Setelah melakukan pembagian angket, kemudian peneliti harus menunggu beberapa hari, setelah angket dikembalikan maka peneliti melihat lagi apakah sudah memadai atau belum memadai angket tersebut. Dari data yang diperoleh maka peneliti memperoleh data dari responden.

Selanjutnya analisis data peneliti memuat nilai rata-rata setiap indikator dengan menggunakan rumus Mean yaitu:

$$\bar{x} = \frac{\sum x_i}{n}$$

Keterangan:

= Rata-rata skor setiap indikator

⁴⁴ Ali Muhson, Teknis Analisis Kuantitatif. Diakses pada tanggal 25 Mei 2022 dari situs: <http://www.google.com/url?sa=t&source=web&rct=j&url=http://staffnew.uny.ac.id>.

= Jumlah butir pernyataan pada masing-masing indikator

n = Banyak butir pertanyaan indikator

Jadi skor rata-rata pada setiap indikator yang diperoleh kemudian dikonversikan sehingga memperoleh nilai dalam interval 1-100, adapun rumusnya sebagai berikut:

$$\text{Nilai} = \frac{\bar{x}}{180} \times 100$$

Kategori penilaian atau interpretasi pada setiap indikator literasi digital ditentukan dengan tabel sebagai berikut:

Interval Nilai	Kategori Penilaian
81-100	Sangat Baik
66-80	Baik
40-60	Cukup Baik
21-40	Kurang Baik
0-20	Sangat kurang

Tabel 3. 2 Indikator Penilaian

$$\text{Nilai} = \frac{1}{120} \frac{\sum Y}{30} \times 100$$

Untuk mendapatkan nilai rata-rata dari perilaku pencarian informasi yang didapatkan dari responden maka dihitung dengan menggunakan rumus berikut:

Keterangan

= Jumlah skor responden.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian

1. Sejarah Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Aceh Selatan

Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Aceh Selatan merupakan perpustakaan umum Kabupaten Aceh Selatan yang pertama kali dibentuk pada tanggal 5 Mei 1983, berdasarkan SK No. 041/71/1983 dengan status Unit Pelaksana Teknis (UPT) Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Provinsi Daerah Istimewa Aceh. Sejak berdirinya, perpustakaan umum tersebut telah dipimpin oleh beberapa orang. Kemudian setelah otonomi daerah terjadi perubahan terhadap kebijakan pemerintah yang pada akhirnya ikut mengalami perubahan terhadap perangkat pemerintah daerah.

Berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Aceh Nomor 6 Tahun 2001 tentang Pembentukan dan Susunan Organisasi Lembaga Teknis Daerah tanggal 18 April 2001, maka pada tahun 2001 dibentuklah sebuah lembaga setingkat eselon III yang berbentuk kantor berupa penggabungan antara Arsip Daerah yang dulunya bagian dari Setdakab Aceh Selatan dengan UPT Perpustakaan Umum tersebut menjadi Kantor Arsip dan Perpustakaan Daerah Kabupaten Aceh Selatan, dengan kepala Bapak (Alm) Gusmani Away (2001 s/d 2006), Kemudian digantikan Bapak Abbasmuddin, S.Pd.(menjabat, 2006-2007), dan Bapak H. Nurdin, SH (2007-2008). Setelah itu terjadi lagi perampingan struktur organisasi. Berdasarkan Qanun Nomor 6 Tahun 2008 Tanggal 11 Juni 2008, Kantor Arsip dan Perpustakaan Daerah berubah nama menjadi Kantor

Perpustakaan, Arsip dan Dokumentasi Kabupaten Aceh Selatan, yang dipimpin oleh Drs. Arwin Yasdi (2008 s/d 2015), Gafaruddin (2015-2016). Pada Desember 2016 terjadi perubahan nomenklatur lagi. Sesuai dengan Qanun No.7 Tahun 2016 Terbentuklah **Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Aceh Selatan**, Plt. kadisnya Ir. H. Said Azhar. Pada Maret 2017 ditunjuklah Kadis pertama yang definitif, yaitu **Bapak Darwis, S.Pd.,M.Pd** (2017 – 8 Maret 2022), lalu pada tanggal 9 Maret 2022 perpustakaan dipimpin oleh Bapak Erdiansyah, S.Pd hingga sekarang.

Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Aceh Selatan berada pada lokasi yang sangat strategis karena berada dalam wilayah kota Tapaktuan, yaitu beralamatkan di Jl. T.R.Angkasah - Tapaktuan, berjarak \pm 120 m dari pasar pusat kota Tapaktuan. Di samping itu perpustakaan umum yang berada di Kelurahan Pasar ini berada di tepi jalan utama dan dekat dengan beberapa instansi pemerintah seperti Dinas Kesehatan, PDAM Tirta Naga, Dinas Pendidikan serta terdapat beberapa sekolah di sekitarnya, antara lain Akper Pemda Aceh Selatan, SMPN 1 dan SMPN 2 Tapaktuan, SDN 1, dan SD N 9 Tapaktuan, sehingga sangat mudah dijangkau oleh masyarakat yang ingin mendapatkan informasi atau bahan bacaan.

2. Visi dan Misi Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Aceh Selatan

Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Aceh Selatan memiliki visi dan misi sebagai berikut.

Visi : “Terwujudnya Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Aceh Selatan Sebagai Pusat Informasi, Tempat Pelestarian Nilai-nilai Budaya Bangsa serta Sarana Pembelajaran Sepanjang Hayat.”

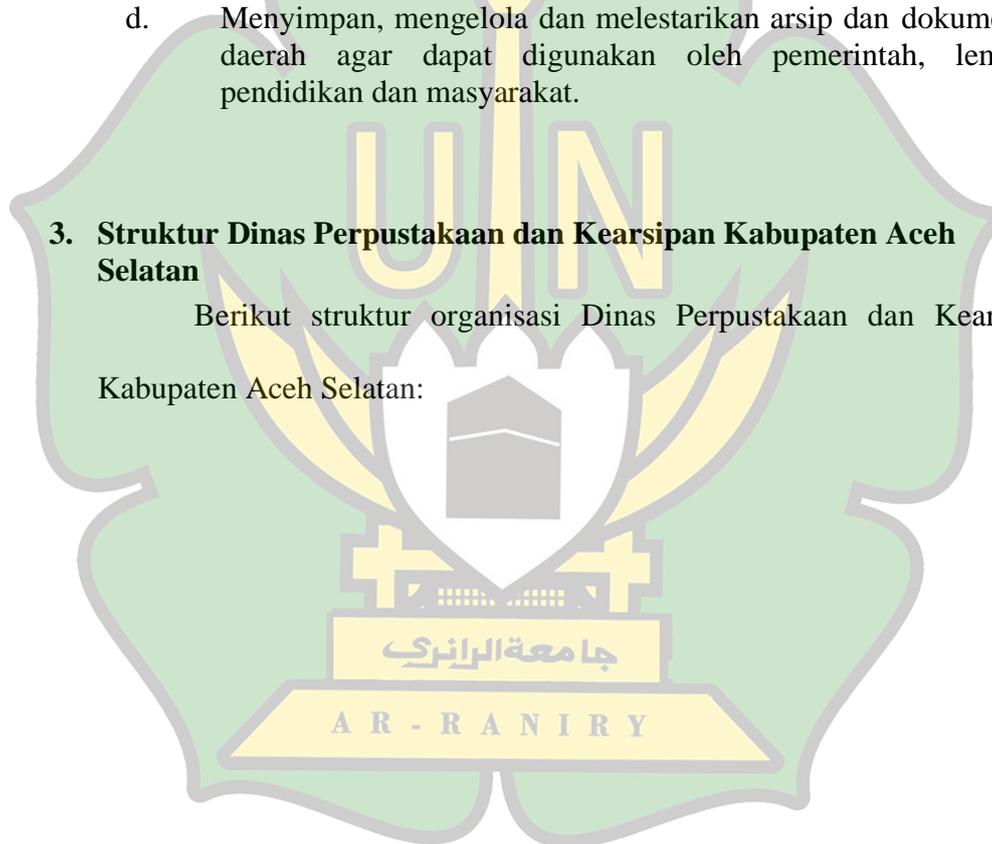
Misi :

- a. Menumbuhkembangkan Minat baca, kreativitas dan inovasi masyarakat serta menjadikan perpustakaan sebagai sarana belajar alternatif bagi masyarakat.
- b. Meningkatkan kualitas SDM Aparatur Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten aceh Selatan;
- c. Menyediakan, meningkatkan sarana dan prasarana Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Aceh Selatan.
- d. Menyimpan, mengelola dan melestarikan arsip dan dokumentasi daerah agar dapat digunakan oleh pemerintah, lembaga pendidikan dan masyarakat.

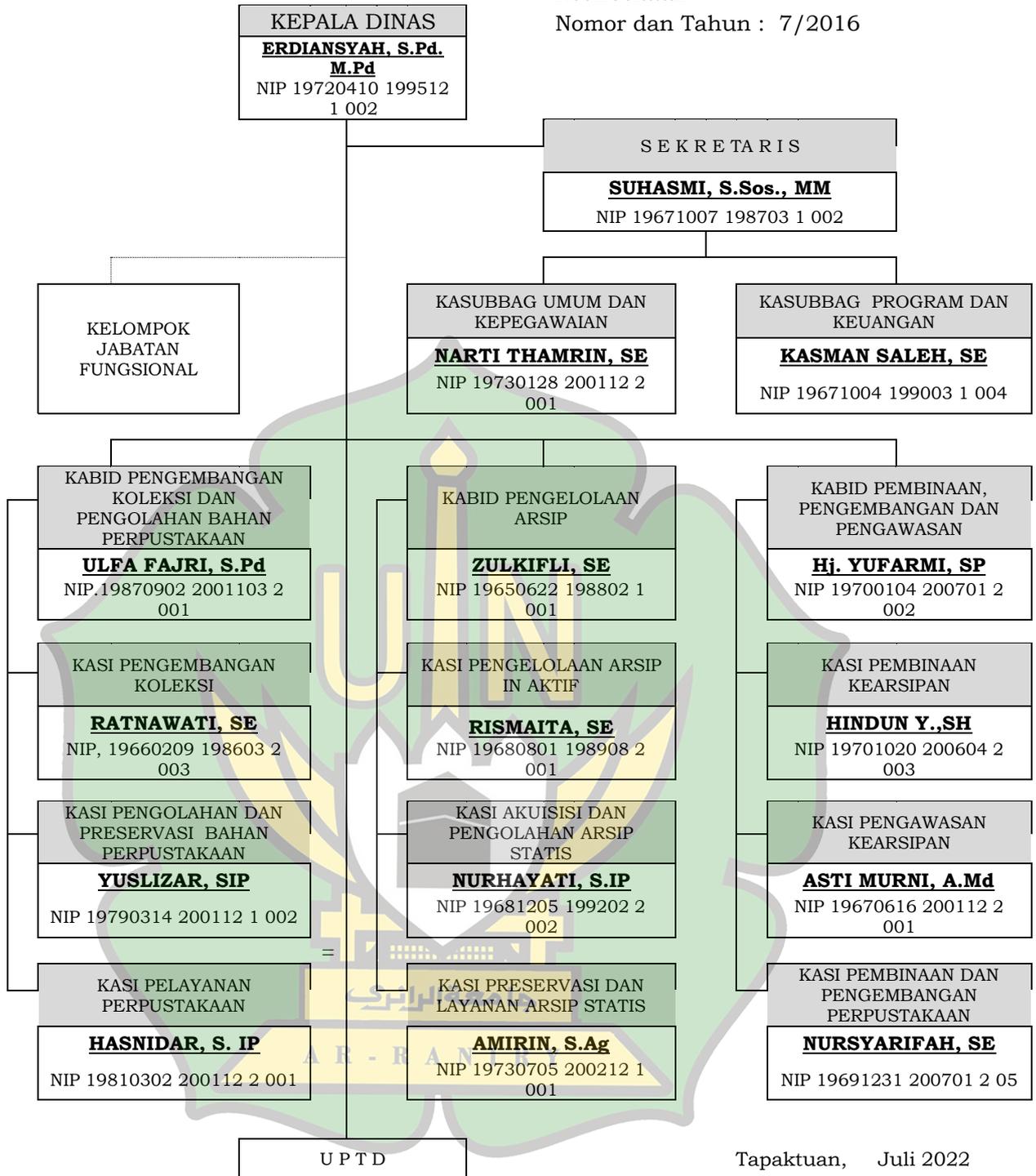
3. Struktur Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Aceh Selatan

Berikut struktur organisasi Dinas Perpustakaan dan Kearsipan

Kabupaten Aceh Selatan:



Lampiran : Qanun Kabupaten Aceh Selatan
 Nomor dan Tahun : 7/2016



Tapaktuan, Juli 2022
 Kepala Dinas Perpustakaan dan Kearsipan

4. Data Pengunjung Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Aceh Selatan

Berikut data pengunjung Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Aceh Selatan.

Tahun	Jumlah Pengunjung
2017	7.031
2018	6.243
2019	4.421
2020	3.638
2021	2.107

Tabel 4. 1 Jumlah Pengunjung 5 tahun terakhir

5. Daftar Koleksi Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Aceh Selatan

Dinas Perpustakaan dan Kearsipan kabupaten Aceh Selatan menyediakan koleksi untuk memenuhi kebutuhan pengguna, koleksi tersebut meliputi:

No.	Kelompok Kelas	Jumlah	
		Judul	Eksamplar
1.	000 – Karya Umum	705	2540
2.	100 – Filsafat	279	1086
3.	200 – Agama	1630	6042
4.	300 – Ilmu-ilmu Sosial	1340	6084
5.	400 – Bahasa	205	724
6.	500 – Ilmu-ilmu Murni	363	1062

7.	600 – Ilmu-ilmu Terapan (Teknologi)	1416	5908
8.	700 – Kesenian	209	781
9.	800 – Kesusasteraan	783	2488
10.	900 – Geografi dan Sejarah	350	1100
TOTAL		7.280	27.815

Tabel 4. 2 Daftar Koleksi Perpustakaan

B. Hasil Penelitian dan Pembahasan

1. Hasil Penelitian

a. Relevansi Koleksi

Sebuah perpustakaan dalam menyediakan koleksi bagi para pemustakanya perlu memperhatikan kerelevannya. Hal ini sejalan dengan pendapat Mahayu Kusumaningtyas dan Lasa juga menyebutkan hal yang sama, perpustakaan dikatakan berhasil apabila dimanfaatkan oleh pengguna serta tersedianya koleksi yang relevan dengan kebutuhan pengguna.⁴⁵ Untuk mengetahui kepuasan pengguna terhadap relevansi koleksi maka diberikan pernyataan : “Pendapat saya sebagai pengguna terhadap Relevansi koleksi di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Aceh Selatan”. Berikut tabel persentase jawaban responden:

⁴⁵ Luthfi Hanif dan Ika Krismayanti, “*Relevansi Ketersediaan Koleksi Terhadap Pemenuhan Kebutuhan Informasi Mahasiswa di Perpustakaan Pusat Universitas PGRI Semarang*”, Jurnal Ilmu Perpustakaan, Volume 7, Nomor 2, Tahun 2018, diakses pada tanggal 18 April 2022 dari situs <http://ejournal3.undip.ac.id>

Tabel 4. 3 persentase jawaban responden 1

SKALA	SKOR NILAI	FREKUENSI JAWABAN	PERSENTASE %	TOTAL SKOR
Sangat Puas	5	5	8,1%	10
Puas	4	7	11,3%	28
Cukup Puas	3	4	6,5%	12
Kurang Puas	2	32	51,6%	64
Tidak Puas	1	14	22,6%	14
Jumlah		62	100%	128

Persentase jawaban dari pernyataan: Pendapat saya sebagai pengguna terhadap Relevansi koleksi di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Aceh Selatan.

Dari tabel di atas dapat dilihat 5 (8,1%) responden menjawab sangat puas, 7 (11,3%) puas, 4 (6,5%) cukup puas, 32 (51,6%) kurang puas, dan 14 (22,6%) memberi jawaban tidak puas terhadap relevansi koleksi. Dari hasil presentase terlihat bahwa untuk kategori relevan banyak pengguna yang **kurang puas** dengan persentase 51,6%. Maka dapat disimpulkan bahwa koleksi yang tersedia di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan kabupaten Aceh Selatan belum relevan (belum sesuai dengan kebutuhan pengguna).

b. Ragam Jenis Koleksi

Koleksi perpustakaan harus lengkap dalam arti beragam subjeknya dan memadai besarnya agar dapat menunjang tujuan dan program lembaga induknya. Koleksi yang harus dimiliki oleh perpustakaan itu sendiri adalah: koleksi tercetak, koleksi non cetak, koleksi bentuk mikro, dan

koleksi elektronik.⁴⁶ Untuk mengetahui puas atau tidaknya pengguna terhadap ragam jenis koleksi, maka diberi pernyataan : “Pendapat saya sebagai pengguna terhadap ragam jenis koleksi yang tersedia di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Aceh Selatan.” Berikut tabel persentase jawaban responden:

Tabel 4. 4 persentase jawaban responden 2

SKALA	SKOR NILAI	FREKUENSI JAWABAN	PERSENTASE %	TOTAL SKOR
Sangat Puas	5	1	1,6%	5
Puas	4	7	11,3%	28
Cukup Puas	3	8	12,9%	24
Kurang Puas	2	20	32,3%	40
Tidak Puas	1	26	41,9%	26
Jumlah		62	100%	123

Persentase jawaban dari pernyataan: Perndapat saya sebagai pengguna terhadap ragam jenis koleksi yang tersedia di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Aceh Selatan.

Berdasarkan tabel tersebut dapat terlihat tingkat kepuasan pengguna terhadap ragam jenis koleksi di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Aceh Selatan adalah 1 orang (1,6%) pengguna menjawab sangat puas, 7 (11,3%) menjawab puas, dan 8 (12,9%) lainnya dengan jawaban cukup puas, 20 (32,3%) kurang puas dan 26 orang tidak puas dengan ragam jenis koleksi di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Aceh Selatan. Dapat disimpulkan dari 100% jawaban

⁴⁶ Luthfi Hanif dan Ika Krismayanti, “Relevansi Ketersediaan Koleksi Terhadap Pemenuhan Kebutuhan Informasi Mahasiswa di Perpustakaan Pusat Universitas PGRI Semarang”, Jurnal Ilmu Perpustakaan, Volume 7, Nomor 2, Tahun 2018, diakses pada tanggal 18 April 2022 dari situs <http://ejournal3.undip.ac.id>.

persentase kategori jawaban tidak puas paling tinggi dengan jawaban 41,9%, artinya banyak yang merasa **tidak puas** dengan ragam jenis koleksi yang disediakan oleh perpustakaan.

c. Jumlah Koleksi

Mahayu Kusumaningtyas menyebutkan jumlah koleksi yang lengkap dan memadai merupakan salah satu langkah keberhasilan dalam sebuah perpustakaan dalam memenuhi kebutuhan informasi bagi para penggunanya. Koleksi perpustakaan diharapkan dapat mencakup berbagai bidang ilmu pengetahuan tempat perpustakaan tersebut didirikan, hal ini sejalan juga dengan pendapat Lutfi Hanif.⁴⁷ Untuk mengetahui kepuasan pengguna terhadap jumlah koleksi maka diberi pernyataan : “Pendapat saya sebagai pengguna terhadap kelengkapan / jumlah koleksi di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Aceh Selatan.” Berikut tabel persentase jawaban responden:

Tabel 4. 5 persentase jawaban responden 3

T a b e l	SKALA	SKOR NILAI	FREKUENSI JAWABAN	PERSENTASE %	TOTAL SKOR
1	Sangat Puas	5	3	4,8%	15
2	Puas	4	5	8,1%	20
3	Cukup Puas	3	2	3,2%	6
4	Kurang Puas	2	29	46,8%	58
5	Tidak Puas	1	23	37,1%	23
p	Jumlah		62	100%	122

⁴⁷ Mahayu Kusumaningtyas dan Dian Arya, “Pengaruh Ketersediaan Koleksi Perpustakaan Terhadap Tingkat Kunjungan Pemustaka di Perpustakaan Institut Teknologi Nasional”, *Jurnal Ilmu Pendidikan*, Volume 13, Nomor 3, Tahun 2013, diakses pada tanggal 17 April 2022 dari situs <http://core.ac.uk>

Persentase jawaban dari pernyataan: Pendapat saya sebagai pengguna terhadap kelengkapan / jumlah koleksi di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Aceh Selatan.

Berdasarkan tabel di atas terlihat bahwa dari 62 pengguna (responden), 3 (4,8%) orang diantaranya sangat puas dengan jumlah koleksi yang tersedia di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Aceh Selatan, 5 (8,1%) puas, 2 (3,2%) lainnya cukup puas, 29 (46,8%) kurang puas, dan 23 (37,1%) orang yang merasa tidak puas. Dari persentase tersebut dapat disimpulkan bahwa rata-rata pengguna yang **kurang puas** terhadap jumlah koleksi Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Aceh Selatan dengan jumlah persentase 46,8%.

d. Kemutakhiran Koleksi

Lutfi Hanif menyebutkan Koleksi hendaknya mencerminkan kemutakhiran, ini berarti bahwa perpustakaan harus mengadakan dan memperbaharui bahan pustaka sesuai dengan perkembangan ilmu pengetahuan sehingga informasinya tidak ketinggalan zaman (*up to date*). Hal ini sejalan dengan pendapat Mahayu Kusumaningtyas dan Lasa juga menyebutkan hal yang sama bahwasanya koleksi yang tersedia di perpustakaan saat ini harus sesuai dengan perkembangan ilmu pengetahuan saat ini.⁴⁸ Untuk mengetahui kepuasan pengguna terhadap kemutakhiran koleksi, maka diberi pernyataan : “Pendapat saya sebagai pengguna terhadap kemutakhiran koleksi Dinas

⁴⁸ Lasa, *Manajemen Perpustakaan*, (Yogyakarta: Gama Media, 2005) Hal 23.

Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Aceh Selatan.” Berikut tabel persentase jawaban responden:

Tabel 4. 6 persentase jawaban responden 4

T a b e	SKALA	SKOR NILAI	FREKUENSI JAWABAN	PERSENTASE %	TOTAL SKOR
1	Sangat Puas	5	6	9,7%	30
2	Puas	4	7	11,3%	28
3	Cukup Puas	3	3	4,8%	6
4	Kurang Puas	2	12	19,4%	24
5	Tidak Puas	1	34	54,8%	34
p	Jumlah		62	100%	122

ersentase jawaban dari pernyataan: Pendapat saya sebagai pengguna terhadap kemutakhiran koleksi Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Aceh Selatan.

Berdasarkan tabel di atas dapat dilihat ada 6 orang (9,7%) menjawab sangat puas, 7 puas (11,3%), 3 (4,8%) cukup puas, 12 (19,4%) kurang puas, dan 34 (54,8%) tidak puas. Maka dapat disimpulkan bahwa jawaban responden dominan kepada pilihan **tidak puas** terhadap kemutakhiran koleksi di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Aceh Selatan. Hal ini dapat dilihat bahwa skor persen tertinggi ada pada kriteria tidak puas dengan angka 54,8%. Artinya tingkat kemutakhiran koleksi di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Aceh Selatan belum memenuhi kriteria kemutakhiran koleksi.

e. Kualitas Koleksi

Sebuah perpustakaan hendaknya memenuhi syarat – syarat kualitas koleksi, misalnya berkaitan dengan subjek, reputasi pengarang, dan

reputasi penerbit. Perlu diperhatikan pula fisik bahan informasi seperti kertas, pita, *lay out*, label, warna, sampul, dan lainnya yang terakhir yang menjadi pertimbangan adalah koleksi yang dapat menunjang keilmuan anggota potensial dan sesuai dengan visi dan misi lembaga induknya. Pengguna perpustakaan membutuhkan informasi yang bervariasi sesuai dengan kebutuhannya masing – masing.⁴⁹ Untuk mengetahui kepuasan pengguna terhadap kualitas koleksi dieberikan pernyataan : “Pendapat saya sebagai pengguna terhadap kualitas koleksi di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Aceh Selatan.”

Berikut tabel persentase jawaban responden:

Tabel 4. 7 persentase jawaban responden 5

T a b e l 5	SKALA	SKOR NILAI	FREKUENSI JAWABAN	PERSENTASE %	TOTAL SKOR
	Sangat Puas	5	7	11,3%	35
	Puas	4	2	3,2%	8
	Cukup Puas	3	4	6,5%	12
	Kurang Puas	2	19	30,6%	38
	Tidak Puas	1	30	48,4%	30
p	Jumlah		62	100%	123

Persentase jawaban dari pernyataan: Pendapat saya sebagai pengguna terhadap kualitas koleksi di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Aceh Selatan.

Menurut hasil persentase tabel tersebut, hanya ada 2 orang (3,2%) pengguna dengan jawaban puas dan 7 (11,3%) sangat puas, serta

⁴⁹ Lasa, *Manajemen Perpustakaan*, (Yogyakarta: Gama Media, 2005) Hal 24.

cukup puas 4 orang (6,5%), 19 (30,6%) kurang puas, 30 (48,4%) tidak puas dengan kualitas koleksi perpustakaan. Sementara hasil presentase rata-rata menunjukkan bahwa banyaknya pengguna yang **tidak puas** dengan kualitas koleksi yang disediakan dengan jawaban 48,4%.

2. Pembahasan

Kepuasan pengguna merupakan perasaan senang yang timbul setelah mendapatkan sesuatu yang dibutuhkan dan diinginkan. Sebagian besar pekerjaan pustakawan adalah membangun hubungan baik dengan pengguna, karena bisnisnya adalah kepuasan pengguna. dari keseluruhan kegiatan yang dilakukan perpustakaan pada akhirnya akan bermuara pada nilai yang akan diberikan oleh pengguna mengenai kepuasan yang dirasakan.⁵⁰ Pemenuhan kebutuhan akan informasi sangat penting untuk mempertahankan pengguna perpustakaan, maka dari itu hal yang utama di dalam menyelenggarakan perpustakaan adalah mengupayakan agar koleksi bahan pustaka lengkap dan dapat berjalan baik-baik.⁵¹

Pada perpustakaan umum seperti daerah Kabupaten/Kota koleksi perpustakaan disesuaikan dengan kebutuhan masyarakat Kabupaten/Kota untuk mendukung kebijakan pembangunan daerah. Jenis koleksi terdiri dari berbagai disiplin ilmu sesuai dengan kebutuhan masyarakat dengan

⁵⁰ Muhammad Abdillah Islamy, dkk. *Analisis Tingkat Kepuasan Pemustaka Tentang Kualitas layanan Perpustakaan Dengan Menggunakan Metode Libqual+ (Studi deskriptif di Perpustakaan Pusat Insitut Teknologi Bandung)*, Jurnal Edulib, Vol. 1, ed. 75, Juni, 2016, diakses pada 09 September 2021 melalui <https://ejournal.upi.edu/index.php/edulibinfo/article/view/9042>

⁵¹ Sutarno NS, *Tanggung Jawab Perpustakaan dalam Mengembangkan Masyarakat Informasi*, (Jakarta: Panta Rei, 2005), hlm. 1001.

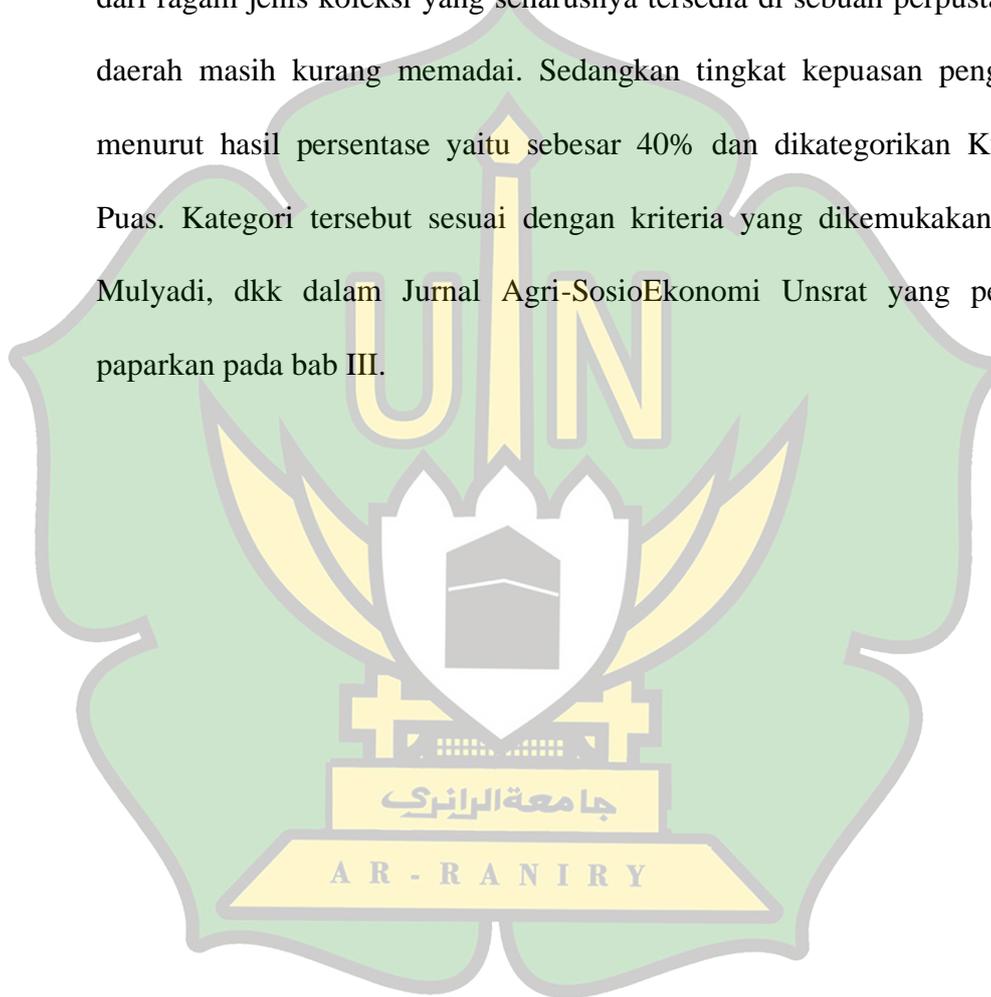
mengakomodasi kebutuhan koleksi berdasarkan tingkat umur, pekerjaan (profesi), dan kebutuhan khusus, seperti kebutuhan penyandang cacat. Komposisi dan jumlah masing-masing jenis koleksi disesuaikan dengan kebutuhan masyarakat dan kebijakan pembangunan daerah.⁵² Adapun fakta yang juga terjadi di lapangan berdasarkan hasil penelitian penulis menggunakan angket dilihat dari ke lima aspek yang termasuk kedalam indikator ketersediaan koleksi yaitu, Relevansi Koleksi memiliki kriteria kurang puas (51,6%), sedangkan untuk Ragam jenis koleksi banyak pengguna yang tidak puas dengan persentase 41,9%, sementara kemutakhiran koleksi pengguna yang berpendapat tidak puas dengan persentase jawaban 54,8% lebih tinggi dari jawaban lainnya. Untuk jumlah koleksi tingkat pengguna kurang puas dengan jumlah koleksi yang tersedia lebih tinggi dari pilihan jawaban lain, yaitu 46,8%. dan hasil persentase kualitas koleksi juga terdapat banyak jawaban tidak puas bagi pengguna (48,4%).

Penulis juga melakukan pengamatan terhadap ketersediaan koleksi di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Aceh Selatan, berdasarkan hasil pengamatan (observasi) yang penulis lakukan didapatkan bahwa Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Aceh Selatan menyediakan koleksi teretak seperti buku, koran, majalah dan juga bulletin, namun koleksi majalah dan bulletin tahun 2021 hingga 2022 tidak

⁵² Perpustakaan Nasional RI, *Standar Nasional Perpustakaan Provinsi, Kabupaten/Kota, Kecamatan, Desa/Kelurahan* (Jakarta: Perpustakaan Nasional RI, 2019), hal 7.

tersedia. Selain itu untuk jenis koleksi non cetak, koleksi bentuk mikro, dan koleksi bentuk elektronik tidak tersedia di perpustakaan tersebut

Oleh karena itu dapat disimpulkan bahwa ketersediaan koleksi di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Aceh Selatan jika dilihat dari ragam jenis koleksi yang seharusnya tersedia di sebuah perpustakaan daerah masih kurang memadai. Sedangkan tingkat kepuasan pengguna menurut hasil persentase yaitu sebesar 40% dan dikategorikan Kurang Puas. Kategori tersebut sesuai dengan kriteria yang dikemukakan oleh Mulyadi, dkk dalam Jurnal Agri-SosioEkonomi Unsrat yang penulis paparkan pada bab III.



BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan pada bab IV dapat ditarik kesimpulan bahwa:

1. Ketersediaan koleksi di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Aceh Selatan masih kurang memadai. Hal ini dapat dilihat dari hasil observasi penulis yaitu, perpustakaan hanya menyediakan koleksi teretak seperti buku, koran, majalah dan juga bulletin, namun koleksi majalah dan bulletin tahun 2021 hingga 2022 tidak tersedia. Selain itu untuk jenis koleksi non cetak, koleksi bentuk mikro, dan koleksi bentuk elektronik tidak tersedia di perpustakaan tersebut.
2. Adapun tingkat kepuasan pengguna terhadap ketersediaan koleksi di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Aceh Selatan didapatkan hasil persentase keseluruhan sebesar 40% dan dikategorikan Kurang Puas.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, maka penulis menyarankan beberapa hal berikut:

1. Pihak Dinas Perpustakaan dan Kearsipan kabupaten Aceh Selatan agar memperhatikan kembali ketersediaan koleksi untuk pengguna, dengan mempertimbangkan relevansi koleksi, ragam jenis koleksi, jumlah, kemutakhiran, dan kualitas koleksi perpustakaan.

2. Selain dengan memperhatikan profesi masyarakat setempat, dan juga kebijakan pemerintah daerah dalam penyediaan koleksi, sebaiknya pihak perpustakaan menampung aspirasi atau saran dari pengguna agar koleksi yang tersedia sesuai dengan kebutuhan pengguna.
3. Penelitian ini dapat menjadi acuan penelitian baru bagi peneliti selanjutnya.



DAFTAR PUSTAKA

- Anas Sudjono, *Pengantar Statistik Pendidikan*. Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2006
- Afrizal, *Mengenal Koleksi Perpustakaan, jurnal Imam Bonjol: Kajian Ilmu Informasi dan Perpustakaan, Vol. 3, No, 2* September 2019. <https://journal.pustakauinib.ac.id>
- Ade Kohar, *Teknik Penyusunan Kebijakan Pengembangan Koleksi Perpustakaan: Suatu Implementasi Studi Retrospektif*. Jakarta: Media Pratama, 2003).
- Almah, *Pemilihan Dan Pengembangan Koleksi Perpustakaan Perguruan Tinggi*. Makasar: Alauddin University Press, 2012
- A. Kosasih Siregar, *Pepustakaan Digital: Implikasinya Terhadap Perpustakaan di Indonesia*. Medan : Universitas Sumatra Utara. 2008
- Darmono, *Manajemen dan Tata Kerja Perpustakaan Sekolah*. Jakarta: Grasindo, 2001
- Departemen Pendidikan Nasional, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Jakarta: Balai Pustaka, 2005
- Dunia Belajar, *Pengertian Peningkatan Menurut Para Ahli*. 2014, diakses pada 10 September 2021. <https://www.duniapelajar.com/2014/08/08/pengertian-peningkatan-menurut-para-ahli/>
- Hardani, dkk, *Metode Penelitian Kuantitatif & Kualitatif*. Yogyakarta: Pustaka Ilmu, 2020
- KBBI, *Arti Kata Puas*, diakses pada 10 September 2021 melalui <https://kbbi.web.id/puas>
- Khalid Azrin, *Pengaruh Ketersediaan Koleksi Perpustakaan Terhadap Minat Baca Siswa*, diakses pada 21 Februari 2022, dari situs <http://Journal.unair.ac.id>.
- Kepuasan Pengguna Menurut Lasa, dikutip oleh Sri Rahayu Aritonang dalam Skripsi “*Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengguna Perpustakaan Universitas Hkbp Nommensen*”. Diakses pada 10 September 2021 melalui

<http://repositori.usu.ac.id/bitstream/handle/123456789/12852/140709037.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- Lupiyoadi Rambat, Edisi pertama, *Manajemen Pemasaran Jasa: Teori dan Praktik*. Jakarta: Salemba Empat, 2001
- Luthfi Hanif dan Ika Krismayanti, “*Relevansi Ketersediaan Koleksi Terhadap Pemenuhan Kebutuhan Informasi Mahasiswa di Perpustakaan Pusat Universitas PGRI Semarang*”, *Jurnal Ilmu Perpustakaan*, Volume 7, Nomor 2, Tahun 2018, <http://ejournal3.undip.ac.id>
- Mahayu Kusumaningtyas, *Pengaruh ketersediaan koleksi perpustakaan terhadap tingkat kunjungan pemustaka di Perpustakaan ITENAS*, *ejournal.upi* Vol. 3, No. 2, Diakses pada 22 Februari 2022 melalui <https://ejournal.upi>
- M Pawit Yusup, *Mengenal Dunia Perpustakaan dan Informasi*. Bandung: Rineka cipta, 2002
- Muhammad Abdillah Islamy, dkk. *Analisis Tingkat Kepuasan Pemustaka Tentang Kualitas layanan Perpustakaan Dengan Menggunakan Metode Libqual+ (Studi deskriptif di Perpustakaan Pusat Insitut Teknologi Bandung)*, *Jurnal Edulib*, Vol. 1, ed. 75, Juni, 2016, diakses pada 09 September 2021 melalui <https://ejournal.upi.edu/index.php/edulibinfo/article/view/9042>
- Muhammad Syawal, *Evaluasi Ketersediaan Koleksi Referensi Dalam Menunjang Kebutuhan Pemustaka Di UPT Perpustakaan Universitas Negeri Makassar*, Skripsi Ilmu Perpustakaan UIN Alauddin Makassar, 2018. Diakses melalui repositori.uin-alauddin.ac.id/15678/ pada tanggal 28 Februari 2022
- M.Nur Nasution, *Manajemen Jasa Terpadu*. Bogor: Ghalia Indonesia, 2004
- Nazar Bakri, *Tuntutan Praktis Metode Penelitian*. Jakarta: Pedoman Ilmu Jaya, 1994
- Perpustakaan Nasional RI, *Standar Nasional Perpustakaan Provinsi, Kabupaten/Kota, Kecamatan, Desa/Kelurahan*. Jakarta: Perpustakaan Nasional RI, 2019
- Peraturan Kepala Perpustakaan Nasional RI Nomor 8 Tahun 2017 tentang Standar Nasional Perpustakaan Kabupaten/Kota. Diakses pada 17 September 2021 melalui https://jdih.perpusnas.go.id/file_peraturan/Perka_8_2017_SNP_Perpustakaan_Kab_Kota_Salinan.pdf

- Pranala, *Pengertian Tingkat*. Diakses pada 10 September 2021 melalui <http://kbbi.web.id/tingkat>
- Ratminto, dkk, *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta:pustaka pelajar, 2006
- Rukminingsih, dkk, *Metode Penelitian Pendidikan: Penelitian Kuantitatif, Penelitian Kualitatif, Penelitian Tindakan Kelas*. Yogyakarta: Erhaka Utama, 2020
- Ridwan, *Pengembangan Koleksi pada Perpustakaan*, <http://repository.usu.ac.id>
- Rizka Fitriana, *Ketersediaan Koleksi Buku dan Kesesuaiannya dengan Kurikulum Prodi PGMI di Ruang Baca Prodi PGMI Fakultas Tarbiyah dan Keguruan Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh*, diakses pada tanggal 21 februari 2022 dari situs <https://repositiry.ar-raniry.ac.id>
- Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian, Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta, 2013
- _____, *Dasar-dasar Evaluasi Pendidikan*. Jakarta: Bumi Aksara, 2013
- _____, *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta, 2010
- _____, *Manajemen Penelitian*. Jakarta: Rineka Cipta, 2010
- Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta, 2017
- _____, *metode penelitian kuantitatif Kualitatif dan R&D*, Cet.XIII. Bandung: ALFABETA, 2014
- _____, *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta, 2013
- _____, *metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, and R&D*. Bandung: Alfabeta, 2012
- _____, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R & D*. Bandung: Alfabeta, 2011
- Sartika, Wiwi. *Hubungan antara Koleksi Terhadap Tingkat Kepuasan Pengguna*. Bandung:FIKOM UNFAD
- Soewarsono Hardjoesoedarmo, *Total Quality Manajement*. Yogyakarta: Andi Offset, 2004
- Sulistyo Basuki, *Teknik dan Jasa Dokumentasi*. Jakarta: Gramedia Pustaka

Utama, 1992)

Sutarno NS, *Tanggung Jawab Perpustakaan dalam Mengembangkan Masyarakat Informasi*. Jakarta: Panta Rei, 2005

Suwarno Wiji, *Ilmu Perpustakaan dan Kode Etik Pustakawan* (Jogjakarta: Ar Ruzz Media, 2015)

UU Nomor 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan. Diakses pada 15 September melalui <https://peraturan.bpk.go.id>

Wiji Suwarno, *Perpustakaan dan Buku*. Yogyakarta: Ar-Ruzz Media

Winsen Sanditarria, dkk, *Adiksi Bermain Game Online Pada Anak Usia Dini di Internet Penyedia Game Online Jatiningor Sumedang*. Bandung: Universitas Padjajaran Fakultas Ilmu Keperawatan. diakses pada 30 Desember 2018. jurnal.unpad.ac.id/ejurnal/article/download/745/79

Yuyu Yulia, *Modul Pengembangan Koleksi*. Jakarta: Universitas Terbuka, 2013





SURAT KEPUTUSAN
DEKAN FAKULTAS ADAB DAN HUMANIORA UIN AR-RANIRY
 Nomor: 1645/Up.08/FAH/KP.004/11/2021
TENTANG

PENGGANGKATAN PEMBIMBING SKRIPSI
BAGI 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 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 tentang pengangkatan pembimbing skripsi bagi mahasiswa Fakultas Adab dan Humaniora UIN Ar-Raniry Banda Aceh.
- Pertama** : Menunjuk saudara :
1. Suralya, M.Pd (Pembimbing Pertama)
 2. T. Mulkan Safri, M.IP (Pembimbing Kedua)
- Untuk membimbing skripsi mahasiswa
- Nama** : Yulia Nurhaliza
NIM : 170503109
Prodi : Ilmu Perpustakaan (IP)
Judul : Tingkat Kepuasan Pengguna terhadap Ketersediaan Koleksi di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Aceh Selatan
- Kedua** : Surat Keputusan ini mulai 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 : 01 Nopember 2021 M
 25 Rabiul Awal 1443

Tembusan:

1. Rektor UIN Ar-Raniry;
2. Dekan Fakultas Adab dan Humaniora UIN Ar-Raniry;
3. Ketua Prodi S1 Ilmu Perpustakaan Fakultas Adab dan Humaniora UIN Ar-Raniry;
4. Yang bersangkutan untuk dimaklumi dan dilaksanakan.
5. Arsip

Dekan,


 Fauzi



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 : 2511/Un.08/FAH.I/PP.00.9/10/2022
 Lamp : -
 Hal : **Penelitian Ilmiah Mahasiswa**

Kepada Yth,
 Kepala Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Kabupaten Aceh Selatan

Assalamu'alaikum Wr.Wb.
 Pimpinan Fakultas Adab dan Humaniora UIN Ar-Raniry dengan ini menerangkan bahwa:

Nama/NIM : **YULIA NURHALIZA / 170503109**
 Semester/Jurusan : **XI/ Ilmu Perpustakaan**
 Alamat sekarang : **Jln Laks. Malahayati Gampong Kajhu Dusun Monsinget Kecamatan Baitussalam Kabupaten Aceh Besar**

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 **Tingkat Kepuasan Pengguna Terhadap Ketersediaan Koleksi Di Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Kabupaten Aceh Selatan**

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

Banda Aceh, 27 Oktober 2022
 an. Dekan
 Wakil Dekan Bidang Akademik dan
 Kelembagaan,



Berlaku sampai : 27 Januari
 2023

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

جامعة الرانيري

AR - RANIRY



**PEMERINTAH KABUPATEN ACEH SELATAN
DINAS PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN**

Jalan T.R. Angkasah No. 83 – Tapaktuan Kode Pos 23717
Telepon (0656) 21855 Faks. (0656) 21855
Email: dpdkaselmembaca@gmail.com

Nomor : 041/221/2022
Lamp. : 1 (satu) eks
Hal : Penelitian Ilmiah Mahasiswa

Tapaktuan, 31 Oktober 2022

Kepada Yth :

Dekan Fakultas Adab dan Humaniora
Universitas Islam Negeri Ar-Raniry
Di

Tempat

1. Sehubungan dengan Surat Dekan Fakultas Adab dan Humaniora Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Nomor : 2511/Un.08/FAHL/PP.00.9/10/2022 tanggal 27 Oktober 2022 hal penelitian ilmiah mahasiswa tersebut pada dasarnya kami sangat setuju, kepada :

Nama : **YULIA NURHALIZA**
NIM : 170503109
Jurusan : Ilmu Perpustakaan
Alamat : Jln Laks. Malahayati Gampong Kajhu Dusun Mosinget Kecamatan Baitussalam Kabupaten Aceh Besar

Dalam rangka mengumpulkan data untuk penyusunan skripsi dengan judul “Tingkat Kepuasan Pengguna Terhadap Ketersediaan Koleksi Di Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Kabupaten Aceh Selatan”.

2. Demikian surat ini kami buat untuk dapat dipergunakan seperlunya.

AR - RANIRY

Kepala Dinas Perpustakaan dan Kearsipan
Kabupaten Aceh Selatan

(**ERDIANSYAH, S.Pd.**)

Pembina Utama Muda (IV/c)
NIP. 19720410 199512 1 002

Kuesioner Penelitian

TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA TERHADAP KETERSEDIAAN
KOLEKSI DI DINAS PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN KABUPATEN
ACEH SELATAN

Nomor Responden : (diisi oleh peneliti)

Nama :

*Jenis Kelamin : Laki-laki / Perempuan

*Pendidikan : SD / SMP / SMA / Perguruan Tinggi / Umum

Nomor Hp :

*Coret yang bukan pilihan

Petunjuk Pengisian.

1. Berilah tanda centang (✓) pada kolom jawaban sesuai dengan apa yang anda rasakan!
2. Jawablah pernyataan dengan memilih salah satu diantara lima pilihan jawaban yaitu:

SP : Sangat Puous

P : Puous

CP : Cukup Puous

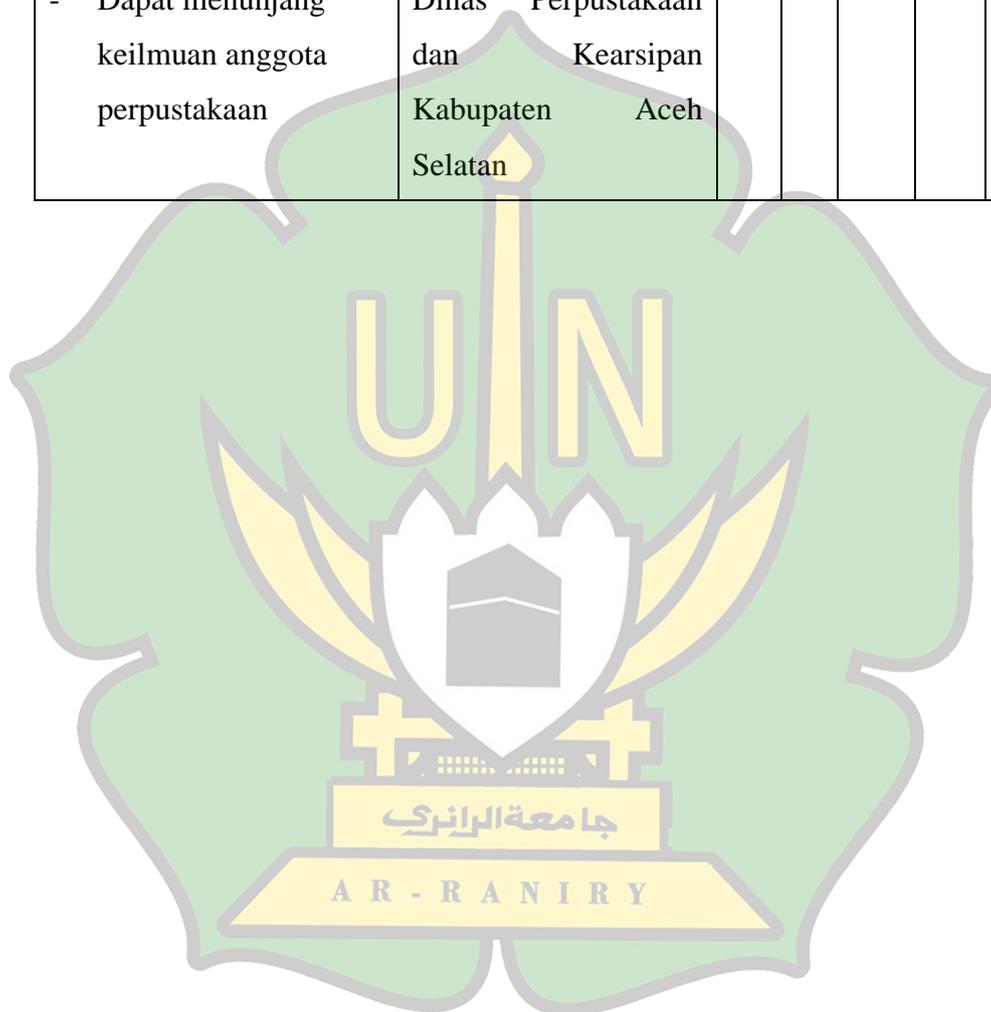
KP : Kurang Puous

TP : Tidak Puous

AR - RANIRY

INDIKATOR	PERNYATAAN	SKALA				
		SP	P	CP	KP	TP
Relevansi Koleksi - Sesuai dengan kebutuhan pengguna	Pendapat saya sebagai pengguna terhadap Relevansi koleksi di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Aceh Selatan					
Ragam Jenis Koleksi - Koleksi Tercetak - Koleksi Noncetak - Koleksi bentuk mikro - Koleksi elektronik	Perndapat saya sebagai pengguna terhadap ragam jenis koleksi yang tersedia di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Aceh Selatan					
Jumlah Koleksi - Lengkap dan dapat memenuhi kebutuhan informasi pengguna	Pendapat saya sebagai pengguna terhadap kelengkapan / jumlah koleksi di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Aceh Selatan					
Kemutakhiran Koleksi - Memiliki koleksi yang up to date	Pendapat saya sebagai pengguna terhadap kemutakhiran koleksi Dinas Perpustakaan dan Kearsipan					

	Kabupaten Aceh Selatan					
Kualitas Koleksi - Dapat menarik perhatian pengguna - Dapat menunjang keilmuan anggota perpustakaan	Pendapat saya sebagai pengguna terhadap kualitas koleksi di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Aceh Selatan					

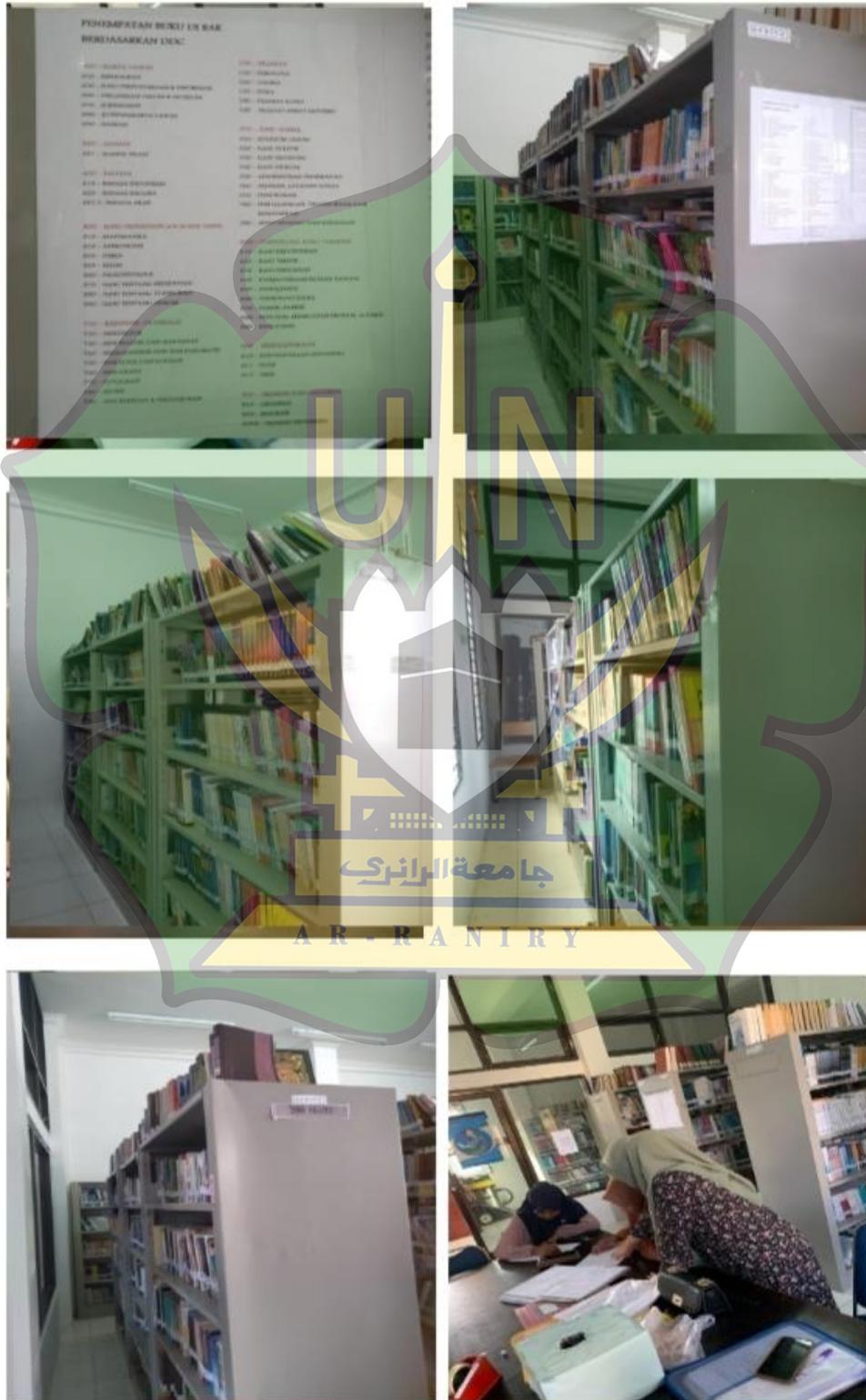


DAFTAR PERSENTASE HASIL JAWABAN RESPONDEN											
Indikator	SP	P	CP	KP	TP	Total %					
	% SP	% P	% CP	% KP	% TP						
Relevansi Koleksi	5	7	4	32	14	100,0	8,1	11,3	6,5	51,6	22,6
Ragam Jenis Koleksi	1	7	8	20	26	100,0	1,6	11,3	12,9	32,3	41,9
Jumlah koleksi	3	5	2	29	23	100,0	4,8	8,1	3,2	46,8	37,1
Kemutakhiran Koleksi	6	7	3	12	34	100,0	9,7	11,3	4,8	19,4	54,8
Kualitas koleksi	7	2	4	19	30	100,0	11,3	3,2	6,5	30,6	48,4

جامعة الرانيري

A R - R A N I R Y

4	Responden	Nomor Pertanyaan / Jawaban				
5		1	2	3	4	5
6	1	SP	P	P	CP	KP
7	2	CP	P	CP	KP	CP
8	3	KP	CP	CP	CP	KP
9	4	TP	CP	P	CP	KP
10	5	P	P	SP	SP	SP
11	6	SP	TP	KP	KP	TP
12	7	KP	TP	TP	KP	TP
13	8	TP	KP	KP	P	P
14	9	P	SP	SP	SP	KP
15	10	KP	CP	KP	P	CP
16	11	SP	KP	KP	P	P
17	12	KP	TP	TP	KP	KP
18	13	SP	TP	KP	P	CP
19	14	KP	CP	P	SP	SP
20	15	TP	KP	TP	TP	TP
21	16	P	TP	KP	P	KP
22	17	KP	TP	TP	TP	TP
23	18	SP	CP	KP	TP	TP
24	19	P	KP	KP	TP	TP
25	20	KP	TP	TP	TP	KP
26	21	TP	CP	KP	P	SP
27	22	KP	TP	KP	TP	KP
28	23	TP	CP	TP	TP	KP
29	24	KP	TP	KP	P	SP
30	25	TP	P	TP	TP	TP
31	26	KP	TP	TP	TP	TP
32	27	KP	KP	KP	KP	KP
33	28	KP	CP	TP	TP	TP
34	29	TP	KP	TP	TP	KP
35	30	KP	TP	KP	TP	TP
36	31	KP	KP	TP	TP	TP
37	32	KP	TP	TP	KP	KP
38	33	KP	TP	TP	TP	TP
39	34	TP	KP	KP	TP	KP
40	35	KP	TP	KP	TP	TP
41	36	KP	KP	KP	TP	TP
42	37	P	KP	TP	TP	KP
43	38	KP	TP	KP	KP	TP
44	39	TP	KP	TP	TP	TP
45	40	KP	TP	KP	TP	KP
46	41	KP	KP	KP	TP	TP
47	42	TP	KP	KP	KP	TP
48	43	KP	KP	KP	TP	TP
49	44	KP	KP	KP	TP	TP
50	45	P	P	SP	SP	SP
51	46	CP	TP	TP	TP	TP
52	47	TP	KP	KP	TP	KP
53	48	KP	KP	TP	TP	TP
54	49	KP	TP	TP	KP	TP
55	50	TP	KP	TP	TP	TP
56	51	TP	TP	TP	TP	KP
57	52	KP	TP	TP	KP	TP
58	53	KP	KP	TP	TP	TP
59	54	KP	TP	TP	TP	TP
60	55	CP	P	P	SP	SP
61	56	TP	TP	KP	TP	TP
62	57	KP	TP	KP	KP	KP
63	58	KP	TP	KP	TP	TP
64	59	P	TP	KP	TP	TP
65	60	KP	TP	KP	KP	CP
66	61	KP	KP	KP	TP	KP
67	62	CP	P	P	SP	SP

FOTO-FOTO KEGIATAN PENELITIAN



DAFTAR RIWAYAT HIDUP

1. Nama lengkap : Yulia Nurhaliza
2. Tempat/ Tanggal Lahir : Drin Jalo, 17 Juli 1999
3. Jenis Kelamin : Perempuan
4. Agama : Islam
5. NIM : 170503109
6. Kebangsaan/Suku : Indonesia/Aceh
7. Status Perkawinan : Belum Kawin
8. Pekerjaan : Mahasiswa
9. Alamat : Khaju
10. Telepon/HP : 082317097355
11. Nama Orang Tua
 - a. Ayah : Alm. M Nur
 - b. Ibu : Suharni
 - c. Pekerjaan Ayah : -
 - d. Pekerjaan Ibu : IRT
12. Riwayat Pendidikan
 - a. SD/MI : SDN 2 Ie Dingen Lulus Tahun 2011
 - b. SMP/MTs : SMP 1 Meukek Lulus Tahun 2014
 - c. SMA/MA : SMAN 1 Meukek Lulus Tahun 2017
 - d. Perguruan Tinggi : S1 Ilmu Perpustakaan, Fakultas Adab dan Humaniora, UIN Ar-Raniry Banda Aceh.

Banda Aceh, 22 Desember 2022

جامعة الرانيري

A R - R A N I R Y

Yulia Nurhaliza