

**KOMPETENSI PERSONAL PUSTAKAWAN KAITANNYA
DENGAN KEPUASAN PENGGUNA PADA LAYANAN REFERENSI
BADAN ARSIP DAN KEPERPUSTAKAAN ACEH**

SKRIPSI

Diajukan Oleh:

RADHIANI

Nim : 531202835

**Mahasiswa Fakultas Adab dan Humaniora
Prodi S1 Ilmu Perpustakaan**



**FAKULTAS ADAB DAN HUMANIORA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY
DARUSSALAM - BANDA ACEH
2018 M/1439 H**

**KOMPETENSI PERSONAL PUSTAKAWAN KAITANNYA
DENGAN KEPUASAN PENGGUNA PADA LAYANAN REFERENSI
BADAN ARSIP DAN KEPERPUSTAKAAN ACEH**

SKRIPSI

Diajukan kepada Fakultas Adab dan Humaniora
Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Darussalam Banda Aceh
Sebagai Beban Studi Untuk Memperoleh Gelar Sarjana
dalam Ilmu Perpustakaan

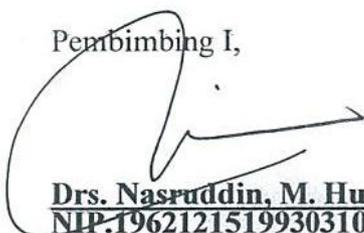
Oleh

RADHIANI
531202835

Mahasiswa Fakultas Adab dan Humaniora
Prodi Ilmu Perpustakaan

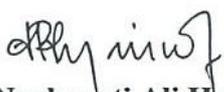
Disetujui Oleh:

Pembimbing I,



Drs. Nasruddin, M. Hum
NIP.196212151993031002

Pembimbing II,



Nurhayati Ali Hasan, M. LIS
NIP.197307281999032002

SKRIPSI

Telah Dinilai Oleh Panitia Sidang Munaqasyah Skripsi Fakultas Adab dan Humaniora UIN Ar-Raniry, dinyatakan Lulus dan Diterima Sebagai Tugas Akhir Penyelesaian Program Srata Satu (S1) Ilmu Perpustakaan

Pada Hari / tanggal:

Kamis, 09 Februari 2018 M
23 Jumadil Awwal 1439 H

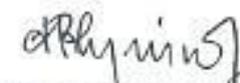
Di

Darussalam-Banda Aceh
PANITIA UJIAN MUNAQASYAH SKRIPSI

Ketua,


Drs. Nasruddin, M. Hum
NIP. 196212151993031002

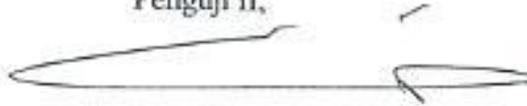
Sekretaris,


Nurhavati Ali Hasan, M. LIS
NIP.197307281999032002

Penguji I,


Dr. Fauzi Ismail, M. Si
NIP. 196805111994021001

Penguji II,


Mukhtaruddin, M. LIS
NIP. 197711152009121001

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


(Syarifuddin, MA, Ph.D)
NIP: 19700101199703005

SURAT PERNYATAAN KE ASLIAN

Saya bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Radhiani

Nim : 531202835

Prodi/Jurusan : S-1 Ilmu Perpustakaan

Judul Skripsi : Kompetensi Personal Pustakawan dan Kaitannya dengan Kepuasan Pengguna Pada Layanan Referensi Badan Arsip dan Perpustakaan Aceh

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

Banda Aceh, 20 Januari 2018

Yang membuat pengakuan,


468ADF915693913
000
RUPIAH
Radhiani

KATA PENGANTAR



Alhamdulillah segala puji dan syukur penulis ucapkan kepada Allah swt yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya, sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul ***“Kompetensi Personal Pustakawan dan Kaitannya dengan Kepuasan Pengguna pada Layanan Referensi Badan Arsip dan Perpustakaan Aceh”***.

Shalawat beriring salam penulis sanjungkan kepangkuan Nabi Besar Muhammad Saw beserta keluarga dan para sahabat beliau yang telah membawa umatnya dari alam kebodohan kepada alam yang penuh dengan ilmu pengetahuan.

Skripsi ini diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ilmu Perpustakaan pada Fakultas Adab dan Humaniora UIN Ar-Raniry Banda Aceh. Selama pelaksanaan penelitian dan penyelesaian penulisan skripsi ini, banyak mendapatkan bimbingan, arahan, motivasi dan bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis ingin mengucapkan terima kasih dan penghargaan yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Syarifuddin, M.Ag., Ph.D, Dekan Fakultas Adab dan Humaniora UIN Ar-Raniry Banda Aceh yang memberikan kemudahan dan kelancaran dalam penyusunan skripsi.
2. Ibu Zubaidah, M.Ed, Ketua Prodi Perpustakaan UIN Ar-Raniry yang telah memberikan kelancaran dalam melaksanakan penelitian.
3. Ibu Nurhayati Ali Hasan, M. LIS, selaku penasehat akademik dan pembimbing II yang telah memberikan bimbingan, pengarahan, kritik,

DAFTAR ISI

LEMBARAN JUDUL	i
PENGESAHAN PEMBIMBING	ii
PENGESAHAN SIDANG	iii
KATA PENGANTAR	iv
ABSTRAK	vi
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR LAMPIRAN	viii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah	4
C. Tujuan Penelitian	5
D. Manfaat Penelitian	5
E. Penjelasan Istilah.....	6
BAB II KAJIAN PUSTAKA DAN LANDASAN TEORI	
A. Kajian Kepustakaan	9
B. Kompetensi Personal Pustakawan	13
C. Kepuasan Pengguna pada Layanan Referensi	22
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Jenis Penelitian dan Pendekatan	31
B. Lokasi Penelitian	32
C. Populasi dan Sampel	32
D. Teknik Pengumpulan Data.....	34
E. Teknik Analisis Data.....	35
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian	39
B. Kompetensi Personal Pustakawan pada Layanan Referensi Banda Arsip dan Perpustakawan Aceh	44
C. Kompetensi Personal Pustakawan dengan Kepuasan Pengguna pada Layanan Referensi Badan Arsip dan Perpustakaan Aceh	50
BAB V PENUTUP	
A. Kesimpulan	57
B. Saran.....	58
DAFTAR PUSTAKA	59
LAMPIRAN-LAMPIRAN	
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	

DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN 1 : Pertanyaan Penelitian

LAMPIRAN 2 : Dokumentasi

LAMPIRAN 3 : Surat Pengutusan Pembimbing

LAMPIRAN 4 : Surat Rekomendasi Izin Penelitian dari Akademik

LAMPIRAN 5 : Surat Izin Penelitian dari UPT Perpustakaan UIN Ar-Raniry

LAMPIRAN 6 : Surat Telah Melakukan Penelitian dari UPT Perpustakaan UIN Ar-Raniry

ABSTRAK

Skripsi ini berjudul Kompetensi Personal Pustakawan dan Kaitannya Dengan Kepuasan Pengguna Pada Layanan Referensi Badan Arsip dan Perpustakaan Aceh. Tujuan penelitian ini yaitu untuk mengetahui kompetensi personal pustakawan pada layanan referensi Badan Arsip dan Perpustakaan Aceh dan untuk mengetahui kaitan antara kompetensi personal pustakawan dengan kepuasan pengguna pada layanan referensi Badan Arsip Dan Perpustakaan Aceh, dengan jumlah sampel sebanyak 32 orang, terdiri dari 30 orang pengguna dan 2 orang pegawai perpustakaan. Penelitian ini merupakan penelitian lapangan (field research) dengan menggunakan pendekatan kualitatif. Pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran angket, wawancara, observasi dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kompetensi Personal Pustakawan dalam melakukan layanan referensi, baik dari sikap, pengetahuan dan keterampilan. Sikap pustakawan dalam melayani pengguna seperti kepedulian, sopan, ramah dan sabar. Sedangkan pengetahuan mengenai cara melayani pengguna, mengetahui, ketersediaan koleksi dan mengetahui cara membantu pengguna dalam mencari informasi, keterampilan maupun berkomunikasi yang baik dan mampu dengan cepat memberikan informasi kepada pengguna. Begitu pula dengan kompetensi personal pustakawan layanan referensi Badan Arsip dan Perpustakaan Aceh. Erat dengan kepuasan pengguna merasa puas terhadap fasilitas seperti layanan buka jam 08.00 sampai jam 12.00 kemudian istirahat dan jam 02.00 sampai jam 5 sore yang disediakan oleh perpustakaan dan juga jam layanan.

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pustakawan adalah seorang, tenaga kerja bidang perpustakaan yang telah memiliki pendidikan ilmu perpustakaan, baik melalui pelatihan, kursus, seminar maupun dengan kegiatan sekolah normal, maka seorang pustakawan harus memiliki kompetensi.¹ Kompetensi seorang pustakawan di sini bermakna kewenangan (kekuasaan) untuk menentukan (memutuskan) sesuatu, khususnya dalam pelayanan perpustakaan.² Secara teori, kompetensi pustakawan dikelompokkan ke dalam dua jenis, yaitu kompetensi profesional dan kompetensi personal. Kompetensi profesional ialah kemampuan yang didukung dengan pengetahuan yang luas tentang sumber-sumber informasi, teknologi, manajemen dan penelitian serta kemampuan untuk menggunakan pengetahuan tersebut sebagai dasar untuk menyelenggarakan layanan perpustakaan.³ Sedangkan kompetensi personal lebih pada kemampuan individu dalam berkomunikasi dan bekerjasama untuk menciptakan nilai lebih dari penyelenggaraan perpustakaan, khususnya dalam pelayanannya.⁴

Dalam kompetensi profesional ini, pustakawan mempunyai pengetahuan dan keterampilan dalam mengelola layanan informasi, akses informasi, teknologi, manajemen dan penelitian, serta mempunyai kemampuan dalam menyediakan layanan perpustakaan dan informasi di tiap-tiap daerah. Dengan demikian, kompetensi profesional harus dimiliki oleh setiap pustakawan. Untuk menunjang kompetensi profesional ini, maka dibutuhkan juga

¹Wiji Suwarno, *Psikologi Perpustakaan*, (Jakarta: CV Sagung Sero, 2009), hal. 62.

²Rachman Hermawan dan Zulfikar Zen, *Etika Kepustakawan; Suatu Pendekatan Kode Etik terhadap Kode Etik Pustakawan Indonesia*, cet. 2, (Jakarta: Anggota Ikapi, 2010), hal. 173.

³Dalam artikel, "Kompetensi Profesional Pustakawan dan Penerapannya di Perpustakaan Khusus Bidang Standardisasi", diakses melalui: <http://perpusnas.go.id/magazine/kompetensi-profesional-pustakawan-dan-penerapannya-di-perpustakaan-khusus-bidang-standardisasi>, pada tanggal 17 Juli 2017.

⁴Dalam artikel, "Kompetensi Profesional Pustakawan dan Penerapannya di Perpustakaan Khusus Bidang Standardisasi", diakses melalui: <http://perpusnas.go.id/magazine/kompetensi-profesional-pustakawan-dan-penerapannya-di-perpustakaan-khusus-bidang-standardisasi>, pada tanggal 17 Juli 2017.

kompetensi personal. Kompetensi personal merupakan kemampuan pribadi pustakawan dalam berkomunikasi baik verbal ataupun non verbal kepada pemustaka.⁵

Kemampuan komunikasi verbal yaitu kemampuan pustakawan dengan cara menggunakan lisan untuk menyampaikan informasi yang ditanyakan oleh pengguna dalam mencari informasi seperti penngguna bertanya kepada pustakawan mengenai buku yang dicari oleh pengguna, jadi pustakawan menjawab pertanyaan tersebut dengan menggunakan lisan. Sedangkan kemampuan komunikasi non verbal, yaitu berupa bahasa tubuh, isyarat tangan, gerakan kepala, dan ekspresi wajah. Ketika seorang pengguna bertanya kepada pustakawan maka idealnya seorang pustakawan harus menunjang kemampuan bahasanya dengan kemampuan non verbal, seperti menambahkan gerakan kepala dan isyarat tangan berupa menunjukan tempat yang dimaksud oleh pemustaka.⁶

Berdasarkan keterangan tersebut, idealnya seorang pustakawan mempunyai kedua kompetensi tersebut dalam menjalankan sistem pengelolaan perpustakaan, baik kompetensi profesional yang notabene sebagai tuntutan bagi orang yang berprofesi sebagai pustakawan, maupun kompetensi personal yang dapat menunjang jalannya pelayanan perpustakaan dengan baik. Khusus kompetensi personal ini, yang terpenting adalah kemampuan komunikasi dan pemecahan masalah secara kreatif terkait pelayanan bagi pengguna (pemustaka). Hal ini menunjukkan kompetensi personal pustakawan merupakan hal yang penting dalam berinteraksi dengan pemustaka, tujuannya yaitu untuk menciptakan kepuasan pengguna.

Kepuasan pengguna merupakan perasaan seseorang yang ditunjukkan saat membandingkan hasil yang diharapkan dan dipikirkan. Jika hasil berada di bawah harapan

⁵Pemustaka disebut juga dengan pengguna perpustakaan, baik dalam bentuk perorangan, kelompok masyarakat atau lembaga yang menggunakan layanan perpustakaan. Lihat ketentuan Pasal 1 ayat (9), Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2007 Tetang Perpustakaan.

⁶Dalam artikel Rizka Noviana, yang berjudul: “Pengaruh Kompetensi Personal Pustakawan”, dimuat dalam: http://rizkanoviana11.blogspot.co.id/2013/07/pengaruh-kompetensi-personal-pustaka_wan.html, diakses pada tanggal 21 Maret 2017.

maka pengguna tidak puas. Sebaliknya jika hasil memenuhi harapan pengguna menjadi puas.⁷

Kepuasan pengguna hal yang sangat penting di dalam menentukan pertumbuhan dan kemajuan perpustakaan, jika pengguna sudah merasakan adanya kepuasan terhadap layanan yang diberikan oleh pustakawan, pengguna cenderung menjadi senang dan pengguna akan menginformasikan dan mempromosikan kepada para pengguna lainnya atas nilai-nilai positif yang pengguna rasakan dari perpustakaan tersebut. Seperti dalam memberikan pelayanan referensi kepada pengguna misalnya (1) memberikan bantuan untuk menelusur bahan pustaka koleksi referensi yang diperlukan oleh pengguna perpustakaan dengan menggunakan katalog, bibliografi, komputer dan alat-alat penelusuran lainnya. (2) Memberikan bantuan pengarahan kepada para pengguna perpustakaan untuk menemukan pokok-pokok bahasa pengetahuan tertentu yang terdapat di dalam bahan pustaka koleksi referensi.

Berdasarkan pemaparan di atas, dapat disimpulkan bahwa pustakawan dituntut memiliki kompetensi personal yang baik. Namun demikian, praktek di lapangan, khususnya di Badan Arsip dan Perpustakaan Aceh, bahwa kompetensi personal yang dimiliki oleh pustakawan masih kurang, khususnya dalam kaitan dengan sikap, pengetahuan dan keterampilan.

Berdasarkan permasalahan yang telah dikemukakan di atas, maka penulis tertarik untuk membahas dalam sebuah karya ilmiah yang berjudul “**KOMPETENSI PERSONAL PUSTAKAWAN DAN KAITANNYA DENGAN KEPUASAAN PENGGUNA PADA LAYANAN REFERENSI BADAN ARSIP DAN PERPUSTAKAAN ACEH**”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dijelaskan di atas, maka permasalahan dalam penelitian ini adalah

⁷Diakses melalui situs: <http://repository.ipb.ac.id/handle/123456789/69227>, pada tanggal 17 Juli 2017.

1. Bagaimana kompetensi personal pustakawan pada layanan referensi Badan Arsip dan Perpustakaan Aceh?
2. Bagaimana kompetensi personal pustakawan dengan kepuasan pengguna pada layanan referensi Badan Arsip dan Perpustakaan Aceh?

C. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui kompetensi personal pustakawan pada layanan referensi Badan Arsip dan Perpustakaan Aceh.
2. Untuk mengetahui kompetensi personal pustakawan dengan kepuasan pengguna pada layanan referensi Badan Arsip dan Perpustakaan Aceh.

D. Manfaat Penelitian

Terdapat dua manfaat dalam penelitian ini, yaitu sebagai berikut:

1. **Manfaat Praktis:** Bagi Badan Arsip dan Perpustakaan Aceh, penelitian diharapkan dapat mendorong pustakawan dalam meningkatkan kompetensi personal dalam melayani pengguna perpustakaan. Bagi penulis, manfaat praktis yang diharapkan adalah bahwa seluruh tahapan penelitian serta hasil penelitian yang diperoleh dapat memperluas wawasan dan sekaligus memperoleh pengetahuan empirik mengenai penerapan fungsi ilmu perpustakaan pada Fakultas Adab dan Humaniora yang diperoleh selama mengikuti kegiatan perkuliahan. Bagi pihak-pihak yang berkepentingan dengan hasil penelitian, penulis berharap manfaat hasil penelitian dapat diterima sebagai kontribusi untuk meningkatkan pengetahuan, khususnya terkait kompetensi personal pustakawan.
2. **Manfaat Akademis:** Manfaat akademis yang diharapkan adalah bahwa hasil penelitian dapat dijadikan rujukan bagi upaya pengembangan perpustakaan, dan berguna juga

untuk menjadi referensi bagi mahasiswa yang melakukan kajian terkait dengan penelitian ini.

E. Penjelasan Istilah

Berhubung suatu istilah sering kali menimbulkan bermacam-macam penafsiran, maka penulis merasa perlu menjelaskan terlebih dahulu beberapa istilah yang digunakan dalam judul skripsi ini. Istilah pokok yang perlu dijelaskan antara lain:

1. Kompetensi Personal Pustakawan

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia kompetensi adalah kewenangan (kekuasaan) untuk menentukan (memutuskan) sesuatu.⁸

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia personal adalah kepribadian yang mencakup tingkah laku individu baik yang terbuka (lahiriyah) maupun yang tersembunyi (batiniyah).⁹

Sedangkan pustakawan berasal dari kata pustaka, dengan penambahan kata wan diartikan sebagai orang yang pekerjaannya atau profesinya terkait erat dengan dunia pustaka atau bahan pustaka. Dalam bahasa Inggris pustakawan disebut sebagai *librarian* yang juga terkait erat dengan *library*, istilah pustakawan diperkaya lagi dengan istilah-istilah lain, meskipun hakekat pekerjaannya sama, yaitu sama-sama mengelola informasi di antaranya pakar informasi, pakar dokumentasi, pialang informasi, manajer pengetahuan, dan sebagainya. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia pustakawan adalah orang yang bergerak di bidang perpustakaan atau ahli perpustakaan.¹⁰ Jadi pustakawan adalah seseorang yang bekerja di perpustakaan dan membantu orang menemukan buku, majalah dan informasi lain.

Adapun kompetensi personal pustakawan yang penulis maksud di sini adalah seorang pustakawan yang ada di Banda Arsip perpustakaan Aceh dalam memberikan pelayanan referensi kepada pengguna harus kompeten, baik kompeten secara professional maupun kompeten secara personal, jika sebuah perpustakaan mempunyai pustakawan yang kompeten

⁸Poerwadarminta, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, (Jakarta: Balai Pustaka, 1993), hal. 518.

⁹Poerwadarminta, *Kamus Besar Bahasa Indonesia...*, hal. 624.

¹⁰Poerwadarminta, *Kamus Besar Bahasa Indonesia...*, hal. 525.

dalam memberikan pelayanan kepada pengguna maka kepuasan pengguna akan memberikan nilai kebanggaan tersendiri bagi pustakawan. Kompetensi pustakawan sangat penting dan harus dimiliki oleh seorang pustakawan. Pustakawan dikatakan kompeten apabila pustakawan dapat melaksanakan pekerjaannya, mempunyai keahlian yang dipersyaratkan untuk melakukan pekerjaan yang dilakukan secara efektif dan efisien dengan tingkat keahlian yang tinggi dalam rangka mencapai tujuan pekerjaan secara maksimal, yaitu dengan memberikan pelayanan dan kepuasan sesuai dengan kebutuhan pengguna.

2. Kepuasan Pengguna Layanan Referensi

Kepuasan menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia adalah puas yang berarti merasa senang, perih (hal yang bersifat puas, kesenangan, kelegaan dan sebagainya).¹¹ Kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang senang atau kecewa yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) yang ia rasakan dibandingkan dengan harapannya.

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia pengguna adalah perorangan, kelompok orang atau lembaga yang memanfaatkan fasilitas layanan perpustakaan.

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia referensi adalah menunjuk/merujuk. Dalam ilmu perpustakaan referensi diartikan menunjuk kepada suatu koleksi yang dapat menjawab pertanyaan yang disampaikan oleh pemustaka oleh pemakai perpustakaan.¹²

Adapun kepuasan pengguna layanan referensi yang penulis maksud di sini adalah perasaan pemustaka setelah mendapatkan pelayanan di ruang referensi Badan Arsip dan Perpustakaan Aceh.

¹¹Poerwadarminta, *Kamus Besar Bahasa Indonesia...*, hal. 450.

¹²Syihabuddin Qaiyubi, *Dasar-Dasar Ilmu Perpustakaan dan Informasi*, (Yogyakarta: Fakultas Adab UIN Sunan Kalijajaga, 2007), hal. 221.

BAB II

KAJIAN PUSTAKA DAN LANDASAN TEORITIS

A. Kajian Kepustakaan

Pada sub bab ini atau diuraikan penelitian tentang yang telah dilakukan peneliti-peneliti sebelumnya, baik dalam bentuk buku yang sudah diterbitkan maupun masih berupa skripsi, tesis atau laporan yang belum diterbitkan. Berbagai literatur tersebut secara substansial metode logis, mempunyai keterkaitan dengan permasalahan penelitian guna menghindari duplikasi dan selanjutnya ditunjukkan orisinalitas penelitian ini serta perbedaannya dengan penelitian sebelumnya.¹³ Dari beberapa literatur yang peneliti baca terdapat beberapa referensi yang terkait dengan penelitian ini yaitu:

Pertama, skripsi yang ditulis oleh Endah Nurcahayati, berjudul ***Pengaruh Kompetensi Pustakawan Terhadap Kinerja Pustakawan dalam Pelayanan Pengguna di Perpustakaan Khusus***, di dalamnya membahas bahwa keberhasilan perpustakaan sangat dipengaruhi oleh adanya pustakawan yang memiliki peran penting dalam membantu mencapai tujuan/sasaran serta dapat membangun citra positif di hadapan masyarakat. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menguji dan menganalisis pengaruh kompetensi pustakawan di perpustakaan ATKP (Akademi Teknik Keselamatan Penerbangan), PoltekKP (Akademi Politeknik Kelautan dan Perikanan), PoltekPel (Akademi Politeknik Perkapalan) dan PusdikPol (Pusat Pendidikan Polri). Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian lapangan (***field research***) yang bersifat kuantitatif. Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan survei dan metode yang digunakan adalah metode eksplanatif. Populasi dan sampel 32 pustakawan dengan menggunakan teknik ***purposive sampling***. Instrumen penelitian yang digunakan adalah kuesioner.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kompetensi pustakawan berpengaruh positif terhadap kinerja pustakawan, di mana nilai t-hitung yang diperoleh 10,303 dengan taraf signifikan 0,000. Kemudian hasil analisis determinasi menjelaskan bahwa nilai determinasi R² (R Square)

¹³Tim Penyusun, *Penulisan Karya Ilmiah Fakultas Syariah*, (Malang: Pustaka Pelajar, 2013), hal. 42.

sebesar 0,780. Serta nilai rata-rata pada setiap variabel menghasilkan nilai yang menunjukkan kategori baik, dimana pada variabel X meliputi kompetensi manajemen informasi 3,19, kompetensi interpersonal 3,23, kompetensi teknologi informasi 2,94, dan kompetensi manajemen 3,15. Sedangkan nilai rata-rata variable Y yaitu dari kesetiaan 3,28, prestasi kerja 3,21, kedisiplinan 3,26, kreativitas 3,26, kejasama 3,26, kecakapan 3,23, tanggung jawab 3,21, kuantitas kerja 3,23, kualitas kerja 3,19, pengetahuan tentang pekerjaan 3,14, keaslian gagasan 3,23, kesadaran dan kepercayaan 3,26, dan *personal quality* 3,14. Adapun saran yang disampaikan adalah kompetensi dan kinerja yang menghasilkan nilai rata-rata tinggi agar tetap selalu dipertahankan di setiap diri pustakawan. Sedangkan kompetensi dan kinerja yang menghasilkan nilai rata-rata paling rendah agar supaya lebih ditingkatkan lagi.¹⁴

Kedua, artikel yang ditulis oleh Vivit Wardah Rufaida, kajian *Kompetensi Pustakawan Perpustakaan Khusus (Studi Kasus Pusat Perpustakaan dan Penyebaran Teknologi Pertanian Bogor)*, di dalamnya menjelaskan bahwa perpustakaan khusus berkembang sejalan dengan perkembangan kebutuhan informasi perusahaan, organisasi atau instansi pemerintah, serta lembaga masyarakat. Perpustakaan khusus berfungsi sebagai pusat informasi dalam suatu bidang ilmu atau teknologi khusus bagi pemustaka tertentu. Pustakawan di perpustakaan khusus selain harus menguasai teknis pengelolaan informasi, juga harus memahami subjek informasi yang dilayani, sumber-sumber informasi yang relevan, memiliki kompetensi profesional dan personal. Artikel ini mengungkapkan hasil evaluasi terhadap peran pustakawan di Pusat Perpustakaan dan Penyebaran Teknologi Pertanian (pustaka) sesuai SK Menpan No. 132 Tahun 2002, dan mencoba menggali permasalahan yang berkaitan dengan fungsi mereka.

Hasil evaluasi menunjukkan bahwa dari 28 orang pustakawan, komposisi antara pustakawan ahli, pustakawan terampil dibanding tenaga administrasi (*non profesional*) adalah 1:2:9 yang berarti

¹⁴Endah Nurcahayati, *Pengaruh Kompetensi Pustakawan Terhadap Kinerja Pustakawan dalam Pelayanan Pengguna di Perpustakaan Khusus*, **Skripsi**, (Surabaya: Perpustakaan Universitas Surabaya, 2014).

sudah mendekati komposisi ideal standar perpustakaan khusus dari Perpustakaan Nasional (Perpusnas), yaitu 1:2:4. Data tahun 2008 tentang komposisi usia menunjukkan pustakawan pustaka didominasi oleh kelompok umur 51-55 tahun (33,33%) dan 46-60 (29,17%), serta 56-60 (25%). Artinya pustaka akan menghadapi kondisi rawan dalam tahun 2009-2010, karena sekitar 6 hingga 8 orang tenaga pustakawan (28%) akan segera menjalani pensiun. Rekrutmen atau pengembangan tenaga pustakawan dari tenaga administrasi perlu segera dilakukan sebagai suatu konsekuensi jika pustaka hendak dipertahankan sebagai pembina perpustakaan dan pustakawan, apalagi sebagai satuan administrasi pangkal (satminkal) pustakawan lingkup Departemen Pertanian.¹⁵

Penelitian yang penulis lakukan tidak jauh berbeda dengan penelitian sebelumnya. Di mana penelitian 1 dan 2 yang telah penulis paparkan sama-sama membahas kompetensi pustakawan dalam memberikan pelayanan kepada pengguna, subyeknya adalah pengguna sedangkan skripsi penulis subyeknya adalah pustakawan dan pengguna di ruang referensi. Dari penelitian terdahulu terdapat perbedaannya dengan penelitian penulis di mana penelitian yang sudah ada yaitu terdapat pada objek pelayanan yang diberikan kepada pengguna. Sedangkan penelitian penulis lebih kepada kompetensi personal pustakawan dalam memberikan pelayanan pengguna di ruang referensi.

Selain itu penulis melakukan penelitian tentang kompetensi personal pustakawan dan kaitannya dengan kepuasan pengguna pada layanan referensi Badan Arsip dan Perpustakaan Aceh, dikarenakan kompetensi personal pustakawan sangat berpengaruh dalam memberikan pelayanan bagi pengguna, apabila pustakawan tidak mempunyai kompetensi personal maka pengguna tidak merasa kepuasan saat mengunjungi perpustakaan, sehingga ia tidak berminat untuk mengunjungi perpustakaan tersebut, kemudian juga penelitian yang penulis dilakukan ini belum pernah diteliti atau dikaji sebelumnya oleh mahasiswa maupun mahasiswa Fakultas Adab dan Humaniora selama sepuluh tahun terakhir.

Kemudian untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabulasi 2.1 berikut ini.

¹⁵Vivit Wardah Rufaida, *Kompetensi Pustakawan Perpustakaan Khusus (Studi Kasus Pusat Perpustakaan dan Penyebaran Teknologi Pertanian Bogor)*, **Jurnal Perpustakaan Pertanian**, Vol. 18, No. 1, 2009, (Bogon Pusat Perpustakaan dan Penyebaran Teknologi Pertanian, 2009), hal.7.

No	Nama	Judul	Lokasi	Alamat	Tahun
1.	Endah Nurchayah Ati	Pengaruh Kompetensi Pustakawan Terhadap Kinejia Pustakawan dalam Pelayanan Pengguna di Perpustakaan Khusus	Perpustakaan Universitas Surabaya	Surabaya	2014
2.	Vivit Wardah Rufaida	Kompetensi Pustakawan Perpustakaan Khusus (Studi Kasus Pusat Perpustakaan dan Penyebaran Teknologi Pertanian Bogor)	Pusat Perpustakaan dan Penyebaran Teknologi	Bogor	2009

B. Kompetensi Personal Pustakawan

1. Pengertian Kompetensi Personal Pustakawan

Kompetensi adalah kemampuan untuk melaksanakan atau melakukan suatu pekerjaan atau tugas yang dilandasi atas keterampilan, dan pengetahuan serta didukung oleh sikap kerja yang dituntut oleh pekerjaan tersebut.¹⁶

Menurut Supamo kompetensi adalah kecakapan yang memadai untuk melakukan suatu tugas atau memiliki keterampilan dan kecakapan yang diisyaratkan.¹⁷

Menurut Sulistyio-Basuki kompetensi adalah pengetahuan dan keterampilan yang dituntut untuk dimiliki oleh seseorang pekerja dalam dalam melaksanakan tugasnya yang sesuai dengan nilai-nilai yang diterapkan oleh satu organisasi dan juga merupakan kemampuan dasar, yang memungkinkan seorang pekerja memiliki cara berpikir, bertindak laku dan membuat generalisasi dalam situasi apapun dan juga dapat menemukan jalan dalam menyelesaikan kesulitan yang berpotensi untuk berlangsung dalam waktu relatif lama.¹⁸

Tipe kompetensi dapat dibedakan menjadi dua (a) *Soft competency* yaitu berkaitan erat dengan kemampuan mengatur pekerjaan dan berinteraksi dengan orang lain, sebagai contoh adalah kemampuan memimpin kemampuan berkomunikasi dan kemampuan membangun hubungan dengan orang lain, (b) *Hard competency* yaitu yang berkaitan dengan kemampuan fungsional atau teknis suatu

¹⁶Surakhmad, *Etika Kepustakawanan*, (Jakarta : Gramedia Pustaka Utama, 2006), hal. 6.

¹⁷Supamo Suhaenah, *Membangun Kompetensi Dasar*, (Jakarta: Direktorat, Jendral Pendidikan Tinggi Departemen Pendidikan Nasional, 2001), hal. 27.

¹⁸Sulistyio-Basuki, *Pengantar Ilmu Perpustakaan*, (Jakarta: Gramedia Utama, 1991), hal. 3.

pekerjaan, sebagai contoh kemampuan mengklasifikasi, membuat abstrak, melayani pemustaka, penelusuran informasi dan sebagainya.¹⁹

Berdasarkan uraian di atas dapat dipahami bahwa kompetensi adalah kemampuan yang dimiliki seseorang dalam menjalankan tugas atau kerjanya. Seseorang dianggap berkompeten apabila orang tersebut memiliki kemampuan seseorang atas pengetahuan, sikap dan keterampilan dalam suatu bidang tertentu.

Sedangkan personal diartikan oleh para ahli psikologi dipakai untuk menunjukkan sesuatu yang nyata dan dapat dipercaya tentang individu untuk menggambarkan bagaimana dan apa sebenarnya individu itu.²⁰ Jadi personal adalah keseluruhan kualitas tingkah laku dari pribadi seseorang.²¹

Personal diartikan sebagai kepribadian yang menarik dan kepribadian yang membosankan. Kepribadian menarik yang menggambarkan suatu sosok yang memiliki sifat-sifat seperti mudah menarik simpati orang, mengesankan, berbudi pekerti, sopan santu, memberikan kesan pertama yang baik. Kepribadian yang membosankan atau gersang menunjukkan adanya sifat-sifat yang tidak disukai orang membosankan, kurang semangat, tidak menarik, tidak mendalam, mudah dilupakan.²²

Kompetensi personal adalah kompetensi yang harus dimiliki seseorang yang berupa kemampuan pribadi yang diperoleh melalui pendidikan, pengalaman dan bersifat kepribadian. Tujuan perlu dimiliki kompetensi ini pada pustakawan adalah agar mereka mempunyai kemampuan dalam hal minat, intelektual, budaya, dan rekreasi bahasa asing, komunikasi lisan dan tertulis, antusias terhadap perbukuan, jiwa kepemimpinan dan lain sebagainya.²³

Kompetensi personal adalah kompetensi sikap, keterampilan dan nilai yang harus dimiliki masing-masing pustakawan agar mampu bekerja secara efisien, menjadi komunikator yang baik,

¹⁹Hermawan S, Rachman dan Zulfikar Zen, *Etika Kepustakawanan: Suatu Pendekatan Terhadap Kode Etik Pustakawan Indonesia*, (Jakarta: Sagung Seto, 2006), hal. 6.

²⁰M. Ngalim Purwanto, *Psikologi Pendidikan*, (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2004), hal. 160.

²¹M. Alisuf Sabri, *Pengantar Psikologi Umum & Perkembangan*, (Jakarta: Pedoman Ilmu Jaya, 1993), hal. 90.

²²Nana Syaodih Sukmadinata, *Landasan Psikologi Proses Pendidikan*, (Bandung: Remaja Rosda Karya, 2005), hal. 136-137.

²³Andi Prastowo, *Manajemen Perpustakaan Sekolah Profesional*, (Jogjakarta: Diva Press, 2013), hal. 59.

belajar terus-menerus dan mampu menghadapi tantangan.²⁴Kompetensi personal mewakili serangkaian sikap, keterampilan, dan nilai yang memungkinkan seorang pustakawan bekerja secara efektif dan efisien, serta menyumbangkan tenaga dan keahliannya dengan positif kepada organisasi/lembaga, pengguna dan profesinya. Kemampuan yang harus dimiliki agar memiliki sikap kompetensi personal yaitu *pertama*, kemampuan berkomunikasi dengan baik. *Kedua*, kemampuan menunjukkan nilai tambah dari kontribusi/sumbangan mereka. *Ketiga*, kemampuan untuk bersikap luwes dan positif dalam setiap situasi dan lingkungan kerja yang selalu berubah.

Kompetensi personal diartikan satu kesatuan keterampilan, perilaku dan nilai yang dimiliki pustakawan agar dapat bekerja dengan efektif, jadi komunikator yang baik terhadap pengunjung atau sesama pustakawan.²⁵

Sedangkan untuk memiliki sikap kompetensi personal harus (1) Mampu bersikap disiplin, tepat waktu dalam pelaksanaan tugas dan mampu bersikap asertif, (2) Selalu bersikap proaktif menyediakan jasa informasi prima (tepat, cepat dan mutakhir). (3) Peka dan mampu mengidentifikasi kebutuhan informasi staf dan perusahaan. (4) Memiliki keterampilan berkomunikasi efektif. (5) Mampu bekerja dalam tim.²⁶

Sementara untuk memiliki keterampilan kompetensi personal harus (a) Memiliki jiwa kepemimpinan, (b) Mampu mencari solusi untuk mengatasi masalah yang mungkin timbul, (c) Mampu membuat prioritas dalam pengerjaan tugas, (d) Memiliki kemauan untuk belajar dan keinginan untuk meningkatkan karir. (e) Memiliki solidaritas dan menghargai jaringan, (f) Selalu bersikap positif dan fleksibel dalam menerima perubahan.²⁷

Sementara pustakawan adalah seorang, tenaga kerja bidang perpustakaan yang telah memiliki pendidikan ilmu perpustakaan, baik melalui pelatihan, kursus, seminar maupun dengan kegiatan

²⁴Muhammad Riandy Arsiri Siregar, *Kompetensi yang Harus Dimiliki Seorang Pustakawan (Pengelola Perpustakaan)*, *Jurnal Iqra'* Vol. 09 No. 02 Oktober, 2015, hal. 215.

²⁵Jejejn Musfah, *Peningkatan Kompetensi Guru (Melalui Pelatihan dan Sumber Belajar Teori dan Praktik)*, (Bogor: Kencana Prenada Media Group, 2011), hal. 30-54.

²⁶Muhammad Riandy Arsin Siregar, *Kompetensi yang harus Dimiliki Seorang Pustakawan...*, hal. 215.

²⁷Muhammad Riandy Arsin Siregar, *Kompetensi yang harus Dimiliki Seorang Pustakawan...*, hal. 215.

sekolah formal. Pustakawan ini orang yang bertanggung jawab terhadap gerak maju roda perpustakaan.²⁸

Menurut Sulitsyo-Basuki pustakawan adalah seorang yang melaksanakan kegiatan perpustakaan dengan jalan memberikan pelayanan kepada pengguna sesuai dengan tugas lembaga induknya berdasarkan ilmu pengetahuan, dokumentasi dan informasi yang dimilikinya melalui pendidikan.²⁹ Pustakawan juga diuntut gemar membaca, terampil, kreatif, cerdas, tanggap, berwawasan luas, berorientasi ke depan, mampu menyerap ilmu lain, objektif dan lain-lain. Selain itu pustakawan perlu mempunyai kemampuan yaitu (1) Berkomunikasi yang baik sehingga dapat mengidentifikasi keperluan informasi pengguna. (2) Dapat berbahasa asing khususnya Bahasa Inggris sehingga mempermudah hubungan atau komunikasi internasional. (3) Mengembangkan teknik dan prosedur kerja dalam bidangnya. (4) Mampu melaksanakan penelitian di bidang perpustakaan untuk menentukan inovasi baru sebagai alternatif pemecahan masalah.³⁰

Dengan demikian, kompetensi personal pustakawan adalah kemampuan yang dimiliki seorang pustakawan dalam menjalankan tugas atau kejiannya di perpustakaan, dengan adanya kompetensi akan menjamin terwujudnya layanan yang bermutu. Pustakawan juga harus memiliki sikap yang baik dan menyenangkan dalam melayani pengguna, mampu beradaptasi dengan berbagai situasi, memiliki jiwa kepemimpinan, dapat berkomunikasi secara efektif dan berani mengambil resiko. Seorang pustakawan harus memiliki kemampuan yang berkaitan dengan bidang perpustakaan, selain itu juga pustakawan harus mampu dan selalu berusaha membangun atau mengembangkan kinerjanya ke arah yang lebih baik dengan memperhatikan kualitas layanan terhadap pemakai.

2. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kompetensi Personal Pustakawan

Adapun faktor-faktor yang mempengaruhi kompetensi personal pustakawan yaitu :

- a. Keyakinan dan nilai-nilai

²⁸Wiji Suwarno, *Psikologi Perpustakaan...*, hal. 62.

²⁹Sulistyo-Basuki, *Pengantar Ilmu Perpustakaan...*, hal. 8.

³⁰Abdul Karim Batubara, *Kepuasan Pengguna Terhadap Layanan Perpustakaan*, Jurnal Iqra' Vol. 03 No. 01 May, 2009, Fakultas Dakwah IAIN-SU, hal. 11.

Keyakinan orang tentang dirinya maupun terhadap orang lain akan sangat mempengaruhi perilaku. Apabila orang percaya bahwa mereka tidak kreatif dan inovatif, tidak akan berusaha berfikir tentang cara baru atau berbeda dalam melakukan sesuatu. Untuk itu setiap orang harus berfikir positif tentang dirinya, maupun terhadap orang lain.

b. Keterampilan

Keterampilan pustakawan sangat berpengaruh dalam meningkatkan pelayanan yang ada di dalam perpustakaan. Kualitas pelayanan sangat dipengaruhi oleh keterampilan pustakawan dalam melayani pengguna, oleh karena itu seorang pustakawan diharapkan dalam melakukan aktifitasnya selalu mengedepankan kebutuhan penggunanya, mempunyai kemampuan berkomunikasi yang baik, mempunyai kemampuan teknis perpustakaan yang tinggi dan kemampuan dalam memanfaatkan kemajuan teknologi informasi yang saat ini sedang berkembang.

c. Pengalaman

Seorang pustakawan harus memiliki pengalaman bekerja di perpustakaan, sebab pengalaman seseorang sangat berpengaruh dalam bekerja, apabila pustakawan tidak memiliki pengalaman bekerja di perpustakaan maka pelayanan yang diberikan tidak sesuai apa yang diinginkan oleh pemuka. Seorang pustakawan juga harus memiliki jiwa melayani bagi para pemustaka dan memiliki keunggulan yang dapat dibagi kepada para pemustaka. Pada dasarnya pustakawan bukan sekedar menyiapkan, menjangkakan, mengambilkan dan menerima buku referensi dari pemustaka tetapi pustakawan harus dapat menyajikan informasi dan literasi pengalaman-pengalaman mengenai cakrawala ilmu pengetahuan untuk para pemustaka dengan layanan baik.

d. Karakteristik kepribadian

Kepribadian bukanlah sesuatu yang tidak dapat dirubah, kepribadian seseorang dapat berubah sepanjang waktu. Walaupun dapat berubah kepribadian cenderung berubah dengan tidak mudah. Tidaklah bijaksana mengharapkan orang memperbaiki kompetensinya dengan mengubah kepribadiannya.

e. Motivasi

Dengan memberikan dorongan, apresiasi terhadap bawahan, memberikan pengakuan dan perhatian individu dari atasan dapat memberikan pengaruh positif terhadap kompetensi seseorang.

f. Budaya organisasi

Budaya organisasi mempengaruhi kompetensi sumber daya manusia dalam kegiatan seleksi karyawan, sistem penghargaan, praktik pengambilan keputusan, kebiasaan, komitmen pada pelatihan dan pengembangan.

g. Kemampuan intelektual

Kompetensi tergantung pada pemikiran kognitif seperti pemikiran analitis dan pemikiran konseptual.³¹

Berdasarkan uraian di atas dapat dipahami bahwa faktor yang mempengaruhi kompetensi personal pustakawan adalah keyakinan dan nilai-nilai, keterampilan, berpengalaman dalam bekerja, berkeribadian yang baik, motivasi, berkemampuan intelek dan harus disesuaikan dengan budaya dan organisasi suatu perpustakaan. Hal tersebut merupakan satu kesatuan yang tidak dapat dipisahkan dan ada keterkaitan. Percaya diri merupakan hal yang sangat penting, jangan pernah takut gagal ketika sesuatu belum dicoba, dengan mencoba hal-hal yang baru akan mendapatkan pengalaman yang luar biasa.

3. Standar Kompetensi Personal Pustakawan

³¹Andi Prastowo, *Manajemen Perpustakaan Sekolah Profesional...*, hal. 62.

Standar adalah dokumen yang memuat ketentuan/kriteria minimal yang disusun melalui proses konsensus pemangku kepentingan dan disetujui oleh lembaga resmi telah diakui, yang memuat aturan, pedoman, atau karakteristik kegiatan atau hasil kegiatan untuk dipergunakan secara umum dan berulang-ulang dengan tujuan mencapai tingkat keteraturan yang optimum dalam kontek.³²

Standar kompetensi adalah norma, teknis dan pengakuan melakukan jasa profesi. Standar kompetensi dapat berguna sebagai tolak ukur keberhasilan kinerja anggota profesi, sebagai pembeda tanggung jawab profesi antara pekerja profesional dan pekerja non-profesional serta sebagai sarana untuk melindungi konsumen terutama para pemakai jasa profesi. Untuk mengetahui seorang pustakawan mempunyai kompetensi atau tidak, seberapa tingkat kompetensinya diperlukan adanya acuan. Acuan itulah yang disebut standar. Adanya standar kompetensi personal pustakawan sangat diperlukan.³³

Standar kompetensi personal dikatakan baik apabila organisasi (perpustakaan) dapat menyusun program peraturan bagus, yang harus dijalankan oleh petugas, apabila petugas tidak mengikuti peraturan tersebut, maka petugas tersebut harus diberi nilai ataupun hukuman.

Standar kompetensi personal pustakawan adalah kriteria minimal kompetensi personal pustakawan yang dikeluarkan oleh organisasi profesi. Standar kompetensi personal pustakawan berisi norma-norma, teknis kemampuan dan pembakuan dalam upaya peningkatan kualitas layanan.³⁴ Standar kompetensi personal pustakawan adalah dokumen yang berisi komitmen dan jaminan kualitas pustakawan sebagai pelayan informasi yang terdapat berbagai jenis bahan pustaka.

Adapun yang menjadi standar dalam kompetensi personal pustakawan yaitu:

1. Pustakawan harus mempunyai ilmu pengetahuan, ketrampilan dan kemampuan dalam

³²Muhammad Riandy Arsin Siregar, *Kompetensi yang Harus Dimiliki Seorang Pustakawan...*, hal. 217.

³³Muhammad Riandy Arsin Siregar, *Kompetensi yang Harus Dimiliki Seorang Pustakawan...*, hal. 217.

³⁴Hermawan S, Rachman dan Zulfikar Zen, *Etika Kepustakawan...*, hal. 179.

memberikan pelayanan kepada pemustaka,

2. Pustakawan harus bertanggung jawab dalam menjalankan tugasnya,
3. Pustakawan harus menguasai bahasa asing seperti Bahasa Inggris,
4. Pustakawan harus dapat menjawab pertanyaan yang diajukan oleh pemustaka masalah perpustakaan,
5. Pustakawan harus menguasai ilmu tentang perpustakaan.³⁵

Berdasarkan penjelasan di atas dapat dipahami bahwa standar kompetensi personal pustakawan adalah suatu pernyataan tentang kriteria yang dipersyaratkan, ditetapkan dan disepakati bersama dalam bentuk penguasaan pengetahuan, keterampilan dan sikap bagi seorang pustakawan sehingga layak disebut kompeten. Seseorang dianggap berkompoten apabila orang tersebut memiliki kemampuan seseorang atas pengetahuan, keterampilan dan sikap kerja dalam suatu bidang tertentu.

C. Kepuasan Pengguna pada Layanan Referensi

Kepuasan dapat diartikan sebagai perasaan puas, rasa senang seseorang dikarenakan pelayanan yang diberikan sesuai yang diinginkan oleh pengguna. Menurut Kotler kepuasan adalah perasaan seseorang yang ditunjukkan saat membandingkan hasil yang diharapkan dan dipikirkan. Jika hasil berada di bawah harapan maka pengguna tidak puas. Sebaliknya jika hasil memenuhi harapan, pengguna menjadi puas.³⁶

Menurut Nasution kepuasan pelanggan merupakan tanggapan perilaku, berupa evaluasi pelanggan terhadap suatu jasa yang dirasakannya dibandingkan dengan harapan atau ekspektasi terhadap jasa tersebut.³⁷

Berdasarkan uraian di atas dapat dipahami bahwa kepuasan adalah perasaan senang, puas karena antara harapan dan kenyataan dalam memakai dan pelayanan yang diberikan terpenuhi. Agar perpustakaan dapat menjalankan tujuannya untuk memenuhi kepuasan pemustaka maka perpustakaan melakukan upaya untuk memberikan pelayanan terbaik dan memenuhi ketersediaan koleksi.

³⁵Muhammad Riandy Arsin Siregar, *Kompetensi yang Harus Dimiliki Seorang Pustakawan...*, hal. 212.

³⁶Philip Kotler, *Manajemen Pemasaran*, (Indonesia: Macanan Jaya Cemerlang, 2008), hal. 107.

³⁷M. Nur Nasution, *Manajemen Mutu Terpadu*, (Bogor: Ghalia Indonesia, 2010), hal. 48.

Menurut Sulisty-Basuki pengguna dapat dibedakan sebagai pengguna yang aktif dan yang tidak aktif mengunjungi perpustakaan.³⁸ Pengguna adalah seseorang atau sekelompok orang yang datang ke perpustakaan atas dasar kebutuhan informasi yang diperlukan dalam memecahkan masalah yang sedang dihadapi.

Berdasarkan uraian di atas dapat dipahami bahwa pengguna yaitu perseorangan kelompok orang, masyarakat atau lembaga yang memanfaatkan fasilitas layanan perpustakaan. Pengguna dapat dikatakan sebagai orang yang berhubungan dengan perpustakaan, baik langsung maupun tidak langsung dalam rangka mencari informasi yang dibutuhkan.

Layanan adalah semua tindakan atau kinerja yang dapat ditawarkan satu pihak kepada pihak lain yang pada intinya tidak berwujud fisik dan tidak menghasilkan kepemilikan apapun.³⁹

Menurut Swasta layanan adalah kegiatan yang dapat didefinisikan dan bersifat media penghubung antara satu pihak dengan pihak lain dengan maksud dan tujuan tertentu.⁴⁰ Jadi layanan adalah sebuah aktifitas yang sifatnya sebagai penghubung antara yang diberikan layanan dengan tujuan yang hendak dicapai.

Berdasarkan uraian di atas dapat dipahami bahwa layanan adalah unsur utama dalam pencapaian suatu keberhasilan organisasi perpustakaan disebabkan bagian inilah yang berhubungan langsung dengan pengguna dalam penyebaran informasi serta pemanfaatan jasa dan fasilitas yang ada di perpustakaan.

Menurut Lasa HS referensi adalah rujukan, sebab jenis koleksi ini sengaja dipersiapkan untuk memberikan informasi, penjelasan dalam hal-hal tertentu. Mungkin informasi itu meliputi kata, pokok masalah, tempat, pustaka, nama tokoh, petunjuk, ukuran, dan lain sebagainya.⁴¹

Berdasarkan uraian di atas dapat dipahami bahwa referensi adalah sumber petunjuk atau koleksi-koleksi yang ada di perpustakaan yang tidak dapat dipinjamka

³⁸Sulistyo Basuki, *Pengantar Ilmu Perpustakaan...*, hal. 201.

³⁹Toni Wijaya, *Manajemen Kualitas Jasa*, (Jakarta. PT Indeks, 2011), hal. 150.

⁴⁰Basu Swasta, *Pengantar Bisnis Modern*, (Yogyakarta: *Liberty*, 1993), hal. 342.

⁴¹Lasa HS, *Jenis-Jenis Pelayanan Informasi Perpustakaan: Sirkulasi, Referensi*, (Yogyakarta: Gadjah Mada University Press, 1995), hal. 33.

Layanan referensi adalah layanan yang menyediakan fasilitas, bahan pustaka (kamus, bibliografi, direktori), ruang, layanan yang baik dan benar sesuai dengan harapan, pandangan dan kebutuhan pengguna.⁴²

Menurut Louis Shores layanan referensi adalah bagian bagi pelayanan yang tugasnya mengimprintasikan seluruh koleksi perpustakaan untuk kepentingan pemakai.⁴³ Jadi layanan referensi adalah memberikan petunjuk sumber informasi yang ada di perpustakaan dan memberikan informasi langsung kepada pembaca, baik informasi ilmiah untuk kepentingan studi dan riset maupun informasi yang bersifat non ilmiah.

Menurut Sumardji layanan referensi adalah salah satu kegiatan pokok yang dilakukan di perpustakaan, yang khusus melayani/menyajikan koleksi referensi kepada para pemakai perpustakaan karena koleksi yang ada dilayanan referensi memerlukan penanganan khusus atau perawatan yang baik karena koleksi yang ada pada layanan referensi merupakan koleksi yang sulit untuk dicapai atau dimiliki perpustakaan.⁴⁴ Jadi layanan referensi adalah layanan yang hanya dapat diberikan terbatas di perpustakaan, hal ini dilakukan karena beberapa pertimbangan, misalnya keterbatasan koleksi, koleksi, menurut isi dan sifatnya hanya dibaca pada bagian tertentu, tidak semua isinya, dari halaman depan sampai yang terakhir, pertimbangan keselamatan dan keutuhan koleksi, dan untuk kepentingan orang banyak serta penelitian, layanan rujukan ini adalah kegiatan memberikan informasi kepada pengguna perpustakaan dalam bentuk cepat atau pemberian bimbingan pemakaian sumber rujukan.

Dari penjelasan di atas dapat dipahami bahwa layanan referensi adalah pemberi bantuan oleh petugas referensi kepada pengguna perpustakaan dalam menelusur, merujuk informasi dalam berbagai subjek. Dengan adanya layanan ini memungkinkan pengguna lebih mudah mendapatkan informasi secara optimal dan relevan sesuai dengan kebutuhannya.

Menurut Kotler kepuasan pengguna layanan referensi adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang ia rasakan dibandingkan dengan harapannya. Karena kepuasan pengguna sangat tergantung pada persepsi dan ekspektasi mereka, kita sebagai lembaga

⁴²P. Sumardji, *Pelayanan Referensi di Perpustakaan*, (Yogyakarta: Kanisius, 1992), hal. 11.

⁴³Shihabuddin Qalyubi, *Dasar-Dasar Ilmu Perpustakaan Informasi*, (Yogyakarta: Fakultas Adab UIN Sunan Kalijaga, 2007), hal. 226.

⁴⁴P. Sumardji, *Pelayanan Referensi di Perpustakaan...*, hal. 11.

yang masuk pelayanan perlu mengetahui beberapa faktor yang mempengaruhi hal tersebut.⁴⁵

Berdasarkan uraian di atas dapat dipahami bahwa kepuasan pengguna layanan referensi adalah respon dari perilaku yang ditunjukkan oleh pengguna dengan membandingkan antara kinerja atau hasil yang dirasakan dengan harapan. Apabila hasil yang dirasakan di bawah harapan, maka pemustaka akan merasa kecewa, kurang puas dan bahkan tidak puas, namun sebaliknya bila sesuai dengan harapan, pengguna akan puas dan bila kinerja melebihi dari harapan maka pemustaka akan merasa sangat puas. Akan tetapi pihak perpustakaan harus menyadari bahwa kepuasan pengguna merupakan elemen yang sangat penting dalam memberikan layanan perpustakaan. Efek dari kepuasan pengguna akan berdampak positif bukan hanya pada perpustakaan dan petugas perpustakaan, namun sebaliknya, bila layanan yang diberikan tidak memuaskan pengguna tentunya akan membawa dampak yang negatif bagi perpustakaan. Oleh karena itu, pihak perpustakaan sebagai penyedia informasi dan jasa tentunya sekarang harus merubah paradigma dari orientasi kepada koleksi menuju orientasi kepada pemustaka. Karena zaman sekarang memang kepuasan pengguna akan menjadi tolak ukur keberhasilan suatu perpustakaan.

Layanan referensi yang berkualitas haruslah mampu melayani dan memenuhi kebutuhan harapan pengguna. Faktor yang mempengaruhi bantuan pengguna harus disertai dengan layanan :

a. Sistem Layanan

Untuk dapat memuaskan pengguna, jaringan ini harus berfungsi sebagai unit yang terpadu dan terkoordinir, di mana semua pustakawan mengerti dan menanggapi kebutuhan dan keinginan pengguna. Sistem layanan yang diterapkan di dalam suatu perpustakaan berpengaruh dalam menciptakan kepuasan penggunanya. Untuk mengakses informasi disediakan alat bantu penelusuran informasi seperti kartu katalog, bibliografi, indeks dan daftar tambahan koleksi.

b. Citra

⁴⁵M. Nur Nasution, Manajemen Jasa Terpadu..., hal. 101.

Citra perpustakaan yang baik merupakan keunggulan yang mempengaruhi tingkat kepuasan pengguna dari sudut positif. Terbentuknya citra adalah pada saat pengguna mendapatkan kesan-kesan yang menyenangkan dengan perpustakaan yang dikunjunginya.

c. Kinerja Pustakawan

Kinerja dan sistem layanan tergantung pada bagaimana pustakawan bagi organisasi bekerja sama dalam proses pemenuhan kepuasan pengguna, setiap orang dalam organisasi mempengaruhi pengguna, baik hal-hal menyenangkan ataupun yang tidak menyenangkan,

d. Kemudahan Memperoleh Informasi

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

e. Kecepatan Memperoleh Informasi

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

f. Pelayanan Pemberian Informasi

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

g. Emosional

Pengguna akan merasa bangga dan mendapatkan keyakinan bahwa orang lain akan kagum bila pustakawan dalam memberikan pelayanan kepada penggunanya tidak

emosi seperti wajah cemberut. Kepuasan yang diperolehbukan karena kualitas dari pelayanan tetapi nilai sosial yang membuat pengguna menjadi puas.⁴⁶

Dari pernyataan di atas dapat diketahui bahwa ada beberapa faktor yang dapat mempengaruhi atau menentukan kepuasan pengguna yaitu sistem pelayanan, kemudahan dalam memperoleh informasi, kecepatan memperoleh informasi, pelayanan pemberian informasi dan emosional.

Faktor yang menghambat kepuasan pengguna itu sendiri dalam memenuhi kebutuhannya yaitu pelayanan yang dilakukan tidak tersinjalir oleh jaringan internet yang lancar. Sehingga memperlambat proses akses informasi yang dibutuhkan atau diinginkan pengguna dilayanan sirkulasi.⁴⁷

Menurut Kotler ada empat metode untuk mengukur kepuasan pengguna yaitu:

a. Sistem keluhan dan saran

Yakni perpustakaan dapat memberikan kesempatan kepada pengguna untuk menyampaikan saran, pendapat dan keluhan melalui kotak saran yang dapat diletakkan di tempat strategis (sering dilalui pengguna) atau menyediakan kartu komentar yang bisa diisi langsung oleh pengguna dan dapat dikembalikan langsung ke petugas perpustakaan.

b. *Survei* kepuasan pengguna

Umumnya banyak penelitian mengenai pelanggan dilakukan dengan menggunakan metode *survey*, baik melalui pos, telepon maupun wawancara pribadi. Melalui *survey* perpustakaan akan memperoleh tanggapan dan umpan balik secara langsung.

c. Ghost Shopping

Metode ini mempekerjakan beberapa orang untuk berperan sebagai pemakai dan harus dijaga identitasnya. *Ghost shopping* yang baik akan mencatat apa saja yang dilihat, dirasakan olehnya dan perilaku, sikap dan tata cara petugas perpustakaan dalam menjalankan

⁴⁶Umberto Sihombing, *Membangun Kepuasan Pelanggan Melalui Pelayanan*, *Jurnal Pendidikan dan Kebudayaan*, Vol 3, No. 01, Desember 2004, hal. 79.

⁴⁷Umberto Sihombing, *Membangun Kepuasan Pelanggan Melalui Pelayanan...*, hal. 79.

profesinya. Metode ini biasanya relatif murah dan waktu pelaksanaan fleksibel. Hasil pencatatan *Ghost Shopping* dikumpulkan dan diadakan diskusi pembahasan.

d. Analisis pelanggan yang hilang

Metode ini dilakukan dengan cara yaitu perpustakaan menghubungi para penggunanya yang telah berhenti jadi anggota dan menanyakan penyebab berhenti.⁴⁸

Berdasarkan uraian di atas dapat dipahami bahwa pengukuran kepuasan pengguna adalah komponen yang sangat penting dalam menentukan apakah program pelayanan dan kinerja keseluruhan memenuhi atau melebihi kebutuhan pengguna. Setelah melakukan pengukuran terhadap kepuasan pelanggan akan diperoleh informasi yang bermanfaat bagi organisasi yaitu sebagai acuan dalam memperbaiki kinerja organisasi dan sebagai acuan dalam penentuan kebijakan sehingga tercipta keunggulan organisasi.

Pengukuran kepuasan pengguna adalah elemen penting dalam menyediakan pelayanan yang lebih baik, lebih efisien dan lebih efektif. Apabila pelanggan merasa tidak puas terhadap suatu pelayanan yang disediakan maka pelayanan tersebut dapat dipastikan tidak efektif dan tidak efisien. Terdapat beberapa metode yang dapat digunakan oleh setiap perpustakaan untuk mengukur dan memantau kepuasan pengguna.

⁴⁸M. Nur Nasution, *Manajemen Jasa Terpadu...*, hal. 120.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian dan Pendekatan

Penelitian ini adalah jenis penelitian lapangan (*field research*) yaitu suatu penelitian yang dilakukan dalam kehidupan objek yang sebenarnya, namun dalam pelaksanaannya juga akan diperkuat oleh data-data dokumen atau kepustakaan.⁴⁹ Dari segi pendekatan yang digunakan penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif yang bersifat deskriptif dan cenderung menggunakan analisis dengan pendekatan induktif atau proses penelitian dan pemahaman yang berdasarkan pada metode yang menyelidiki suatu fenomena sosial dan masalah manusia. Metode kualitatif adalah sebagai prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati.⁵⁰

Kajian lapangan dilaksanakan untuk mendapatkan informasi tentang kompetensi personal pustakawan dan kaitannya dengan kepuasan pengguna pada layanan referensi Badan Arsip dan Perpustakaan Aceh, sedangkan studi kepustakaan digunakan sebagai data pendukung yang mungkin ditemukan dari data-data dokumen dan buku-buku tentang teori yang dikembangkan oleh para ahli dan sumber lainnya. Dari data dokumen ini diharapkan akan ditemukan sebuah pijakan awal tentang gambaran umum landasan teoritis dan aplikasi tentang persepsi pemustaka terhadap kualitas pelayanan referensi. Dari jenis penelitian ini diharapkan akan dapat ditemukan sebuah kesimpulan yang valid.

B. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian adalah tempat yang dijadikan sebagai lokasi penelitian, sedangkan sedangkan waktu penelitian adalah jangka waktu yang dihabiskan dalam penelitian terkait

⁴⁹Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktek*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2002), hal. 10-11.

⁵⁰Juliansyah Noor, *Metode Penelitian Skripsi, Tesis, Desertasi dan Karya Ilmiah*, (Jakarta: Kencana, 2011), hal. 34.

dengan hal tersebut maka peneliti mengambil tempat di Badan Arsip dan Perpustakaan Aceh pada ruang referensi, dikarena perpustakaan ini mudah dijangkau, sebab berada di jalan utama Kota Banda Aceh. Akan tetapi tempat penelitian yang penulis pilih yaitu ruang referensi, karena ruang referensi adalah salah satu tempat paling banyak pengguna yang mengunjungi untuk mencari bahan informasi dari pada ruang lain. Adapun waktu yang dijadikan penelitian ini di mulai pada tanggal 10 November 2017 sampai dengan 20 Desember 2017.

C. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Populasi adalah sekelompok orang, benda, hal yang menjadi sumber pengambilan sampel. Menurut Umar Husein populasi adalah sejumlah kasus yang memenuhi seperangkat kriteria yang ditentukan peneliti.⁵¹ Populasi juga diartikan keseluruhan objek dalam penelitian. Populasi dalam penelitian ini adalah anggota perpustakaan Aceh yang mengunjungi ruang referensi dalam seminggu berjumlah 307 orang.

2. Sampel

Sampel adalah sebagian dari seluruh individu yang menjadi objek penelitian. Tujuan penentuan sampel adalah untuk memperoleh keterangan mengenai objek penelitian dengan cara mengamati hanya sebagian dari populasi.⁵² Sampel juga diartikan sebagian populasi yang diperlukan untuk mewakili seluruh populasi.⁵³ Menurut Soejono untuk mengambil sampel sebesar 10 % dari populasi, secara umum, semakin besar sampel maka akan semakin akurat, namun pertimbangan efisiensi sumber daya akan mempengaruhi besarnya jumlah sampel yang diambil.⁵⁴ Dengan

⁵¹Umar Husein, *Metode Penelitian, Aplikasi dalam Pemasaran*, (Jakarta: Binaka Cipta, 1997), hal. 37.

⁵²Mardalis, *Metode Penelitian Suatu Pendekatan Proposal*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2008), hal. 56.

⁵³Sutrisno Hadi, *Metodologi Research*, (Jakarta: Yayasan Fakultas Psikologi UGM, 2004), hal. 17.

⁵⁴ Soejono, *Metode Penelitian Suatu Pemikiran dan Penerapan*, (Jakarta: Bima Adiaksara, 2005), hal.

mempertimbangkan hal ini maka dalam penelitian ini, peneliti mengambil jumlah sampel sebanyak 30 orang.

Pengambilan sampel yang peneliti gunakan adalah teknik *purposive sampling* yaitu pengambilan sampel secara sengaja sesuai dengan persyaratan sampel yang diperlukan maksudnya peneliti menentukan sendiri sampel yang diambil karena ada pertimbangan tertentu.⁵⁵ Jadi sampel diambil tidak secara acak, tetapi ditentukan sendiri oleh peneliti. Dalam penelitian ini yang menjadi sampel yaitu sekitar 32 orang, 2 orang petugas layanan di ruang referensi, 30 orang pengguna yang mengunjungi ruang referensi. Data ini diambil dari anggota perpustakaan Aceh yang mengunjungi ruang referensi. Bagi petugas menggunakan teknik wawancara sedangkan bagi pengguna menggunakan teknik pembagian angket yang berkaitan dengan judul penelitian.

D. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang dilakukan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Wawancara

Wawancara adalah salah satu teknik pengumpulan data informasi yang dilakukan dengan cara mengadakan tanya jawab secara langsung.⁵⁶ Wawancara ini dilakukan secara langsung bertatap muka dan berpedoman pada daftar pertanyaan yang telah dipersiapkan. Adapun orang yang diwawancarai yaitu 2 orang petugas di ruang referensi.

2. Angket

Menurut Sudjana angket adalah data primer untuk memperoleh data penelitian dalam pembahasan skripsi yaitu sejumlah pertanyaan tertulis yang digunakan untuk

⁵⁵Muhajir Noeng, *Metodologi Penelitian Kuantitatif*, (Yogyakarta: Rake Sarasin, 2000), hal. 35.

⁵⁶Nasution, *Metode Reseach* (Bandung: Jummara, 1982), hal. 35.

memperoleh informasi dari responden dalam arti laporan tentang pribadinya atau hal-hal yang diketahui.⁵⁷ Ini dilakukan dengan cara menyebarkan kepada pengguna yang mengunjungi ke ruang referensi yang menjadi subyek penelitian. Angket tersebut berisi pertanyaan-pertanyaan yang digunakan bersifat tertutup, artinya tidak ada alternatif pilihan jawaban lainnya bagi responden dan responden dapat menjawab pertanyaan tersebut menurut keinginannya. Jumlah pengguna yang menjadi subjek penelitian ini yaitu 30 orang. Pertanyaan mengenai pengetahuan, keterampilan dan kemampuan dalam memberikan pelayanan kepada pengguna dalam mencari informasi di ruang referensi.

3. Dokumentasi

Menurut Nana Syaodih Sukmadinata dokumentasi adalah suatu teknik pengumpulan data dan menganalisis dokumen-dokumen, baik dokumen tertulis, gambar maupun elektronik.⁵⁸ Adapun dokumentasi yang penulis ambil dari Badan Arsip dan Perpustakaan Aceh yaitu mengambil data mengenai tentang gambaran umum Badan Arsip dan Perpustakaan serta jumlah pengguna yang datang ke Badan Arsip dan Perpustakaan Aceh dalam setiap hari dan bulanan.

E. Teknik Analisis Data

Analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan dokumentasi dan bahan-bahan lain, dengan cara mengorganisasikan data ke dalam kategori, menjabarkan ke dalam unit-unit, melakukan sintesa, menyusun ke dalam pola, memilih mana yang penting dan yang akan dipelajari dan membuat kesimpulan sehingga mudah dipahami oleh diri sendiri maupun

⁵⁷Sudjana, *Metode Statistik*, (Bandung: Tarsito, 2005), hal. 168.

⁵⁸Nana Syaodih Sukmadinata, *Metode Penelitian Pendidikan*, (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2006), hal. 221.

orang lain. Untuk menganalisis data dari hasil wawancara dengan angket menggunakan langkah-langkah sebagai berikut: ⁵⁹

1. Reduksi Data

Mereduksi adalah merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting karena data yang diperoleh dari lapangan jumlahnya cukup banyak, untuk itu maka perlu dicatat secara teliti dan rinci, dengan demikian data yang telah direduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas, dan mempermudah penelitian untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya, dan mencarinya bila diperlukan.

Analisis yang dikerjakan peneliti dalam proses reduksi data ini adalah melakukan pemeriksaan dan pemilihan dan merangkum terhadap data-data yang diperoleh dari hasil wawancara dengan responden, dan dokumentasi. Tujuan melakukan proses reduksi adalah untuk penghalusan data. Proses penghalusan data adalah seperti perbaikan kalimat dan kata-kata yang tidak jelas, memberikan keterangan tambahan, membuang kata-kata yang tidak penting, termasuk juga menterjemahkan ungkapan setempat kebahasa Indonesia yang baik dan benar. Mengenai mereduksi data yang dilakukan dalam penelitian ini yaitu kompetensi personal pustakawan dan kaitannya dengan kepuasan pengguna pada layanan referensi Badan Arsip dan Perpustakaan Aceh.

2. Penyajian Data

Setelah data direduksi, maka langkah selanjutnya adalah *mendisplaykan* data. Penyajian data dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar katagori, dan sejenisnya, namun yang paling sering digunakan untuk menyajikan data dalam penelitian kualitatif adalah dalam bentuk teks yang bersifat naratif. Dengan *mendisplaykan* data, maka akan memudahkan untuk memahami apa yang terjadi. Maka yang menjadi tugas peneliti dalam proses penyajian data setelah data tersebut diolah adalah menganalisis data, dengan

⁵⁹Soejono, *Metode Penelitian Suatu Pemikiran dan Penerapan...*, hal. 57.

cara menguraikan permasalahan yang sesuai dengan rumusan masalah penelitian yang diperoleh di lapangan sesuai dengan realita untuk dideskripsikan secara kualitatif. Seperti menyajikan data tentang kompetensi personal pustakawan dan kaitannya dengan kepuasan pengguna pada layanan referensi Badan Arsip dan Perpustakaan Aceh.

3. Penarikan Kesimpulan

Langkah ketiga yang dilakukan adalah penarikan kesimpulan. Setelah data dari hasil wawancara, observasi dan dokumentasi dianalisis dan menghasilkan data yang valid, maka hasil dari observasi, wawancara dan dokumentasi, diverifikasikan sesuai dengan rumusan masalah penelitian. Seperti menarik kesimpulan mengenai kompetensi personal pustakawan dan kaitannya dengan kepuasan pengguna pada layanan referensi Badan Arsip dan Perpustakaan Aceh.

Sedangkan data yang dikumpulkan melalui angket diolah dengan mempergunakan metode statistik dalam bentuk menghitung frekuensi dan persentase dari setiap kelompok permasalahan dengan menggunakan rumus statistik sederhana yang dikemukakan Sudjana yaitu :

$$P = \frac{f}{N} \times 100\%$$

Keterangan :

P = Presentase yang diberi

f = Frekuensi jawaban responden

N = Jumlah sampel penelitian

100 % = Bilangan konstanta (bilangan tetap).⁶⁰

Dalam perhitungan frekuensi dan persentase dengan cara :

⁶⁰Sudjana, *Metode Statistik...*, hal. 174.

- a. Memeriksa angket yang dijawab oleh responden,
- b. Menghitung frekuensi dan presentase dari jawaban tersebut,
- c. Memasukkan data tersebut ke dalam tabel,
- d. Menganalisa dan memberi penafsiran serta mengambil kesimpulan sesuai dengan pedoman yang diuraikan oleh Moh. Nasir yaitu:

- 100 % = seluruhnya
- 80 % - 99 % = pada umumnya
- 60 % - 79 % = sebagian besar
- 50 % - 59 % = lebih dari setengah
- 40 % - 49 % = kurang dari setengah
- 20 % - 39 % = sebagian kecil
- 0 % - 19 % = sedikit sekali.⁶¹

⁶¹Sutrisno Hadi, *Metodologi Research...*, hal. 31.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Penelitian

1. Sejarah singkat Badan Arsip dan Perpustakaan Aceh

Peristiwa gempa dan tsunami yang melanda Aceh pada tanggal 26 Desember 2004 telah menyebabkan kehancuran yang begitu besar, tidak terkecuali dengan perpustakaan, lembaga yang pada awal terbentuknya bernama Kantor Perpustakaan, Pendidikan dan Pelatihan juga mengalami banyak kerusakan baik sarana maupun prsarannya.

Masa pasca gempa dan tsunami banyak pihak baik dalam maupun luar negeri turut memberikan perhatian kepada perpustakaan sehingga aliran bantuan datang guna melengkapi kebutuhan perpustakaan, kemudian pada tahun 2008 berdasarkan Qanum Kota Banda Aceh Nomor 2 tahun 2008 tentang Tata Organisasi Perangkat Daerah Kota Banda Aceh, lembaga ini berganti nama menjadi Kantor Perpustakaan dan Arsip Daerah Kota Banda Aceh atau sering disebut Perpustakaan Kota Madya Banda Aceh, tahun 2008 sampai April tahun 2016 Kantor Perpustakaan dan Badan Arsip Kota Banda Aceh beralamat di jalan K. Amin Gampong Beurawe Kecamatan Kuta Alam Kota Banda Aceh, kemudian seiring dengan perkembangan perpustakaan dan makin bertambahnya koleksi di perpustakaan, maka pada awal Mei tahun 2015 Kantor Perpustakaan dan Badan Arsip Kota Banda Aceh pindah alamat ke jalan T. P. Nyak Makam Nomor. 1 Lampineung Gampong Pineung Kecamatan Syiah Kuala Kota Banda Aceh pada masa awal tahun 2017 perpustakaan tersebut pindah ke jalan H. Tgk. M. Daud Beureueh Nomor 7 di Lingke.⁶²

2. Visi dan misi Badan Arsip dan Perpustakaan Aceh

a. Visi

Menjadi sumber ilmu pengetahuan dalam upaya meningkatkan kualitas sumber daya manusia yang Islami.

⁶²Profil Perpustakaan Kota Madya Banda Aceh 2016.

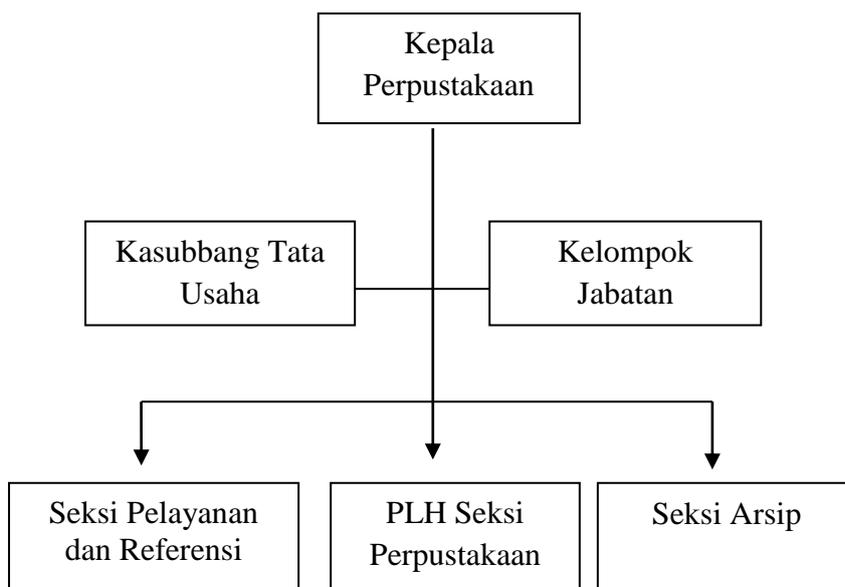
b. Misi

- 1) Memberikan pelayanan yang optimal (dalam bidang perpustakaan dan kearsipan) kepada aparatur pemerintah, masyarakat maupun pelajar.
- 2) Meningkatkan penataan, pendataan dan kelengkapan perpustakaan dan arsip.
- 3) Membuka akses informasi seluas-luasnya dengan memanfaatkan teknologi informasi kepada seluruh lapisan masyarakat.
- 4) Menyediakan literatur Islam yang lengkap dan bermutu.

3. Strukur Organisasi

Struktur organisasi Badan Arsip dan Perpustakaan Aceh dapat dilihat pada gambar berikut ini:

Tabel 4.1 Struktur Organisasi Badan Arsip dan Perpustakaan Aceh



4. Layanan Badan Arsip dan Perpustakaan Aceh

Jenis layanan yang ada pada Badan Arsip dan Perpustakaan Aceh antara lain:

- a. Layanan stasioner yaitu layanan yang dilakukan di Gedung Perpustakaan Aceh antara lain:
- 1) Sirkulasi atau peminjaman buku yang boleh di bawa pulang,
 - 2) Referensi atau peminjaman buku untuk dibaca di tempat,
 - 3) Layanan kartu keanggotaan.
- b. Layanan ekstensi yaitu layanan jarak jauh untuk masyarakat yang tidak bisa mendatangi Badan Arsip dan Perpustakaan Aceh meliputi:
- 1) Layanan unit mobil keliling pada tempat umum,
 - 2) Layanan bimbingan teknis bagi pengelola perpustakaan gampong,
 - 3) Layanan pakek bagi organisasi seperti sekolah, rumah sakit, panti asuhan dan perpustakaan masjid,
 - 4) Layanan perpustakaan untuk lembaga permasyarakat seluruh Aceh.

Tabel. 4.2 Keadaan Staf dan Karyawan Badan Arsip dan Perpustakaan Aceh

No	Nama	NIP	Tingkatan Pustakawan	Jabatan/ TMT	Pangkat, Gol. Ruang/ TMT
1	Ruhaida, SE	19660401 198902 2 004	Ahli	Pustakawan Ahli Muda 01 April 2015	Penata Tk.I, III/ d 01 April 2015
2	Tgk. Nurul Kemalahayati, SE	19750620 200504 2 002	Ahli	Pustakawan Pertama 01 April 2009	Penata, III/c 01 April 2012
3	Zuraidah E	19630311 198203 2 002	Terampil	Pustakawan Penyelia 01 Oktober 2004	Penata Tk .I, III/d 01 April 2008
4	Zulkarnaen	19580806 198203 1 007	Terampil	Pustakawan Penyelia 01 April 2008	Penata Tk.I, III/d 01 April 2008
5	Syarbini	19600101 198203 1 020	Terampil	Pustakawan Penyelia 01 April 2008	PenataTk.I III/ d 01 April 2008

6	Nurmala Dewi, A.Md	1972071611 99803 2 004	Terampil	Pustakawan Penyelia 01 Oktober 2013	Penata III/c Oktober 2013
7	Fauzah Radiah, S.Pd.I	19750826 200112 2 002	Ahli	Pustakawan Ahli Muda 01 April 2013	Penata Tk.I, III/d 01 Oktober 2016
8	Yasmi Yendri, S.IP	19770815 200212 2 002	Ahli	Pustakawan Ahli Muda 01 April 2016	Penata , III/c 01 April 2016
9	Ralian, A.Ma.Pust.	19611224 199103 2 001	Terampil	Pustakawan Penyelia 01 April 2015	Penata, III/c 01 April 2014
10	Rahmah, S.IP	19790705 200604 2 002	Ahli	Pustakawan Pertama 01 April 2015	Penata Muda Tk.I, III/b 01 April 2015
11	Nurul Husna, A.Md	19780812 200604 2 005	Terampil	Pustakawan Pelaksana Lanjutan 01 Oktober 2012	Penata Muda Tk.I, III/b 01April 2016
12	Khairiah, A.Md	19790925 200604 2 005	Terampil	Pustakawan Pelaksana Lanjutan 01 Oktober 2012	Penata Muda Tk.I, III/b 01 April 2016
13	Susanna Dewi, S.IP	19840314 200604 2 004	Ahli	Pustakawan Pertama 01 April 2015	Penata Muda Tk.I, III/b 01April 2015
14	Ulfa Fajriana, S.IP	19830906 200604 2 004	Ahli	Pustakawan Pertama 01 April 2015	Penata Muda Tk.I, III/b 01 April 2015
15	Fitriani, S.IP	19810620 200604 2 004	Ahli	Pustakawan Pertama 01 April 2015	Penata Muda Tk.I, III/b 01 April 2015
16	Muzakkir.S, IP	19750521 200904 1 001	Ahli	Pustakawan Ahli Pertama 01 April 2016	Penata Muda Tk.I, III/b 01 April 2016
17	Muhammad Nasir, A.Md	19791010 200604 1 005	Mahir	Pustakawan Pelaksana 01 Agustus 2012	Penata Tk.I, II/d 01 April 2010
18	Zuharni, A.Md	19791113 201001 2 010	Terampil	Pustakawan Pelaksana 01 Agustus 2012	Penata Tk.I, II/d 01 April 2015

19	Liza ummami S.IP	19800823 201003 2 001	Ahli	Pustakawan Pertama 01 Oktober 2014	Penata Muda, III/a 01 Oktober 2014
20	Fitriana, A.Md	19800503 200904 2 002	Terampil	Pustakawan Pelaksana 01 April 2015	Pengatur Tk.I, II/d 01 April 2015
21	Listriyani, SE	19641114 200112 2 001	Ahli	Pustakawan Muda September 2016	Penata, III/c 01 Oktober 2013
22	Husna, SS	19800404 200604 2 005	Ahli	Pustakawan Muda Oktober 2015	Penata , III/c Oktober 2015

B. Kompetensi Personal Pustakawan Pada Layanan Referensi Badan Arsip Dan Perpustakaan Aceh

Kompetensi personal pustakawan adalah kompetensi yang harus dimiliki oleh pustakawan dalam melayani pengguna yaitu yang terkait tentang pengetahuan pustakawan di bidang sumber-sumber informasi, teknologi, manajemen dan penelitian, keterampilan menggunakan pengetahuan tersebut sebagai dasar untuk menyediakan layanan informasi dan perilaku atau nilai yang harus dimiliki oleh pustakawan agar dapat bekerja secara efektif, menjadi komunikator yang baik, selalu meningkatkan pengetahuan, dapat memperlihatkan nilai lebihnya, serta dapat bertahan terhadap perubahan dan mengikuti perkembangan dalam dunia kerjanya. Untuk melihat bagaimana sikap/prilaku pustakawan dalam melayani pengguna dapat dilihat dari kepedulian pustakawan dalam menghadapi masalah pengguna dalam mencari informasi pada tabel. 4.3 di bawah ini.

Tabel. 4.3 Kepedulian pustakawan dalam menghadapi masalah pengguna dalam mencari informasi

No	Jawaban	Frekwensi	Presentase %
1.	Sangat Setuju	6	20%
2.	Setuju	8	26.6%
3.	Tidak Setuju	12	40%
4.	Sangat Tidak Setuju	4	13.4%
Jumlah		30	100 %

Sumber : Berdasarkan Hasil Angket

Dari tabel. 4.3 menunjukkan bahwa 40% pengguna merasa di ruang referensi pustakawan kurang peduli terhadap masalah yang dihadapi pengguna dalam mencari informasi, walaupun dengan demikian ibu Nurmala Dewi menyatakan pustakawan sudah memberikan pelayanan sesuai dengan kebutuhan pengguna, sehingga pengguna merasa terbantu dalam mencari informasi atau masalah yang mereka butuhkan. Dengan seperti itu pemustaka merasakan kepuasan dalam berkunjung di ruang referensi.⁶³

Pada saat observasi penulis menemukan sikap dan perilaku pustakawan dalam memberikan pelayanan di ruang referensi lumayan bagus, tetapi kadang saat ada pengunjung yang ribut dan mengganggu pengguna tidak ada petugas yang mengatur.⁶⁴

Pustakawan harus membangun rasa peduli kepada pengguna untuk memberikan rasa nyaman kepada pengguna. Penuh kepeduliaan dalam penelitian ini akan diukur dari sikap pustakawan saat membantu pemustaka dalam mencari referensi dan memberikan solusi. Berdasarkan hasil angket bahwa pustakawan memberikan peduli kepada pengguna, pustakawan dapat memberikan solusi bijak kepada pengguna dalam mencari buku. Dilihat dari keramahan pustakawan dapat dilihat pada tabel. 4.4 berikut ini.

Tabel. 4.4 Pustakawan ramah dalam melayani pengguna

No	Jawaban	Frekwensi	Presentase %
1.	Sangat Setuju	7	23.4 %
2.	Setuju	14	46.6 %
3.	Tidak Setuju	8	26.6 %
4.	Sangat Tidak Setuju	1	3.4 %
Jumlah		30	30

Sumber : Berdasarkan Hasil Angket

Dari tabel. 4.4 menunjukkan bahwa 46.6% pustakawan ramah dalam melayani pengguna. Keramahan dalam melayani pengunjung merupakan salah satu cara yang harus dimiliki oleh pustakawan dalam memberikan pelayanan kepada pengguna. Dilihat dari kesopanan pustakawan dapat dilihat pada tabel. 4.5 berikut ini.

Tabel. 4.5. Pustakawan sopan dalam melayani pengguna

No	Jawaban	Frekwensi	Presentase %
1.	Sangat Setuju	18	60 %

⁶³Wawancara dengan Ibu Nurmala Dewi, Petugas Layanan Referensi di Badan Arsip dan Perpustakaan pada tanggal 26 Januari 2017.

⁶⁴Hasil Observasi di Badan Arsip dan Perpustakaan Aceh, pada tanggal 27 Januari 2018.

2.	Setuju	6	20 %
3.	Tidak Setuju	4	13.3 %
4.	Sangat Tidak Setuju	2	6.7 %
Jumlah		30	100

Sumber : Berdasarkan Hasil Angket

Dari tabel. 4.5 menunjukkan bahwa 60% pustakawan sangat sopan dalam melayani pengguna. Dengan sikap sopan dari pustakawan dapat mencerminkan perilaku yang baik yang dapat membuat para pengguna nyaman mengunjungi ruang referensi. Kesopanan adalah adat sopan santun, tingkah laku (tutur kata) yang baik dan tata karma. Sifat kesopanan lebih menonjolkan pribadi yang baik dan menghormati siapa saja. Dari tutur bicara pun orang dapat melihat kesopanan seseorang. Dilihat dari kesabaran pustakawan dalam menghadapi pengguna dapat dilihat tabel. 4.6 berikut ini.

Tabel. 4.6 Pustakawan sabar dalam menghadapi pengguna

No	Jawaban	Frekwensi	Presentase %
1.	Sangat Setuju	7	23.4 %
2.	Setuju	14	46.6 %
3.	Tidak Setuju	8	26.6 %
4.	Sangat Tidak Setuju	1	3.4 %
Jumlah		30	100

Sumber : Berdasarkan Hasil Angket

Dari tabel. 4.6 menunjukkan bahwa 56.7% pustakawan sabar dalam menghadapi pengguna. Sebagaimana ibu menyatakan saya selalu memberikan sapaan yang baik kepada pemustaka agar membuat pemustaka merasa terbantu ketika sedang mencari informasi yang dibutuhkan.⁶⁵

Pada saat observasi penulis menemukan pustakawan bertingkah laku baik saat melayani dengan menggunakan kata-kata yang santun dengan menunjukkan ekspresi wajah yang ceria dan senyuman, sehingga pengguna merasa nyaman atas sikap ramah yang diberikan oleh pustakawan.⁶⁶

Berdasarkan hasil angket, hasil wawancara dan observasi menunjukkan bahwa

⁶⁵Wawancara dengan Ibu Rahmi, Petugas Layanan Referensi di Badan Arsip dan Perpustakaan pada tanggal 26 Januari 2017.

⁶⁶Hasil Observasi di Badan Arsip dan Perpustakaan Aceh, pada tanggal 28 Januari 2018.

keramahan pustakawan dalam memberikan layanan referensi kepada pengguna sangat baik dan sikap yang ramah akan memberi kesan yang baik kepada pengguna perpustakaan atau pengunjung. Pengguna datang ke perpustakaan tentunya bermaksud mencari buku yang dibutuhkan, maka semaksimal mungkin pengguna berkunjung dapat dilayani pustakawan dengan selalu menyapa, tersenyum dengan sikap peduli, dapat mempengaruhi kenyamanan dan ketenangan antara pengguna dan pustakawan. Untuk melihat bagaimana cara melayani pengguna dalam mencari kebutuhan informasi dapat dilihat tabel 4.7 di bawah ini.

Tabel. 4.7 Pustakawan mengetahui cara melayani pengguna

No	Jawaban	Frekwensi	Presentase %
1.	Sangat Setuju	7	23.4 %
2.	Setuju	19	63.3%
3.	Tidak Setuju	4	13.3 %
4.	Sangat Tidak Setuju	0	0%
Jumlah		30	100

Sumber : Berdasarkan Hasil Angket

Dari tabel 4.7 menunjukkan bahwa 63.3% pustakawan mempunyai pengetahuan dalam melayani pengguna. Ketersediaan koleksi referensi di perpustakaan dapat dilihat tabel. 4.8 di bawah ini.

Tabel. 4.8 Pustakawan mengetahui ketersediaan koleksi referensi di perpustakaan

No	Jawaban	Frekwensi	Presentase %
1.	Sangat Setuju	9	30
2.	Setuju	16	53.3 %
3.	Tidak Setuju	4	13.3%
4.	Sangat Tidak Setuju	1	3.4%
Jumlah		30	100

Sumber : Berdasarkan Hasil Angket

Dari tabel. 4.8 menunjukkan bahwa 53.3% pustakawan mengetahui ketersediaan koleksi referensi di perpustakaan. Dilihat dari pustakawan mengetahui cara membantu pengguna dalam mencari informasi di perpustakaan.

Tabel. 4.9 Pustakawan mengetahui cara membantu pengguna dalam mencari informasi di perpustakaan

No	Jawaban	Frekwensi	Presentase %
1.	Sangat Setuju	7	23.4 %
2.	Setuju	19	63.3%

3.	Tidak Setuju	4	13.3 %
4.	Sangat Tidak Setuju	0	0%
Jumlah		30	100

Sumber : Berdasarkan Hasil Angket

Dari tabel. 4.9 menunjukkan bahwa 63.3% pustakawan mengetahui cara membantu pengguna dalam mencari informasi di perpustakaan. Pustakawa mempunyai pengetahuan yang luas mengenai cara melayani pengguna dalam membantu mencari informasi pengguna butuhkan dan sesuai dengan permintaan pengguna. Pustakawan perlu keterampilan pustakwan dalam melayani pengguna. Hasil mengenai keterampilan dapat dilihat hasil tabel 4.10 di bawah ini.

Tabel. 4.10 Pustakawan mampu menelusuri koleksi yang dibutuhkan pengguna

No	Jawaban	Frekwensi	Presentase %
1.	Sangat Setuju	8	26.6 %
2.	Setuju	16	53.3 %
3.	Tidak Setuju	5	16.7 %
4.	Sangat Tidak Setuju	1	3.4 %
Jumlah		30	100

Sumber : Berdasarkan Hasil Angket

Dari tabel. 4.10 menunjukkan bahwa 56.7% pustakawan mampu menelusuri koleksi yang dibutuhkan pengguna. Dilihat dari kemampuan pustakawan dalam berkomunikasi dengan baik pada saat melayani pengguna dapat dilihat pada tabel. 4.11 di bawah ini.

Tabel. 4.11 Pustakawan mampu berkomunikasi dengan baik pada saat melayani pengguna

No	Jawaban	Frekwensi	Presentase %
1.	Sangat Setuju	18	60 %
2.	Setuju	6	20 %
3.	Tidak Setuju	4	13.3 %
4.	Sangat Tidak Setuju	2	6.7 %
Jumlah		30	100

Sumber : Berdasarkan Hasil Angket

Dari tabel. 4.11 menunjukkan bahwa 60% pustakawan sangat mampu berkomunikasi dengan baik pada saat melayani pengguna. Dilihat dari kecepatan dan terampil sewaktu memberikan informasi dan koleksi kepada pengguna dapat dilihat pada tabel. 4.12 di bawah ini.

Tabel. 4.12 Pustakawan dapat dengan cepat dan terampil sewaktu memberikan informasi dan koleksi kepada pengguna

No	Jawaban	Frekwensi	Presentase %
1.	Sangat Setuju	7	23.4 %
2.	Setuju	14	46.6 %
3.	Tidak Setuju	8	26.6 %
4.	Sangat Tidak Setuju	1	3.4 %
	Jumlah	30	100

Sumber : Berdasarkan Hasil Angket

Dari tabel. 4.12 menunjukkan bahwa 46.6 % pustakawan dalam memberikan layanan kepada pengguna sangat cepat. Hal tersebut menunjukkan bahwa pengguna merasa puas mengenai kecepatan pelayanan pustakawan di ruang referensi. Keadaan tersebut tercermin bahwa pustakawan mampu menjamin terselesainya pelayanan dengan segera, misalnya dalam pelayanan mencari referensi. Hasil pengamatan menemukan bahwa pustakawan sangat baik dan perhatian dalam memberikan pelayanan, di mana di saat pengguna mengalami kesulitan dalam mencari buku, pustakawan bertanya buku apa yang dicari, kemudian pustakawan menunjukkan buku tersebut kepada pengguna. Begitu juga dalam menjawab pertanyaan pengguna langsung pustakawan menjawab pertanyaan pengguna.⁶⁷

Berdasarkan hasil angket, wawancara dan observasi menunjukkan bahwa pustakawan mempunyai kompetensi personal yang baik dalam melayani pengguna, seperti (1) mempunyai sikap yang baik dalam melayani pengguna, (2) mempunyai pengetahuan cukup dalam melayani pengguna (3) mempunyai keterampilan yang cukup dalam menelusuri koleksi yang dibutuhkan oleh pengguna.

C. Kompetensi Personal Pustakawan dengan Kepuasan Pengguna Pada Layanan Referensi Badan Arsip dan Perpustakaan Aceh

Untuk melihat bagaimana kaitan kompetensi personal pustakawan dengan kepuasan pengguna pada layanan referensi Badan Arsip dan Perpustakaan Aceh dapat dilihat hasil tabel 4.13 di bawah ini.

Tabel. 4.13 Fasilitas yang ada di ruang referensi tersusun dengan rapi

⁶⁷Hasil Observasi di Badan Arsip dan Perpustakaan Aceh, pada tanggal 26 Januari 2018.

No	Jawaban	Frekwensi	Presentase %
1.	Sangat Setuju	6	20%
2.	Setuju	8	26.6%
3.	Tidak Setuju	12	40%
4.	Sangat Tidak Setuju	4	13.4%
Jumlah		30	100 %

Sumber : Berdasarkan Hasil Angket

Dari tabel. 4.13 menunjukkan bahwa 40% fasilitas yang ada di ruang referensi tidak tersusun dengan rapi. Dilihat dari ketersediaan koleksi referensi seperti kamus, ensiklopedia, atlas dan lain-lain dapat membantu mencari informasi dapat dilihat pada tabel. 4.14 di bawah ini.

Tabel. 4.14 Ketersediaan koleksi referensi seperti kamus, ensiklopedia, atlas dan lain-lain dapat membantu mencari informasi

No	Jawaban	Frekwensi	Presentase %
1.	Sangat Setuju	7	23.4 %
2.	Setuju	14	46.6 %
3.	Tidak Setuju	8	26.6 %
4.	Sangat Tidak Setuju	1	3.4 %
Jumlah		30	30

Sumber : Berdasarkan Hasil Angket

Dari tabel. 4.14 menunjukkan bahwa 46.6% ketersediaan koleksi referensi seperti kamus, ensiklopedia, atlas dan lain-lain dapat membantu mencari informasi. Pengguna menilai bahwa ruang referensi mampu memenuhi kebutuhan, keinginan dan harapannya akan koleksi yang diinginkannya. Dengan perlengkapan buku-buku di ruang referensi pemustaka akan sering berkunjung dalam menyelesaikan tugas-tugas kuliah dan membaca. Dilihat dari susunan koleksi di ruang referensi memudahkan pencarian koleksi yang diinginkan dapat dilihat pada tabel. 4.15 di bawah ini.

Tabel. 4.15 Susunan koleksi di ruang referensi memudahkan pencarian koleksi yang diinginkan

No	Jawaban	Frekwensi	Presentase %
1.	Sangat Setuju	6	20%
2.	Setuju	8	26.6%
3.	Tidak Setuju	12	40%
4.	Sangat Tidak Setuju	4	13.4%
Jumlah		30	100 %

Sumber : Berdasarkan Hasil Angket

Dari tabel. 4.15 menunjukkan bahwa 40% susunan koleksi di ruang referensi memudahkan pencarian koleksi yang diinginkan. Dilihat dari ruang referensi menyediakan tempat belajar yang nyaman dapat dilihat pada tabel. 4.16 di bawah ini.

Tabel. 4.16 Ruang referensi menyediakan tempat belajar yang nyaman

No	Jawaban	Frekwensi	Presentase %
1.	Sangat Setuju	18	60 %
2.	Setuju	6	20 %
3.	Tidak Setuju	4	13.3 %
4.	Sangat Tidak Setuju	2	6.7 %
Jumlah		30	100

Sumber : Berdasarkan Hasil Angket

Dari tabel. 4.16 menunjukkan bahwa 60% ruang referensi menyediakan tempat belajar yang nyaman. Dari hasil observasi penulis menemukan bahwa fasilitas yang tersedia di Badan Arsip dan Perpustakaan Aceh masih kurang rapi dalam menata buku di mana buku yang terletak di rak tidak sesuai dengan kode yang ditempelkan di rak tersebut, masih tercampur aduk, sehingga membuat pengguna sangat sulit menemukan buku yang diinginkan.

68

Berdasarkan penjelasan di atas dapat dipahami bahwa fasilitas perpustakaan yang memuaskan dapat memberi kenyamanan bagi para pengguna yang berkunjung. Untuk itu para pustakawan wajib memberikan fasilitas dan layanan yang baik kepada pengguna agar mereka merasa puas berkunjung ke perpustakaan. Dalam pelaksanaan kegiatan perpustakaan diperlukan kenyamanan dan keamanan. Suasana di perpustakaan dipengaruhi oleh temperatur, kelembaban, sirkulasi udara, pencahayaan, getaran mekanis, warna, bau, dan perabotan perpustakaan. Pada dasarnya kebutuhan ruang perpustakaan dialokasikan untuk koleksi, pemakai, staf, dan keperluan lain. Untuk perencanaan ruangan perlu dipertimbangkan bahwa keserasian dalam penataan ruang akan mempengaruhi produktivitas, efisiensi, efektivitas, dan kenyamanan pengguna. Dilihat dari

⁶⁸Hasil Observasi di Badan Arsip dan Perpustakaan Aceh, pada tanggal 27 Januari 2018.

informasi yang dibutuhkan di ruang referensi didapatkan, hal ini dapat dilihat pada tabel. 4.17 di bawah ini.

Tabel. 4.17 Saya selalu mendapatkan informasi yang dibutuhkan di ruang referensi

No	Jawaban	Frekwensi	Presentase %
1.	Sangat Setuju	9	30 %
2.	Setuju	10	33.4 %
3.	Tidak Setuju	7	23.4 %
4.	Sangat Tidak Setuju	4	13.3 %
Jumlah		30	100

Sumber : Berdasarkan Hasil Angket

Dari tabel. 4.17 menunjukkan bahwa 33.4% pengguna selalu mendapatkan informasi yang dibutuhkan di ruang. Dilihat dari jumlah koleksi referensi yang dimiliki sangat membantu dalam menyelesaikan/mengerjakan tugas dapat dilihat pada tabel. 4.18 di bawah ini.

Tabel. 4.18 Jumlah koleksi referensi yang dimiliki sangat membantu dalam menyelesaikan/mengerjakan tugas

No	Jawaban	Frekwensi	Presentase %
1.	Sangat Setuju	10	33.4%
2.	Setuju	8	26.6 %
3.	Tidak Setuju	5	16.7 %
4.	Sangat Tidak Setuju	7	23.3%
Jumlah		30	100

Sumber : Berdasarkan Hasil Angket

Dari tabel. 4.18 menunjukkan bahwa 33.4% jumlah ketersediaan koleksi referensi yang dimiliki sangat membantu dalam menyelesaikan/mengerjakan tugas memilih ruang referensi karena informasi yang dicari tidak ada di koleksi umum. Dilihat dari koleksi referensi sesuai dengan kebutuhan pengguna dapat dilihat dari tabel. 4.19 di bawah ini.

Tabel. 4.19 Koleksi referensi sesuai dengan kebutuhan pengguna

No	Jawaban	Frekwensi	Presentase %
1.	Sangat Setuju	7	23.4 %
2.	Setuju	14	46.6 %
3.	Tidak Setuju	8	26.6 %
4.	Sangat Tidak Setuju	1	3.4 %
Jumlah		30	100

Sumber : Berdasarkan Hasil Angket

Dari tabel 4.19 menunjukkan bahwa 46.6% koleksi referensi sesuai dengan kebutuhan pengguna. Dilihat dari kepuasan pengguna terhadap layanan di ruang referensi dapat dilihat tabel 4.20 di bawah ini.

Tabel. 4.20 Saya sangat puas dengan jawaban yang diberikan pustakawan bagian referensi

No	Jawaban	Frekwensi	Presentase %
1.	Sangat Setuju	1	3.4 %
2.	Setuju	8	26.6 %
3.	Tidak Setuju	14	46.6 %
4.	Sangat Tidak Setuju	7	23.4 %
Jumlah		30	100

Sumber : Berdasarkan Hasil Angket

Dari tabel. 4.20 menunjukkan (46.6%) pengguna puas dengan jawaban yang diberikan pustakawan bagian referensi. Dilihat dari kepuasan terhadap layanan jam buka dan tutup di ruang referensi dapat dilihat pada tabel. 4.21 di bawah ini.

Tabel. 4.21 Saya sangat puas dengan layanan jam buka dan tutup di ruang referensi

No	Jawaban	Frekwensi	Presentase %
1.	Sangat Setuju	21	70%
2.	Setuju	5	16.7%
3.	Tidak Setuju	4	13.3%
4.	Sangat Tidak Setuju	0	0%
Jumlah		30	100

Sumber : Berdasarkan Hasil Angket

Dari tabel. 4.21 menunjukkan bahwa 70% pengguna sangat puas layanan jam buka dan tutup di ruang referensi. Untuk membuktikan hasil angket penulis mewawancarai pustakawa mengenai layanan jam buka dan layanan jam tutup di ruang referensi sebagaimana ibu Nurmala Dewi menyatakan jam pelayanan di buka di ruang referensi pada hari senin sampai minggu dari jam 08:00 sampai 12:15 Wib dari jam 14:00 sampai 16:15 Wib. Sedangkan hari jumat dari jam 08:00 sampai 11:30 wib dari jam 14:00 sampai 16:15 Wib, sementara hari sabtu dan minggu dari jam 09:00 Wib sampai 12:15, dari jam 14:00 Wib sampai 15:30 Wib.⁶⁹

⁶⁹Wawancara dengan Ibu Nurmala Dewi, Petugas Layanan Referensi di Badan Arsip dan Perpustakaan pada tanggal 26 Januari 2017.

Dari hasil angket dan wawancara dapat dilihat bahwa kebanyakan yang datang ke perpustakaan memanfaatkan waktu dalam membaca dan mencari informasi. Pengguna menganggap bahwa pelaksanaan jadwal waktu pelayanan di ruang referensi sudah tepat. Hal tersebut menunjukkan bahwa pengguna merasa puas terhadap pelaksanaan jam waktu pelayanan di ruang referensi. Dilihat dari kepuasan pengguna terhadap kepuasan pengguna terhadap layanan referensi di perpustakaan dapat dilihat pada tabel. 4.22 di bawah ini.

Tabel. 4. 22 Saya sangat puas dengan layanan referensi di perpustakaan

No	Jawaban	Frekwensi	Presentase %
1.	Sangat Setuju	7	23.4 %
2.	Setuju	19	63.3%
3.	Tidak Setuju	4	13.3 %
4.	Sangat Tidak Setuju	0	0%
Jumlah		30	100

Sumber : Berdasarkan Hasil Angket

Dari tabel. 4.22 menunjukkan bahwa 63.3% pengguna sangat puas dengan layanan referensi di perpustakaan pustakawan mengetahui cara membantu pengguna dalam mencari informasi di perpustakaan.

Berdasarkan hasil angket, wawancara dan observasi menunjukkan bahwa pengguna tidak pusa terhadap fasilitas yang tersedia di ruang referensi baik dari segi kenyamanan dan ketersediaan koleksi, tetapi pengguna sangat puas terhadap jam pelayanan yang diberikan oleh perpustakaan dan pengguna sangat puas terhadap kepedulian pengguna terhadap pengguna.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil dari penelitian tentang kompetensi personal pustakawan pada layanan referensi Badan Arsip dan Perpustakaan Aceh terhadap kaitan kompetensi personal pustakawan dengan kepuasan pengguna pada layanan referensi Badan Arsip dan Perpustakaan Aceh, maka dapat disimpulkan bahwa:

1. Kompetensi personal pustakawan pada layanan referensi Badan Arsip dan Perpustakaan Aceh sudah baik, seperti (1) pustakawan dalam melayani pengguna dengan bersikap ramah, baik dan sopan, (2) pustakawan dalam segi pengetahuan sudah cukup dalam melayani pengguna mencari informasi, (3) pustakawan dalam segi keterampilan sudah cukup dalam menesuri informasi yang dibutuhkan oleh pengguna dengan cepat.
2. Kompetensi personal pustakawan dengan kepuasan pengguna pada layanan referensi Badan Arsip dan Perpustakaan Aceh pengguna tidak merasa puas terhadap fasilitas dan ketersediaan koleksi di ruang referensi, karena informasi yang tersedia di ruang referensi tidak sesuai dengan keinginan pengguna, sementara pelayanan jam buka dan layanan tutup pengguna puas.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, ada beberapa saran yang kiranya perlu dipertimbangkan antara lain sebagai berikut:

1. Bagi pustakawan diharapkan dapat meningkatkan pemahaman tentang perpustakaan mengingat peran pustakawan penting dalam mewujudkan kualitas pelayanan. Diharapkan pustakawan dapat bekerja semaksimal mungkin dalam melaksanakan tugasnya sehingga pustakawan lebih memahami mengenai jenis koleksi buku dan tata letak yang ada di perpustakaan sehingga dapat dengan cepat menunjukkan koleksi buku yang dibutuhkan pengguna.
2. Sebaiknya pustakawan lebih memberikan kepastian adanya kelengkapan tersedianya koleksi referensi. Hal ini dimaksudkan agar pengguna tidak harus bolak-balik untuk memastikan keberadaan koleksi buku yang mereka butuhkan.
3. Bagi pustakawan lebih ditingkatkan lagi pelayanannya untuk dapat meningkatkan dan mempertahankan kepuasan pengguna, agar pengguna lebih giat lagi dalam berkunjung ke ruang referensi.

DAFTAR PUSTAKA

Abdul Karim Batubara, *Kepuasan Pengguna Terhadap Layanan Perpustakaan*, Jurnal Iqra' Vol. 03 No. 01 May, 2009, Fakultas Dakwah IAIN-SU.

Andi Prastowo, *Manajemen Perpustakaan Sekolah Profesional*, Jogjakarta: Diva Press, 2013.

Bambang Prasetyo, *Metodelogi Penelitian Kuantitatif*, Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2005.

Basu Swasta, Pengantar Bisnis Modern, Yogyakarta: Liberty, 1993.

Endah Nurcahayati, Pengaruh Kompetensi Pustakawan Terhadap Kinerja Pustakawan dalam Pelayanan Pengguna di Perpustakaan Khusus, *Skripsi*, Surabaya: Perpustakaan Universitas Surabaya, 2014.

Hermawan S, Rachman dan Zulfikar Zen, *Etika Kepustakawanan: Suatu Pendekatan Terhadap Kode Etik Pustakawan Indonesia*, Jakarta: Sagung Seto, 2006.

Jejejn Musfah, Peningkatan Kompetensi Guru (Melalui Pelatihan dan Sumber Belajar Teori dan Praktik), Bogor: Kencana Prenada Media Group, 2011.

Lasa HS, *Jenis-Jenis Pelayanan Informasi Perpustakaan: Sirkulasi, Referensi*, Yogyakarta: Gadjah Mada University Press, 1995.

-----, *Kamus Kepustakawan Indonesia*, Yogyakarta: Pustaka Book Publisher, 2009.

Lasi dan Eko Setiawan, Analisis Kepuasan Pengguna Layanan Referensi Melalui E-Mail di Perpustakaan Universitas Surabaya, *Jurnal Perpus. Pert. Vol. 21 No. 1 April 2012*, Surabaya: Perpustakaan Universitas Surabaya, 2012.

M. Nur Nasution, Manajemen Mutu Terpadu, Bogor: Ghalia Indonesia, 2010.

Muhammad Riandy Arsiri Siregar, Kompetensi yang Harus Dimiliki Seorang Pustakawan (Pengelola Perpustakaan), *Jurnal Iqra ' Vol. 09 No. 02 Oktober, 2015*.

Nana Syaodih Sukmadinata, *Metode Penelitian Pendidikan*, Bandung: Remaja Rosdakarya, 2006.

Nasution, *Metode Reseach*, Bandung: Jummara, 1982.

P. Sumardji, *Pelayanan Referensi di Perpustakaan*, Yogyakarta: Kanisius, 1992.

Philip Kotler dan Kevin Lane Kelle, *Manajemen Pemasaran*, Edisi Ke-12, Jakarta: Indeks, 2007.

Philip Kotler, *Manajemen Pemasaran*, Indonesia: Macanan Jaya Cemerlang, 2008.

Poerwadarminta, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, Jakarta: Balai Pustaka, 1993.

Rachman Hermawan dan Zulfikar Zen. *Etika Kepustakawan; Suatu Pendekatan Kode Etik terhadap Kode Etika Pustakawan Indonesia*, Jakarta: Anggota Ikapi, 2010.

Saifuddin Azwar, *Metode Penelitian*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 1998.

Sjarkawi, *Pembentukan Kepribadian Anak: Peran Moral Intelektual, Emosional dan Sosial Sebagai Wujud Integritas Membangun Jati Diri*, Jakarta: Bumi Aksara, 2006.

Sudjana, *Metode Statistik*, Bandung: Tarsito, 2005.

Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktek*, Jakarta: Rineka Cipta, 2002.

Supamo Suhaenah, *Membangun Kompetensi Dasar*, Jakarta: Direktorat, Jendral Pendidikan Tinggi Departemen Pendidikan Nasional, 2001.

Surakhmad, *Etika Kepustakawanan*, Jakarta : Gramedia Pustaka Utama, 2006.

Syaifiil Bahri Djamarah, *Prestasi Belajar dan Kompetensi Guru*, Surabaya: Usaha Nasional, 1994.

Syihabuddin Qaiyubi, *Dasar-Dasar Ilmu Perpustakaan dan Informasi*, Yogyakarta: Fakultas Adab UIN Sunan Kalijajaga, 2007.

Tim Penyusun, *Penulisan Karya Ilmiah Fakultas Syariah*, Malang: Pustaka Pelajar, 2013.

Toni Wijaya, *Manajemen Kualitas Jasa*, Jakarta. PT Indeks, 2011.

Umberto Sihombing, *Membangun Kepuasan Pelanggan Melalui Pelayanan*, *Jurnal Pendidikan dan Kebudayaan, Vol 3, No. 01*, Desember 2004.

Vivit Wardah Rufaida, *Kompetensi Pustakawan Perpustakaan Khusus (Studi Kasus Pusat Perpustakaan dan Penyebaran Teknologi Pertanian Bogor)*, *Jurnal Perpustakaan Pertanian, Vol. 18, No. 1, 2009*, Bogon Pusat Perpustakaan dan Penyebaran Teknologi Pertanian, 2009.

Wiji Suwarno, *Psikologi Perpustakaan*, Jakarta: CV Sagung Sero, 2009.

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Data Pribadi

Nama Lengkap : Radhiani
Tempat / Tgl. Lahir : Sigli, 28 Oktober 1994
Jenis Kelamin : Perempuan
Pekerjaan / NIM : Mahasiswi / 531202835
Agama : Islam
Kebangsaan / Suku : Indonesia / Aceh
Status : Belum Kawin
Alamat : Cotyang

Nama Orang Tua

Ayah : Zainal
Pekerjaan : PNS
Ibu : Nuraini
Pekerjaan : IRT
Alamat : Cot Yang

Pendidikan

1. MIN : Sungai Pauh Tahun Tamat 2006
2. MTsN : Rukoh Tahun Tamat 2009
3. MAN : Rukoh Tahun Tamat 2012
4. Perguruan Tinggi : UIN Ar-Raniry Fakultas Adab dan Humaniora
Jurusan Ilmu Perpustakaan.

Demikianlah daftar riwayat hidup ini diperbuat dengan sebenarnya, agar dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Banda Aceh, 26 Januari 2018
Penulis,

Radhiani
531202835