

**EVALUASI LAYANAN MULTIMEDIA DI DINAS
PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN ACEH**

Skripsi

Diajukan Oleh:

**Alfia Nora
NIM.200503075**

Prodi Ilmu Perpustakaan



**PRODI ILMU PERPUSTAKAAN
FAKULTAS ADAB DAN HUMANIORA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY
DARUSSALAM – BANDA ACEH
2026**

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

**EVALUASI PROGRAM AKADEMIK LAYANAN MULTIMEDIA DI DINAS
PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN ACEH**

SKRIPSI

Di Ajukan Kepada Fakultas Adab Dan Humaniora Universitas Islam Negeri (UIN) Ar-Raniry
Darussalam Banda Aceh Sebagai Salah Satu Beban Studi Program Sarjana (S1) Ilmu
Perpustakaan

Diajukan Oleh:

ALFIA NORA
NIM. 200503075

Mahasiswa Fakultas Adab Dan Humaniora
Program Studi Ilmu Perpustakaan

Disetujui Untuk Dimunaqasyahkan Oleh:

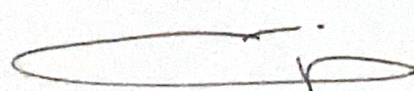
Pembimbing I


Siti Aminah, S.IP., M.MLS
NUPN.9920113333

Pembimbing II


Drs. ANWAR, M. HUM
NIP. 196212311991011002

Disetujui Oleh Ketua Prodi Ilmu Perpustakaan



Mukhtaruddin, S.Ag.,M.LIS
NIP. 197711152009121001

SKRIPSI

EVALUASI AKADEMIK LAYANAN MULTIMEDIA DI DINAS KEARSIPAN DAN PERPUSTAKAAN ACEH

Telah Diuji Oleh Dewan Penguji Sidang Munaqasyah Skripsi Fakultas Adab dan Humaniora UIN Ar-Raniry dan **Dinyatakan Lulus** Serta Diterima Sebagai Salah Satu Beban Studi Program Sarjana (S1) Ilmu Perpustakaan

Pada Hari/Tanggal: Senin, 3 Agustus 2026 M 26

Rajab 1447 H

Di Darussalam-Banda Aceh

DEWAN PENGUJI SIDANG MUNAQASYAH SKRIPSI

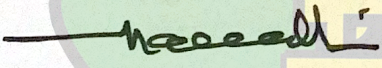
Ketua,


Drs. Anwar Daud, M.Hum.
NIP. 19621231191991011002

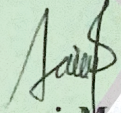
Sekretaris,


Siti Aminah, S.IP., M.M.L.S.
NIP. 1989010220252212012

Penguji I,

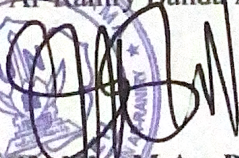

Nazaruddin, S.Ag, S.S, M.L.I.S., Ph.D
NIP. 197101101999031002

Penguji II,


Asnawi, M. IP
NIP. 1988112220121010

Mengetahui,

Dekan Fakultas Adab dan Humaniora
UIN Ar-Raniry Banda Aceh


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

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Saya Yang Bertanda Tangan Di Bawah Ini

Nama : Alfia Nora

Nim : 200503075

Program Studi : Ilmu Perpustakaan

Fakultas : Adab Dan Humaniora

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

Demikian surat pernyataan ini saya buat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Banda Aceh, 22 Juli 2026

Yang menyatakan,



ALFIA NORA
NIM. 200503075

KATA PENGANTAR

Puji syukur peneliti ucapkan kepada Allah SWT yang telah memberikan kemudahan dan petunjuk dalam menyelesaikan skripsi ini dengan judul ***“Evaluasi Program Akademik Layanan Multimedia Di Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Aceh”***. Shalawat dan salam keharibaan baginda Rasulullah SAW, yang telah memberikan pencerahan bagi kita umat-Nya, sehingga kita dapat merasakan kenikmatan iman dan islam, serta nikmat kemuliaan dalam ilmu pengetahuan. Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat mencapai gelar Strata Satu (S-1) pada program Studi Ilmu Perpustakaan, Fakultas Adab dan Humaniora, Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh.

Sehubungan dengan itu, penulis ingin menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Ayah dan Ibu yang saya cintai, selain mengucapkan rasa syukur, saya juga menyampaikan terima kasih yang tulus atas segala bantuan yang telah diberikan, baik dukungan emosional maupun materi yang tidak ternilai harganya.
2. Ucapan terima kasih penulis kepada Bapak Syarifuddin, M.Ag., PhD. selaku Dekan Fakultas Adab dan Humaniora Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh.
3. Ucapan terima kasih penulis kepada Bapak Mukhtaruddin, S.Ag., M.LIS, selaku Ketua Prodi Ilmu Perpustakaan, Bapak T Mulkan Safri M.IP., selaku Sekretaris Prodi Ilmu Perpustakaan, dan Bapak Suriyani.S. Ag. M.Pd. selaku

Penasehat Akademik di Fakultas Adab dan Humaniora Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh.

4. Ucapan terima kasih penulis kepada pembimbing 1 ibu Siti Aminah, S.IP., M.MLS. dan pembimbing 2 bapak Drs. Anwar,M.HUM selaku pembimbing Skripsi.
5. Ucapan terima kasih kepada Kepala Dinas, Bagian Bidang Automasi, Bagian Sub Koordinator Otomasi Perpustakaan, Pustakawan, Pemustaka, beserta staff di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Aceh yang telah memberikan arahan dan masukan dalam pemberian informasi yang cukup banyak dan data yang berkaitan dengan masalah yang telah diteliti.
6. Penyampaian rasa terima kasih kepada dosen yang telah memberikan berbagai pengetahuan kepada penulis, serta kepada seluruh civitas akademik di Fakultas Adab dan Humaniora Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh.
7. Ucapan terima kasih disampaikan kepada para senior, junior, serta rekan-rekan seperjuangan baik di dalam maupun di luar Fakultas Adab dan Humaniora Universitas Islam Negeri Ar-Raniry yang senantiasa memberikan dukungan dan dorongan dalam proses penyusunan karya tulis ini.

Banda Aceh, 22 Juli 2026

Penulis

ALFIA NORA

DAFTAR ISI

PENGESAHAN PEMBIMBING SKRIPSI.....	i
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI.....	v
ABSTRAK	viii
BAB I.....	1
PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah.....	7
C. Tujuan Penelitian.....	8
D. Manfaat Penelitian	8
E. Penjelasan Istilah	9
BAB II	12
KAJIAN PUSTAKA DAN LANDASAN TEORI.....	12
A. Kajian Pustaka	12
1. Pengertian Evaluasi.....	19
2. Tujuan Evaluasi	20
3. Indikator Evaluasi	21
B. Program Akademik	22
1. Pengertian Program Akademik.....	22
2. Fungsi Program Akademik	23
C. Layanan Multimedia	24
1. Pengertian Layanan Multimedia.....	24
2. Tujuan Layanan Multimedia.....	24

3. Fungsi Layanan Multimedia	25
4. Faktor yang Mempengaruhi Layanan Multimedia	25
D. Hubungan Program Akademik dengan Layanan Multimedia	25
BAB III.....	27
METODOLOGI PENELITIAN	27
A. Pendekatan dan Jenis Penelitian.....	27
B. Lokasi dan Waktu Penelitian.....	28
C. Subjek dan Objek Penelitian.....	28
D. Teknik Pengumpulan Data	29
1. Observasi	29
2. Wawancara	30
3. Dokumentasi.....	30
E. Teknik Analisis Data	30
BAB IV	32
HASIL DAN PEMBAHASAN	32
A. Sejarah Perpustakaan.....	32
1. Sejarah singkat perpustakaan	32
2. Visi dan Misi Perpustakaan	34
3. Stuktur Organisasi	35
B. Hasil Penelitian.....	35
1. Evaluasi Program Akademik Layanan Multimedia di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Aceh	35
2. Pembahasan Layanan Multimedia.....	40
3. Efektivitas Program Akademik Layanan Multimedia	43
4. Persepsi dan Kepuasan	47

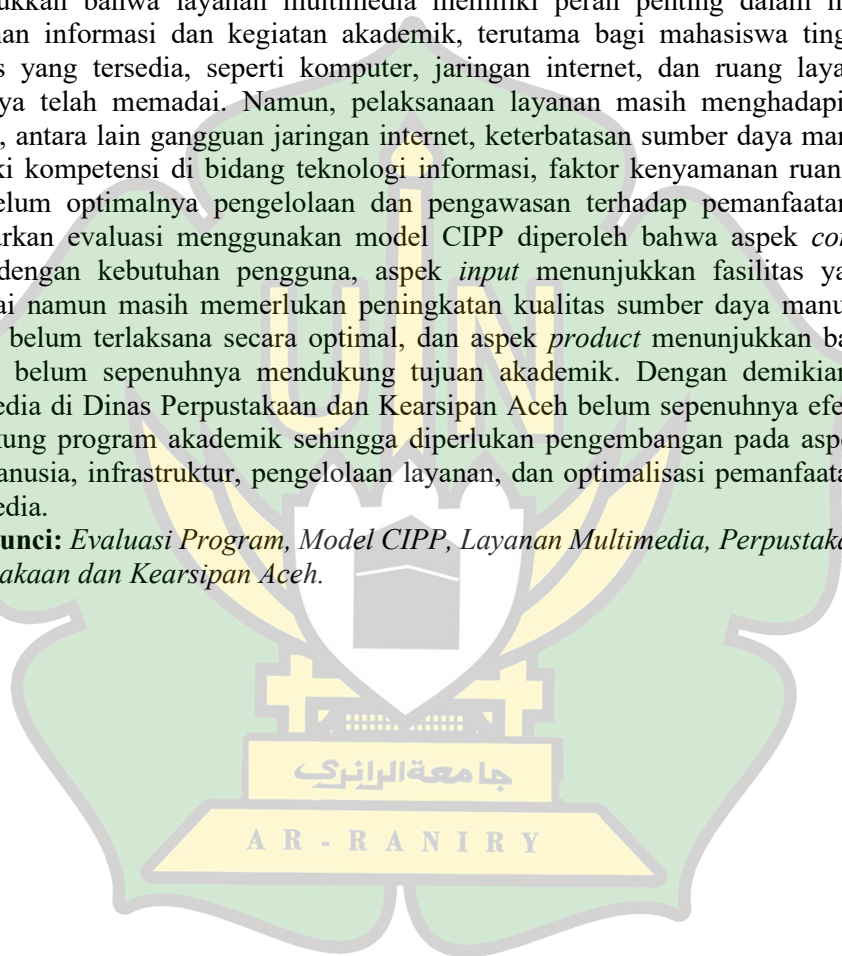
C. Pembahasan Hasil Penelitian	49
1.Evaluasi Program Akademik Layanan Multimedia di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Aceh	49
2.Pembahasan Layanan Multimedia di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Aceh.....	51
3.Efektivitas Program Akademik Layanan Multimedia di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Aceh.....	52
4.Persepsi dan Kepuasan Pengguna terhadap Layanan Multimedia di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Aceh.....	53
BAB V.....	56
PENUTUP.....	56
A. Kesimpulan	56
B. Saran	57
DAFTAR PUSTAKA.....	59
LAMPIRAN-LAMPIRAN	61
DATA RIWAYAT HIDUP.....	70



ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi pelaksanaan layanan multimedia di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Aceh menggunakan model *Context, Input, Process, Product* (CIPP) yang dikembangkan oleh Stufflebeam. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif evaluatif. Data dikumpulkan melalui teknik observasi, wawancara, dan dokumentasi dengan tiga informan, yaitu pustakawan Bidang Otomasi, Subkoordinator Otomasi, dan seorang pemustaka. Analisis data dilakukan melalui tahapan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa layanan multimedia memiliki peran penting dalam mendukung kebutuhan informasi dan kegiatan akademik, terutama bagi mahasiswa tingkat akhir. Fasilitas yang tersedia, seperti komputer, jaringan internet, dan ruang layanan, pada umumnya telah memadai. Namun, pelaksanaan layanan masih menghadapi beberapa kendala, antara lain gangguan jaringan internet, keterbatasan sumber daya manusia yang memiliki kompetensi di bidang teknologi informasi, faktor kenyamanan ruang layanan, serta belum optimalnya pengelolaan dan pengawasan terhadap pemanfaatan layanan. Berdasarkan evaluasi menggunakan model CIPP diperoleh bahwa aspek *context* telah sesuai dengan kebutuhan pengguna, aspek *input* menunjukkan fasilitas yang cukup memadai namun masih memerlukan peningkatan kualitas sumber daya manusia, aspek *process* belum terlaksana secara optimal, dan aspek *product* menunjukkan bahwa hasil layanan belum sepenuhnya mendukung tujuan akademik. Dengan demikian, layanan multimedia di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Aceh belum sepenuhnya efektif dalam mendukung program akademik sehingga diperlukan pengembangan pada aspek sumber daya manusia, infrastruktur, pengelolaan layanan, dan optimalisasi pemanfaatan layanan multimedia.

Kata Kunci: *Evaluasi Program, Model CIPP, Layanan Multimedia, Perpustakaan, Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Aceh.*



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Evaluasi merupakan bagian penting dalam sistem manajemen yang meliputi perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, monitoring, dan evaluasi. Tanpa adanya evaluasi, tidak dapat diketahui secara jelas bagaimana kondisi suatu objek, baik dari segi perencanaan, pelaksanaan, maupun hasil yang telah dicapai. Istilah evaluasi sendiri berasal dari bahasa Inggris *evaluation* yang berarti penilaian atau penaksiran terhadap suatu kegiatan atau program.¹ Seiring dengan perkembangannya, para ahli telah mengembangkan berbagai model evaluasi yang dapat digunakan untuk menilai suatu program. Model evaluasi merupakan suatu kerangka atau rancangan yang dijadikan sebagai dasar dalam pengambilan keputusan terkait tindak lanjut suatu program, baik untuk perbaikan, pengembangan, maupun penghentian program yang sedang dievaluasi.

Salah satu model evaluasi yang paling dikenal dan banyak digunakan adalah model CIPP (*Context, Input, Process, and Product*). Model ini pertama kali diperkenalkan oleh Stufflebeam pada tahun 1965 dalam rangka evaluasi program ESEA (*The Elementary and Secondary Education Act*). Menurut Stufflebeam dalam Septian Aristya, model CIPP merupakan suatu kerangka evaluasi yang bersifat komprehensif dan dapat digunakan untuk menilai berbagai aspek, seperti proyek, program, produk, sumber daya manusia, lembaga, maupun sistem.²

¹Mahirah B, "Evaluasi Belajar Peserta Didik (Siswa)," *Idaarah: Jurnal Manajemen Pendidikan*1, no. 2 (2020): 258.

²Septian Aristya, dkk, "CIPP: Implementasi Model Evaluasi Pendidikan," *Jurnal Evaluasi dan Pembelajaran*5, no. 1 (2023): 76.

Stufflebeam dalam Septian Aristya menyatakan bahwa tujuan utama evaluasi adalah untuk melakukan perbaikan program. Hal ini ditegaskan melalui pernyataan *“the most important purpose of evaluation is not to prove, but to improve”*, yang berarti bahwa tujuan utama evaluasi bukan untuk membuktikan keberhasilan suatu program, melainkan untuk meningkatkan kualitasnya.³ Dalam penerapannya, model CIPP terdiri atas empat dimensi utama, yaitu *context*, *input*, *process*, dan *product*, yang masing-masing menjadi fokus dalam mengevaluasi komponen serta proses suatu program.

Dalam konteks lembaga informasi, perpustakaan memiliki peran strategis dalam mendukung proses pendidikan, penelitian, serta pengembangan ilmu pengetahuan. Seiring dengan perkembangan teknologi informasi dan komunikasi, fungsi perpustakaan tidak lagi terbatas pada penyediaan koleksi tercetak, tetapi juga berkembang ke arah layanan berbasis digital, salah satunya adalah layanan multimedia. Layanan ini hadir sebagai bentuk inovasi untuk memenuhi kebutuhan pengguna yang semakin beragam dan dinamis. Penggunaan layanan multimedia di perpustakaan menjadi salah satu upaya efektif dalam meningkatkan kualitas layanan informasi. Multimedia dapat berupa video edukasi, animasi, rekaman suara, serta berbagai konten digital interaktif yang mampu memperkaya pengalaman belajar pemustaka. Oleh karena itu, keberadaan layanan multimedia perlu dievaluasi agar dapat diketahui sejauh mana efektivitas, kualitas, dan manfaatnya dalam mendukung kebutuhan informasi pengguna.

Menurut Perpustakaan Pusat Universitas Pakuan, layanan multimedia

³Septian Aristya, dkk, “CIPP: Implementasi Model Evaluasi Pendidikan,” *Jurnal Evaluasi dan Pembelajaran* 5, no. 1 (2023): 76.

berfungsi sebagai media yang memadukan unsur visual dan audio untuk meningkatkan efektivitas pembelajaran serta menjadikan proses belajar lebih menarik dan bermakna bagi pengguna.⁴ Menurut Syam, koleksi audio-visual memiliki peran penting dalam melengkapi bahan pustaka tercetak, karena beberapa tipe informasi seperti grafik, suara, atau peristiwa nyata tidak dapat dijelaskan secara maksimal hanya melalui bahan bacaan tertulis.⁵ Dengan demikian, keberadaan layanan multimedia di perpustakaan tidak hanya berfungsi sebagai pelengkap, tetapi juga mampu memperluas cara penyampaian informasi, memperkaya sumber belajar, serta meningkatkan daya tarik perpustakaan di mata masyarakat dan civitas akademika.

Dalam konteks lembaga pendidikan tinggi maupun lembaga publik seperti Dinas Kearsipan dan Perpustakaan, layanan multimedia menjadi salah satu elemen penting dalam mendukung kegiatan akademik dan literasi masyarakat. Dalam pelaksanaan program akademik di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Aceh, layanan multimedia lebih banyak dimanfaatkan oleh mahasiswa dibandingkan kelompok pengguna lainnya. Hal ini menunjukkan bahwa layanan multimedia memiliki keterkaitan yang erat dengan kebutuhan akademik mahasiswa sebagai pemustaka utama dalam memanfaatkan fasilitas berbasis teknologi informasi. Sementara itu, kelompok pengguna lain seperti pelajar dan masyarakat umum cenderung memanfaatkan jenis layanan perpustakaan yang berbeda sesuai dengan

⁴Perpustakaan Pusat Universitas Pakuan, "*Layanan Multimedia*," accessed November 10, 2025, <https://perpustakaan.unpak.ac.id/layanan-multimedia>

⁵Syam, "Urgensi Koleksi Audio Visual dalam Pengembangan Perpustakaan Digital." *Jurnal Iqra': Kajian Ilmu Perpustakaan dan Informasi* 14, no. 1 (2020): 45.

kebutuhannya.⁶

Mahasiswa tingkat akhir menjadi kelompok pengguna dominan karena pada tahap ini mereka memerlukan dukungan teknologi informasi secara intensif, baik untuk penelusuran referensi digital, pengolahan data, maupun penulisan karya ilmiah. Oleh karena itu, layanan multimedia memiliki peran strategis dalam mendukung penyelesaian studi mahasiswa pada tahap akhir. Namun, pemanfaatan multimedia secara efektif sangat bergantung pada kesiapan institusi dalam menyediakan perangkat teknologi, jaringan yang andal, serta kemampuan pengelolaan dan pengembangan konten digital oleh tenaga ahli yang kompeten. Keterbatasan sumber daya manusia di bidang teknologi informasi dan kurangnya infrastruktur menjadi hambatan yang kerap dihadapi oleh banyak perpustakaan daerah, termasuk Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Aceh.

Inovasi layanan perpustakaan berbasis digital dan multimedia menuntut adanya perubahan paradigma dari model layanan konvensional menuju layanan yang lebih interaktif dan berorientasi pada pengguna. Seperti yang diungkapkan oleh Ahmad dalam *Model for Digital Services in Libraries*, kualitas layanan digital perpustakaan ditentukan oleh tiga faktor utama, yaitu kualitas teknologi, manajemen layanan, dan efektivitas operasional.⁷ Oleh karena itu, pengelolaan layanan multimedia harus dilakukan secara profesional dan berkesinambungan agar fungsi edukatif dan informatifnya dapat berjalan maksimal.

Pengelolaan layanan multimedia juga memerlukan strategi pengembangan

⁶Yahya, "The Effectiveness of IT-Based Audiovisual Media in Enhancing Islamic Religious Education Learning Outcomes." *Tadris: Jurnal Keguruan dan Ilmu Tarbiyah*, 9, no. 2 (2024): 210

⁷Ahmad, "Model for Digital Services in Libraries," *Journal of Informatics and Mathematical Sciences* 9, no. 4 (2017): 1159.

SDM yang terencana. Menurut penelitian yang dilakukan oleh Rahman efektivitas layanan teknologi informasi di perpustakaan sangat dipengaruhi oleh kemampuan pustakawan dalam mengadaptasi teknologi baru serta kesiapan organisasi dalam melakukan evaluasi dan pelatihan berkelanjutan.⁸ Apabila perpustakaan tidak memiliki tenaga ahli yang memadai, maka fasilitas multimedia yang telah disediakan akan kurang optimal dimanfaatkan. Oleh sebab itu, evaluasi program layanan multimedia menjadi penting untuk memastikan bahwa layanan tersebut berjalan sesuai dengan tujuan institusi serta kebutuhan pemustaka.

Pelaksanaan evaluasi menjadi relevan dalam konteks layanan publik seperti Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Aceh. Sebagai lembaga yang bertugas menyediakan akses informasi administratif dan edukatif, Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Aceh dituntut untuk memastikan bahwa layanan multimedia mampu menjembatani kebutuhan masyarakat terhadap sumber belajar modern. Siregar mengemukakan bahwa kualitas layanan digital perpustakaan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna, khususnya dalam aspek kemudahan akses dan keberagaman media informasi.⁹ Hal ini menunjukkan bahwa efektivitas layanan multimedia dapat dilihat dari tingkat pemanfaatan layanan, kontribusinya terhadap kegiatan akademik dan literasi masyarakat, serta kesesuaiannya dengan konsep layanan digital perpustakaan. Oleh karena itu, teori layanan digital perpustakaan yang dikemukakan oleh Ahmad digunakan sebagai kerangka analisis dalam penelitian ini untuk mengevaluasi pelaksanaan layanan multimedia.

⁸Rahman, "Monitoring and Evaluation: Adaptation of Information Technology Utilization in School Library." *Hipkin Journal of Educational Research* 1, no. 3 (2024): .45

⁹Siregar, "The Influence of Digital Library Service Quality on Student Satisfaction." *Perspektif: Journal of Social and Library Science*, Vol. 2, No. 2 (2024): 88

Teknologi dalam layanan multimedia digunakan sebagai sarana pendukung pembelajaran, akses informasi digital, penelusuran referensi, serta pengolahan data, sehingga dapat meningkatkan kualitas layanan perpustakaan berbasis elektronik.

Berdasarkan observasi awal, layanan digital telah tersedia dan dapat diakses oleh pengguna untuk kegiatan pencarian informasi dan pemanfaatan sumber digital. Layanan ini dibuka mulai pukul 08.30 WIB, dengan jadwal operasional Senin hingga Jumat pukul 08.00–16.30 WIB, serta Sabtu dan Minggu pukul 09.00–16.00 WIB. Secara umum, fasilitas yang tersedia cukup mendukung, seperti jaringan internet yang lancar dan aman, serta ruang layanan yang juga aman dan nyaman, meskipun terdapat keluhan dari pengguna terkait suhu ruangan (AC) yang terasa terlalu dingin apabila digunakan dalam waktu lama. Pengguna umumnya memanfaatkan layanan untuk mengakses aplikasi seperti YouTube dan Google, dan didominasi oleh mahasiswa sekitar 80%, sementara sekitar 10% lainnya berasal dari karyawan atau masyarakat umum. Selain itu, pustakawan dinilai ramah dan responsif dalam membantu pengguna ketika mengalami kendala.

Disisi lain, meskipun jaringan internet tergolong cukup stabil, masih terdapat kendala teknis yang sewaktu-waktu dapat mengganggu kelancaran akses informasi. Faktor kenyamanan juga menjadi perhatian, terutama adanya keluhan terkait suhu ruangan (AC) yang terlalu dingin ketika digunakan dalam waktu lama, sehingga memengaruhi kenyamanan pengguna dalam beraktivitas. Tidak hanya itu, pemanfaatan layanan yang masih didominasi untuk aktivitas umum seperti mengakses mesin pencari dan hiburan menunjukkan bahwa fungsi akademik layanan multimedia belum dimanfaatkan secara optimal sesuai tujuan awal

penyediaannya. Permasalahan-permasalahan tersebut menunjukkan adanya kesenjangan antara tujuan program akademik layanan multimedia dengan implementasi di lapangan. Oleh karena itu, kondisi ini menjadi dasar penting untuk dilakukan penelitian lebih lanjut guna mengevaluasi efektivitas program serta merumuskan upaya perbaikan yang dapat meningkatkan kualitas layanan multimedia di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Aceh.

Kondisi tersebut menunjukkan bahwa layanan multimedia yang telah tersedia belum sepenuhnya berjalan sesuai dengan tujuan yang diharapkan. Oleh karena itu, diperlukan suatu evaluasi yang komprehensif untuk menilai efektivitas, efisiensi, serta dampak dari program akademik berbasis multimedia di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Aceh. Evaluasi ini penting dilakukan agar dapat mengidentifikasi aspek-aspek yang perlu diperbaiki dan dikembangkan, baik dari segi konteks, input, proses, maupun hasil layanan. Dalam penelitian ini, evaluasi layanan multimedia dilakukan menggunakan model CIPP (*Context, Input, Process, Product*) yang dikembangkan oleh Stufflebeam. Model ini digunakan untuk menilai pelaksanaan layanan multimedia secara komprehensif dari aspek konteks, masukan, proses, dan hasil.

Berdasarkan latar belakang permasalahan yang telah diuraikan di atas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian lebih lanjut dengan judul: **“Program Akademik Layanan Multimedia Di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Aceh (PUSWIL)”**.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas, maka rumusan

masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana Program Akademik Layanan Multimedia di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Aceh?

C. Tujuan Penelitian

Sesuai dengan rumusan masalah tersebut, tujuan penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan layanan multimedia sebagai bagian dari program akademik di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Aceh berdasarkan model CIPP.

D. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian dibedakan menjadi dua, yaitu :

1. Manfaat Teoritis
 - a. Dapat menjadi rujukan bagi peneliti yang akan meneliti masalah yang sama atau terkait dengan layanan multimedia di perpustakaan.
 - b. Dapat memperkaya khazanah ilmu pengetahuan dan wawasan dalam memahami evaluasi pelaksanaan serta pemanfaatan layanan multimedia di perpustakaan.
2. Manfaat Praktis
 - a. Memberikan masukan bagi Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Aceh dalam mengembangkan dan meningkatkan kualitas layanan multimedia agar lebih efektif dan sesuai kebutuhan pengguna.
 - b. Menjadi rujukan dalam penelitian selanjutnya terkait layanan digital atau multimedia di perpustakaan.
 - c. Bagi pustakawan, diharapkan dapat menambah pengetahuan dan pemahaman mengenai pelaksanaan, pemanfaatan, serta respons pengguna terhadap layanan multimedia di perpustakaan.

E. Penjelasan Istilah

Beberapa istilah terkait dengan penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Evaluasi

Evaluasi adalah suatu alat atau prosedur yang digunakan untuk mengetahui dan mengukur sesuatu dalam suasana dengan cara dan aturan-aturan yang sudah ditentukan. Dari hasil evaluasi biasanya diperoleh tentang atribut atau sifat-sifat yang terdapat pada individu atau objek yang bersangkutan. Selain menggunakan tes, data juga dapat dihimpun dengan menggunakan angket, observasi, dan wawancara atau bentuk instrumen lainnya yang sesuai.¹⁰

Evaluasi yang dimaksudkan dalam penelitian ini adalah proses penilaian terhadap pelaksanaan dan pemanfaatan layanan multimedia untuk mengetahui efektivitas, kualitas, serta sejauh mana layanan tersebut mampu memenuhi kebutuhan pengguna.

2. Program Akademik

Program akademik perpustakaan adalah rangkaian kegiatan dan layanan yang dijalankan oleh perpustakaan dalam mendukung tujuan pendidikan, penelitian, dan pengabdian masyarakat. Fungsi utama program akademik perpustakaan adalah sebagai sarana pendidikan informal dan pembelajaran sepanjang hayat. Perpustakaan menyediakan koleksi informasi berupa buku, majalah, audio-visual, dan sumber digital yang terorganisir dengan sistem pengelolaan yang baik untuk mendukung

¹⁰Agustanico Dwi Muryadi, "Model Evaluasi Program Dalam Penelitian Evaluasi", Jurnal *Ilmiah PENJAS3*, no.1 (2017): 3

kurikulum pendidikan dan pengembangan ilmu pengetahuan.¹¹

Program akademik yang dimaksud dalam penelitian ini adalah rangkaian kegiatan atau layanan perpustakaan yang memanfaatkan fasilitas multimedia sebagai sarana pendukung proses pembelajaran, literasi, dan aktivitas edukatif pengguna. Program akademik ini berfungsi untuk membantu pemustaka dalam memperoleh pengalaman belajar yang lebih interaktif melalui penggunaan media digital seperti video, audio, dan konten multimedia lainnya.

3. Layanan Multimedia

Layanan multimedia adalah layanan yang secara langsung bersentuhan dengan teknologi informasi berupa perangkat komputer untuk mendukung pembelajaran dan berbagai aktivitas belajar, terutama bagi pemustaka yang membutuhkan akses ke fasilitas listrik, jaringan internet, dan sumber belajar dalam format digital atau elektronik.¹²

Layanan multimedia dalam penelitian ini adalah fasilitas perpustakaan yang menyediakan berbagai media digital seperti video, audio, animasi, dan komputer yang digunakan pemustaka untuk mengakses sumber belajar elektronik dan melakukan aktivitas pembelajaran berbasis teknologi.

Penelitian ini menggunakan teori evaluasi dari Stufflebeam melalui model CIPP sebagai kerangka utama dalam melakukan evaluasi program.

Selain itu, penelitian ini juga didukung oleh teori layanan digital

¹¹Administrator, “Perpustakaan dan Fungsi”, diakses 06 Januari 2025

<https://dinpusip.purworejokab.go.id/perpustakaan-dan-fungsi>

¹²Sistem Informasi Manajemen Perpustakaan Kemenkes Poltekkes Riau, “Layanan Multimedia”, <https://lib.pkr.ac.id/halaman/layanan-multimedia>

perpustakaan yang dikemukakan oleh Ahmad serta teori kepuasan pengguna dari Siregar sebagai landasan dalam menilai kualitas dan pemanfaatan layanan multimedia.



BAB II

KAJIAN PUSTAKA DAN LANDASAN TEORI

A. Kajian Pustaka

Kajian pustaka merupakan bagian penting dalam penelitian yang berfungsi untuk menelaah teori, konsep, serta hasil penelitian terdahulu yang relevan dengan topik yang diteliti. Melalui kajian pustaka, peneliti dapat memperoleh landasan teoritis yang kuat sekaligus memahami perkembangan penelitian sebelumnya sehingga dapat menentukan posisi penelitian yang dilakukan. Selain itu, kajian pustaka juga membantu dalam menyusun kerangka berpikir yang sistematis dan ilmiah sesuai dengan fokus penelitian.

Penelitian pertama, yang menjadi rujukan pertama adalah, Muhammad Fajar Ramadan, et al. dengan judul *“Evaluasi pengguna aplikasi I-Pekanbaru dalam meningkatkan layanan perpustakaan Digital Di Dinas Perpustakaan dan kearsipan kota pekanbaru”* Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi efektivitas penggunaan aplikasi i-Pekanbaru dalam meningkatkan kualitas layanan perpustakaan digital di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Pekanbaru. Evaluasi ini dilakukan untuk mengidentifikasi sejauh mana aplikasi tersebut telah mencapai tujuannya dalam memudahkan akses masyarakat terhadap layanan publik, dan mengidentifikasi berbagai kendala atau tantangan yang dihadapi dalam implementasinya serta mencari solusi untuk mengatasi masalah tersebut.¹³

¹³ Muhammad Fajar Ramadan, *Metode Penelitian digital: Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D* (Pekanbaru: Alfabeta, 2025), hlm. 58

Aplikasi i-Pekanbaru merupakan inovasi pelayanan publik berbasis digital yang diluncurkan oleh Pemerintah Kota Pekanbaru untuk memudahkan masyarakat dalam mengakses berbagai koleksi bacaan secara daring. Analisis data dilakukan dengan menggunakan teori evaluasi kebijakan publik dari William N. Dunn yang mencakup enam indikator yaitu efektivitas, efisiensi, kecukupan, pemerataan, responsivitas, dan ketepatan.¹⁴

Hasil penelitian menunjukkan bahwa penggunaan aplikasi i-Pekanbaru cukup efektif dalam memberikan kemudahan akses layanan perpustakaan digital, namun masih terdapat beberapa kendala seperti gangguan teknis pada sistem, terbatasnya koleksi bahan bacaan, kurangnya sosialisasi kepada masyarakat, serta tidak tersedianya versi aplikasi untuk perangkat berbasis iOS.

Penelitian kedua, penelitian Bengini Simahara, et al. yang berjudul “*Evaluasi Program Perpustakaan Keliling Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Kabupaten Aceh Tengah*”. Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi Program Perpustakaan Keliling Di Kabupaten Aceh Tengah. Jenis penelitian ini deskriptif kualitatif. Informan penelitian ini meliputi Kepala Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Aceh Tengah, Sekolah-Sekolah yang tedapat program perpustakaan keliling Kabupaten Aceh Tengah, masyarakat, dan Stakeholder-Stakeholder terkait.¹⁵

¹⁴ William N.Dunn, *Analisis Data* (Pekanbaru: Gramedia, 2025), hlm. 3.

Rizky Wicaksono, *Ilmu komputer* (Tangerang Selatan: Universitas Terbuka, 2023).

¹⁵ Bengini Simahara: *Teori, Jurnal Administrasi, Standar, Aplikasi, dan Profesi* (Jakarta: Rajawali Pers, 2023), hlm. 12.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa program perpustakaan keliling dapat dikatakan belum efektif secara keseluruhan sebab pemenuhan kebutuhan buku dan ketersediaan layanan hanya kepada Sekolah Menengah Pertama (SMP) dan Sekolah Menengah Atas (SMA) pada wilayah Kabupaten Aceh Tengah, sedangkan tujuan program yaitu Mencerdaskan Masyarakat Aceh Tengah.

Penelitian Ketiga, Penelitian Fitria Andriani ,et al. Yang berjudul “*Evaluasi Program Pustakawan Siswa (Pustakasis Dengan Pendekatan Model CIPP Dalam Meningkatkan Kompetensi Literasi Peserta Didik SMA Negeri 2*”. Hasil penelitian menunjukkan bahwa program perpustakaan keliling dapat dikatakan belum efektif secara keseluruhan sebab pemenuhan kebutuhan buku dan ketersediaan layanan hanya kepada Sekolah Menengah Pertama (SMP) dan Sekolah Menengah Atas (SMA) pada wilayah Kabupaten Aceh Tengah, sedangkan tujuan program yaitu Mencerdaskan Masyarakat Aceh Tengah.¹⁶

Hasil evaluasi menunjukkan bahwa secara kontekstual program memiliki relevansi tinggi dengan kebutuhan sekolah dan visi pendidikan literasi. Pada aspek input, program memperoleh dukungan sumber daya manusia, pelatihan, dan pendanaan, meskipun ditemukan keterbatasan durasi pelatihan dan sarana promosi digital. Pelaksanaan program berjalan relatif baik, tetapi menghadapi kendala seperti variasi motivasi peserta dan pengelolaan jadwal. Komponen produk menunjukkan manfaat nyata bagi perpustakaan, siswa, dan sekolah, namun outcome jangka panjang terkait budaya literasi berkelanjutan dan digitalisasi

¹⁶ Fitria Andriani “Praktisi Administrasi Pendidikan ,” *Jurnal Ilmu perpustakaan*, Vol. 8 No. 1, 2026.

layanan belum optimal terealisasi. Secara keseluruhan, PUSTAKASIS dinilai relevan dan bermanfaat, tetapi membutuhkan penguatan kapasitas pelatihan, manajemen implementasi, dan integrasi teknologi agar memberikan dampak berkelanjutan bagi ekosistem literasi sekolah.

Penelitian Keempat, yang menjadi rujukan pertama adalah, Irmayanti Irmayanti et al. yang berjudul, *“Implementing The Multimedia Based Library Service Of “Lib Talk” Enhance Learning Engagement Of Distance Learners”*. Tujuan penelitian ini untuk menganalisis efektivitas program Lib Talk yang diselenggarakan oleh Perpustakaan Universitas Terbuka untuk mendukung proses belajar dan pengembangan keterampilan akademik mahasiswa. Analisis didasarkan pada data survei yang melibatkan 125 peserta mengenai kepuasan, frekuensi, kemudahan akses, dan kualitas teknis kegiatan tersebut.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Lib Talk diterima secara positif oleh mahasiswa, dengan kepuasan mencapai 85 dan frekuensi 80, sehingga mampu memenuhi kebutuhan akademik dan keterampilan belajar mahasiswa sesuai standar ACRL (2008). Selain aspek tersebut, Lib Talk juga memberikan peluang bagi mahasiswa untuk lebih aktif belajar, mencari informasi, dan berbagi pengalaman, sehingga proses belajar lebih hidup dan bermakna. Meskipun demikian, terdapat beberapa aspek yang membutuhkan perbaikan, seperti perpanjangan durasi sesi, kualitas audio dan visual, rekaman sesi, interaktivitas, dan masalah teknis yang kadang terjadi. Dengan melakukan perbaikan tersebut, diharapkan Lib Talk dapat lebih maksimal memberikan dukungan dan pelayanan yang lebih luas dan mendalam bagi proses belajar mahasiswa di Universitas

Terbuka, sehingga dapat turut meningkatkan kualitas pembelajaran dan kepuasan mahasiswa, sesuai visi dan misi universitas.

Penelitian Kelima, penelitian Tessa Monica, et al. yang berjudul “*Analisis Perbandingan QoS Jaringan MPLS-TE dan MPLS-VPN Pada Layanan Multimedia*”). Penelitian ini bertujuan menganalisis dan membandingkan performa Quality of Service (QoS) antara MPLS-VPN dan MPLS-TE pada layanan multimedia real-time menggunakan metode Systematic Literature Review (SLR) dengan pendekatan PRISMA terhadap dua belas artikel yang dipublikasikan pada periode 2017–2026. Analisis dilakukan berdasarkan parameter delay, jitter, throughput, dan packet loss mengacu pada standar ITU-T G. 1010.¹⁷

Hasil menunjukkan bahwa MPLS-TE menghasilkan nilai delay maksimum 0,015 detik, jitter di bawah 1 ms, dan packet loss 0–1% pada layanan video streaming dan video conference, serta peningkatan throughput hingga 56,6% pada layanan video call. MPLS-VPN menghasilkan end-to-end delay berkisar 75–79 ms, jitter di bawah 1 ms, dan packet loss 0%, dengan throughput mencapai 1,357 Mbps pada layanan video streaming. Kedua teknologi memenuhi standar ITU-T G. 1010 pada kategori baik hingga sangat baik (indeks 3–4). MPLS-TE direkomendasikan untuk layanan multimedia yang membutuhkan jaminan QoS ketat, sedangkan MPLS-VPN lebih sesuai untuk jaringan enterprise yang mengutamakan keamanan dan segmentasi jaringan.

¹⁷ Tessa Monica : *Evaluasi, Seminar Nasional Inovasi Vokasi “Jurnal Ilmu Perpustakaan” vol 5,(2026)*

Berdasarkan telaah terhadap lima penelitian terdahulu yang telah dipaparkan, dapat disimpulkan bahwa penerapan teknologi informasi dan multimedia di perpustakaan memiliki peran penting dalam meningkatkan kualitas layanan, pengolahan, pengadaan, serta penyajian informasi yang lebih *interaktif* dan *edukatif*. Penelitian ini menggunakan metode studi literatur, yang melibatkan proses pengumpulan, pembacaan, pencatatan, serta pengkajian berbagai sumber pustaka, baik dalam bentuk cetak maupun digital, seperti jurnal ilmiah, artikel, tesis, skripsi, buku, dan modul yang relevan. Hasil kajian menunjukkan bahwa implementasi teknologi multimedia di perpustakaan mampu meningkatkan efisiensi dalam pengelolaan koleksi dan pelayanan informasi. Digitalisasi koleksi serta pengembangan layanan berbasis online memungkinkan akses informasi menjadi lebih cepat, mudah, dan luas.¹⁸

Selain itu, perpustakaan juga mengalami transformasi menjadi ruang belajar yang lebih interaktif dan inklusif, dengan dukungan media audio-visual serta platform komunikasi virtual antara pustakawan dan pemustaka. Selanjutnya, penelitian terkait pemilihan perangkat dalam mendukung layanan multimedia menunjukkan bahwa penggunaan metode analisis berbasis dokumen Kerangka Acuan Kerja (KAK) dan spesifikasi teknis mampu membantu menentukan vendor terbaik secara objektif. Hasilnya, perangkat tablet Lenovo Yoga Book dan laptop Dell Inspiron 5406 terpilih sebagai alternatif terbaik dengan skor masing-masing 0,97 dan 0,98. Kedua perangkat tersebut dinilai memenuhi kriteria dari aspek performa, kapasitas penyimpanan, portabilitas, kualitas tampilan, serta daya tahan

¹⁸ Implementing multimedia, vol:7, *jurnal evaluasi, Universitas Terbuka*, perpustakaan berbasis android, (2024).

baterai. Pemilihan vendor yang tepat ini berkontribusi terhadap efektivitas dan efisiensi proses pengadaan serta meminimalkan risiko kesalahan dalam pengambilan keputusan. Penelitian lain menunjukkan bahwa pemanfaatan media sosial, seperti Instagram, telah digunakan secara optimal oleh perpustakaan Universitas Multimedia Nusantara (UMN) dalam menyampaikan informasi kepada pemustaka, khususnya selama masa pandemi COVID-19. Konten yang disajikan dinilai informatif dan membantu pengguna dalam mengakses informasi secara daring. Selain itu, program layanan digital seperti Lib Talk yang diselenggarakan oleh Perpustakaan Universitas Terbuka terbukti efektif dalam mendukung proses pembelajaran dan pengembangan keterampilan akademik mahasiswa. Tingkat kepuasan pengguna yang tinggi menunjukkan bahwa program ini mampu memenuhi kebutuhan informasi dan pembelajaran, meskipun masih terdapat beberapa aspek yang perlu ditingkatkan, seperti kualitas teknis dan interaktivitas. Terakhir, pengembangan aplikasi berbasis Virtual Tour 3 dimensi sebagai media pengenalan perpustakaan memberikan solusi inovatif dalam meningkatkan daya tarik dan aksesibilitas layanan. Aplikasi ini memungkinkan pengguna untuk memahami tata letak ruang dan koleksi secara virtual, serta dapat diakses melalui perangkat Android, sehingga memperluas jangkauan informasi dan meningkatkan minat kunjungan masyarakat.⁸

Secara keseluruhan, hasil telaah menunjukkan bahwa integrasi teknologi multimedia, perangkat pendukung yang tepat, serta pemanfaatan platform digital

dapat secara signifikan meningkatkan kualitas layanan perpustakaan, baik dari segi efisiensi operasional maupun pengalaman pengguna.¹⁹

1. Pengertian Evaluasi

Wand dan Brown sebagaimana yang di kutip oleh Nurkancana dan Sumartana, evaluasi adalah suatu tindakan atau suatu proses untuk menemtukan nilai dari pada sesuatu. Dapat di artikan sebagai suatu tindakan atau suatu proses untuk menentukan nilai segala sesuatu yang ada hubungannya dengan dunia pendidikan. Kegiatan evaluasi koleksi merupakan gagasan atau hal penting menuju peningkatan koleksi, agar dapat lebih memahami, mengamati, mengoreksi, dan menimbang koleksi untuk peningkatan dan kemajuan koleksi perpustakaan. Secara teknis, Evans dan Futas telah menulis standar dan proses serta metode dalam evaluasi koleksi tersebut, yang dapat digunakan sebagai bahan referensi atau masukan untuk kegiatan evaluasi koleksi.²⁰

Dalam konteks pendidikan dan layanan publik, evaluasi diartikan sebagai kegiatan pengumpulan data dan informasi yang digunakan untuk menentukan nilai atau keberhasilan suatu program. Evaluasi dilakukan secara objektif dan berkelanjutan agar hasilnya dapat digunakan sebagai dasar dalam pengambilan keputusan. Oleh karena itu, evaluasi tidak hanya bersifat penilaian, tetapi juga sebagai alat untuk perbaikan dan pengembangan program di masa mendatang.²¹

¹⁹ Ningsih et al., “Evaluasi Pengembangan Layanan Perpustakaan Riset bagi Sivitas BRIN,” *Visi Pustaka*, 2023.

²⁰ Wayan Nurkancana dan Sunartana, *Evaluasi pendidikan* (Surabaya: usaha offset printing, 1982), 1.

²¹ Suharsimi Arikunto & Cepi Safruddin Abdul Jabar, *Evaluasi Program Pendidikan* (Jakarta: Bumi Aksara, 2018), hlm. 18.

Lebih lanjut, evaluasi juga dipahami sebagai proses membandingkan antara kondisi yang diharapkan dengan kondisi yang terjadi di lapangan. Melalui proses ini, dapat diketahui sejauh mana program telah berjalan sesuai dengan rencana serta faktor-faktor yang mempengaruhi keberhasilan atau kegagalan program tersebut. Dalam penelitian ini, evaluasi digunakan untuk menilai pelaksanaan layanan multimedia sebagai bagian dari program akademik di perpustakaan.²²

2. Tujuan Evaluasi

Hamdani mengatakan Tujuan utama melakukan evaluasi dalam proses belajar mengajar adalah mendapatkan informasi yang akurat mengenai tingkat pencapaian tujuan intrusional oleh siswa sehingga dapat di upayakan tindakan lanjutnya. Untuk mengetahui tingkat keberhasilan suatu program dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Evaluasi dilakukan untuk mengidentifikasi apakah program berjalan secara efektif dan efisien serta memberikan manfaat bagi pengguna. Dengan adanya evaluasi, lembaga dapat mengetahui sejauh mana program yang dijalankan telah memberikan dampak yang diharapkan.²³

Selain itu, evaluasi juga bertujuan untuk memberikan dasar dalam pengambilan keputusan, baik untuk mempertahankan, memperbaiki, maupun mengembangkan program yang ada. Evaluasi membantu organisasi dalam menentukan langkah-langkah strategis yang perlu dilakukan untuk meningkatkan

²² Wirawan, *Evaluasi: Teori, Model, Metodologi, Standar, Aplikasi, dan Profesi* (Jakarta: Rajawali Pers, 2016), hlm. 9.

²³ Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan* (Bandung: Alfabeta, 2019), hlm. 396.

kualitas layanan. Dalam konteks perpustakaan, evaluasi sangat penting untuk memastikan bahwa layanan yang diberikan sesuai dengan kebutuhan pengguna.²⁴

Tujuan lain dari evaluasi adalah untuk meningkatkan akuntabilitas program, terutama dalam lembaga publik. Dengan adanya evaluasi, pelaksanaan program dapat dipertanggungjawabkan secara transparan kepada pihak terkait. Selain itu, evaluasi juga berfungsi sebagai alat untuk mengidentifikasi kendala dan hambatan yang dihadapi dalam pelaksanaan program sehingga dapat dilakukan perbaikan yang tepat.²⁵

3. Indikator Evaluasi

Indikator evaluasi merupakan ukuran atau kriteria yang digunakan untuk menilai keberhasilan suatu program. Dalam evaluasi program, indikator berfungsi sebagai alat untuk mengukur sejauh mana tujuan program telah tercapai. Indikator evaluasi biasanya mencakup aspek efektivitas, efisiensi, dan relevansi program terhadap kebutuhan pengguna.²⁶

Efektivitas menunjukkan sejauh mana program mampu mencapai tujuan yang telah ditetapkan, sedangkan efisiensi berkaitan dengan penggunaan sumber daya secara optimal dalam pelaksanaan program. Selain itu, kualitas layanan juga

²⁴ Ningsih et al., "Evaluasi Pengembangan Layanan Perpustakaan Riset bagi Sivitas BRIN," *Visi Pustaka*, 2023.

²⁵ Rahman et al., "Monitoring and Evaluation: Adaptation of Information Technology Utilization in School Library," *Hipkin Journal*, 2024.

²⁶ Agustanico Dwi Muryadi, "Model Penilaian Program dalam Penelitian Evaluasi," *Jurnal Ilmiah PENJAS*, 2017.

menjadi indikator penting dalam evaluasi, khususnya dalam layanan perpustakaan yang berorientasi pada kepuasan pengguna.²⁷

Selain aspek tersebut, indikator lain yang digunakan dalam evaluasi adalah tingkat kepuasan pengguna terhadap layanan yang diberikan. Kepuasan pengguna mencerminkan keberhasilan program dalam memenuhi kebutuhan dan harapan pengguna. Oleh karena itu, dalam penelitian ini indikator evaluasi difokuskan pada pelaksanaan layanan, pemanfaatan layanan, serta persepsi dan kepuasan pengguna terhadap layanan multimedia di perpustakaan.²⁸

B. Program Akademik

1. Pengertian Program Akademik

Program akademik merupakan rangkaian kegiatan yang dirancang secara sistematis untuk mendukung proses pendidikan, pembelajaran, dan pengembangan ilmu pengetahuan. Dalam konteks perpustakaan, program akademik tidak hanya mencakup penyediaan koleksi, tetapi juga meliputi berbagai layanan yang mendukung kegiatan belajar, penelitian, serta literasi informasi pengguna. Perpustakaan berperan sebagai pusat sumber belajar yang menyediakan akses terhadap berbagai jenis informasi baik dalam bentuk cetak maupun digital.²⁹

Seiring dengan perkembangan teknologi informasi, program akademik perpustakaan mengalami transformasi dengan mengintegrasikan layanan berbasis

²⁷ Siregar, "Pengaruh Layanan Digital terhadap Kepuasan Pemustaka," *Jurnal Kajian Informasi dan Perpustakaan*, 2020.

²⁸ Alfiyan & Rahmah, "Persepsi Pemustaka terhadap Kualitas Layanan Digital," *Jurnal Pendidikan Tambusai*, 2025.

²⁹ , *Manajemen perpustakaan sekolah*(Jakarta: Gramedia, 2017), hlm. 4.

digital, seperti e-library, repository, dan layanan multimedia. Transformasi ini bertujuan untuk menyesuaikan layanan dengan kebutuhan pengguna yang semakin dinamis serta mendukung pembelajaran sepanjang hayat. Dengan demikian, program akademik perpustakaan menjadi sarana penting dalam meningkatkan kualitas pendidikan dan literasi masyarakat.³⁰

2. Fungsi Program Akademik

Program akademik perpustakaan memiliki fungsi utama sebagai sarana pendukung kegiatan pendidikan dan pembelajaran. Melalui program ini, perpustakaan menyediakan sumber informasi yang relevan serta membantu pengguna dalam mengakses dan memanfaatkan informasi secara efektif. Selain itu, program akademik juga berfungsi sebagai sarana pengembangan literasi informasi yang memungkinkan pengguna untuk meningkatkan kemampuan dalam mencari, mengevaluasi, dan menggunakan informasi secara tepat.³¹

Selain sebagai pendukung pembelajaran, program akademik juga berfungsi sebagai media inovasi layanan perpustakaan. Dengan adanya layanan berbasis teknologi seperti multimedia, perpustakaan dapat meningkatkan kualitas layanan serta memberikan pengalaman belajar yang lebih interaktif dan menarik. Fungsi ini menjadikan perpustakaan tidak hanya sebagai tempat penyimpanan informasi, tetapi juga sebagai pusat pembelajaran yang adaptif terhadap perkembangan teknologi dan kebutuhan pengguna.³²

³⁰ Fuad Maysa, "Library Innovations in the Digitalization Era: A Systematic Review," *Bibliotika*, 2025.

³¹ Informasi program akademik/ *Perguruan Tinggi* (Yogyakarta: Ombak, 2019), hlm. 21.

³² Fitriatun Ni'mah et al., "Implementasi Teknologi Multimedia," *Indonesian Journal on Education*, 2025.

C. Layanan Multimedia

1. Pengertian Layanan Multimedia

Layanan multimedia merupakan salah satu bentuk layanan perpustakaan berbasis teknologi informasi yang menyediakan sumber belajar dalam berbagai format seperti audio, visual, dan audio-visual. Layanan ini dirancang untuk mendukung proses pembelajaran yang lebih interaktif dan menarik, serta memungkinkan pengguna untuk mengakses informasi secara lebih variatif dibandingkan dengan media cetak. Dalam konteks perpustakaan modern, layanan multimedia menjadi bagian penting dalam pengembangan layanan digital yang mampu menjawab kebutuhan pengguna yang semakin kompleks dan dinamis.³³

2. Tujuan Layanan Multimedia

Tujuan utama layanan multimedia adalah untuk meningkatkan kualitas pembelajaran dan memperluas akses informasi bagi pengguna perpustakaan. Layanan ini bertujuan untuk menyediakan sumber belajar yang lebih menarik, interaktif, dan mudah dipahami, sehingga dapat meningkatkan minat pengguna dalam memanfaatkan layanan perpustakaan. Selain itu, layanan multimedia juga bertujuan untuk mendukung kegiatan akademik, penelitian, serta pengembangan literasi digital di kalangan masyarakat.³⁴

³³ Yuyu Yulia, *Layanan Perpustakaan* (Tangerang Selatan: Universitas Terbuka, 2019), hlm. 10.

³⁴ Fitriatun Ni'mah et al., "Implementasi Teknologi Multimedia untuk Mewujudkan Perpustakaan Interaktif dan Edukatif," *Indonesian Journal on Education*, 2025.

3. Fungsi Layanan Multimedia

Layanan multimedia memiliki fungsi sebagai media pembelajaran alternatif yang dapat mendukung proses pendidikan secara lebih efektif dan kontekstual. Selain itu, layanan ini juga berfungsi sebagai sarana inovasi dalam pengembangan layanan perpustakaan, karena mampu meningkatkan daya tarik dan kualitas layanan melalui pemanfaatan teknologi. Dengan adanya layanan multimedia, perpustakaan dapat menyediakan pengalaman belajar yang lebih interaktif serta meningkatkan keterlibatan pengguna dalam memanfaatkan sumber informasi.³⁵

4. Faktor yang Mempengaruhi Layanan Multimedia

Keberhasilan layanan multimedia di perpustakaan dipengaruhi oleh beberapa faktor, antara lain ketersediaan infrastruktur teknologi seperti perangkat komputer dan jaringan internet, kompetensi sumber daya manusia dalam mengelola teknologi, serta dukungan organisasi dalam pengembangan layanan. Selain itu, tingkat literasi digital pengguna juga menjadi faktor penting yang menentukan pemanfaatan layanan multimedia secara optimal. Tanpa dukungan faktor-faktor tersebut, layanan multimedia tidak dapat berjalan secara efektif dan maksimal.³⁶

D. Layanan Multimedia

Layanan multimedia memiliki kegiatan pembelajaran di perpustakaan. Layanan multimedia merupakan salah satu bentuk implementasi program

³⁵ Suryani & Santoso, "Pengelolaan Layanan Multimedia di Perpustakaan," *Jurnal Ilmu Perpustakaan*, 2020.

³⁶ Prasetyo & Fauzi, "Optimalisasi Teknologi Informasi untuk Pelayanan Perpustakaan Digital," *Evaluasi: Jurnal Manajemen Pendidikan Islam*, 2025.

akademik yang memanfaatkan teknologi informasi untuk menyediakan sumber belajar yang lebih variatif dan interaktif. Dalam konteks perpustakaan modern, integrasi layanan multimedia memungkinkan pengguna memperoleh pengalaman belajar yang lebih efektif, karena informasi tidak hanya disajikan dalam bentuk teks, tetapi juga dalam bentuk audio, visual, dan interaktif. Hal ini menjadikan layanan multimedia sebagai bagian penting dalam pengembangan program akademik berbasis teknologi.³⁷

Selain itu, keberadaan layanan multimedia dalam program akademik dapat meningkatkan kualitas layanan perpustakaan serta mendorong peningkatan pemanfaatan layanan oleh pengguna. Layanan multimedia yang dikelola dengan baik mampu mendukung kegiatan pembelajaran, penelitian, serta pengembangan literasi digital masyarakat. Dengan demikian, keberhasilan program akademik perpustakaan sangat dipengaruhi oleh kualitas layanan multimedia yang disediakan, baik dari segi fasilitas, pengelolaan, maupun pemanfaatannya oleh pengguna.³⁸

³⁷ Fuad Maysa, "Library Innovations in the Digitalization Era: A Systematic Review," *Bibliotika*, 2025.

³⁸ Alfiyan & Rahmah, "Persepsi Pemustaka terhadap Kualitas Layanan Digital di Perpustakaan," *Jurnal Pendidikan Tambusai*, 2025.

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif, yaitu metode penelitian yang bertujuan untuk memahami fenomena secara mendalam berdasarkan perspektif subjek penelitian dalam kondisi yang alamiah. Pendekatan ini menekankan pada makna, proses, serta konteks sosial yang melatarbelakangi suatu fenomena, sehingga peneliti dapat memperoleh gambaran yang komprehensif terhadap objek yang diteliti. Penelitian kualitatif tidak berfokus pada data numerik, melainkan pada data deskriptif seperti kata-kata, perilaku, dan dokumen yang relevan dengan penelitian.³⁹

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kualitatif deskriptif dengan pendekatan evaluatif. Penelitian deskriptif bertujuan untuk menggambarkan secara sistematis pelaksanaan dan pemanfaatan layanan multimedia di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Aceh, sedangkan pendekatan evaluatif digunakan untuk menilai efektivitas program akademik layanan multimedia berdasarkan pelaksanaan, pemanfaatan, serta persepsi pengguna. Pendekatan ini dipilih karena mampu memberikan pemahaman yang mendalam dan kontekstual terhadap fenomena yang diteliti.⁴⁰

³⁹ Lexy J. Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif* (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2018), hlm. 6.

⁴⁰ Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan: Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D* (Bandung: Alfabeta, 2019), hlm. 15.

B. Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Aceh, yang merupakan lembaga pemerintah daerah yang memiliki peran strategis dalam penyediaan layanan informasi dan pengembangan literasi masyarakat, khususnya melalui layanan multimedia sebagai bagian dari program akademik perpustakaan. Pemilihan lokasi penelitian didasarkan pada pertimbangan bahwa lembaga ini telah mengembangkan layanan berbasis teknologi informasi yang relevan dengan fokus penelitian.

Adapun waktu penelitian dilaksanakan selama kurang lebih tiga bulan, yang mencakup tahap persiapan, pengumpulan data melalui observasi dan wawancara, serta analisis data. Penentuan waktu penelitian disesuaikan dengan kondisi lapangan agar memperoleh data yang akurat dan representatif sesuai dengan tujuan penelitian.

C. Subjek dan Objek Penelitian

Subjek dalam penelitian ini adalah pihak-pihak yang terlibat secara langsung maupun tidak langsung dalam pelaksanaan dan pemanfaatan layanan multimedia di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Aceh. Subjek penelitian meliputi pustakawan atau pengelola layanan multimedia serta pengguna layanan, seperti mahasiswa, pelajar, dan masyarakat umum yang memanfaatkan fasilitas tersebut. Penentuan subjek penelitian dilakukan secara purposive, yaitu berdasarkan

pertimbangan tertentu yang sesuai dengan tujuan penelitian agar data yang diperoleh lebih relevan dan mendalam.⁴¹

Objek penelitian adalah program akademik layanan multimedia di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Aceh yang mencakup pelaksanaan layanan, pemanfaatan oleh pengguna, serta persepsi dan tingkat kepuasan pengguna terhadap layanan tersebut. Fokus penelitian diarahkan pada evaluasi efektivitas layanan multimedia dalam mendukung kegiatan pembelajaran dan literasi masyarakat, sehingga dapat memberikan gambaran menyeluruh mengenai kondisi layanan serta rekomendasi pengembangannya di masa mendatang.⁴²

D. Teknik Pengumpulan Data

Sugiono menjelaskan bahwa metode pengumpulan data adalah langkah penting dalam penelitian, karena bertujuan untuk mendapatkan data yang tepat dan sesuai dengan tujuan penelitian. Pengumpulan data dapat dilaksanakan dengan berbagai cara, seperti pengamatan, wawancara, penyebaran angket atau kuesioner, dokumentasi, serta penerapan. Teknik yang digunakan dalam penelitian ini meliputi observasi, wawancara, dan dokumentasi sebagai berikut:

1. Observasi

Observasi dilakukan dengan cara mengamati secara langsung kondisi layanan multimedia di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Aceh. Pengamatan difokuskan pada fasilitas yang tersedia, aktivitas pengguna, serta peran

⁴¹ Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan: Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D* (Bandung: Alfabeta, 2019), hlm. 85.

⁴² Lexy J. Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif* (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2018), hlm. 97.

pustakawan dalam mengelola layanan. Melalui observasi, peneliti memperoleh gambaran nyata t mengenai pelaksanaan layanan multimedia di lapangan.⁴³

2. Wawancara

Wawancara dilakukan secara semi-terstruktur kepada informan penelitian, seperti pengelola layanan multimedia dan pengguna layanan. Teknik ini digunakan untuk menggali informasi secara mendalam mengenai pelaksanaan layanan, pemanfaatan, serta persepsi pengguna terhadap layanan multimedia. Dengan wawancara, peneliti dapat memperoleh data yang lebih rinci dan kontekstual sesuai dengan pengalaman informan.⁴⁴

3. Dokumentasi

Dokumentasi digunakan untuk melengkapi data penelitian melalui pengumpulan dokumen yang relevan, seperti laporan kegiatan, foto fasilitas, serta data pendukung lainnya yang berkaitan dengan layanan multimedia. Teknik ini bertujuan untuk memperkuat hasil observasi dan wawancara sehingga data yang diperoleh lebih valid dan dapat dipertanggungjawabkan.⁴⁵

E. Teknik Analisis Data

Sugiono menerangkan bahwa analisis data sebuah proses yang melibatkan pengolahan dan penataan data secara teratur yang di peroleh dari wawancara, catatan lapangan, dan dokumen. Proses ini di lakukan dengam mengelompokkan data ke dalam kategori tertentu, membaginya menjadi bagian-bagian analisis, melakukan sintesis, merancang pola, menentukan data yang penting ununtuk untuk

⁴³ Lexy J. Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif* (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2018), hlm. 186.

⁴⁴ Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan*, hlm. 231.

⁴⁵ Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan*, hlm. 240.

diteliti lebih jauh, serta menarik kesimpulan agar hasil penelitian dapat dengan mudah di pahami, baik peneliti maupun oleh pihak lainnya. mendalam.⁴⁶

Miles dan Huberman, seperti yang di jelaskan oleh Sugiyono, mengemukakan bahwa analisis data di lakukan melalui tiga tahap utama, yaitu:

Model analisis data yang digunakan mengacu pada Miles dan Huberman yang meliputi tiga tahapan utama, yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Reduksi data dilakukan dengan memilih dan menyederhanakan data yang relevan dengan fokus penelitian. Penyajian data dilakukan dalam bentuk narasi deskriptif agar mudah dipahami, sedangkan penarikan kesimpulan dilakukan berdasarkan temuan yang diperoleh dari data yang telah dianalisis. Proses ini dilakukan secara terus-menerus hingga diperoleh hasil penelitian yang valid dan dapat dipertanggungjawabkan.⁴⁷

⁴⁶ Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan: Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D* (Bandung: Alfabeta, 2019), hlm. 244.

⁴⁷ Matthew B. Miles, A. Michael Huberman, & Johnny Saldaña, *Qualitative Data Analysis: A Methods Sourcebook* (California: SAGE, 2014), hlm. 12.

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Sejarah Perpustakaan

1. Sejarah singkat perpustakaan

Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Aceh berawal dari berdirinya Perpustakaan Negara pada tahun 1969 yang berlokasi di Kantor Perwakilan Departemen Pendidikan dan Kebudayaan Daerah Istimewa Aceh. Pada awal berdirinya, perpustakaan memiliki sekitar 80 eksemplar buku dan dikelola oleh dua orang pegawai. Seiring perkembangan, lembaga ini beberapa kali mengalami perubahan nama dan status kelembagaan, yaitu menjadi Perpustakaan Wilayah pada tahun 1979, Perpustakaan Daerah pada tahun 1989, Perpustakaan Nasional Provinsi Daerah Istimewa Aceh pada tahun 1997, dan Badan Perpustakaan Provinsi Nanggroe Aceh Darussalam pada tahun 2001. Perkembangan perpustakaan sempat mengalami hambatan akibat bencana gempa dan tsunami Aceh pada tahun 2004 yang menyebabkan kerusakan koleksi, sarana, dan jaringan perpustakaan. Namun, pada tahun 2005 perpustakaan kembali beroperasi dengan dukungan berbagai pihak dalam proses pemulihan. Selanjutnya, pada tahun 2007 Badan Perpustakaan Provinsi Nanggroe Aceh Darussalam digabungkan dengan Badan Arsip Provinsi Nanggroe Aceh Darussalam menjadi Badan Arsip dan Perpustakaan Aceh. Kemudian, pada tahun 2017 lembaga ini berubah menjadi Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Aceh. Hingga saat ini, Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Aceh

terus berkembang sebagai pusat layanan informasi, pengelolaan arsip, serta pengembangan budaya literasi bagi masyarakat Aceh.⁴⁸

2. Gambaran Umum Layanan Multimedia

Layanan multimedia di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Aceh digambarkan sebagai layanan perpustakaan yang mendukung kebutuhan informasi, pembelajaran, dan aktivitas akademik pemustaka, terutama mahasiswa tingkat akhir. Layanan ini menjadi bagian strategis dari pengembangan perpustakaan berbasis digital. Secara pelaksanaannya, layanan multimedia sudah berjalan cukup baik karena tersedia fasilitas seperti komputer, jaringan internet, serta ruang layanan yang nyaman dan aman. Layanan ini juga sudah dimanfaatkan pemustaka untuk mencari referensi, mengakses e-book, memperoleh materi perkuliahan, dan menyelesaikan tugas akademik. Dari sisi manfaat, layanan multimedia membantu pengguna memperoleh informasi dengan lebih mudah, cepat, dan beragam sesuai kebutuhan akademik mereka. Pengguna juga merasakan manfaat langsung dalam proses pembelajaran, sehingga persepsi terhadap layanan cenderung positif. Namun, juga menunjukkan bahwa layanan ini belum optimal sepenuhnya. Masih ada kendala pada kualitas jaringan internet dan kenyamanan ruangan yang perlu diperhatikan sebagai bahan evaluasi untuk meningkatkan kualitas layanan di masa mendatang.

⁴⁸Hasil Wawancara dengan Bapak Beni Bidang Automasi Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Aceh, Pada 15 Mei 2026

3. Visi dan Misi Perpustakaan

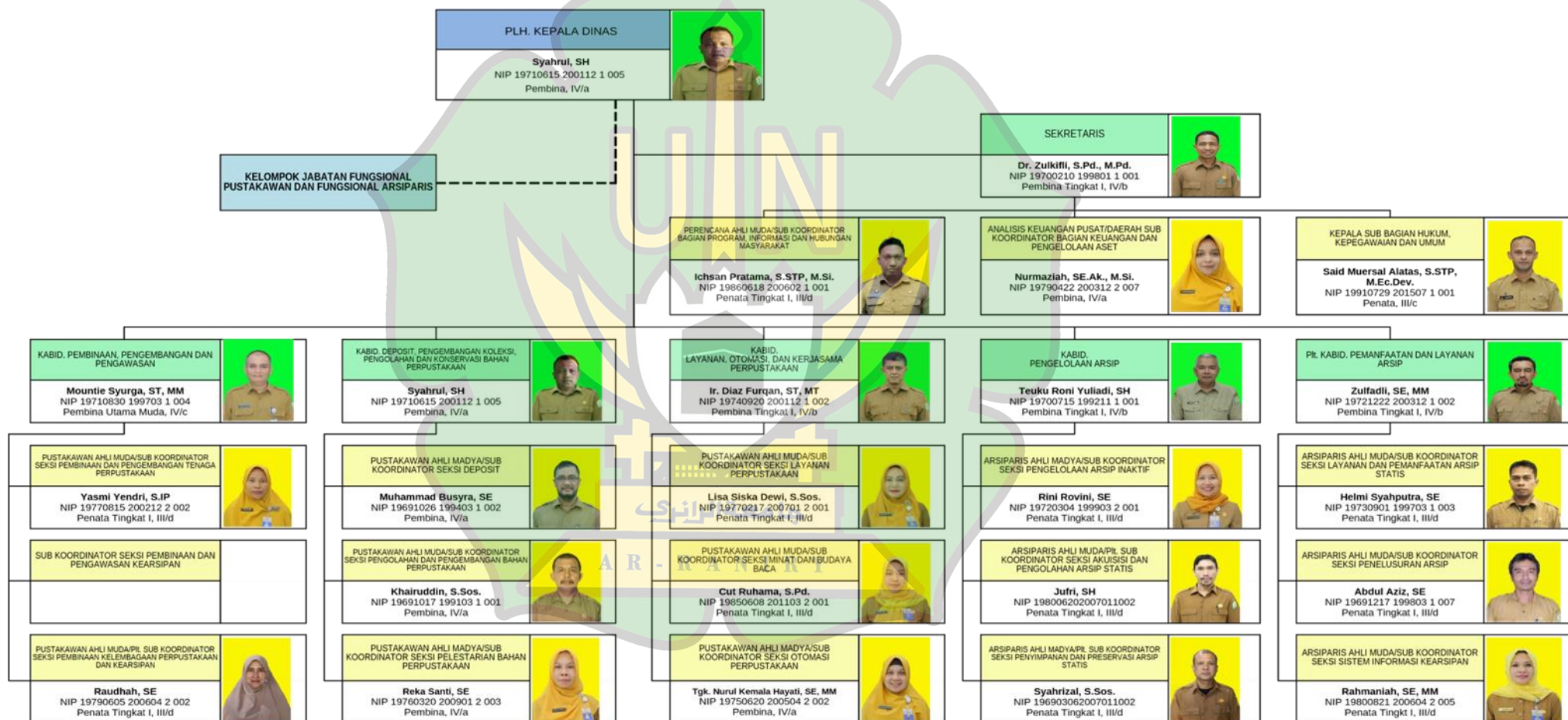
Visi : Terwujudnya Aceh yang damai dan sejahtera melalui pemerintahan yang bersih, adil dan melayani.

Misi :

1. Memberdayakan arsip sebagai tulang punggung manajemen dan bukti akuntabilitas kinerja pemerintah aceh.
2. Meningkatkan pelayanan dan sarana kearsipan dan perpustakaan
3. Menggali, Menyelamatkan, Melestarikan dan mamfaatkan khasanah budaya aceh dan nilai-nilai dinul islam.
4. Meningkatkan kemampuan dan profesionalisme aparatus kearsipan dan perpustakaan.
5. Membina dan mengembangkan minat dan budaya baca.
6. Masyarakat meningkatkan peran perpustakaan sebagai sarana dan pembangunan SDM.
7. Membina kerja sama kearsipan dan perpustakaan didalam dan luar negeri.

4. Stuktur Organisasi

STRUKTUR ORGANISASI DINAS PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN ACEH



B. Hasil Penelitian

Hasil penelitian diperoleh melalui wawancara dengan tiga informan: Bapak Beni (pustakawan Bidang Otomasi), Ibu Teuku Nurul Kemalahayati, S.G., M.M. (pustakawan Subkoordinator Otomasi), dan Sofia (mahasiswi PAUD 2023 Fakultas Tarbiyah sebagai pemustaka). Data dari informan dianalisis untuk menjawab rumusan masalah. Hasil penelitian disajikan berdasarkan indikator yang ditetapkan sebagai berikut.

1. Evaluasi Layanan Multimedia di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Aceh

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Beni selaku pustakawan bidang otomasi di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Aceh, diketahui bahwa Layanan Multimedia telah menjadi salah satu layanan yang disediakan perpustakaan dalam mendukung kebutuhan informasi dan pembelajaran pemustaka. Layanan multimedia tidak hanya berfungsi sebagai sarana akses informasi digital, tetapi juga menjadi fasilitas yang mendukung berbagai kegiatan akademik pengguna, khususnya mahasiswa. Bapak Beni menjelaskan bahwa:

“Layanan multimedia di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Aceh telah tersedia lama dan terus dikembangkan untuk memenuhi kebutuhan informasi digital pemustaka. Layanan ini berfungsi sebagai sarana akses informasi sekaligus fasilitas pendukung kegiatan akademik berbasis teknologi. Pemustaka dapat mengakses e-book, jurnal elektronik, dan referensi ilmiah untuk menunjang belajar, penelitian, dan tugas akademik.”⁴⁹

⁴⁹Hasil Wawancara dengan Bapak Beni Bidang Automasi Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Aceh, Pada 18 Juni 2026

Berdasarkan pernyataan tersebut dapat dipahami bahwa layanan multimedia diselenggarakan sebagai upaya perpustakaan dalam memenuhi kebutuhan informasi digital pengguna yang terus berkembang. Kondisi ini menunjukkan adanya kesesuaian antara program yang dilaksanakan dengan kebutuhan pemustaka sebagai sasaran program. Dalam model evaluasi CIPP yang dikemukakan oleh Stufflebeam dalam Septian Aristya, aspek context (konteks) digunakan untuk menilai kebutuhan, permasalahan, dan kondisi yang melatarbelakangi suatu program.⁵⁰ Hasil penelitian menunjukkan bahwa layanan multimedia hadir sebagai respons terhadap kebutuhan pengguna akan akses informasi digital, sehingga program yang dijalankan memiliki dasar kebutuhan yang jelas dan relevan dengan perkembangan teknologi informasi.

Selain memperhatikan kebutuhan pengguna, keberhasilan program juga ditentukan oleh ketersediaan sumber daya yang mendukung pelaksanaannya. Bapak Beni menjelaskan bahwa:

“Layanan multimedia didukung oleh fasilitas komputer, jaringan internet, serta ruang multimedia yang dapat dimanfaatkan oleh pemustaka. Selain itu, pustakawan juga selalu siap membantu pengguna dalam memanfaatkan fasilitas yang tersedia.”⁵¹

Pernyataan tersebut menunjukkan bahwa Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Aceh telah menyediakan berbagai sarana dan prasarana yang diperlukan untuk mendukung pelaksanaan layanan multimedia. Dalam model

⁵⁰Septian Aristya, dkk, “CIPP: Implementasi Model Evaluasi Pendidikan,” *Jurnal Evaluasi dan Pembelajaran* 5, no. 1 (2023): 76.

⁵¹Hasil Wawancara dengan Bapak Beni Bidang Automasi Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Aceh, Pada 18 Juni 2026

CIPP, kondisi tersebut termasuk ke dalam aspek input (masukan), yaitu sumber daya yang digunakan untuk menunjang keberhasilan program. Ketersediaan komputer, akses internet, ruang multimedia, serta dukungan pustakawan menjadi modal penting dalam pelaksanaan layanan multimedia.

Pelaksanaan Layanan Multimedia juga didukung oleh peran pustakawan dalam memberikan bantuan kepada pengguna yang mengalami kesulitan saat menggunakan fasilitas yang tersedia. Pendampingan yang diberikan pustakawan menjadi salah satu bentuk pelayanan yang bertujuan agar pengguna dapat memanfaatkan layanan multimedia secara optimal. Bapak Beni menjelaskan bahwa:

“Sejauh ini tidak ada pengguna yang merasa kewalahan atau bingung saat menggunakan layanan multimedia, karena jika ada pemustaka yang mengalami kesulitan biasanya akan langsung ditanyakan dan dibantu oleh pustakawan.”⁵²

“Sekarang pengunjung datang ke perpustakaan bukan hanya untuk membaca buku saja. Apalagi sekarang sudah ada e-book, jadi bukan hanya koleksi tercetak tetapi juga ada koleksi digital yang bisa dimanfaatkan oleh pengguna melalui fasilitas multimedia yang tersedia.”⁵³

Pendampingan yang diberikan pustakawan menunjukkan bahwa layanan multimedia tidak hanya menyediakan fasilitas, tetapi juga memastikan proses pemanfaatannya berjalan dengan baik. Dalam model CIPP, kondisi tersebut

⁵²Hasil Wawancara dengan Bapak Beni Bidang Automasi Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Aceh, Pada 18 Juni 2026

⁵³Hasil Wawancara dengan Ibu Teuku Nurul Kemalahayati Sub Koordinator Otomasi Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Aceh, Pada 18 Juni 2026

termasuk dalam aspek process (proses), yaitu pelaksanaan program yang berlangsung di lapangan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelaksanaan layanan multimedia berjalan sesuai dengan tujuan program, ditandai dengan adanya bantuan dan pendampingan yang diberikan kepada pengguna selama memanfaatkan layanan.

Hal senada juga disampaikan oleh Ibu Teuku Nurul Kemalahayati, S.G., M.M., selaku pustakawan pada Sub Koordinator Otomasi. Beliau menjelaskan bahwa:

*“Sekarang pengunjung datang ke perpustakaan bukan hanya untuk membaca buku saja. Apalagi sekarang sudah ada e-book, jadi bukan hanya koleksi tercetak tetapi juga ada koleksi digital yang bisa dimanfaatkan oleh pengguna melalui fasilitas multimedia yang tersedia.”*⁵⁴ Selain itu, beliau juga menambahkan bahwa:

*“Kami membuka fasilitas komputer dan ruang multimedia untuk pengunjung, terutama mahasiswa yang ingin mengerjakan tugas kuliah, tugas akhir, maupun kegiatan akademik lainnya yang membutuhkan komputer.”*⁵⁵

Pernyataan tersebut menunjukkan bahwa layanan multimedia telah dirancang sesuai dengan perkembangan kebutuhan pengguna dan didukung oleh fasilitas yang memadai untuk menunjang kegiatan akademik. Keberadaan komputer, internet, dan koleksi digital memberikan kemudahan bagi pengguna dalam mengakses berbagai sumber informasi yang diperlukan. Hal yang sama

⁵⁴Hasil Wawancara dengan Ibu Teuku Nurul Kemalahayati Sub Koordinator Otomasi Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Aceh, Pada 18 Juni 2026

⁵⁵Hasil Wawancara dengan Ibu Teuku Nurul Kemalahayati Sub Koordinator Otomasi Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Aceh, Pada 18 Juni 2026

juga disampaikan oleh Sofia selaku pemustaka yang memanfaatkan layanan multimedia. Sofia mengungkapkan bahwa:

*“Saya pertama kali menggunakan layanan multimedia untuk mengerjakan tugas kuliah dan mencari bahan yang diperlukan untuk tugas akhir.”*⁵⁶ Selain itu, Sofia juga menyatakan bahwa:

*“Layanan multimedia sangat membantu saya dalam mencari materi kuliah dan referensi yang diperlukan selama perkuliahan maupun saat menyusun tugas akhir.”*⁵⁷

Hasil tersebut dapat dipahami bahwa layanan multimedia telah memberikan manfaat yang nyata bagi pengguna, khususnya dalam mendukung kegiatan akademik. Dalam model CIPP, manfaat yang diperoleh pengguna termasuk ke dalam aspek product (hasil), yaitu hasil atau dampak yang dihasilkan dari pelaksanaan program. Kemudahan dalam memperoleh referensi, materi kuliah, dan sumber informasi akademik menunjukkan bahwa tujuan program telah tercapai dengan baik.

Berdasarkan hasil wawancara dan analisis menggunakan model evaluasi CIPP, Program Akademik Layanan Multimedia di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Aceh dapat dinilai telah berjalan dengan baik. Pada aspek context, program diselenggarakan berdasarkan kebutuhan pengguna terhadap informasi digital. Pada aspek input, program didukung oleh fasilitas komputer, jaringan

⁵⁶Hasil Wawancara dengan Sofia, Mahasiswi Angkatan 2023 Program Studi Pendidikan Anak Usia Dini (PAUD) Fakultas Tarbiyah Sebagai pemustaka Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Aceh, Pada 18 Juni 2026

⁵⁷Hasil Wawancara dengan Sofia, Mahasiswi Angkatan 2023 Program Studi Pendidikan Anak Usia Dini (PAUD) Fakultas Tarbiyah Sebagai pemustaka Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Aceh, Pada 18 Juni 2026

internet, ruang multimedia, dan pustakawan yang kompeten. Pada aspek process, layanan dilaksanakan melalui pendampingan pustakawan dan pemanfaatan fasilitas oleh pengguna. Sementara pada aspek product, layanan multimedia memberikan manfaat dalam membantu pengguna memperoleh informasi akademik, mencari referensi ilmiah, serta menyelesaikan tugas perkuliahan dan tugas akhir. Temuan ini sejalan dengan pendapat Stufflebeam yang menyatakan bahwa evaluasi dilakukan untuk memperbaiki dan meningkatkan kualitas program sehingga dapat memberikan manfaat yang lebih optimal kepada pengguna.

2. Pembahasan Layanan Multimedia

Layanan multimedia merupakan salah satu layanan yang disediakan oleh Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Aceh untuk mendukung kebutuhan informasi pengguna melalui pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi. Layanan ini menyediakan berbagai fasilitas seperti komputer, akses internet, serta sumber informasi digital yang dapat digunakan oleh pemustaka untuk memperoleh informasi secara lebih cepat dan mudah. Kehadiran layanan multimedia menjadi salah satu bentuk pengembangan layanan perpustakaan dalam menghadapi perkembangan teknologi informasi yang semakin pesat.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Ibu Teuku Nurul Kemalahayati, S.G., M.M., selaku pustakawan pada Sub Koordinator Otomasi, diketahui bahwa layanan multimedia telah menjadi salah satu layanan yang banyak dimanfaatkan oleh pengunjung, khususnya mahasiswa. Beliau menjelaskan bahwa:

" Kalau sekarang pengunjung yang datang ke sini tidak hanya membaca buku saja. Banyak mahasiswa yang menggunakan komputer untuk mencari referensi, mengakses e-book, mengerjakan tugas kuliah, sampai menyusun tugas akhir. Karena itu ruang multimedia hampir selalu digunakan oleh pengunjung yang membutuhkan akses informasi digital."⁵⁸

Pernyataan tersebut menunjukkan bahwa layanan multimedia memiliki peran penting dalam memenuhi kebutuhan informasi pengguna. Keberadaan komputer, akses internet, dan koleksi digital memungkinkan pemustaka memperoleh berbagai sumber informasi yang diperlukan untuk mendukung kegiatan belajar, penelitian, dan penyelesaian tugas akademik. Ibu Teuku Nurul Kemalahayati juga menjelaskan bahwa tingginya penggunaan layanan multimedia dapat dilihat dari pemanfaatan fasilitas yang tersedia setiap hari. Beliau menyatakan bahwa:

" Kalau dilihat dari penggunaan ruang multimedia, setiap hari ada saja yang menggunakan. Komputer yang tersedia hampir selalu dipakai, terutama oleh mahasiswa yang mencari bahan kuliah atau mengerjakan tugas. Bahkan kadang ada pengguna yang harus menunggu karena komputer yang tersedia sedang digunakan oleh pengunjung lain."⁵⁹

Berdasarkan hasil wawancara tersebut dapat diketahui bahwa layanan multimedia telah menjadi salah satu layanan yang dibutuhkan oleh pemustaka. Tingginya tingkat penggunaan fasilitas menunjukkan bahwa layanan yang

⁵⁸Hasil Wawancara dengan Ibu Teuku Nurul Kemalahayati Sub Koordinator Otomasi Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Aceh, Pada 18 Juni 2026

⁵⁹Hasil Wawancara dengan Ibu Teuku Nurul Kemalahayati Sub Koordinator Otomasi Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Aceh, Pada 18 Juni 2026

disediakan mampu memenuhi kebutuhan informasi pengguna, khususnya dalam memperoleh sumber informasi digital yang mendukung kegiatan akademik. Hal yang sama juga disampaikan oleh Sofia selaku pemustaka yang memanfaatkan layanan multimedia. Sofia menjelaskan bahwa:

*" Saya menggunakan layanan multimedia untuk mengerjakan tugas kuliah dan mencari materi yang dibutuhkan selama perkuliahan. Biasanya saya mencari referensi dalam bentuk teks dan video karena lebih mudah dipahami. Kalau ada tugas atau materi yang belum saya mengerti, saya sering menggunakan komputer di layanan multimedia untuk mencari informasi tambahan."*⁶⁰

Pernyataan tersebut menunjukkan bahwa layanan multimedia tidak hanya berfungsi sebagai sarana akses informasi, tetapi juga sebagai media pembelajaran yang membantu pengguna memperoleh pengetahuan melalui berbagai format informasi, seperti teks, gambar, audio, maupun video. Keberagaman sumber informasi yang tersedia memberikan kemudahan bagi pengguna dalam memahami materi pembelajaran sesuai kebutuhan masing-masing.

Berdasarkan hasil wawancara di atas dapat diketahui bahwa layanan multimedia di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Aceh telah berfungsi dengan baik sebagai layanan informasi berbasis teknologi. Layanan ini menyediakan fasilitas yang mendukung akses informasi digital, membantu pengguna

⁶⁰Hasil Wawancara dengan Sofia, Mahasiswi Angkatan 2023 Program Studi Pendidikan Anak Usia Dini (PAUD) Fakultas Tarbiyah Sebagai pemustaka Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Aceh, Pada 18 Juni 2026

memperoleh referensi akademik, serta mempermudah proses pembelajaran dan pencarian informasi. Temuan penelitian ini sejalan dengan teori layanan multimedia yang menyatakan bahwa layanan multimedia merupakan layanan perpustakaan yang memanfaatkan teknologi informasi untuk menyediakan berbagai bentuk informasi digital sehingga pengguna dapat memperoleh informasi secara lebih efektif, cepat, dan beragam sesuai dengan kebutuhan mereka.⁶¹ Dengan demikian, layanan multimedia memiliki peran penting dalam meningkatkan kualitas layanan perpustakaan serta mendukung kegiatan pendidikan, penelitian, dan pembelajaran pengguna.

3. Efektivitas Program Akademik Layanan Multimedia

Menurut Bapak Beni, efektivitas layanan multimedia terlihat dari kemampuan layanan membantu pemustaka memperoleh informasi dan menyelesaikan kebutuhan akademik. Bapak Beni menjelaskan bahwa:

*"Selama ini layanan multimedia dapat dimanfaatkan dengan baik oleh pengunjung. Jika ada pemustaka yang kurang memahami cara menggunakan komputer atau mengalami kesulitan saat mencari informasi, biasanya kami langsung membantu dan memberikan arahan. Sejauh yang kami lihat, pengguna dapat memanfaatkan layanan ini sesuai kebutuhan mereka sehingga aktivitas yang dilakukan di ruang multimedia dapat berjalan dengan lancar."*⁶²

Berdasarkan pernyataan tersebut dapat diketahui bahwa salah satu indikator efektivitas layanan multimedia terlihat dari kemudahan pengguna dalam

⁶¹Fuad Maysa, "Library Innovations in the Digitalization Era: A Systematic Review," *Bibliotika*, 2025.

⁶²Hasil Wawancara dengan Bapak Beni Bidang Automasi Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Aceh, Pada 15 Mei 2026

memanfaatkan fasilitas yang tersedia. Adanya pendampingan dari pustakawan membantu pengguna memperoleh informasi yang dibutuhkan tanpa mengalami hambatan yang berarti. Selain itu, Bapak Beni juga menjelaskan bahwa layanan multimedia mampu mendukung kebutuhan informasi pengguna yang semakin beragam, terutama kebutuhan terhadap sumber informasi digital. Beliau menyatakan bahwa:

*"Saat ini kebutuhan informasi pengguna sudah banyak yang beralih ke bentuk digital. Karena itu layanan multimedia menjadi salah satu fasilitas yang cukup penting di perpustakaan. Pengguna tidak hanya mencari informasi dari buku cetak, tetapi juga dari berbagai sumber digital yang dapat diakses melalui komputer dan internet yang tersedia di perpustakaan."*⁶³

Pernyataan tersebut menunjukkan bahwa layanan multimedia telah mampu menyesuaikan diri dengan perkembangan kebutuhan informasi pengguna sehingga dapat menjalankan fungsinya sebagai sarana pendukung kegiatan akademik.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Ibu Teuku Nurul Kemalahayati, S.G., M.M., efektivitas layanan multimedia juga dapat dilihat dari tingkat penggunaan fasilitas yang tersedia. Menurut beliau, ruang multimedia hampir selalu digunakan oleh pengunjung setiap hari, khususnya mahasiswa yang membutuhkan akses informasi digital. Beliau menjelaskan bahwa:

"Kalau dilihat dari penggunaannya, ruang multimedia hampir tidak pernah kosong. Setiap hari ada mahasiswa yang datang untuk mengerjakan tugas,

⁶³Hasil Wawancara dengan Bapak Beni Bidang Automasi Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Aceh, Pada 15 Mei 2026

*mencari referensi, atau menggunakan internet untuk keperluan perkuliahan. Dari kondisi tersebut kami melihat bahwa layanan multimedia memang dibutuhkan dan dimanfaatkan oleh pengguna."*⁶⁴

Tingginya penggunaan fasilitas mengindikasikan layanan multimedia bermanfaat dan berjalan sesuai tujuan. Ibu Teuku Nurul Kemalahayati menjelaskan bahwa efektivitas layanan juga terlihat dari pemanfaatan komputer yang tersedia oleh pemustaka. Beliau menyatakan bahwa:

*"Komputer yang ada di ruang multimedia hampir selalu digunakan. Walaupun saat ini beberapa unit sedang dalam proses perbaikan, fasilitas yang tersedia tetap dimanfaatkan oleh pengunjung untuk berbagai keperluan akademik. Hal ini menunjukkan bahwa layanan multimedia masih menjadi salah satu layanan yang banyak digunakan di perpustakaan."*⁶⁵

Pernyataan tersebut menunjukkan bahwa layanan multimedia tetap berfungsi dan dimanfaatkan secara optimal meskipun terdapat beberapa kendala pada sarana pendukung. Hal yang sama juga disampaikan oleh Sofia selaku pemustaka yang menggunakan layanan multimedia. Menurut Sofia, layanan multimedia sangat membantu dalam memperoleh materi dan referensi yang dibutuhkan selama proses perkuliahan. Sofia menjelaskan bahwa:

"Menurut saya layanan multimedia cukup efektif karena membantu saya menemukan informasi yang diperlukan untuk perkuliahan. Ketika mengerjakan tugas atau mencari bahan untuk tugas akhir, saya dapat menggunakan komputer

⁶⁴Hasil Wawancara dengan Ibu Teuku Nurul Kemalahayati Sub Koordinator Otomasi Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Aceh, Pada 15 Mei 2026

⁶⁵Hasil Wawancara dengan Ibu Teuku Nurul Kemalahayati Sub Koordinator Otomasi Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Aceh, Pada 15 Mei 2026

yang tersedia untuk mencari referensi sehingga pekerjaan menjadi lebih mudah dan cepat diselesaikan."⁶⁶

Berdasarkan pernyataan tersebut dapat diketahui bahwa pengguna merasakan manfaat langsung dari layanan multimedia dalam mendukung aktivitas akademiknya. Selain itu, Sofia juga mengungkapkan bahwa informasi yang disajikan melalui media digital lebih mudah dipahami karena tersedia dalam berbagai bentuk penyajian. Ia menjelaskan bahwa:

*"Saya lebih sering menggunakan informasi dalam bentuk teks dan video. Menurut saya, materi yang disajikan dalam bentuk video dan dilengkapi dengan penjelasan teks lebih mudah dipahami dibandingkan hanya membaca satu sumber saja. Karena itu layanan multimedia sangat membantu dalam proses belajar."*⁶⁷

Pernyataan tersebut menunjukkan bahwa layanan multimedia mampu memberikan pengalaman belajar yang lebih beragam dan mendukung kebutuhan pengguna dalam memahami informasi secara lebih efektif.

Berdasarkan hasil wawancara di atas dapat dievaluasi bahwa Program Akademik Layanan Multimedia di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Aceh telah berjalan dengan cukup efektif. Hal ini terlihat dari tingginya tingkat penggunaan layanan oleh pemustaka, kemampuan layanan dalam mendukung kegiatan akademik, kemudahan akses terhadap sumber informasi digital, serta manfaat yang dirasakan langsung oleh pengguna dalam proses pembelajaran.

⁶⁶Hasil Wawancara dengan Sofia, Mahasiswi Angkatan 2023 Program Studi Pendidikan Anak Usia Dini (PAUD) Fakultas Tarbiyah Sebagai pemustaka Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Aceh, Pada 16 Mei 2026

Temuan penelitian ini sejalan dengan teori evaluasi yang menyatakan bahwa efektivitas menunjukkan sejauh mana suatu program mampu mencapai tujuan yang telah ditetapkan.⁶⁸ Dalam konteks penelitian ini, tujuan layanan multimedia untuk mendukung pembelajaran, pencarian informasi, dan kegiatan akademik pengguna telah terlaksana dengan baik meskipun masih terdapat beberapa kendala pada aspek sarana yang memerlukan perhatian lebih lanjut.

4. Persepsi dan Kepuasan

Menurut Bapak Beni, persepsi pengguna terhadap layanan multimedia cukup baik. Tingginya minat memanfaatkan fasilitas dan minimnya keluhan menunjukkan pelayanan yang positif. Bapak Beni menjelaskan bahwa:

"Selama ini tanggapan pengguna terhadap layanan multimedia cukup positif. Sebagian besar pengunjung merasa terbantu karena dapat mengakses informasi yang mereka butuhkan dengan lebih mudah melalui fasilitas komputer dan internet yang tersedia di perpustakaan."⁶⁹

Berdasarkan pernyataan tersebut dapat diketahui bahwa layanan multimedia telah memberikan manfaat yang dirasakan langsung oleh pengguna sehingga membentuk persepsi yang positif terhadap layanan yang diberikan. Menurut Bapak Beni, kepuasan pengguna juga terlihat dari kebiasaan pengguna yang kembali memanfaatkan layanan multimedia untuk berbagai kebutuhan informasi dan akademik.

⁶⁸Siregar, "Pengaruh Layanan Digital terhadap Kepuasan Pemustaka," *Jurnal Kajian Informasi dan Perpustakaan*, 2020.

⁶⁹Hasil Wawancara dengan Bapak Beni Bidang Automasi Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Aceh, Pada 15 Mei 2026

Hasil wawancara dengan Ibu Teuku Nurul Kemalahayati, S.G., M.M. menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pengguna terhadap layanan multimedia tergolong cukup baik. Menurut beliau, keberadaan fasilitas multimedia mampu membantu pengguna memperoleh informasi secara lebih cepat dan mudah dibandingkan hanya mengandalkan koleksi cetak. Beliau menjelaskan bahwa:

"Berdasarkan pengamatan kami, pengguna merasa cukup puas dengan layanan multimedia karena fasilitas yang tersedia dapat membantu mereka mencari informasi, mengerjakan tugas, dan mengakses berbagai sumber digital yang diperlukan untuk kegiatan belajar."⁷⁰

Pernyataan tersebut menunjukkan bahwa layanan multimedia telah memenuhi sebagian besar kebutuhan informasi pengguna. Meskipun demikian, Ibu Teuku Nurul Kemalahayati mengungkapkan bahwa perpustakaan tetap menerima masukan dari pengguna sebagai bahan evaluasi untuk meningkatkan kualitas layanan di masa mendatang. Sementara itu, Sofia selaku pemustaka menyampaikan bahwa layanan multimedia memberikan pengalaman yang cukup memuaskan dalam mendukung kegiatan akademiknya. Sofia menjelaskan bahwa:

"Menurut saya layanan multimedia sudah cukup baik dan sangat membantu dalam mencari referensi kuliah. Fasilitas yang tersedia memudahkan saya mengakses informasi yang dibutuhkan tanpa harus mencari sumber di luar perpustakaan. Secara keseluruhan saya merasa puas dengan layanan yang

⁷⁰Hasil Wawancara dengan Ibu Teuku Nurul Kemalahayati Sub Koordinator Otomasi Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Aceh, Pada 15 Mei 2026

*diberikan karena sangat mendukung proses belajar dan penyelesaian tugas perkuliahan."*⁷¹

Berdasarkan pernyataan tersebut dapat diketahui bahwa pengguna merasakan manfaat dan kemudahan dalam memanfaatkan layanan multimedia. Kepuasan pengguna tidak hanya terlihat dari kemudahan akses informasi, tetapi juga dari kemampuan layanan dalam membantu memenuhi kebutuhan akademik secara efektif.

Persepsi pengguna terhadap layanan multimedia cenderung positif, yaitu pengguna menilai layanan memberikan kemudahan memperoleh informasi dan mendukung kegiatan akademik. Kepuasan pengguna tergolong baik karena fasilitas dinilai bermanfaat, mudah digunakan, dan memenuhi kebutuhan informasi. Meskipun demikian, beberapa masukan pengguna tetap menjadi bahan evaluasi untuk meningkatkan kualitas layanan di masa mendatang.

C. Pembahasan Hasil Penelitian

1. Evaluasi Program Akademik Layanan Multimedia di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Aceh

Berdasarkan hasil penelitian, Program Akademik Layanan Multimedia di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Aceh telah dilaksanakan untuk mendukung kebutuhan informasi dan kegiatan akademik pengguna. Layanan ini menyediakan komputer, akses internet, *e-book*, jurnal elektronik, dan sumber referensi digital lainnya, serta didukung oleh

⁷¹Hasil Wawancara dengan Ibu Teuku Nurul Kemalahayati Sub Koordinator Otomasi Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Aceh, Pada 15 Mei 2026

pendampingan pustakawan bagi pengguna yang mengalami kesulitan. Hal ini menunjukkan bahwa layanan multimedia dikelola secara aktif untuk menunjang pembelajaran, penelitian, dan penyelesaian tugas akademik.

Jika dianalisis menggunakan model evaluasi CIPP (*Context, Input, Process, Product*) yang dikemukakan oleh Stufflebeam, layanan multimedia telah menunjukkan hasil yang cukup baik pada setiap komponen evaluasi. Pada aspek *context*, penyelenggaraan layanan multimedia dilatarbelakangi oleh kebutuhan pengguna terhadap akses informasi digital yang semakin meningkat. Pada aspek *input*, program didukung oleh ketersediaan fasilitas berupa komputer, jaringan internet, koleksi digital, serta pustakawan yang membantu pengguna dalam memanfaatkan layanan. Pada aspek *process*, layanan multimedia dilaksanakan melalui penyediaan akses informasi digital dan pendampingan kepada pengguna selama memanfaatkan fasilitas yang tersedia. Sementara itu, pada aspek *product*, layanan multimedia memberikan manfaat bagi pengguna dalam memperoleh referensi akademik, mengerjakan tugas kuliah, serta mendukung penyusunan tugas akhir.

Temuan penelitian ini sejalan dengan teori program akademik yang menyatakan bahwa program akademik merupakan kegiatan yang dirancang untuk mendukung pendidikan, pembelajaran, dan pengembangan ilmu pengetahuan. Dalam konteks perpustakaan, program tersebut tidak hanya berupa penyediaan koleksi, tetapi juga layanan yang membantu kegiatan belajar dan penelitian. Selain itu, hasil penelitian juga sesuai dengan teori

layanan multimedia yang menjelaskan bahwa layanan berbasis teknologi informasi dapat menyediakan sumber belajar audio, visual, dan audio visual untuk meningkatkan akses informasi pengguna.

2. Pembahasan Layanan Multimedia di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Aceh

Berdasarkan hasil penelitian, layanan multimedia di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Aceh telah menjadi salah satu layanan yang mendukung kebutuhan informasi pengguna, khususnya mahasiswa. Tingginya penggunaan fasilitas komputer dan akses internet menunjukkan bahwa layanan multimedia memiliki peran penting dalam memenuhi kebutuhan informasi akademik pengguna. Kondisi ini menunjukkan adanya perubahan pola pencarian informasi dari penggunaan koleksi tercetak menuju pemanfaatan sumber informasi digital yang lebih cepat, mudah, dan beragam.

Keberadaan layanan multimedia memberikan kemudahan bagi pengguna dalam memperoleh referensi akademik, mengakses bahan pembelajaran, serta mendukung penyelesaian tugas perkuliahan. Hal ini menunjukkan bahwa layanan multimedia tidak hanya berfungsi sebagai sarana akses informasi, tetapi juga sebagai media pembelajaran yang membantu pengguna memperoleh pengetahuan melalui berbagai format informasi yang tersedia.

Temuan penelitian ini sejalan dengan teori layanan multimedia yang menyatakan bahwa layanan multimedia merupakan layanan perpustakaan

yang memanfaatkan teknologi informasi untuk menyediakan berbagai bentuk informasi digital sehingga pengguna dapat memperoleh informasi secara lebih efektif dan efisien. Dengan demikian, layanan multimedia di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Aceh telah berperan dalam mendukung kegiatan pendidikan, pembelajaran, dan pencarian informasi bagi pemustaka.

3. Efektivitas Program Akademik Layanan Multimedia di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Aceh

Berdasarkan hasil penelitian, Program Akademik Layanan Multimedia di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Aceh telah menunjukkan tingkat efektivitas yang baik dalam mendukung kebutuhan informasi dan kegiatan akademik pengguna. Efektivitas tersebut terlihat dari kemampuan layanan multimedia dalam membantu pemustaka memperoleh berbagai sumber informasi digital yang dibutuhkan untuk kegiatan perkuliahan, penelitian, serta penyelesaian tugas akademik. Melalui fasilitas komputer dan akses internet yang tersedia, pengguna dapat memperoleh informasi secara lebih mudah dan cepat sesuai dengan kebutuhannya.

Efektivitas layanan juga dapat dilihat dari tingginya tingkat pemanfaatan ruang multimedia oleh pengguna, khususnya mahasiswa. Penggunaan fasilitas komputer dan internet yang hampir selalu dimanfaatkan menunjukkan bahwa layanan multimedia masih menjadi salah satu layanan yang dibutuhkan oleh pemustaka. Selain itu, adanya

pendampingan dan bantuan dari pustakawan turut mendukung kelancaran penggunaan layanan sehingga pengguna dapat mengakses informasi yang diperlukan tanpa mengalami kesulitan yang berarti. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa layanan multimedia mampu memberikan manfaat yang nyata bagi penggunanya.

Temuan penelitian ini sejalan dengan teori evaluasi yang menyatakan bahwa efektivitas merupakan tingkat keberhasilan suatu program dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Dalam penelitian ini, tujuan penyelenggaraan layanan multimedia adalah menyediakan akses informasi digital, mendukung kegiatan pembelajaran, serta membantu pengguna memenuhi kebutuhan akademiknya. Berdasarkan hasil penelitian, tujuan tersebut telah tercapai karena layanan multimedia dimanfaatkan secara aktif dan memberikan manfaat yang dirasakan langsung oleh pengguna. Dengan demikian, Program Akademik Layanan Multimedia di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Aceh dapat dikatakan telah berjalan secara efektif. Hal ini ditunjukkan oleh kemampuan layanan dalam menyediakan akses informasi digital, tingginya tingkat pemanfaatan layanan oleh pemustaka, serta manfaat yang diperoleh pengguna dalam menunjang kegiatan belajar, penelitian, dan penyelesaian tugas akademik.

4. Persepsi dan Kepuasan Pengguna terhadap Layanan Multimedia di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Aceh

Berdasarkan hasil penelitian, persepsi pengguna terhadap layanan multimedia cenderung positif. Pengguna menilai bahwa layanan multimedia

memberikan kemudahan dalam memperoleh informasi, membantu penyelesaian tugas akademik, dan mendukung proses pembelajaran secara lebih efektif. Persepsi positif tersebut terbentuk karena pengguna merasakan manfaat langsung dari fasilitas yang tersedia.

Tingkat kepuasan pengguna terhadap layanan multimedia juga tergolong baik. Hal ini terlihat dari pernyataan pengguna yang merasa terbantu dalam mengakses berbagai sumber informasi digital tanpa harus mencari referensi di luar perpustakaan. Selain itu, pengguna juga menilai bahwa fasilitas yang tersedia relatif mudah digunakan dan mampu memenuhi kebutuhan informasi mereka. Temuan penelitian ini sejalan dengan teori kepuasan pengguna yang menyatakan bahwa kepuasan muncul ketika layanan yang diterima mampu memenuhi kebutuhan dan harapan pengguna. Semakin besar manfaat yang dirasakan pengguna dari suatu layanan, maka semakin tinggi tingkat kepuasan yang akan terbentuk.

Walaupun demikian, beberapa masukan dari pengguna terkait kualitas jaringan internet dan kenyamanan ruangan tetap perlu diperhatikan sebagai bahan evaluasi untuk meningkatkan kualitas layanan di masa mendatang. Dengan adanya perbaikan secara berkelanjutan, layanan multimedia di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Aceh diharapkan mampu memberikan pelayanan yang lebih optimal dan memenuhi kebutuhan informasi pengguna secara lebih baik.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai evaluasi program akademik layanan multimedia di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Aceh, dapat disimpulkan bahwa:

Secara teoritis, evaluasi layanan multimedia di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Aceh dapat disimpulkan sebagai proses penilaian terhadap sejauh mana layanan multimedia mampu memenuhi kebutuhan informasi dan meningkatkan kualitas pelayanan kepada pengguna perpustakaan. Layanan multimedia mencakup pemanfaatan berbagai media, seperti komputer, internet, audio, video, serta sumber informasi digital yang mendukung kegiatan pencarian, pengolahan, dan penyebaran informasi. Evaluasi layanan diperlukan untuk mengetahui tingkat efektivitas, kualitas, kemudahan akses, kelengkapan fasilitas, dan kepuasan pengguna terhadap layanan multimedia yang tersedia. Dengan adanya evaluasi, perpustakaan dapat mengidentifikasi kelebihan dan kekurangan layanan sehingga dapat dilakukan perbaikan secara berkelanjutan.

Dengan demikian, secara teori, keberhasilan layanan multimedia di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Aceh dapat dilihat dari kemampuan layanan tersebut dalam memberikan akses informasi yang mudah, cepat, relevan, nyaman, dan sesuai dengan kebutuhan pengguna, serta didukung oleh fasilitas teknologi dan sumber daya manusia yang memadai.

Masih terdapat beberapa kendala dalam pelaksanaan layanan, antara lain: Gangguan teknis pada jaringan internet, Keterbatasan sumber daya manusia yang kompeten di bidang teknologi, Faktor kenyamanan ruang (seperti suhu ruangan), Kurangnya pengelolaan dan pengawasan pemanfaatan layanan.

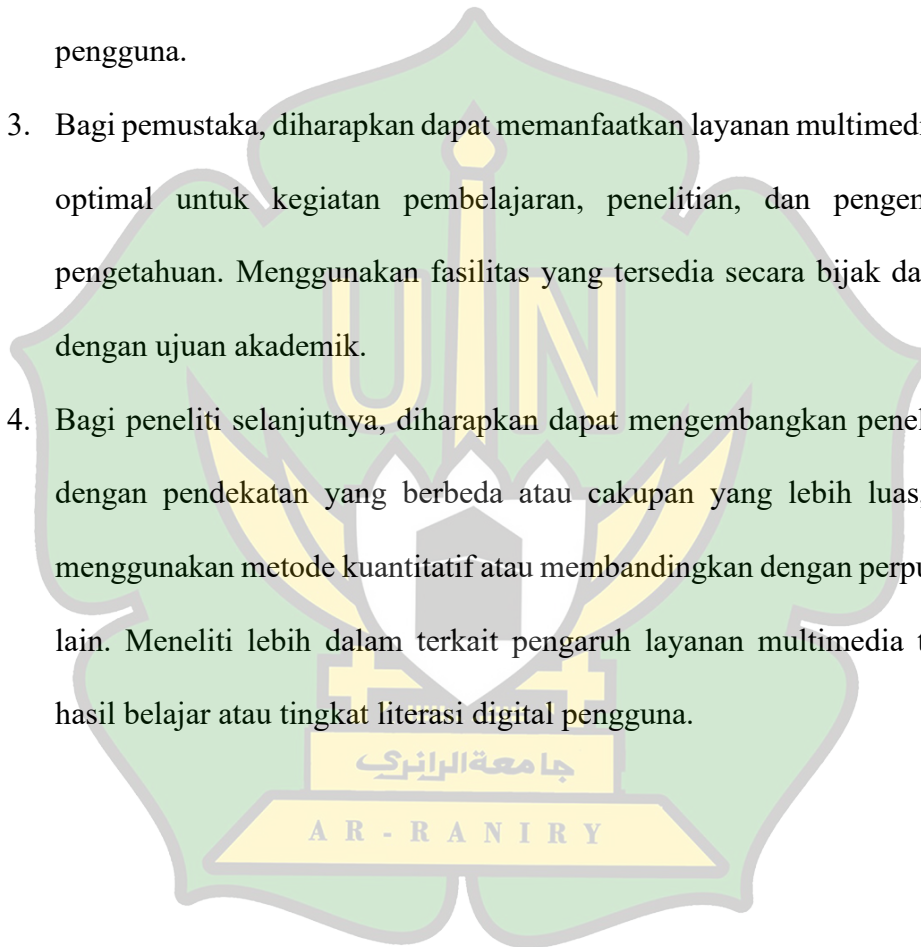
Berdasarkan evaluasi menggunakan model CIPP, dapat disimpulkan bahwa: Dari aspek context, layanan sudah sesuai dengan kebutuhan pengguna. Dari aspek input, fasilitas cukup memadai namun masih perlu peningkatan SDM. Dari aspek process, pelaksanaan layanan belum sepenuhnya optimal. Dari aspek product, hasil layanan belum maksimal dalam mendukung tujuan akademik. Dengan demikian, layanan multimedia belum sepenuhnya efektif dalam mendukung program akademik secara optimal, sehingga masih memerlukan pengembangan dan perbaikan di berbagai aspek.

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan tersebut, maka saran yang dapat diberikan adalah sebagai berikut:

1. Bagi Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Aceh, Perlu meningkatkan kualitas layanan multimedia melalui pengembangan infrastruktur teknologi, seperti peningkatan kestabilan jaringan internet dan pembaruan perangkat. Melakukan pengaturan suhu ruangan yang lebih nyaman agar pengguna dapat beraktivitas lebih lama tanpa gangguan. Mengoptimalkan fungsi layanan multimedia agar lebih berorientasi pada kegiatan akademik, misalnya dengan pembatasan atau pengawasan penggunaan untuk aktivitas non-akademik.

2. Bagi pustakawan, Meningkatkan kompetensi di bidang teknologi informasi melalui pelatihan dan pengembangan SDM secara berkelanjutan. Lebih aktif dalam membimbing dan mengarahkan pengguna agar memanfaatkan layanan multimedia untuk keperluan akademik dan edukatif. Melakukan evaluasi layanan secara berkala guna mengetahui kekurangan dan kebutuhan pengguna.
3. Bagi pemustaka, diharapkan dapat memanfaatkan layanan multimedia secara optimal untuk kegiatan pembelajaran, penelitian, dan pengembangan pengetahuan. Menggunakan fasilitas yang tersedia secara bijak dan sesuai dengan tujuan akademik.
4. Bagi peneliti selanjutnya, diharapkan dapat mengembangkan penelitian ini dengan pendekatan yang berbeda atau cakupan yang lebih luas, seperti menggunakan metode kuantitatif atau membandingkan dengan perpustakaan lain. Meneliti lebih dalam terkait pengaruh layanan multimedia terhadap hasil belajar atau tingkat literasi digital pengguna.



DAFTAR PUSTAKA

- Ahmad, R., Putra, D., & Sari, N. (2017). Model for digital services in libraries. *Journal of Informatics and Mathematical Sciences*, 9(4), 1155–1165.
- Alfiyan, V. P., & Rahmah, E. (2025). Persepsi pemustaka terhadap kualitas layanan digital di perpustakaan. *Jurnal Pendidikan Tambusai*, 9(2), 1123–1135.
- Arikunto, S., & Jabar, C. S. A. (2018). *Evaluasi program pendidikan*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Lasa, H. S. (2019). *Manajemen perpustakaan sekolah dan perguruan tinggi*. Yogyakarta: Ombak.
- Maysa, F. (2025). Library innovations in the digitalization era: A systematic review. *Bibliotika: Jurnal Kajian Perpustakaan dan Informasi*, 9(1), 25–40.
- Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldaña, J. (2014). *Qualitative data analysis: A methods sourcebook* (3rd ed.). California: SAGE Publications.
- Moleong, L. J. (2018). *Metodologi penelitian kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Ni'mah, F., Rahmawati, D., & Pratama, A. (2025). Implementasi teknologi multimedia untuk mewujudkan perpustakaan interaktif dan edukatif. *Indonesian Journal on Education (IJoEd)*, 6(1), 21–34.
- Ningsih, R., Setiawan, D., & Prakoso, H. (2023). Evaluasi pengembangan layanan perpustakaan riset bagi sivitas BRIN. *VISI PUSTAKA*, 25(2), 89–102.
- Prasetyo, A., & Fauzi, M. (2025). Optimalisasi teknologi informasi untuk meningkatkan pelayanan perpustakaan digital. *Evaluasi: Jurnal Manajemen Pendidikan Islam*, 9(1), 55–68.
- Rahman, F., Hidayat, R., & Lestari, A. (2024). Monitoring and evaluation: Adaptation of information technology utilization in school library. *Hipkin Journal of Educational Research*, 1(3), 40–52.
- Siregar, M. (2020). Pengaruh layanan digital terhadap kepuasan pemustaka. *Jurnal Kajian Informasi dan Perpustakaan*, 8(1), 77–88.
- Sugiyono. (2019). *Metode penelitian pendidikan: Pendekatan kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sulistyo-Basuki. (2017). *Pengantar ilmu perpustakaan*. Jakarta: Gramedia.
- Suryani, T., & Santoso, B. (2020). Pengelolaan layanan multimedia di perpustakaan. *Jurnal Ilmu Perpustakaan*, 6(2), 123–135.

- Widoyoko, E. P. (2017). *Evaluasi program pembelajaran*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Wirawan. (2016). *Evaluasi: Teori, model, metodologi, standar, aplikasi, dan profesi*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Yulia, Y. (2019). *Layanan perpustakaan*. Tangerang Selatan: Universitas Terbuka.



LAMPIRAN-LAMPIRAN

Lampiran 1: Surat Keputusan Pembimbing Skripsi



SURAT KEPUTUSAN
DEKAN FAKULTAS ADAB DAN HUMANIORA UIN AR-RANIRY Banda Aceh
NOMOR: 1083/Un.08/FAH/KP.004/04/2026

TENTANG

PERPANJANGAN SK BIMBINGAN SKRIPSI/KARYA ILMIAH/TUGAS AKHIR MAHASISWA
FAKULTAS ADAB DAN HUMANIORA UIN AR-RANIRY Banda Aceh
ATAS SK NOMOR : 2535/Un.08/FAH/KP.004/10/2025 Tanggal 6 Oktober 2025

DEKAN FAKULTAS ADAB DAN HUMANIORA UIN AR-RANIRY Banda Aceh

- Menimbang : a. bahwa untuk kelancaran bimbingan skripsi/karya ilmiah/tugas akhir mahasiswa pada Fakultas Adab dan Humaniora UIN Ar-Raniry Banda Aceh di pandang perlu perpanjangan SK bimbingan skripsi/karya ilmiah/tugas akhir tersebut;
- b. bahwa saudara yang namanya tercantum dalam surat keputusan ini dipandang mampu dan cakap serta memenuhi syarat untuk diangkat dalam jabatan sebagai pembimbing skripsi/karya ilmiah/tugas akhir.
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang sistem Pendidikan Nasional;
2. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi;
3. Peraturan Pemerintah Nomor 4 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pendidikan Tinggi dan Pengelolaan Perguruan Tinggi;
4. Peraturan Menteri Agama Nomor 44 Tahun 2022 tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Agama Nomor 12 Tahun 2014 tentang Organisasi dan Tata Kerja UIN Ar-Raniry Banda Aceh;
5. Keputusan Rektor Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh Nomor 44 Tahun 2023 tentang Panduan Akademik bagi Mahasiswa Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh;
6. Keputusan Rektor Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh Nomor 200 Tahun 2024 tentang Standar Mutu Penyusunan Tugas Akhir Mahasiswa Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh.

MEMUTUSKAN

Menetapkan : SURAT KEPUTUSAN DEKAN FAKULTAS ADAB DAN HUMANIORA UIN AR-RANIRY Banda Aceh
TENTANG PERPANJANGAN SK BIMBINGAN SKRIPSI/KARYA ILMIAH/TUGAS AKHIR MAHASISWA
FAKULTAS ADAB DAN HUMANIORA UIN AR-RANIRY Banda Aceh.

Kesatu : Menunjuk saudara :
1). Drs. Anwar, M. Hum. (Pembimbing Pertama)
2). Siti Aminah, S.IP., M.M.L.S. (Pembimbing Kedua)

Untuk membimbing Skripsi mahasiswa

Nama : Alfia Nora

NIM : 200503075

Prodi : Ilmu Perpustakaan (IP)

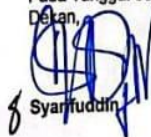
Judul : Evaluasi Program Akademik Layanan Multimedia di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Aceh

Perpanjangan Masa Bimbingan : Enam Bulan TMT (09 April s/d 09 Oktober 2026)

Kedua : Kepada pembimbing tunggal tersebut diberi hak sepenuhnya untuk merevisi judul/kerangka skripsi/karya ilmiah/tugas akhir tersebut dengan sepengetahuan fakultas.

Kedua : Keputusan ini berlaku sejak tanggal ditetapkan, dengan ketentuan bahwa segala sesuatu akan diubah dan diperbaiki kembali sebagaimana mestinya apabila terdapat kekeliruan dalam penetapannya.

Ditetapkan di Banda Aceh
Pada Tanggal 08 April 2026
Dekan,


Syarifuddin

Tembusan:

1. Ketua Prodi Ilmu Perpustakaan Fakultas Adab dan Humaniora UIN Ar-Raniry;
2. Pembimbing skripsi/karya ilmiah/tugas akhir
3. Dosen Penasehat Akademik yang bersangkutan;
4. Mahasiswa yang bersangkutan;
5. Arsip

Lampiran 2: Surat Izin Penelitian



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY BANDA ACEH
FAKULTAS ADAB DAN HUMANIORA**

Jl. Syekh Abdur Rauf Kopelma Darussalam Banda Aceh Telp/Fax. : 0651-752921

Nomor : 1221/Un.08/FAH.I/PP.000.9/04/2026

Lamp : -

Hal : **Penelitian Ilmiah Mahasiswa**

Kepada Yth,

Kepala Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Aceh

Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.

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

NIM : 200503075

Nama : ALFIA NORA

Program Studi/Jurusan : Ilmu Perpustakaan

Alamat : JL BANDA ACEH - MEDAN

Saudara yang tersebut namanya diatas benar mahasiswa Fakultas Adab Dan Humaniora bermaksud melakukan penelitian ilmiah di lembaga yang Bapak/Ibu pimpin dalam rangka penulisan Skripsi dengan judul **EVALUASI PROGRAM AKADEMIK LAYANAN MULTIMEDIA DI DINAS PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN ACEH**

Banda Aceh, 15 April 2026

An. Dekan

Wakil Dekan Bidang Akademik dan Kelembagaan



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

NIP. 197101101999031002

Berlaku sampai : 15 Juli 2026

جامعة الرانيري

AR - RANIRY

Lampiran 3: Surat Balasan Penelitian



PEMERINTAH ACEH
DINAS PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN
 Jl. T. Nyak Arief Banda Aceh Kode Pos: 23125
 Telepon : (0651) 7552323, Faksimil : (0651) 7551239
 Laman : arpus.acehprov.go.id, Pos-el : arpus.acehprov.go.id

Banda Aceh, 04 Mei 2026
16 Dzulqadah 1447

Nomor : 400.14.5.4/564/2026
 Lampiran : -
 Sifat : Biasa
 Hal : tzn Penelitian

Yang Terhormat :
Dekan Bidang Akademik dan Kelembagaan
di -
Banda Aceh

1. Sehubungan dengan surat Saudara Nomor: 1221/Un.08/FAH.I/PP.000.9/04/2026 tanggal 15 April 2026 tentang hal tersebut di atas, dapat disampaikan bahwa pada prinsipnya kami tidak berkeberatan dan dapat menerima Mahasiswa Saudara:

No	Nama	NIM	Jurusan
1.	ALFIA NORA	200503075	Ilmu Perpustakaan

Untuk melakukan Penelitian pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Aceh.

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

3. Demikian disampaikan, atas kerjasamanya kami ucapkan terima kasih.

جامعة الزاوية

A R Pih. KEPALA DINAS PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN



SYAHRUL, SH
 PEMBINA
 NIP. 197106152001121005

Lampiran 4: Pedoman Wawancara

PEDOMAN WAWANCARA
EVALUASI PROGRAM AKADEMIK LAYANAN MULTIMEDIA DI
DINAS KEARSIPAN DAN PERPUSTAKAAN ACEH

I. Jadwal Wawancara

1. Hari/Tanggal :
2. Waktu :
3. Tempat :

II. Identitas Responden

1. Nama :
2. Identitas :
3. No.HP :

III. Pertanyaan Wawancara Pustakawan

No	Fokus	Indikator	Pertanyaan Wawancara
1	Pengembangan Layanan	Penerapan multimedia	Bisa diceritakan bagaimana awal mula perpustakaan mulai menyediakan layanan multimedia?
		Tujuan penggunaan multimedia	Apa tujuan utama menghadirkan berbagai jenis media dalam layanan perpustakaan ini?
2	Karakteristik multimedia	Jenis media yang digunakan	Media apa saja yang digunakan dalam layanan ini (teks,gambar,audio,vidio)?

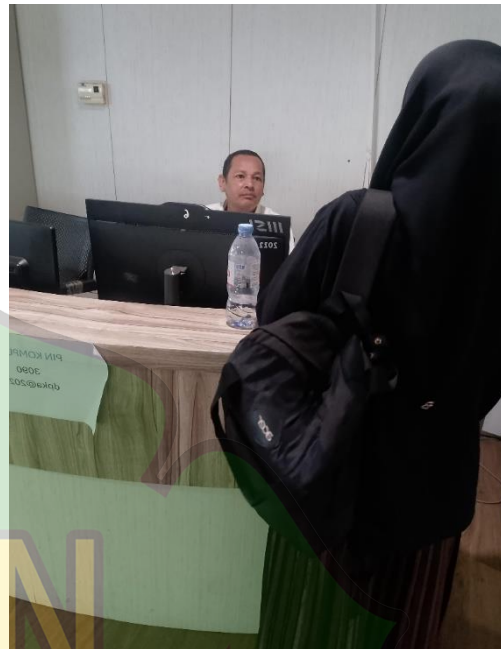
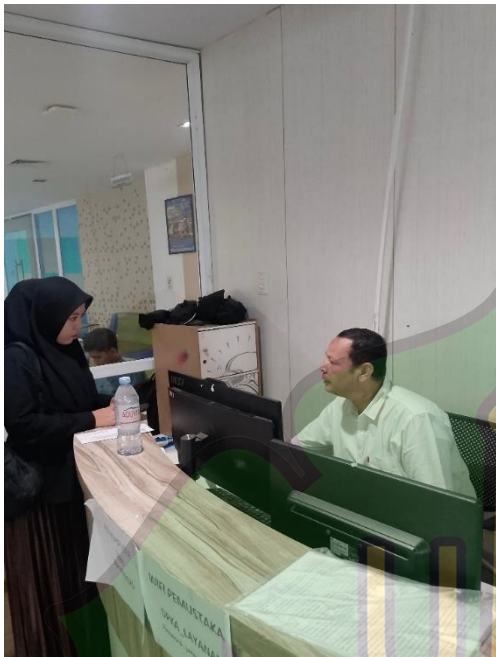
		Integrasi antar media	Bagaimana cara menggabungkan berbagai media agar informasi lebih mudah dipahami pengguna?
3	Pengalaman pengguna	Respon pengguna	Bagaimana tanggapan mahasiswa terhadap layanan multimedia yang tersedia?
		Kemudahan pemahaman	Menurut anda apakah media seperti video atau audio membantu pengguna memahami informasi lebih cepat?
4	Beban kognitif	Kompleksitas informasi	Apakah pernah ada pengguna yang merasa bingung atau kewalahan saat menggunakan layanan ini?
5	Desain multimedia	Tampilan dan kejelasan informasi	Bagaimana anda memastikan tampilan layanan tetap jelas dan tidak membingungkan?
6	Interaktivitas	Tingkat interaksi pengguna	Apakah layanan multimedia memungkinkan pengguna untuk berinteraksi secara aktif?
7	Evaluasi layanan	Efektivitas layanan	Bagaimana anda menilai bahwa layanan multimedia ini sudah berjalan efektif?

IV. Pertanyaan Wawancara Untuk Pemustaka

No	Fokus	Indikator	Pertanyaan wawancara
1	Pengalaman pengguna	Awal mengenal layanan	Kapan pertama kali anda mengetahui atau

			menggunakan layanan multimedia di perpustakaan ?
2	Preferensi belajar	Pilihan jenis media	Mahasiswa lebih nyaman belajar dengan teks saja atau dengan kombinasi media seperti video dan audio? mengapa?
3	Karakteristik multimedia	Kombinasi media	Apakah pengguna beberapa jenis media sekaligus membantu kalian memahami materi lebih baik?
4	Pemahaman informasi	Kemudahan memahami materi	Apakah penjelasan melalui video atau audio terasa lebih mudah dipahami di bandingkan teks?
5	Beban kognitif	Tingkat kebingungan	Pernahkan anda merasa informasi yang disajikan terlalu banyak atau membingungkan?
6	Desain multimedia	Tampilan visual	Bagaimana pendapat anda tentang tampilan visual layanan multimedia di perpustakaan?
7	Navigasi	Kemudahan akses informasi	Apakah anda merasa mudah menemukan informasi yang dibutuhkan dalam layanan tersebut?
8	Interaktifitas	Keterlibatan pengguna	Apakah fitur interaktif dalam layanan membantu anda lebih terlibat dalam proses belajar?
9	Efektifitas belajar	Dampak terhadap pembelajaran	Apakah layanan multimedia membantu anda dalam menyelesaikan tugas atau memahami materi kuliah?
10	Harapan pengguna	Pengembangan layanan	Menurut anda, apa yang diperbaiki agar layanan multimedia lebih nyaman bermanfaat?

Lampiran 5: Dokumentasi Penelitian







DATA DIRI

Nama	: Alfia Nora
Tempat/Tanggal Lahir	: Meurandeh Alue / 06 November 2002
Jenis Kelamin	: Perempuan
NIM	: 200503075
Fakultas/Prodi	: Adab dan Humaniora/Illmu
Perpustakaan	
Agama	: Islam
Kebangsaan/Suku	: Indonesia/Aceh
Pekerjaan	: Mahasiswa
Alamat	: Meurandeh Alue
a. Kecamatan	: Bandar Dua
b. Kabupaten	: Pidie Jaya
c. Provinsi	: Aceh

SD/MI : SD Negeri 1 Bandar Dua

SLTP/MTs : MTSN 5 Pidie Jaya

SLTA/MA : MAN 3 Banda Aceh

Perguruan Tinggi : Universitas Islam Negeri Ar-raniry
Banda Aceh

Nama Ayah	: Jamaluddin ABD. Jalil
Nama Ibu	: Maulidah
Pekerjaan Ayah	: Pensiunan
Pekerjaan Ibu	: Pegawai Negeri Sipil (PNS)
Alamat	: Meurandeh Alue
a. Kecamatan	: Bandar Dua
b. Kabupaten	: Pidie Jaya
c. Provinsi	: Aceh