

**TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA TERHADAP KETERSEDIAAN
KOLEKSI PRODI PENDIDIKAN GURU PAUD (PG-PAUD) DI
PERPUSTAKAAN STKIP AN-NUR**

SKRIPSI

DIAJUKAN OLEH:

Cut Safrina

Mahasiswa Fakultas Adab dan Humaniora

Jurusan Ilmu Perpustakaan

Nim: 531 202 988



**FAKULTAS ADAB DAN HUMANIORA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY
DARUSSALAM BANDA ACEH**

2016

SKRIPSI

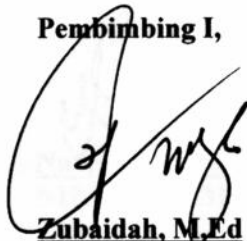
Diajukan kepada Fakultas Adab dan Humaniora UIN Ar-Raniry
Darussalam Banda Aceh sebagai salah satu beban Studi
Program Sarjana (S-I) Dalam Ilmu Perpustakaan

Oleh:

Cut Safrina
Mahasiswa Fakultas Adab dan Humaniora
Jurusan Ilmu Perpustakaan
NIM: 531 202 988

Diajukan untuk diuji/dimunaqasyahkan oleh:

Pembimbing I,



Zubaedah, M.Ed
NIP. 19700424 200112 2 001

Pembimbing II,



Suraiya, M.Pd
NIP. 19751102 2003212 2002

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

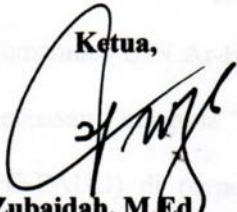
Pada Hari Selasa/Tanggal:

10 November 2016 M
25 Rabi'ul Akhir 1437H

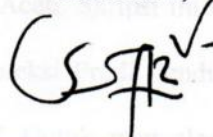
Di
Darussalam – Banda Aceh

Panitia Sidang Munaqasyah Skripsi

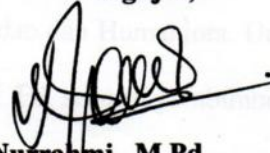
Ketua,


Zubaidah, M.Ed
NIP. 19700424 200112 2 001

Sekretaris,


Suraiva, M.Pd
NIP. 19751102 2003212 2002

Penguji I,

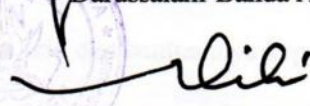

Nurrahmi, M.Pd.
NIP. 197307281999032002

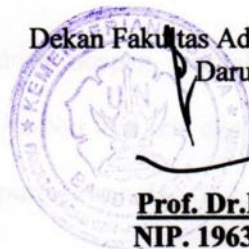
Penguji II,


Drs. Saifuddin A. Rasyid, M.Lis
NIP. 196002052000031001

Mengetahui,

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


Prof. Dr. Misri A. Muchsin, M.Ag
NIP. 19630302 1994 1 001



KATA PENGANTAR



Segala puji dan syukur kepada hadirat Allah SWT yang telah memberikan rahmat, hidayah, kekuatan dan kesehatan kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan penulisan skripsi yang berjudul **“Tingkat Kepuasan Pengguna Terhadap Ketersediaan Koleksi Prodi Pendidikan Guru Paud (PG-PAUD) di Perpustakaan STKIP An-Nur ”** Shalawat beriring salam kepada Nabi Besar Muhammad SAW yang telah membawa syiar Islam di atas muka bumi ini.

Adapun tujuan penulisan skripsi ini adalah sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan Program Studi SI Ilmu Perpustakaan pada Fakultas Adab dan Humaniora UIN Ar-Raniry Darussalam Banda Aceh. Skripsi ini berjudul “Tingkat Kepuasan Pengguna Terhadap Ketersediaan Koleksi Prodi Pendidikan Guru Paud (PG-PAUD) di perpustakaan STKIP An-Nur.” Untuk menyelesaikan skripsi ini penulis telah banyak mendapatkan bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak.

Oleh karena itu, melalui tulisan ini penulis ingin menyampaikan banyak terima kasih kepada Bapak Dekan dan juga seluruh Sivitas Akademik Fakultas Adab dan Humaniora. Ucapan teristimewa kepada dosen pembimbing Ibu Zubaidah M. Ed, sebagai pembimbing 1 sekaligus Penasehat Akademik (PA), serta Ibu Suraiya M. Pd, sebagai pembimbing II, yang telah meluangkan waktu dan tenaga dengan penuh kesabaran memberikan bimbingan sehingga penulisan skripsi ini terselesaikan dengan baik.

Selanjutnya ucapan terimakasih penulis yang sebesar-besarnya kepada Bapak STKIP An-Nur atas izin dan bantuannya kepada penulis dalam melaksanakan penelitian ini, pustakawan dan Staf perpustakaan serta seluruh mahasiswa khususnya

mahasiswa Prodi Pendidikan Guru Paud (PG-PAUD), yang telah memberikan data data yang penulis perlukan dalam penyelesaian skripsi ini.

Ucapan terima kasih penulis kepada pihak keluarga tercinta, khusus nya kepada ayahanda T.R. Mahmud (ALM), dan ibunda Cut meurah Intan, serta kakak Cut Nur Azizah, Cut Afrida, dan juga kepada abang T.R. Azuddin, yang telah memberikan kasih sayang, perhatian dan doa yang tak terhingga kepada penulis. Tak lupa pula penulis ucapkan terima kasih kepada sahabat penulis, mursal mina, mauliyanda, maulidayanti, Husniati dan juga seluruh rekan-rekan mahasiswa jurusan APK khususnya mahasiswa Program Kelas Lanjutan APK leting 2012 Fakultas Adab dan Humaniora UIN Ar-Raniry Darussalam Banda Aceh yang telah membantu penulis baik berupa moril maupun materil dalam menyelesaikan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini masih mempunyai banyak kekurangan. Untuk itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang sifatnya membangun untuk kesempurnaan penulisan selanjutnya. Semoga penulisan skripsi ini bermanfaat khususnya bagi penulis dan secara umum bermanfaat bagi pembaca. Akhirnya atas segala bantuan dan motivasi yang telah diberikan, tidak dapat penulis balas kecuali hanya kepada Allah SWT penulis memohon diberikan petunjuk dan hidayah-Nya, Amin Ya Rabbal 'Alamin.

Banda Aceh, 13 Februari 2016

Penulis

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	i
ABSTRAK.....	iii
DAFTAR ISI	iv
DAFTAR TABEL	vi
DAFTAR LAMPIRAN	vii
 BAB I: PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	4
C. Tujuan Penelitian.....	4
D. Manfaat Penelitian.....	4
E. Penjelasan Istilah	5
 BAB II: LANDASAN TEORI	
A. Kajian Pustaka	8
1. Pengertian Perpustakaan Perguruan Tinggi.....	9
2. Tujuan Perpustakaan Perguruan Tinggi	11
3. Fungsi Perpustakaan Perguruan Tinggi	12
4. Koleksi Perpustakaan Perguruan Tinggi	15
B. Kepuasan Pengguna	20
1. Pengertian Kepuasan Pengguna	20
2. Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pengguna	21
3. Mengukur Tingkat Kepuasan Pemakai/Pengguna.....	24
C. Hubungan Ketersediaan Koleksi dengan Tingkat Kepuasan- Pengguna	25
 BAB III: METODE PENELITIAN	
A. Rancangan Penelitian	28
B. Lokasi dan Waktu Penelitian	28
C. Populasi dan Sampel Penelitian	29
D. Teknik Pengumpulan Data	30
E. Teknik Pengolahan dan Analisis Data.....	31
 BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
A. Gambaran Umum Perpustakaan STKIP An-Nur	35
1. Sejarah Perpustakaan STKIP An-Nur	35
2. Visi dan Misi STKIP An-Nur.....	37
3. Anggota Perpustakaan	39

4. Fasilitas, Data Pengunjung dan Koleksi Perpustakaan (STKIP) An-Nur.....	40
B. Tingkat Kepuasan Pengguna Terhadap Ketersediaan Koleksi Prodi Pendidikan Anak Usia Dini (PAUD) yang ada pada Perpustakaan STKIP An-Nur.....	41
C. Pembahasan	49
 BAB V: PENUTUP	
A. Kesimpulan	52
B. Saran	52
 DAFTAR PUSTAKA	54
LAMPIRAN-LAMPIRAN	56
BIODATA PENULIS	63

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 4.1 Sarana dan Prasarana	41
Tabel 4.2 Data Pengunjung Perpustakaan	41
Tabel 4.3 Koleksi Perpustakaan	42
Tabel 4.4 Kepuasan Pengguna terhadap Jumlah Koleksi Prodi Pendidikan Anak Usia Dini (PAUD)	41
Tabel 4.5 Kepuasan Pengguna terhadap Ketersediaan Koleksi Prodi Pendidikan Anak Usia Dini (PAUD) di Perpustakaan STKIP An-Nur	42
Tabel 4.6 Kepuasan Pengguna terhadap Relevansi Koleksi Prodi Pendidikan Anak Usia Dini (PAUD) di Perpustakaan STKIP An-Nur	43
Tabel 4.7 Kepuasan Pengguna terhadap Keberagaman Judul Koleksi Prodi Pendidikan Anak Usia Dini (PAUD) di Perpustakaan STKIP An-Nur	44
Tabel 4.8 Kepuasan Pengguna terhadap Kemutakhiran Koleksi Prodi Pendidikan Anak Usia Dini (PAUD) di Perpustakaan STKIP An-Nur	45
Tabel 4.9 Kepuasan Pengguna terhadap Kelengkapan Koleksi Prodi Pendidikan Anak Usia Dini (PAUD) di Perpustakaan STKIP An-Nur	46
Tabel 4.11 Kepuasan Pengguna terhadap Pemenuhan Informasi oleh Koleksi Prodi Pendidikan Anak Usia Dini (PAUD)	47
Tabel 4.12 Tingkat Kepuasan Pengguna terhadap Ketersediaan Koleksi Prodi PG-PAUD di Perpustakaan STKIP An-Nur	48

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1: Angket Penelitian.....	56
Lampiran 2: Jawaban Angket	58
Lampiran 5: SK Pembimbing Skripsi Fakultas Adab dan Humaniora	60
Lampiran 6: SK Izin Mengadakan Penelitian dari Dekan Fakultas Adab dan- Humaniora UIN Ar-Raniry Banda Aceh	61
Lampiran 7: SK Telah Melakukan Penelitian dari Prodi PG-PAUD STKIP- An-Nur Banda Aceh	62

ABSTRAK

Penelitian ini berjudul Tingkat Kepuasan Pengguna Terhadap Ketersediaan Koleksi Prodi Pendidikan Guru Pendidikan Anak Usia Dini (PG-PAUD) di Perpustakaan (STKIP) An-Nur. Penelitian ini adalah bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna terhadap ketersediaan koleksi Prodi Pendidikan Anak Usia Dini (PAUD) yang ada pada perpustakaan STKIP An-Nur. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini mahasiswa STKIP An-Nur angkatan 2012 yang berjumlah 141 orang mahasiswa. Sampel penelitian diambil sebanyak 15%, yaitu 30 mahasiswa dari jumlah populasi 141 mahasiswa. Pengumpulan data menggunakan kuesioner (angket) skala likert dan juga menggunakan metode dokumentasi. Analisis data dalam penelitian ini dilakukan dengan menyeleksi data, prosentase data dan analisis menggunakan skala pengukuran. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pengguna terhadap ketersediaan koleksi Prodi Pendidikan Guru PAUD (PG-PAUD) adalah kurang puas. Hal ini dapat kita lihat dari skor rata-rata yang didapatkan dari beberapa variabel yakni 3,32 dimana skor ini berada pada skala interval 2,62 – 3,42 yang menunjukkan bahwa kepuasan pengguna terhadap ketersediaan Koleksi Prodi Pendidikan Guru PAUD (PG-PAUD) di Perpustakaan STKIP An-Nur adalah kurang puas. Disarankan kepada pihak perpustakaan agar menambah dan memperhatikan jumlah koleksi, keberagaman koleksi, kemutakhiran, dan relevansi koleksi dengan kebutuhan pengguna.

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

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

Kepuasan adalah perasaan pengguna setelah mendapatkan dan memanfaatkan sesuatu barang atau jasa.¹ Kepuasan pengguna perpustakaan sangat erat kaitannya dengan kebutuhan informasi yang ingin didapatkan. pemuasan kebutuhan akan informasi sangat penting untuk mempertahankan pengguna perpustakaan, maka dari itu hal yang utama didalam menyelenggarakan perpustakaan adalah mengupayakan agar koleksi bahan pustaka dapat berjalan baik-baik.² Salah satu indikator baik atau buruk suatu perpustakaan adalah kelengkapan jumlah koleksi yang dimilikinya serta fasilitas yang memadai.

¹ Philip Kotler, *Manajemen Pemasaran: Analisis, Perencanaan, Implementasi, dan pengendalian*, (Jakarta: salemba Empati, 2005), hlm. 46.

² Sutarno NS, *Tanggung Jawab Perpustakaan dalam Mengembangkan Masyarakat Informasi*, (Jakarta: Panta Rei, 2005), hlm. 1001.

Perpustakaan perguruan tinggi dijadikan sebuah wadah pemuas kebutuhan para mahasiswa akan informasi, riset, hiburan, dan lain sebagainya. Mengingat bahwa pentingnya perpustakaan perguruan tinggi dalam melaksanakan tercapainya visi misinya, maka pihak perguruan tinggi menyediakan salah satu fasilitas yang berupa perpustakaan perguruan tinggi. Sebagaimana yang tercantumkan dalam Undang-undang No 2 Tahun 1989 tentang Sistem Pendidikan Nasional pada pasal 55 menyebutkan bahwa salah satu syarat untuk menyelenggarakan Perguruan Tinggi harus memiliki perpustakaan.

Dalam Undang-undang No. 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan, disebutkan bahwa Perpustakaan sebagai institusi pengelola koleksi karya tulis, karya cetak, dan/atau karya rekam secara profesional dengan sistem yang baku guna memenuhi kebutuhan pendidikan, penelitian, pelestarian, informasi, dan rekreasi para pemustaka.³ Perpustakaan perguruan tinggi perlu memiliki koleksi pustaka yang relatif lengkap untuk mendukung pelaksanaan Tri Dharma Perguruan Tinggi yaitu pendidikan dan pengajaran, penelitian, dan pengabdian kepada masyarakat.

Perpustakaan Sekolah Tinggi Keguruan Ilmu Pendidikan (STKIP An-Nur) merupakan salah satu perguruan tinggi swasta yang memiliki dua program studi. Program studi pertama merupakan program studi S1 bahasa Inggris dan yang kedua program studi S1 Pendidikan Anak Usia Dini (PAUD), Sesuai dengan visinya perguruan tinggi yaitu dalam menciptakan perguruan tinggi dan lulusan yang berkualitas, maka salah satu yang harus disediakan adalah perpustakaan yang ideal sebagai sarana penunjang dalam kegiatan perkuliahan, karena kepuasan pemakai

³ Undang-undang No. 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan dalam pasal 1.

banyak tergantung pada tersedianya koleksi perpustakaan betapapun baiknya perpustakaan, ia tidak akan berdaya bila koleksi yang tersedia tidak mendukung kebutuhan informasi pengguna.⁴ Oleh karena itu sudah seharusnya perpustakaan STKIP An-Nur perlu menyediakan koleksi yang memenuhi standar sehingga mampu memenuhi kebutuhan pengguna agar dapat menunjang terlaksananya pendidikan, dan pengajaran, penelitian, dan pengabdian kepada masyarakat oleh segenap civitas akademika.

Selain standar kuantitas, perpustakaan STKIP An-Nur juga perlu memperhatikan segi kualitas yang disediakan untuk pengguna. Berdasarkan hasil observasi awal yang dilakukan di perpustakaan STKIP An-Nur, didapatkan informasi tentang tanggapan pengguna terhadap ketersediaan koleksi pada perpustakaan STKIP An-Nur yang menyatakan bahwa koleksi yang tersedia khususnya koleksi mengenai Prodi pendidikan anak usia dini pada perpustakaan STKIP An-nur kurang lengkap dan kurang sesuai dengan kebutuhan pengguna untuk menunjang materi perkuliahan mereka. kemudian ditambah lagi dengan pengguna sering merasa kecewa karena buku yang mereka perlukan tidak tersedia di perpustakaan. Padahal modal utama berupa koleksi yang benar benar handal merupakan tulang punggung informasi, sebab berhasil atau tidaknya penyelenggaraan suatu perpustakaan banyak ditentukan oleh kualitas informasi yang tersedia di perpustakaan.

⁴ Sulistyio Basuki, *Pengantar Ilmu Perpustakaan*, (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 1991), hlm. 427

Oleh karena itu peneliti merasa tertarik untuk meneliti **“TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA TERHADAP KETERSEDIAAN KOLEKSI PRODI PENDIDIKAN GURU PAUD (PG-PAUD) DI PERPUSTAKAAN STKIP AN-NUR.”**

B. Rumusan Masalah

Adapun yang menjadi rumusan masalah dalam penelitian ini ialah bagaimana tingkat kepuasan pengguna terhadap ketersediaan koleksi prodi pendidikan guru paud (PG-PAUD) di perpustakaan STKIP An-Nur?

C. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini ialah untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna terhadap ketersediaan koleksi Prodi Pendidikan Guru PAUD (PG-PAUD) yang ada pada perpustakaan STKIP An-Nur.

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

- a. Sebagai bahan masukan bagi perpustakaan perguruan tinggi terutama perguruan tinggi STKIP An-Nur dalam usaha pengembangan koleksi pustaka baik dari segi kualitas maupun kuantitasnya khususnya bidang prodi pendidikan anak usia dini.

- b. Untuk menambah khazanah ilmu pengetahuan dan wawasan, khususnya tentang tingkat kepuasan pengguna terhadap koleksi yang ada pada perpustakaan STKIP An-nur.

2. Manfaat Praktis

- a. Untuk melihat kembali kekurangan-kekurangan yang belum dilakukan perbaikan.
- b. Bagi peneliti selanjutnya hasil penelitian ini dapat menambah pemahaman dan wawasan pemikiran tentang tingkat kepuasan pengguna terhadap ketersediaan koleksi yang ada di setiap perpustakaan, terutama perpustakaan STKIP An-Nur.

E. Penjelasan Istilah

Untuk menghindari kesalah pahaman dan kekeliruan penafsiran pembaca, maka penulis merasa perlu memberikan penjelasan tentang istilah-istilah yang dipakai dalam Skripsi ini. Adapun istilah-istilah yang peneliti maksudkan adalah sebagai berikut:

1. Tingkat kepuasan pengguna

Menurut kamus besar Bahasa Indonesia “Tingkat” mengandung arti bahwa tinggi rendah martabat (kedudukan, jabatan, kemajuan, peradaban, dan sebagainya).⁵ Menurut Sutarno “kepuasan” dapat diartikan sebagai suatu keadaan dalam diri seseorang atau kelompok orang setelah berhasil mendapatkan sesuatu yang diinginkan oleh hati dan perasaannya.⁶

⁵ Pranala (link):<http://kbbi.web.id/tingkat>, di akses pada hari selasa 20 September 2016.

⁶ Sutarno, *Perpustakaan dan Masyarakat*, (Jakarta : Obor Indonesia, 2006), hlm. 2

Berdasarkan makna dari tingkat dan kepuasan di atas, dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan pengguna yang penulis maksud dalam penelitian ini ialah tinggi rendahnya keadaan dalam diri seseorang/kelompok orang setelah berhasil mendapatkan informasi yang dibutuhkan pengguna dalam menyelesaikan tugasnya di perpustakaan Sekolah Tinggi Keguruan Ilmu Pendidikan (STKIP) An-Nur.

2. Ketersediaan koleksi

Koleksi perpustakaan adalah sumber informasi yang dikumpulkan, diolah, disebarluaskan, dan dilestarikan oleh perpustakaan. Informasi sebagai sumber data ataupun sebagai sumber-sumber lain, misalnya sebagai sumber komoditas, fakta ilmiah, banyak tersimpan dalam rekaman tercetak dan rekaman lainnya. Buku, majalah, surat kabar, brosur, pamflet, laporan hasil penelitian, prosiding, laporan seminar ilmiah, atlas, peta, radio, film, filmstrip, mikrofis, dan disket komputer adalah contoh-contoh media penyimpanan informasi.⁷

Menurut kamus besar Bahasa Indonesi, istilah ” ketersediaan” mengandung pengertian “Kesiapan suatu sarana (tenaga, barang, modal, anggaran) untuk dapat dipergunakan atau dioperasikan dalam waktu yang telah ditentukan”.⁸

Berdasarkan pengertian koleksi perpustakaan dan ketersediaan di atas, maka dapat disimpulkan bahwa ketersediaan koleksi perpustakaan adalah penyediaan atau adanya sumber informasi pada suatu perpustakaan baik dari segi kualitas maupun kuantitasnya untuk memenuhi kebutuhan pengguna. Pengertian ketersediaan koleksi perpustakaan yang penulis maksud dalam penelitian ini adalah penyediaan sumber

⁷ Pawit M, Yusuf. *Pedoman Praktis Mencari Informasi*. (Bandung: Remaja Rosdakarya, 1995), hlm. 27

⁸ Departemen Pendidikan Nasional. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, (Jakarta: Balai Pustaka, 2005), hlm. 27

informasi oleh perpustakaan STKIP An-Nur khususnya koleksi yang berhubungan dengan bidang prodi pendidikan guru paud (PG-PAUD) untuk memenuhi kebutuhan mahasiswa STKIP An-Nur yang ditinjau dari segi kualitas dan kuantitasnya.

3. Perpustakaan perguruan tinggi

Perpustakaan perguruan tinggi adalah perpustakaan yang dikelola oleh perguruan tinggi dengan tujuan membantu tercapainya tujuan perguruan tinggi. Dengan definisi tersebut maka yang termasuk perpustakaan perguruan tinggi ialah perpustakaan universitas, institut, sekolah tinggi, Akademi, fakultas, Departemen, Jurusan, lembaga lain yang berada dibawah naungan perguruan tinggi.⁹ Adapun salah satu perpustakaan perguruan tinggi yang peneliti maksudkan dalam penelitian ini ialah Perpustakaan Sekolah Tinggi Keguruan Ilmu Pendidikan (STKIP) An-Nur.

⁹ Sulistyio Basuki, *Pengantar Ilmu Perpustakaan*, (Jakarta: Universitas Terbuka), hlm. 19

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Kajian Pustaka

Berdasarkan beberapa literatur yang penulis telusuri, ada beberapa penelitian yang sejenis yang pernah dilakukan oleh peneliti sebelumnya. Meskipun penelitian tersebut memiliki kemiripan dengan penelitian yang penulis lakukan, namun dalam penelitian tersebut juga memiliki beberapa perbedaan dalam penelitian ini.

Penelitian yang pertama, dilakukan oleh Dwi Julyanti dengan judul Kepuasan Pemakai Terhadap Koleksi dan Layanan di perpustakaan Litbangkes Jakarta. Tujuan penelitian ini ialah untuk mengetahui tingkat kepuasan pemakai terhadap koleksi dan layanan. Metode yang digunakan dalam penelitian ini ialah metode *deskriptif* dengan pendekatan kuantitatif, yang pengambilan datanya melalui penyebaran kuesioner. Dengan pengambilan sampel dilakukan secara *Accidental sampling* yaitu mengumpulkan data dari unit sampling yang kebetulan ada atau ditemui pada saat penelitian. Hasil penelitian ini membuktikan bahwa kepuasan pemakai perpustakaan terhadap koleksi dan layanan Badan Litbangkes adalah cukup puas. Dimana nilai rata-rata yang didapatkan adalah 3,35. nilai ini berada pada Skala Interval pada titik 2,62-3,42. Hasil ini berdasarkan pada kepuasan pemakai terhadap beberapa variabel-variabel yakni variabel keadaan koleksi diketahui nilai rata-rata adalah 3,23 (cukup puas), pada variabel mengenai sikap petugas perpustakaan dalam melayani pengguna perpustakaan nilai rata-rata adalah 3,57 (puas). Hasil rekapitulasi menunjukkan kepuasan pemakai terhadap koleksi dan layanan adalah cukup puas.

Penelitian yang kedua dilakukan oleh Nasrullah, dengan judul Kepuasan Siswa Terhadap Koleksi dan Layanan Perpustakaan SMA Labschool Kebayoran. Tujuan *penelitian* ini ialah untuk mengetahui tingkat kepuasan siswa terhadap koleksi dan layanan. Dalam penelitian ini metode yang digunakan adalah *deskriptif* dengan pendekatan kuantitatif. Pengambilan sampel dilakukan dengan cara *Accidental Sampling*, dan pengumpulan data dengan cara menyebarkan kuesioner. Dari hasil penelitian ini diketahui bahwa kepuasan siswa terhadap koleksi dan layanan perpustakaan SMA Labschool Kebayoran adalah cukup puas. Dimana nilai rata-rata yang didapatkan adalah 3,29. nilai ini berada pada Interval pada titik 2,62-3,42. Hasil ini berdasarkan pada kepuasan siswa terhadap beberapa variabel-variabel yakni variabel keadaan koleksi diketahui nilai rata-rata adalah 3,26 (cukup puas). Hasil rekapitulasi menunjukkan kepuasan siswa terhadap koleksi dan layanan adalah cukup puas.

Dari kedua penelitian di atas membuktikan bahwa penelitian yang penulis lakukan belum pernah diteliti sebelumnya, baik dari segi lokasi penelitian dan juga metode yang digunakan dalam penelitian. Namun terdapat beberapa persamaan yaitu pada pendekatan penelitian dan tujuan penelitian. Berdasarkan hasil penelitian tersebut penulis tertarik mengangkat judul “Tingkat Kepuasan Pengguna Terhadap Ketersediaan Koleksi Prodi Pendidikan Guru Paud (PG-PAUD) di Perpustakaan (STKIP) An-nur Banda Aceh.”

1. Pengertian Perpustakaan Perguruan Tinggi

Dalam perkembangannya setiap jenis perpustakaan memiliki definisi dan kriteria tertentu yang membedakannya dengan perpustakaan lain. Perpustakaan

perguruan tinggi merupakan salah satu jenis dari sekian banyak jenis perpustakaan yang telah dikategorikan.

Menurut Syihabuddin, perpustakaan perguruan tinggi merupakan *unit* pelaksana teknis (UPT) Perguruan tinggi yang bersama-sama dengan unit lain turut melaksanakan Tri Dharma Perguruan Tinggi dengan cara memilih, menghimpun, mengolah, merawat dan melayani sumber informasi kepada lembaga induknya pada khususnya dan masyarakat akademis pada umumnya.¹

Sedangkan menurut Sulisty Basuki, Perpustakaan perguruan tinggi merupakan perpustakaan yang terdapat pada perguruan tinggi, badan bawahannya, maupun lembaga yang berfaliasi dengan perguruan tinggi, dengan tujuan utama membantu perguruan tinggi mencapai tujuannya yaitu Tri Dharma Perguruan Tinggi (pendidikan, penelitian dan pengabdian masyarakat).²

Pendapat lain juga dikemukakan oleh Sutarno NS, perpustakaan perguruan tinggi yang mencakup universitas, institut, akademi, dan lain sebagainya. Perpustakaan tersebut berada dilingkungan kampus. Pemakainya adalah sivitas akademi perguruan tinggi tersebut, serta tugas dan fungsinya yang utama adalah menunjang proses pendidikan, penelitian dan pengabdian kepada masyarakat (Tri Dharma Perguruan Tinggi).³

Dari beberapa pendapat tersebut di atas, dapat diambil kesimpulan bahwa perpustakaan perguruan tinggi merupakan perpustakaan milik universitas, institut,

¹ Syihabuddin Qalyubi dkk, *Dasar-dasar Ilmu Perpustakaan dan Informasi*, (Yogyakarta:Jurusan Ilmu Perpustakaan dan Informasi, 2007), hlm. 10

² Sulisty Basuki, *Pengantar Ilmu Perpustakaan*, (Jakarta:PT Gramedia Pustaka Umum, 1991), hlm.51

³ Sutarno NS, *Manajemen Perpustakaan: Suatu Pendekatan Praktik*, (Jakarta : Sagung Seto, 2006), hlm. 35-36

akademik yang digunakan sebagai sarana penunjang pelaksanaan tugas yang tercantum dalam Tri Dharma Perguruan Tinggi yang bersangkutan.

2. Tujuan Perpustakaan Perguruan Tinggi

Perpustakaan perguruan tinggi sering dimaknai juga sebagai pusat penelitian karena banyak menyediakan informasi yang berkaitan dengan sarana pendukung dalam proses penelitian. Adapun sisi lain tujuannya sebagai Unit Pelaksana Teknis (UPT) dari suatu perguruan tinggi yang bersama-sama dengan unit lain melakukan kegiatannya sehingga terlaksana penyelenggaraan dalam membantu lembaga induknya untuk melaksanakan Tri Dharma Perguruan Tinggi.

Sebagai unsur penunjang perguruan tinggi dalam mencapai visi dan misinya, perpustakaan perguruan tinggi memiliki tujuan yang Menurut Syihabuddin Qalyubi, secara umum tujuan perpustakaan perguruan tinggi adalah:

- a. Memenuhi keperluan informasi pelajar dan mahasiswa
- b. Menyediakan bahan pustaka rujukan (referens) pada semua tingkat pengguna
- c. Menyediakan ruangan untuk pengguna perpustakaan
- d. Menyediakan jasa peminjaman dan menyediakan juga jasa informasi yang aktif bagi pengguna.⁴

Menurut pendapat Sulistyio Basuki, Tujuan perpustakaan perguruan tinggi antara lain:

- a. Memenuhi keperluan informasi masyarakat perguruan tinggi, lazimnya staf pengajar dan mahasiswa. Sering pula mencakup tenaga kerja administrasi perguruan tinggi.

⁴ Syihabuddin, *Dasar-dasar Ilmu Perpustakaan dan Informasi...*, hlm. 52.

- b. Menyediakan bahan pustaka (referensi) pada semua tingkatan akademis, artinya mulai dari mahasiswa tahun pertama hingga ke mahasiswa pasca sarjana dan pengajar.
- c. Menyediakan ruang belajar bagi pengguna perpustakaan.
- d. Menyediakan jasa peminjaman yang tepat guna bagi berbagai jenis pengguna.
- e. Menyediakan jasa informasi aktif yang tidak saja terbatas pada lingkungan perguruan tinggi tetapi juga lembaga induknya.⁵

Berdasarkan pendapat di atas dapat diambil kesimpulan bahwa tujuan dari diadakan perpustakaan perguruan tinggi adalah untuk mendukung kegiatan kinerja perguruan tinggi dalam menyelenggarakan pendidikan dengan menyediakan berbagai sumber-sumber informasi ilmiah di perpustakaan tersebut, dan melayani pengguna (mahasiswa) dalam menjalankan pendidikan di perguruan tinggi yang bersangkutan.

3. Fungsi Perpustakaan Perguruan Tinggi

Agar perpustakaan perguruan tinggi dapat berjalan dengan maksimal, maka perpustakaan tersebut harus mempunyai fungsi-fungsi yang seperti dijelaskan dibawah ini: Menurut buku pedoman umum perpustakaan perguruan tinggi, fungsi perpustakaan dapat ditinjau dari beberapa segi proses pelayanan, yaitu:

- a. Ditinjau dari segi program kegiatan perguruan tinggi yang didukung sesuai dengan perannya perpustakaan, perpustakaan perguruan tinggi mempunyai tiga macam fungsi, yaitu:
 - 1) Sebagai pusat pelayanan informasi
 - 2) Sebagai pendidikan dan pengajaran

⁵ Sulistyio Basuki, *Pengantar Ilmu Perpustakaan*, (Jakarta:PT Gramedia Pustaka Umum, 1993). Hlm.52

- 3) Sebagai pusat pelayanan informasi untuk program penelitian
- 4) Sebagai pusat pelayanan informasi untuk pengabdian kepada masyarakat
- b. Fungsi perpustakaan perguruan tinggi ditinjau dari beberapa segi proses pelayanan.
 - 1) Sebagai pusat pengumpulan informasi
 - 2) Sebagai pusat pelestarian informasi
 - 3) Sebagai pusat pengolahan informasi
 - 4) Sebagai pusat pemanfaatan informasi
 - 5) Sebagai pusat penyebaran informasi
- c. Ditinjau dari segi pelaksanaannya, pada setiap fungsi perpustakaan perguruan tinggi tersebut di atas dua sifat fungsi, yaitu
 - 1) Fungsi yang bersifat akademis edukatif
 - 2) Fungsi yang bersifat administratif teknis

Sedangkan menurut Direktorat Jenderal Pendidikan Tinggi fungsi perpustakaan perguruan tinggi adalah sebagai berikut:

- 1. Fungsi Edukasi, Perpustakaan merupakan sumber belajar para sivitas akademika, oleh karena itu koleksi yang disediakan adalah koleksi yang mendukung pencapaian tujuan pembelajaran, pengorganisasian bahan pembelajaran, setiap program studi, koleksi tentang strategi belajar mengajar dan materi pendukung pelaksanaan evaluasi pembelajaran.
- 2. Fungsi Informasi, perpustakaan merupakan sumber informasi yang mudah diakses oleh pencari dan pengguna informasi.

3. Fungsi Riset, perpustakaan mempersembahkan bahan-bahan primer dan sekunder yang paling mutakhir sebagai bahan untuk melakukan penelitian dan pengkajian ilmu pengetahuan, teknologi dan seni. Koleksi pendukung penelitian di perpustakaan perguruan tinggi adalah menghasilkan karya-karya penelitian yang dapat diaplikasi untuk kepentingan pembangunan masyarakat dalam berbagai bidang ilmu pengetahuan.
4. Fungsi Rekreasi, Perpustakaan harus menyediakan koleksi rekreatif yang bermakna untuk membangun dan mengembangkan kreativitas, minat dan daya inovasi pengguna perpustakaan.
5. Fungsi Publikasi, Perpustakaan selayaknya juga membantu melakukan publikasi karya yang dihasilkan oleh warga perguruan tinggi yakni; sivitas akademika dan staf non-akademik.
6. Fungsi Deposit, Perpustakaan menjadi pusat deposit untuk seluruh karya dan pengetahuan yang dihasilkan oleh warga perguruan tingginya.
7. Fungsi Interpretasi, perpustakaan sudah seharusnya melakukan kajian dan memberikan nilai tambah terhadap sumber-sumber informasi yang dimilikinya untuk membantu pengguna dalam melakukan dharmanya.

Sesuai dengan pendapat di atas, penulis dapat menyimpulkan bahwa perpustakaan perguruan tinggi dengan fungsinya dapat mendukung program pendidikan, pengajaran, serta penelitian dengan menyediakan informasi yang dibutuhkan dan melaksanakan Tri Dharma perguruan tinggi. Dalam melaksanakan tujuannya, perpustakaan perguruan tinggi juga menjalankan fungsinya yaitu fungsi

edukasi, fungsi informasi, fungsi riset, fungsi rekreasi, fungsi publikasi, fungsi deposit, dan fungsi interpretasi.

4. Koleksi Perpustakaan Perguruan Tinggi

1. pengertian Koleksi Perpustakaan Perguruan Tinggi

Koleksi perpustakaan perguruan tinggi adalah mengenai pogram atau mata kuliah, disiplin ilmu dan materi pendukung bagi jurusan, pogram studi fakultas, universitas, yang ada.⁶ Begitu juga untuk perpustakaan jenis lainnya. Artinya bahwa koleksi perpustakaan yang selalu dikaitkan dengan tugas dan fungsi yang harus dilaksanakan dalam rangka mencapai misi dan mewujudkan visi perpustakaan yang bersangkutan.

Menurut A. Ridwan Siregar yang dimaksud dengan “Koleksi perpustakaan adalah semua bahan pustaka yang dikumpulkan, diolah dan disimpan untuk disajikan kepada pengguna, guna memenuhi kebutuhan pengguna akan informasi.”⁷

Sedangkan menurut Zen, koleksi bukan dilihat dari jumlah eksemplar akan tetapi lebih pada kualitas isi, jumlah judul dan kemutakhirannya.⁸ Namun koleksi yang dimiliki oleh perpustakaan sekarang ini sudah sangat berkembang, tidak hanya sebatas buku yang tercetak seperti yang dikatakan oleh Rompas, bahwa koleksi perpustakaan tidak terbatas hanya buku saja tetapi meliputi segala macam dan bentuk tercetak dan terekam. Selanjutnya barang cetakan yang dimaksud terdiri atas buku-buku, majalah, surat kabar, lembaga photo, lukisan, pamflet, brosur, dan bahan-

⁶ Sutarno NS, *Manajemen Perpustakaan Suatu Pendekatan Praktik*, (Jakarta: Sagung Seto, 2006). hlm. 85.

⁷ A. Ridwan Siregar, *Pembinaan Koleksi Perpustakaan dan Pengetahuan Literatur*. (Medan: Belling, 1998), hlm. 2

⁸ Zen, Dkk. *Etika Kepustakawanan: Suatu Pendekatatan Terhadap Profesi dan Kode Etik Pustakawan Indonesia*, (Jakarta: Sagung Seto, 2006). hlm. 17.

bahan lepas atau terjilid lainnya. Barang rekaman yang dimaksud terdiri dari kaset, micro film, slide, piringan hitam, dan lainnya.⁹ Dalam UU Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2007 pasal 7 ayat 1, pemerintah berkewajiban menjamin ketersediaan rekaman koleksi perpustakaan melalui terjemahan alih aksara (transliterasi), alih suara ketulisan (transkripsi) dan alih media (transmedia).¹⁰

Oleh karena itu, untuk mengetahui besarnya koleksi perpustakaan perguruan tinggi tergantung pada jenjang pendidikan yang dilakukan oleh perguruan tinggi yang bersangkutan seperti jumlah mata kuliah dan jumlah mahasiswa. Persyaratan minimal koleksi perpustakaan perguruan tinggi berdasarkan Pedoman Umum Pengelolaan Koleksi Perpustakaan Perguruan Tinggi, sebagai berikut :

1. Program Diploma Dan Sarjana

- a. 1 (satu) judul pustaka untuk setiap mata kuliah dasar keahlian (MKDK)
- b. 2 (dua) judul pustaka untuk setiap mata kuliah keahlian (MKK)
- c. Melanggan sekurang-kurangnya 1 (satu) judul jurnal ilmiah untuk setiap program studi.
- d. Jumlah pustaka sekurang-kurangnya 10% dari jumlah mahasiswa dengan memperhatikan komposisi subjek pustaka.

2. Program Pasca Sarjana

- a. Memiliki 500 judul pustaka per program studi

⁹ Rompas. J, *Pengantar Organisasi Perpustakaan*, (Jakarta: Lembaga Perpustakaan Dokumentasi dan Informasi. 1985), hlm. 10.

¹⁰ Presiden Republik Indonesia, *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan Pasal 7 Ayat 1*, (Jakarta: ASA Mandiri , 2007). hlm. 6.

- b. Melanggan 2 (dua) jurnal ilmiah untuk setiap Program studi.¹¹

Dalam rangka memenuhi kebutuhan pengguna akan informasi, perpustakaan perguruan tinggi dianjurkan memiliki koleksi lebih dari pada yang telah ditentukan di atas. Sedangkan menurut Keputusan Menteri Depdikbud No. 0686/U/1991 dalam buku pedoman Perpustakaan Perguruan Tinggi menyatakan bahwa:

1. Buku ajaran wajib untuk mata kuliah umum (MKU) = jumlah KMU x 1 judul.
2. Buku ajaran wajib untuk mata kuliah dasar keahlian (MKDK) = Jumlah MKDK x 1 Judul.
3. Buku ajaran wajib untuk mata kuliah keahlian (MKK) atau mata kuliah bidang studi (MKBS) = jumlah MKK/ MKBS x 2 judul.
4. Buku anjuran dan pengayaan untuk MKU, MKDK, MKK/ MKBS = jumlah (1.2.3) x 5 judul.¹²

Dari uraian di atas dapat disimpulkan bahwa koleksi perpustakaan merupakan inti dari sebuah perpustakaan dalam membentuk sumber-sumber informasi yang dibutuhkan oleh pengguna perpustakaan. Koleksi perpustakaan khususnya koleksi perpustakaan perguruan tinggi terdiri dari bermacam-macam jenis, mulai dari yang tercetak sampai yang terekam.

Akan tetapi pada saat sekarang ini masih banyak perpustakaan yang hanya menyimpan bahan pustaka berupa buku dan tercetak lainnya. Maka untuk mengetahui jumlah koleksi mata kuliah dasar keahlian (MKDK) minimal 1 judul bahan pustaka untuk setiap mata kuliah dan minimal 2 judul bahan pustaka untuk mata kuliah keahlian (MKK). Namun pada Buku Pedoman Perpustakaan tidak

¹¹ Perpustakaan Nasional RI, *Pedoman Umum Pengelolaan Koleksi Perpustakaan Perguruan Tinggi* (Jakarta : Perpustakaan Nasional RI, 1999), hlm. 20

¹² Vina Andriana, *Pengaruh Ketersediaan Koleksi Bidang Ilmu Perpustakaan Terhadap Mutu Mahasiswa Prodi Ilmu Perpustakaan Fakultas Adab IAIN Ar-Raniry* , Skripsi (Banda Aceh 2012). hlm. 9.

disebutkan bahwa perpustakaan harus memiliki minimal 1 judul jurnal ilmiah untuk setiap program studi.

2. Jenis Koleksi Perpustakaan Perguruan Tinggi

Koleksi perpustakaan harus lengkap dalam arti beragam subjeknya dalam memadai besarnya agar dapat menunjang tujuan dan program perguruan tinggi dibidang pendidikan, penelitian, dan pengabdian kepada masyarakat. Berikut adalah ragam koleksi yang selayaknya tersedia di perpustakaan:

1. Koleksi rujukan

Koleksi rujukan merupakan tulang punggung perpustakaan dalam menyediakan informasi yang akurat. Berbagai bentuk dan jenis informasi seperti data, fakta, dan lain-lain dapat ditemukan dalam koleksi rujukan.

2. Bahan ajar

Bahan ajar berfungsi untuk memenuhi tujuan kurikulum. Bahan ajar untuk setiap mata kuliah bisa lebih dari satu judul karena cakupan isinya yang berbeda sehingga bahan yang satu dapat melengkapi bahan yang lain.

3. Terbitan berkala

Untuk melengkapi informasi yang tidak terdapat di dalam bahan ajar dan bahan rujukan, perpustakaan melanggan bermacam-macam terbitan berkala seperti majalah umum, jurnal, dan surat kabar.

4. Terbitan pemerintah

Berbagai terbitan pemerintah seperti lembaran negara, himpunan, peraturan negara, kebijakan, laporan tahunan, pidato resmi, dan sebagainya.

5. Selain terbitan pemerintah, koleksi yang menjadi minat khusus perguruan tinggi seperti sejarah daerah, budaya daerah, atau bidang khusus lainnya juga perlu diperhatikan. Berbagai macam pustaka ini memuat kekayaan informasi yang penting tidak saja untuk memenuhi kebutuhan kurikulum atau penelitian, tetapi juga untuk pengembangan ilmu.
6. Apabila memiliki dana yang cukup, perpustakaan sebagai sumber belajar tidak hanya menghimpun buku, jurnal, dan sejenisnya yang tercetak, tetapi juga menghimpun koleksi pandang dengar seperti film, slaid, kaset video, kaset audio, dan bahan pustaka renik, serta koleksi media elektronik seperti disket, *compact disc* dan *online database*/basis data akses maya. Koleksi ini disediakan untuk memenuhi kebutuhan pengguna yang memiliki gaya belajar yang berbeda-beda.
7. Bahan bacaan untuk rekreasi intelektual
Perpustakaan perguruan tinggi perlu menyediakan bahan bacaan atau bahan lain untuk keperluan rekreasi intelektual mahasiswa dan bahan bacaan lain yang memperkaya khasanah pembaca.¹³

Berdasarkan jenis dan ragam koleksi perpustakaan di atas dapat disimpulkan bahwa perpustakaan perguruan tinggi perlu memiliki semua jenis koleksi, baik koleksi yang berupa bahan ajar, terbitan berkala, terbitan pemerintah, koleksi audio visual, dan bahan bacaan untuk rekreasi intelektual lainnya guna untuk dapat memenuhi kebutuhan penggunanya.

¹³ Departemen Pendidikan Nasional RI, *Perpustakaan Perguruan Tinggi Buku Pedoman*, (Banda Aceh: UIN-Ar-Raniry, 2013), hlm. 51-52.

B. Kepuasan Pengguna Perpustakaan

1. Pengertian Kepuasan

Kepuasan pengguna pada dasarnya berhubungan erat dengan perasaan puas atau tidaknya pengguna setelah memanfaatkan sesuatu barang atau jasa yang dibutuhkan. Sebagaimana yang dikemukakan oleh Philip Kotler mengemukakan bahwa “Kepuasan pengguna adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (hasil) yang dirasakan dibanding dengan harapannya.”¹⁴

Tjiptono yang mengutip pendapat Day menerangkan bahwa “Kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan adalah respon pelanggan terhadap evaluasi ketidaksesuaian/diskonfirmasi yang dirasakan antara harapan sebelumnya (atau norma kinerja lainnya) dan kinerja aktual produk yang dirasakan oleh pemakai.” Sedangkan menurut Ratminto, kegunaan dari kepuasan pengguna adalah sebagai berikut:

- 1) Meningkatkan jumlah pengguna
- 2) Memperbaiki citra perpustakaan
- 3) Mendorong terciptanya loyalitas pengguna
- 4) Terciptanya hubungan yang harmonis antara perpustakaan dan pengguna.¹⁵

Rustomji menambahkan bahwa, kepuasan pelanggan sepenuhnya dapat dibedakan pada tiga taraf, yaitu:

- 1) Memenuhi kebutuhan-kebutuhan dasar pelanggan
- 2) Memenuhi harapan pelanggan dengan cara yang dapat membuat mereka akan kembali lagi

¹⁴ Kotler, Philip, *Manajemen Pemasaran*, (Ter. Benyamin Molan), edisi 12, (Jakarta: indeks,2009). hlm. 46.

¹⁵ Ratminto, dkk, *Manajemen Pelayanan*,(Yogyakarta:pustaka pelajar, 2006), hlm. 179

- 3) Melakukan lebih dari apa yang diharapkan pelanggan.¹⁶ pelanggan atau pengguna adalah perasaan pengguna setelah mendapatkan dan memanfaatkan suatu barang atau jasa.¹⁷

Dari Uraian di atas dapat disimpulkan bahwa, kepuasan pengguna berhubungan langsung dengan apa yang dirasakan oleh pengguna setelah memanfaatkan barang atau jasa. Tinggi rendahnya tingkat kepuasan pengguna sangat ditentukan oleh besar kecilnya harapan mereka terhadap suatu barang atau jasa yang mereka peroleh. Dalam hubungannya dengan ketersediaan koleksi terhadap tingkat kepuasan pengguna perpustakaan. Pengguna tidak akan puas apabila persepsi pengguna terhadap ketersediaan koleksi tidak sesuai dengan keinginan pengguna. Namun sebaliknya pengguna merasa puas apabila persepsinya terhadap ketersediaan koleksi yang ada di perpustakaan sama atau melebihi dari apa yang mereka harapkan.

2. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pengguna

Kepuasan pengguna terhadap suatu barang atau jasa sangat ditentukan oleh berbagai faktor seperti kualitas produk dan harapan produk. Menurut Handi Irawan, dalam sebuah perusahaan seperti halnya perpustakaan, faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna mengacu pada 5 dimensi sebagai berikut: Soewarsono di dalam perpustakaan ada beberapa faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna, yaitu sebagai berikut:

1) Sistem Layanan

Sistem layanan yang diterapkan di dalam suatu perpustakaan berpengaruh dalam menciptakan kepuasan penggunanya. Untuk mengakses informasi

¹⁶ M.K. Rustomji, *Manajemen Mutakhir*, (Jakarta: Gramedia, 1994), hlm. 2-6

¹⁷ Philip Kotler, *Manajemen Pemasaran: Analisis, Perencanaan, Implementasi, dan pengendalian*, (Jakarta : Salemba Empat), hlm. 2000 .

disediakan alat bantu penelusuran informasi seperti katalog, bibliografi, indeks dan daftar tambahan koleksi.

2) Biaya

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

3) Kemudahan Memperoleh Informasi

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

4) Kecepatan Memperoleh Informasi

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

5) Pelayanan Pemberian Informasi

Segala sesuatu yang diberikan dan disediakan oleh perpustakaan yang dapat memberikan kenyamanan kepada pengguna.¹⁸

Pendapat lain mengatakan bahwa faktor yang dapat menentukan kepuasan pelanggan diidentifikasi sebagai berikut:

- 1) Kecepatan layanan (waktu yang diperoleh untuk memperoleh informasi)
- 2) Perbandingan antara pertanyaan yang diajukan dengan pertanyaan yang dijawab secara memuaskan

¹⁸ Soewarsono Hardjoesoedarmo, *Total Quality Manajement*, (Yogyakarta: Andi Offset, 2004), hlm. 39-42.

- 3) Nisbah ketepatan (porsi informasi relevan yang disediakan dengan informasi yang dibutuhkan oleh pengguna)
- 4) Tingkat kemutakhiran atau jawaban yang diberikan
- 5) Keleluasaan (seberapa banyak unit informasi memberikan layanan yang diperlukan oleh pengguna)
- 6) Pemanfaatan layanan yang tersedia oleh pengguna.¹⁹

Berdasarkan pendapat di atas dapat disimpulkan bahwa, kepuasan pengguna sangat ditentukan dengan kualitas barang atau produk itu sendiri. Artinya semakin baik barang atau produk yang dirasakan oleh pengguna maka akan semakin tinggi tingkat kepuasannya. Seperti halnya dalam perpustakaan, untuk mengetahui tingkat puas atau ketidak puasnya pengguna dapat dilihat dari kebutuhan informasi yang dibutuhkan oleh pengguna. Jika kebutuhan informasi sesuai dengan kebutuhan pengguna, maka pengguna akan merasa puas, begitu juga sebaliknya, jika kebutuhan informasi (koleksi) tidak sesuai dengan yang diharapkan pengguna, maka pengguna merasa tidak puas.

Kelima dimensi di atas dalam hubungannya dengan ketersediaan koleksi perpustakaan adalah dimensi sistem layanan, terdiri atas faktor alat penelusuran pencari informasi, seperti katalog, bibliografi, indeks, dan daftar tambahan koleksi. Dimensi Biaya, terdiri atas faktor satuan rupiah yang dibebankan kepada pengguna/mahasiswa perpustakaan terhadap jasa yang diberikan perpustakaan. Seperti administrasi dan penerapan denda. Dimensi kemudahan dalam memperoleh informasi, terdiri atas faktor temu kembali informasi. Dimensi Kecepatan Memperoleh Informasi, terdiri atas faktor proses peminjaman dan pengembalian

¹⁹ Sulistyo Basuki, *Teknik dan Jasa Dokumentasi*, (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 1992). Hlm. 204

koleksi. Sementara dimensi Pelayanan Pemberian Informasi, terdiri atas faktor kondisi fisik koleksi, dan kerapian penataan koleksi,

Dengan demikian, kepuasan pengguna dapat dinyatakan puas, apabila bahan pustaka sesuai dengan kebutuhan pengguna, dengan proses cepat, tepat, serta dapat membantu pengguna dalam memanfaatkan bahan pustaka.

3. Mengukur Kepuasan Pemakai/Pengguna

Pengukuran kepuasan pemakai dimaksudkan untuk menilai tingkat kepuasan terhadap jasa perpustakaan secara keseluruhan atau perjenis jasa. Selanjutnya, berdasarkan *Internasional Organization for Standardization* 1998 yang dikutip oleh Surtiawan, menyatakan bahwa kepuasan pemakai didefinisikan sebagai peringkat rata-rata nilai kepuasan terhadap jasa perpustakaan secara keseluruhan atau perjenis jasa yang berskala 5, dari angka 1-5, dimana 1 adalah nilai paling rendah.

Andaleb dan Simmon mengukur kepuasan pengguna dengan menggunakan model SERVQUAL yang menguji model lima faktor untuk menerangkan kepuasan pengguna, yaitu:

1. Persepsi terhadap kualitas sumber daya perpustakaan
2. Tanggapan staf perpustakaan
3. Persepsi kompetensi staf perpustakaan
4. Tingkah laku staf perpustakaan
5. Persepsi terhadap keseluruhan yang tampak pada fasilitas perpustakaan²⁰

Hermon mengungkapkan untuk mengukur kepuasan pemakai dapat dilihat dari 2 faktor yaitu:

²⁰ Andaleb Saad dan Simmonds, *Patience L, Explaining User Satisfaction with Academic Libraries: Strategic Implications*, (Pennsylvania State University, 1998). Hlm. 159

1. Staf, variabel yang dilihat antara lain yaitu wawasan pengetahuan petugas dapat menjaga kepercayaan, keinginan, dalam menolong, keramahan, sabar, menarik, semangat.
2. Informasi yang diberikan, variabel yang dapat dilihat yaitu, keakuratan, Jumlah Informasi, kelengkapan dan manfaat informasi yang diberikan²¹.

Kepuasan pemakai akan terpenuhi melalui kualitas produk (misalnya jasa penelusuran, jasa rujukan, jasa bibliografi, jasa ketersediaan informasi, harga informasi) dan kesesuaian persepsi pengguna terhadap perpustakaan.

Untuk menilai kepuasan pengguna, digunakan dua pendekatan pada pemakai perpustakaan dan kinerja perpustakaan. Pada pendekatan pertama, pemakai perpustakaan merupakan objek penelitian dan pendapatnya dijadikan ukuran besarnya kepuasan pemakai. Pada pendekatan kedua, kepuasan pemakai diukur secara tak langsung, melalui suatu indikator tertentu yang mencerminkan tingkat kinerja perpustakaan.²²

C. Hubungan Ketersediaan Koleksi dengan Tingkat Kepuasan Pengguna

Ketersediaan koleksi harus berdasarkan kepada kebutuhan pengguna terutama koleksi tercetak yang sering digunakan oleh pengguna demi memuaskan kebutuhan yang sangat beragam dalam pemanfaatannya. Kebutuhan pengguna informasi yang beragam menjadi pertimbangan perpustakaan dalam menyediakan koleksi yang berorientasi kepada kebutuhan pengguna. Hal ini karena kebutuhan pengguna

²¹ Peter Hermon dan Altman Ellen, *Service Quality in Academic Library*, (New Jersey Ablex Publishing corporation, 1995). Hlm. 295

²² Sri Purnowowati, penerapan ISO 11620-1998 Di perpustakaan, *Pengukuran Kepuasan Pemakai*, Berita IPTEK Vol.43 no.2, (Jakarta :2002). Hlm.97

merupakan unsur penting dalam keberhasilan dan penyempurnaan pembangunan perpustakaan yang mengakibatkan pengguna itu merasa puas.

Menurut Suhartono, pengguna yang puas terhadap jasa yang diterimanya akan mempunyai niat berperilaku sebagai berikut:

1. Pengguna yang puas terhadap barang dan jasa yang dikonsumsi akan mempunyai kecenderungan untuk membeli ulang sebagai akibat dari kepuasan ini adalah keinginan untuk mengulang pengalaman yang baik dan menghindari pengalaman yang buruk.
2. Kepuasan pengguna merupakan faktor yang akan mendorong adanya komunikasi dari mulut-kemulut yang bersifat positif. Bentuk komunikasi dari mulut kemulut yang disampaikan oleh orang yang puas ini bisa berbentuk rekomendasi pada calon pengguna lain, dorongan kepada rekan untuk melakukan bisnis dengan penyedia jasa, dimana pengguna merasa puas dan mengatakan hal-hal yang baik tentang penyedia jasa dimana ia merasa puas.
3. Efek kepuasan pengguna terhadap perilaku adalah pengguna yang puas cenderung untuk mempertimbangkan penyedia jasa yang mampu memuaskan sebagai pertimbangan pertama jika ingin membeli produk atau jasa yang sama.²³

Berdasarkan pendapat di atas dapat disimpulkan bahwa dengan ketersediaannya jasa yang diberikan dapat memberikan kepuasan bagi pengguna. Demikian juga kepuasan pengguna akan berdampak pada perilaku mereka terhadap pemanfaatan jasa.

²³ Dwi Suhartanto, *Kepuasan Pelanggan: Pengaruhnya Terhadap Perilaku Konsumen di Industri Perhotelan*, Majalah Manajemen Usahawan Indonesia, No.07/TH.XXX, Juli 2001. Hlm. 16

Dalam hubungannya dengan ketersediaan koleksi, kepuasan pengguna sangat dipengaruhi oleh kebutuhan penyediaan informasi yang dibutuhkan. Kualitas dan kemudahan dalam mengakses informasi merupakan sebagian dari faktor-faktor yang dapat berpengaruh terhadap kepuasan pengguna. Kepuasan seseorang terhadap informasi yang diperoleh tidak terbatas pada relevansinya saja, akan tetapi lebih dari itu bahwa informasi tersebut lebih mutakhir dan lebih lengkap.²⁴ Jadi dapat disimpulkan bahwa hubungan ketersediaan koleksi terhadap kepuasan pengguna perpustakaan adalah apabila informasi yang dibutuhkan sesuai atau relevan dengan kebutuhannya.

Disamping ketersediaan yang memadai di atas, kepuasan pengguna akan menjadi lebih lengkap apabila fasilitas akses memadai, prosedur tidak rumit, dan waktunya akses lebih singkat. Dengan demikian dapat dinyatakan usaha untuk memberikan kepuasan kepada pengguna perpustakaan dapat dilakukan dengan menyediakan koleksi apa yang dibutuhkan dan diharapkan oleh pengguna perpustakaan.

²⁴ Sartika, Wiwi. *Hubungan antara Koleksi Terhadap Tingkat Kepuasan Pengguna*, (Bandung:FIKOM UNFAD), hlm.34.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Rancangan Penelitian

Pada penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif, yaitu penelitian yang bermaksud untuk melakukan pengukuran terhadap gejala yang ada pada saat penelitian dilakukan. Untuk memperoleh data-data yang diperlukan dalam penulisan skripsi, penulis menggunakan metode penelitian deskriptif yaitu penelitian yang bertujuan menggambarkan secara tepat sifat-sifat suatu individu, keadaan, gejala atau kelompok tertentu.¹ Metode kuantitatif merupakan metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, yang digunakan untuk meneliti pada populasi dan sampel tertentu. Pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistik, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan.²

B. Lokasi dan Waktu Penelitian

1. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian ini akan dilakukan di Sekolah Tinggi Keguruan Ilmu Pendidikan (STKIP) An-Nur, yang berada dikawasan Lamgugob bertepatan di belakang Mesjid Syhuhada Banda Aceh. Adapun alasan penulis memilih lokasi ini karena ada beberapa pertimbangan antara lain:

¹ Koentjaraningrat, *Metode Penelitian Masyarakat* (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2008), hlm. 29.

² Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R D*, (Bandung: Alfabeta, 2011), hlm. 8.

- a. Lokasinya mudah terjangkau oleh penulis.
- b. Belum pernah dilakukannya penelitian pada perpustakaan yang ada di STKIP An-Nur.

a. Waktu Penelitian

Penelitian ini berlangsung selama 2 bulan, dimulai sejak 1 Juni 2015 sampai dengan 30 Juli 2015.

C. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Menurut Sugiyono “Populasi merupakan wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti”.³ Adapun populasi dalam penelitian ini adalah mahasiswa STKIP An-Nur Angkatan 2012 yang berjumlah 141 orang mahasiswa.

2. Sampel

Sampel merupakan bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Dalam pengambilan sampel dilakukan dengan menggunakan teknik *purposive sampling*, yaitu suatu pengambilan sampel yang dilakukan menurut kebutuhan penulis.⁴ Karena populasi terlalu besar, maka penulis mengambil sampel sesuai data yang diperlukan. Sesuai dengan kriteria penentuan besarnya sampel menurut Arikunto mengemukakan di dalam pengambilan sampel apabila subjeknya kurang dari 100 diambil semua sehingga penelitian merupakan penelitian populasi. Sedangkan bila tingkat populasi besar atau lebih besar dari 100 orang maka dapat

³ Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis*, (Bandung: Alfabeta, 2005), hlm. 72.

⁴ Winarno Surakhmad, *Pengantar Penelitian Ilmiah Dasar Metode Teknik*, (Bandung: Tarsito, 1985), hlm. 93

diambil 10-15 % atau 20-25 %.⁵ Maka dalam hal ini peneliti akan mengambil sampel sebanyak 15%, yaitu 30 mahasiswa dari jumlah populasi 141 mahasiswa.

D. Teknik Pengumpulan Data

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian lapangan (*field reseacrh*). Penelitian lapangan merupakan pengamatan langsung di lokasi penelitian untuk memperoleh data atau informasi secara langsung dari responden. Untuk mendapatkan data secara langsung di lokasi penelitian penulis menggunakan beberapa teknik utama, yaitu:

1. Kuesioner (Angket)

Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang digunakan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya.⁶ Bentuk quesioner yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner tertutup. Kuesioner tertutup ialah memberi pertanyaan-pertanyaan yang sudah disiapkan oleh penulis, dengan cara memilih salah satu dari beberapa jawaban yang telah disediakan. Dalam penelitian ini, adapun pertanyaan yang diajukan mengenai “Tingkat Kepuasan Pengguna Terhadap Ketersediaan Koleksi Prodi Pendidikan Guru Paud (PG-PAUD)”.

Adapun pengukuran variabel dilakukan dengan menggunakan satuan ukuran Skala likert. Skala likert biasanya digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok tentang fenomena sosial.⁷ Seperti Sangat puas

⁵ Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktek* (Jakarta: Rineka Cipta, 2008), hlm. 120.

⁶ Sugiyono, *Statistika Untuk Penelitian*, (Bandung: Alfabeta, 2009), hlm. 142.

⁷ Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis*, (Bandung: Alfabeta, 1999), hlm. 86.

yang *dilambangkan* dengan (SP) yang akan diberi skor angka 5, Puas (P) dengan skor 4, Kurang Puas (KP) dengan skor 3, Tidak puas (TP) dengan skor 2, dan yang terakhir yaitu Sangat tidak Puas (STP) yang akan diberi skor 1.

2. Dokumentasi

Metode dokumentasi dapat diartikan sebagai suatu cara pengumpulan data yang diperoleh dari dokumen-dokumen yang ada atau catatan-catatan yang tersimpan, baik itu berupa catatan transkrip, buku, surat kabar, dan lain sebagainya.

E. Teknik Pengolahan dan Analisis Data

Data diolah berdasarkan pada kuesioner yang telah disebarkan dan dijawab oleh pemakai perpustakaan sebagai responden. Langkah dalam pengolahan data yang dilakukan sebagai berikut.

1. Seleksi data

Data yang terkumpul dicek kemudian diperiksa kelengkapan data dan jawaban kuesioner. Lalu dari jawaban tersebut dikelompokkan antara pertanyaan yang bersifat umum dengan pertanyaan tentang kepuasan pemakai terhadap koleksi prodi PAUD di perpustakaan STKIP An-Nur.

2. Prosentase data

Prosentase data dalam penelitian ini menggunakan prosentase dengan tujuan untuk melihat perbandingan besar kecilnya frekuensi jawaban angket yang diberikan responden, karena jumlah jawaban tiap kuesioner berbeda. Rumus prosentase sebagai berikut:

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

Keterangan:

P : Prosentase

f : Frekuensi yang akan dicari prosentasinya

N : *Number of case* (jumlah frekuensi/banyak individu)⁸

3. Menganalisis data dengan menggunakan skala pengukuran

Data yang telah dihitung prosentasenya kemudian data tersebut dianalisis dengan menggunakan skala likert. Skala likert paling sering digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi responden.⁹ Skala likert atau disebut juga *summated-ratings scale*, merupakan skala yang memungkinkan responden untuk mengekspresikan intensitas perasaan mereka. Skala likert terdiri dari beberapa pertanyaan yang bersikap tertutup. Pilihan jawaban dibuat berjenjang mulai dari intensitas paling rendah sampai paling tinggi pilihan jawaban terdiri dari tiga, lima, tujuh yang pasti ganjil.¹⁰

Untuk menilai kepuasan yang dinyatakan dengan kuesioner, setiap jawaban diberikan nilai sebagai berikut:

Pernyataan sangat puas diberi nilai 5 dinyatakan dengan huruf A

Pernyataan puas diberi nilai 4 dinyatakan dengan huruf B

Pernyataan kurang puas diberi nilai 3 dinyatakan dengan huruf C

Pernyataan tidak puas diberi nilai 2 dinyatakan dengan huruf D

Pernyataan sangat tidak puas diberi nilai 1 dinyatakan dengan huruf E

Agar dapat mengetahui penilaian responden terhadap suatu objek, skor-skor yang didapat dijumlahkan kemudian dicari skor rata-rata tersebut. Skor rata-rata adalah hasil penjumlahan dari skor pada tiap skala yang dikalikan dengan

⁸ Anas Sudijono, *Pengantar Statistik Pendidikan*, (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2006), hlm. 43.

⁹ Husainin Usman dan Purnomo Setiady Akbar, *Metodologi Penelitian Sosial* (Jakarta: Bumi Aksara, 2009), hlm. 65.

¹⁰ Bilson Simamora, *Panduan Riset Perilaku Konsumen* (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2004), hlm. 46.

frekuensinya masing-masing. Kemudian hasil dari penjumlahan tadi dibagi dengan jumlah sampel atau total frekuensi. Perhitungan skor rata-rata dapat dituliskan dalam model matematik sebagai berikut:

$$X = \frac{[(S5 \times F) + (S4 \times F) + (S3 \times F) + (S2 \times F) + (S1 \times F)]}{N}$$

Keterangan :

X : Skor rata-rata

$(S5.....S1)$: Skor pada skala 5 sampai 1

F : Frekuensi jawaban

N : Jumlah sampel yang diolah atau total frekuensi.¹¹

Skala di atas adalah skala ordinal yang hanya dapat menyatakan suatu objek kedalam kategori sangat baik atau sangat tidak baik hal ini terjadi karena skala ordinal mempunyai keterbatasan analisa. Untuk memperluas analisa, kita bisa mengubah skala ordinal menjadi skala interval guna menentukan skala-skala yang mempunyai jarak yang sama antar titik-titik yang berdekatan.

Skala interval diperlukan untuk menempatkan posisi responden dalam suatu objek penilaian apakah termasuk dalam kriteria sangat puas, puas, kurang puas, tidak puas, sangat tidak puas. Untuk menentukan skala interval yaitu dengan cara membagi selisih antara skor tertinggi dengan skor terendah dengan banyak skala. Berikut rumusan dari skala interval:

$$Skala\ Interval = \{a (m - n) : b\}$$

Keterangan:

a : Jumlah atribut

m : Skor tertinggi

n : Skor terendah

b : Jumlah skala penilaian yang ingin dibentuk/diterapkan.¹²

¹¹ Murray R. Spiegel, *Teori dan Soal-soal Statistik Versi SI (Metrik)* (Jakarta: Erlangga, 1984), hlm. 46.

¹² Bilson Simamora, *Panduan Riset Perilaku Konsumen...*, hlm. 202.

Jika skala penilaian yang diterapkan berjumlah 5 dimana skor terendah adalah satu dan skor tertinggi adalah lima, maka skala interval dapat dihitung sebagai berikut: $\{1 (5-1) : 5\}$ jadi jarak setiap titik adalah 0,8 sehingga dapat diperoleh penilaian sebagai berikut:

Tabel 3.1. Interpretasi Skor Tingkat Kepuasan

Skor	Interpretasi
4,24 – 5,04	Sangat puas
3,43 – 4,23	Puas
2,62 – 3,42	Kurang puas
1,81 – 2,61	Tidak puas
1,00 – 1,80	Sangat tidak puas ¹³

Penggunaan skala interval pada skor di atas dalam penerapannya pada analisa data untuk mengartikan kepuasan pemakai perpustakaan, maka hasil skor rata-rata dapat di lihat pada skala interval lalu dari skala interval tersebut dapat diketahui tingkat kepuasan pengguna terhadap ketersediaan koleksi Prodi Pendidikan Guru Pendidikan Anak Usia Dini (PG-PAUD).

¹³ Bilson Simamora, *Panduan Riset Perilaku Konsumen...*, hlm. 203.

BAB IV

PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN

A. Gambaran Umum Perpustakaan STIKIP An-Nur

1. Sejarah Perpustakaan STIKIP An-Nur

Sekolah tinggi keguruan dan ilmu pengetahuan (STKIP) An-Nur Nanggroe Aceh Darussalam merupakan salah satu Sekolah Tinggi yang berada di bawah KOPERTIS Wilayah 1 Aceh-Sumatra Utara dan penyelenggaraannya Bernaung di bawah Yayasan Pemacu Pendidikan Anak Bangsa (YPPAB). Yayasan YPPAB ini merupakan perubahan nama yang sebelumnya dengan nama Yayasan Islam Universal (ISU) Company. Yayasan Pemacu Pendidikan Anak Bangsa bergerak dalam berbagai bidang.

Pada tanggal 3 Mei 2001 Ketua Yayasan Pemacu Pendidikan Anak Bangsa (dulu Yayasan ISU Company) Supiati Abdullah Sarjana Agama mengeluarkan SK no. 83 B/ISU-SK/V/2001 tentang pembentukan dan pembukaan pendidikan Guru Taman Kanak-kanak/Raudhatul Athfal (PGTK/RA) An-nur Nanggroe Aceh Darussalam jenjang Diploma Satu (D1) dan Diploma Dua (D2) untuk cabang Langsa, Bireuen, dan Meulaboh. PGTK/RA An-Nur Langsa tahun pertama memperoleh calon mahasiswa 202 pendaftar, namun yang tertampung hanya 160 mahasiswa. PGTK/RA An-nur Bireuen tahun pertama memperoleh 252 pendaftar, namun yang tertampung hanya 210 mahasiswa. PGTK/RA An-nur mulaboh tahun pertama memperoleh calon mahasiswa 517 pendaftar, namun yang tertampung hanya 350 mahasiswa. Jumlah keseluruhan mahasiswa tahun pertama yang dapat tertampung di PGTK/RA An-nur Nanggroe Aceh Darussalam 720 dari 971 pendaftar.

Pada tanggal 31 juli Direktorat Jenderal Pendidikan Tinggi Departemen Pendidikan Nasional Mengeluarkan izin pertimbangan nomor 1347/D2/2001 untuk pembukaan D1 dan D2 PGTK/RA An-nur, D3 Pendidikan Bahasa Inggris dan Pendidikan Akadmik Keguruan dan Ilmu Pendidikan (AKIP) D1 Aceh.

Pada tanggal 5 September 2001 PGTK/RA An-nur memperoleh Rekomendasi Gubernur Daerah Istimewa Aceh nomor 421.2/30333 sekaligus memberi dukungan terhadap Yayasan ISU Company untuk membuka PGTK/RA di wilayah Langsa, Bireuen, dan Meulaboh. Pada tanggal 2 Oktober 2001 diadakan peresmian Kampus B (Bireuen) dan kampus C (Meulaboh), sedangkan Kampus A (Langsa) diresmikan pada tanggal 5 Oktober 2001 sekaligus kuliah perdana dimulai.

Pada tanggal 4 Desember 2001 pusat pengembangan Politeknik dan pendidikan Program Diploma (P5D). Direktorat Jendral Pendidikan Tinggi Departemen Pendidikan Nasional mengeluarkan Rekumentasi Nomor 241/P5D/U-DIR/XII/2001 dan nomor 241.1/P5D/U-DIR/XII/2001 terhadap kelayakan pendirian Program Studi D1 Dan D2 PGTK/RA AKIP An-Nur Nanggroe Aceh Darusslam.

Kemudian pada tanggal 3 januari 2002 Direktorat Jenderal Pendidikan Tinggi Departemen Pendidikan Nasional memberi saran melalui surat nomor 017/D2/2002 kepada Yayasan ISU Company untuk menggantikan nama AKIP menjadi STKIP An-Nur Nanggroe Aceh Darussalam. Pada tanggal 17 Mei 2002 Direktorat Jenderal Pendidikan Tinggi Departemen Pendidikan Nasional melalui suratnya nomor 989/D2/2002 memberikan dapat dipertimbangkan terhadap pembukaan program studi S1 dan D3 Pendidikan Bahasa Inggris serta D2 PGTK/RA pada Sekolah Tinggi Keguruan dan Ilmu Pendidikan (STKIP) An-Nur Nanggroe Aceh Darussalam, lalu 30

juli 2002 dikeluarkan izin pertimbangan nomor 1687/D2/2002 terhadap program studi S1 Pendidikan Bahasa Inggris, D2 Pendidikan Guru Taman Kanak-kanak/Raudhatul Athfal (P GTK/RA) dan pendirian STKIP An-Nur Nanggroe Aceh Darussalam.

Akhirnya pada tahun akademik 2002/2003 STKIP An-Nur NAD telah memiliki 2 program studi yaitu Pendidikan Bahasa Inggris jenjang S1 dan Pendidikan Guru Taman Kanak-kanak/Raudhatul Athfal (PGTK/RA) jenjang D2 dengan SK Menteri Pendidikan Nasional nomor 14/D/O/2002 tanggal 31 Januari 2003. Selanjutnya Direktur Jenderal Pendidikan Tinggi telah mengeluarkan izin perpanjangan program studi Pendidikan Bahasa Inggris dengan nomor 4388/D/T/2006 tanggal 28 November 2006, dan nomor 4188/D/T/K-1/2010.

Program studi D2 Pendidikan Guru TK sudah diusulkan untuk peningkatan status dari D2 menjadi S1 PAUD, dan pada tanggal 23 Desember 2009 telah keluar izin pertimbangan peningkatan status D2 PGTK menjadi S1 PAUD dengan nomor 4453/D2.2/2009. Setelah proses yang cukup panjang (+1,8 tahun) untuk melengkapi persyaratan baru yang telah ditetapkan DIKTI sempurna, maka pada tanggal 1 Agustus 2011 izin Program Studi Pendidikan Guru Pendidikan Anak Usia Dini (PG-PAUD) ditandatangani oleh Direktorat Jenderal Pendidikan Tinggi Kementerian Pendidikan Nasional Republik Indonesia dengan nomor 157/E/O/2011.

2. Visi dan Misi STKIP An-Nur

a. Visi STKIP An-Nur

Visi STKIP An-Nur Nanggroe Aceh Darussalam dalam menyongsong masa depan adalah: Menjadikan STKIP An-Nur Nanggroe Aceh Darussalam sebagai

salah satu Sekolah Tinggi yang berkualitas bermartabat, beramal, dimiliki, dibutuhkan dan dicintai oleh umat islam bersama lembaga terkait lainnya memacu masyarakat menjadi maju, adil dan makmur serta diridhai oleh Allah SWT. Gambaran visi STKIP An-Nur Nanggroe Aceh Darussalam masa depan adalah:

- 1) STKIP yang bermutu, bermartabat, beramal, dimiliki, dibutuhkan dan dicintai umat Islam serta instansi pemerintah/swasta di Nanggroe Aceh Darussalam khususnya dan Indonesia umumnya.
- 2) Organisasinya mantap, dinamis, dan efisien
- 3) Di kelola oleh SDM Profesional dan bertaqwa
- 4) Program studinya terakreditasi A dan B
- 5) Pembelajaran mantap dengan kurikulum komprehensif, progresif dan relevan yang Berbasis Kompetensi
- 6) Hasil penelitian dan publikasi Ilmiahnya bermutu
- 7) Pengadaan dan penyempurnaan Laboratorium
- 8) Membuka program pendidikan S2 bekerja sama dengan Universal/institut lain yang sesuai dengan visinya baik dalam maupun luar negerinya
- 9) Alumninya kompetitif, islami dan dibutuhkan masyarakat
- 10) Dosen dan pegawainya sejahtera lahir dan batin.

b. Misi STKIP An-Nur

Dengan visi di atas, STKIP An-Nur Nanggroe Aceh Darussalam dapat melaksanakan misinya secara terarah menuju cita-citanya. Misi STKIP An-Nur Nanggroe Aceh Darussalam secara garis besar adalah:

- 1) Meningkatkan proses belajar-mengajar, penelitian dan pengabdian pada masyarakat dalam suatu sistem yang terpadu
- 2) Meningkatkan kualitas pendidikan alamiah dan ilmiah dalam kehidupan kampus
- 3) Memanfaatkan sistem pengelolaan, manajemen dan fungsi semua unit kerja menuju pemantapan Kinerja Sekolah Tinggi serta meningkatkan kualitas kerja sama dengan Sekolah Tinggi/Institut/Universitas lain yang sejenis di dalam maupun diluar negeri.
- 4) Meningkatkan kompetensi/kepakaran para dosen dan keahlian unsur pelaksana akademik dan meningkatkan kinerja unsur administrasi penunjang
- 5) Meningkatkan para kemasyarakatan dalam pembangunan daerah dan pembinaan umat islam melalui penerapan ilmu pengetahuan, teknologi dan seni.

3. Anggota Perpustakaan

Anggota perpustakaan STKIP An-Nur terdiri dari masyarakat perpustakaan seperti mahasiswa, dosen, serta para staf akademik. Adapun persyaratan untuk menjadi anggota perpustakaan yaitu:

1. Menyerahkan Foto 2x3 sebanyak 1 lembar
2. Mengisi formulir pendaftaran
3. Bersedia menaati peraturan perpustakaan

4. Fasilitas, Data Pengunjung dan Koleksi Perpustakaan (STKIP) An-Nur

a. Fasilitas

Setiap perpustakaan memiliki fasilitas sebagai alat pelengkapan dan menunjang setiap kegiatan perpustakaan itu sendiri, demikina pula dengan perpustakaan STKIP An-Nur. Fasilitas-fasilitas yang tersedia di perpustakaan STKIP An-Nur antara lain:

Tabel 4.1 Sarana dan Prasarana

No	Jenis Fasilitas	Jumlah
1.	Rak buku	5
2.	Meja Baca	1
3.	Kursi Susun	24
4.	AC	1
5.	Komputer	1
7	CPU	1
9.	Printer	1
10.	Jam dinding	1
11	Lemari	1

Sumber : Laporan Kegiatan Perpustakaan, 2015

b. Data Pengunjung

Jumlah pengunjung di perpustakaan STKIP An-Nur pada kurung waktu 6 bulan dapat dilihat pada tabel sebagai berikut:

Tabel 4.2 Data Pengujung Perpustakaan

No	Bulan	Jumlah Pengunjung
1.	Juni	23
2.	Juli	18
3.	Agustus	30
4.	September	20
5.	Oktober	18
6.	November	32
Jumlah		141

Sumber: Laporan Buku Pengunjung Perpustakaan, 2015

c. Koleksi Perpustakaan

Sesuai dengan fungsi perpustakaan Perguruan Tinggi, STKIP An-Nur juga menyediakan koleksi yang menunjang fungsi Perguruan Tinggi. Perpustakaan tersebut meliputi:

Tabel 4.3 Koleksi Perpustakaan

No	Jenis Koleksi	Jumlah judul	Eksampel
1	Buku teks	941	750
2	Majalah	5	8
3	Jurnal	8	8
4	Skripsi	260	260
	Total	1.214	1.026

Sumber : Laporan Kegiatan Perpustakaan, 2015

B. Tingkat Kepuasan Pengguna Terhadap Ketersediaan Koleksi Prodi Pendidikan Anak Usia Dini (PAUD) yang ada pada Perpustakaan STKIP An-Nur

Sebelum menganalisis hasil penelitian tentang tingkat kepuasan pengguna terhadap ketersediaan koleksi Prodi Pendidikan Anak Usia Dini (PAUD) yang ada pada Perpustakaan STKIP An-Nur, terlebih dahulu dipaparkan hasil angket penelitian tentang tingkat kepuasan pengguna terhadap ketersediaan koleksi.

Tabel 4.4 Kepuasan Pengguna terhadap Jumlah Koleksi Prodi Pendidikan Anak Usia Dini (PAUD)

Keterangan	Bobot (x_i)	Frekuensi (f_i)	Persentase (%)	$f_i x_i$	$Mean = \frac{\sum f_i x_i}{\sum f_i}$
Sangat Puas	5	3	10%	15	2,97 (Kurang Puas)
Puas	4	5	16,67%	20	
Kurang Puas	3	14	46,67%	42	
Tidak Puas	2	4	13,33%	8	
Sangat Tidak Puas	1	4	13,33%	4	
Jumlah = $\sum$		30	100	89	

Sumber: Hasil Penelitian (Diolah) Tahun 2015

Tabel 4.4 menunjukkan tingkat kepuasan pengguna terhadap Jumlah Koleksi Prodi Pendidikan Anak Usia Dini (PAUD) di Perpustakaan STKIP An-Nur, skor rata-rata pada tabel di atas adalah 2,97. Skor ini didapatkan dari olahan data dengan menggunakan skala likert. Skor ini berada pada skala interval 2,62 – 3,42 yang menunjukkan bahwa kepuasan pengguna terhadap jumlah koleksi adalah **kurang puas**.

Persentase kepuasan pengguna yaitu, sebagai kecil pengguna sangat puas dengan jumlah koleksi, sebagian kecil lainnya merasa puas, kurang dari setengah pengguna merasa kurang puas dengan jumlah koleksi, dan sebagian kecil lainnya merasa tidak puas dan sangat tidak puas dengan jumlah koleksi prodi PAUD di Perpustakaan STKIP An-Nur.

Hasil ini menunjukkan bahwa secara keseluruhan jumlah koleksi yang ada di perpustakaan tersebut kurang memberikan kepuasan bagi pengguna. Selanjutnya tingkat kepuasanaan pengguna terhadap ketersediaan koleksi prodi Pendidikan Anak Usia Dini (PAUD) di Perpustakaan STKIP An-Nur adalah sebagai berikut:

Tabel 4.5 Kepuasan Pengguna terhadap Ketersediaan Koleksi Prodi Pendidikan Anak Usia Dini (PAUD) di Perpustakaan STKIP An-Nur

Keterangan	Bobot (x_i)	Frekuensi (f_i)	Persentase (%)	$f_i x_i$	$Mean = \frac{\sum f_i x_i}{\sum f_i}$
Sangat Puas	5	8	26,67%	40	3,83
Puas	4	12	40%	48	
Kurang Puas	3	7	23,33%	21	
Tidak Puas	2	3	10%	6	
Sangat Tidak Puas	1	0	0	0	
Jumlah = Σ		30	100%	115	

Sumber: Hasil Penelitian (Diolah) Tahun 2015

Berdasarkan tabel di atas, dapat diketahui bahwa hampir setengahnya atau kurang dari setengahnya pengguna sangat puas dan puas dengan ketersediaan koleksi

Prodi Pendidikan PAUD, sebagian kecil pengguna kurang puas dan tidak puas dengan ketersediaan koleksi Prodi Pendidikan PAUD di perpustakaan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa nilai skor rata-rata kepuasan pengguna terhadap ketersediaan koleksi yang ditunjukkan di atas adalah 3,83.

Skor tersebut didapatkan dari olahan data dengan menggunakan skala likert. Skor ini berada pada skor skala interval 3,43 – 4,23, yang menunjukkan bahwa kepuasan responden terhadap pengguna terhadap ketersediaan koleksi adalah **puas**. Selanjutnya tingkat kepuasan pengguna terhadap relevansi koleksi prodi PAUD di Perpustakaan STKIP An-Nur dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 4.6 Kepuasan Pengguna terhadap Relevansi Koleksi Prodi Pendidikan Anak Usia Dini (PAUD) di Perpustakaan STKIP An-Nur

Keterangan	Bobot (x_i)	Frekuensi (f_i)	Persentase (%)	$f_i x_i$	$Mean = \frac{\sum f_i x_i}{\sum f_i}$
Sangat Puas	5	7	23,33%	35	3,67
Puas	4	11	36,67%	44	
Kurang Puas	3	8	26,67%	24	
Tidak Puas	2	3	10%	6	
Sangat Tidak Puas	1	1	3,33%	1	
Jumlah = Σ		30	100%	110	

Sumber: Hasil Penelitian (Diolah) Tahun 2015

Relevansi koleksi dengan kebutuhan informasi mahasiswa prodi PAUD sangat penting diperhatikan mengingat penilaian responden berkaitan dengan informasi yang dibutuhkannya. Hasil persentase kepuasan pengguna di atas menunjukkan bahwa sebagian kecil dari mereka sangat puas dengan relevansi koleksi, selanjutnya hampir setengah pengguna merasa puas dengan relevansi koleksi dan hampir setengah pengguna juga merasa kurang puas, serta sebagian kecil pengguna tidak puas dan sangat tidak puas terhadap relevansi koleksi dengan kebutuhan informasi mereka.

Hasil perhitungan skor rata-rata tingkat kepuasan pengguna terhadap relevansi koleksi prodi PAUD di Perpustakaan STKIP An-Nur adalah 3,67. Skor tersebut berada pada skor skala interval 3,43 – 4,23 yang artinya tingkat kepuasan pengguna terhadap relevansi koleksi prodi PAUD termasuk kategori **puas**. Kepuasan pengguna terhadap keberagaman judul koleksi prodi PAUD di Perpustakaan STKIP An-Nur dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 4.7 Kepuasan Pengguna terhadap Keberagaman Judul Koleksi Prodi Pendidikan Anak Usia Dini (PAUD) di Perpustakaan STKIP An-Nur

Keterangan	Bobot (x_i)	Frekuensi (f_i)	Persentase (%)	$f_i x_i$	$Mean = \frac{\sum f_i x_i}{\sum f_i}$
Sangat Puas	5	4	13,33%	20	3,27
Puas	4	8	26,67%	32	
Kurang Puas	3	12	40%	36	
Tidak Puas	2	4	13,33%	8	
Sangat Tidak Puas	1	2	6,67%	2	
Jumlah = Σ		30	100%	98	

Sumber: Hasil Penelitian (Diolah) Tahun 2015

Kepuasan pengguna terhadap keberagaman judul koleksi prodi PAUD di Perpustakaan STKIP An-Nur sebagaimana terlihat pada tabel di atas, yaitu sebagian kecil pengguna sangat puas dengan keberagaman judul koleksi, hampir setengah pengguna merasa puas dengan keberagaman judul koleksi. Selain pengguna yang merasa puas, hampir setengah pengguna juga merasa kurang puas dengan keberagaman judul koleksi, sebagian kecil tidak puas dengan keberagaman judul koleksi, dan sebagian kecil lainnya merasa sangat tidak puas dengan keberagaman judul koleksi prodi PAUD di Perpustakaan STKIP An-Nur.

Berdasarkan hasil perhitungan skor rata-rata tingkat kepuasanaan pengguna dengan menggunakan skala likert diperoleh skor 3,27. Skala interval 2,62 – 3,42 berada pada ketegori kurang puas, artinya tingkat kepuasan pengguna terhadap

keberagaman judul koleksi prodi PAUD di Perpustakaan STKIP An-Nur adalah **kurang puas**. Hasil ini mengindikasikan bahwa judul yang berkaitan dengan prodi PAUD yang terdapat di Perpustakaan STKIP An-Nur kurang keberagamannya sehingga pengguna kurang puas dengan keberagaman judul koleksi prodi PAUD. Selanjutnya tingkat kepuasan terhadap kemutakhiran koleksi prodi PAUD di Perpustakaan STKIP An-Nur dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 4.8 Kepuasan Pengguna terhadap Kemutakhiran Koleksi Prodi Pendidikan Anak Usia Dini (PAUD) di Perpustakaan STKIP An-Nur

Keterangan	Bobot (x_i)	Frekuensi (f_i)	Persentase (%)	$f_i x_i$	$Mean = \frac{\sum f_i x_i}{\sum f_i}$
Sangat Puas	5	3	10%	15	3,01
Puas	4	5	16,67%	20	
Kurang Puas	3	16	53,33%	48	
Tidak Puas	2	4	13,33%	8	
Sangat Tidak Puas	1	2	6,67%	2	
Jumlah = Σ		30	100%	93	

Sumber: Hasil Penelitian (Diolah) Tahun 2015

Berdasarkan tabel di atas, diketahui bahwa sebagian kecil pengguna merasa sangat puas dan puas dengan kemutakhiran koleksi prodi PAUD, lebih dari setengah pengguna merasa kurang puas dengan kemutakhiran koleksi prodi PAUD, dan sebagian kecil lainnya merasa tidak puas serta sangat tidak puas dengan kemutakhiran koleksi prodi PAUD di Perpustakaan STKIP An-Nur. Hasil ini menunjukkan bahwa koleksi prodi PAUD tidak mutakhir hal ini dilihat dari hasil angket pengguna.

Data di atas memperlihatkan bahwa nilai skor rata-rata pada tabel di atas adalah 3,01. Skor ini didapatkan dari olahan data dengan menggunakan skala pengukuran skala likert. Skor ini berada pada skala interval 2,62 – 3,42, yang menunjukkan bahwa kepuasan responden terhadap kemutakhiran koleksi prodi

PAUD adalah **kurang puas**. Kepuasan pengguna terhadap kelengkapan koleksi prodi PAUD di Perpustakaan STKIP An-Nur dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 4.9 Kepuasan Pengguna terhadap Kelengkapan Koleksi Prodi Pendidikan Anak Usia Dini (PAUD) di Perpustakaan STKIP An-Nur

Keterangan	Bobot (x_i)	Frekuensi (f_i)	Persentase (%)	$f_i x_i$	$Mean = \frac{\sum f_i x_i}{\sum f_i}$
Sangat Puas	5	0	0	0	2,47
Puas	4	4	13,33%	16	
Kurang Puas	3	8	26,67%	24	
Tidak Puas	2	16	53,33%	32	
Sangat Tidak Puas	1	2	6,67%	2	
Jumlah = Σ		30	100%	74	

Sumber: Hasil Penelitian (Diolah) Tahun 2015

Tabel di atas menunjukkan tingkat kepuasan terhadap kelengkapan koleksi prodi PAUD di Perpustakaan STKIP An-Nur mendapatkan skor 3,30. Skor ini didapatkan dari olahan data dengan menggunakan skala pengukuran skala likert. Skor ini berada pada skala interval 2,62 – 3,42, yang menunjukkan bahwa kepuasan responden terhadap kelengkapan koleksi adalah **kurang puas**. Dengan penjelasan bahwa sebagian kecil pengguna puas dengan kelengkapan koleksi prodi PAUD, kurang dari setengah pengguna merasa kurang puas dengan kelengkapan koleksi prodi PAUD, lebih dari setengah pengguna merasa tidak puas dengan kelengkapan koleksi prodi PAUD dan sebagian kecil merasa sangat tidak puas dengan kelengkapan prodi PAUD di Perpustakaan STKIP An-Nur.

Kesesuaian koleksi dengan kebutuhan pengguna akan memberikan kepuasan tersendiri bagi pengguna tersebut, demikian juga dengan pengguna prodi PAUD. Kepuasan pengguna terhadap kesesuaian koleksi prodi paud dengan kebutuhan pengguna dapat dilihat pada tabel 4.10 berikut.

Selanjutnya tingkat kepuasan pengguna terhadap pemenuhan informasi oleh koleksi prodi PAUD di Perpustakaan STKIP An-Nur dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 4.11 Kepuasan Pengguna terhadap Pemenuhan Informasi oleh Koleksi Prodi Pendidikan Anak Usia Dini (PAUD)

Keterangan	Bobot (x_i)	Frekuensi (f_i)	Persentase (%)	$f_i x_i$	$Mean = \frac{\sum f_i x_i}{\sum f_i}$
Sangat Puas	5	8	26,67%	40	4,03 (Puas)
Puas	4	15	50%	60	
Kurang Puas	3	7	23,33%	21	
Tidak Puas	2	0	0	0	
Sangat Tidak Puas	1	0	0	0	
Jumlah = Σ		30	100	121	

Sumber: Hasil Penelitian (Diolah) Tahun 2015

Data diatas memperlihatkan bahwa nilai skor rata-rata pada tabel di atas adalah 4,03. Skor ini didapatkan dari olahan data dengan menggunakan skala likert. Skor ini berada pada skala interval 3,43 – 4,23 yang menunjukkan bahwa kepuasan pengguna terhadap pemenuhan informasi oleh koleksi prodi PAUD di Perpustakaan STKIP An-Nur Banda Aceh dengan kebutuhan informasi pengguna adalah **puas**.

Persentase kepuasan pengguna tersebut yaitu hampir setengah responden sangat puas dengan pemenuhan informasi melalui koleksi prodi PAUD, setengah pengguna merasa puas, dan sebagian kecil pengguna kurang puas dengan pemenuhan informasi oleh koleksi prodi PAUD di Perpustakaan STKIP An-Nur. Kepuasan pengguna terhadap jumlah koleksi dapat dilihat pada tabel berikut.

Tingkat kepuasan pengguna terhadap ketersediaan Koleksi Prodi Pendidikan Guru Pendidikan Anak Usia Dini (PG-PAUD) di Perpustakaan STKIP An-Nur, dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 4.12 Tingkat Kepuasan Pengguna terhadap Ketersediaan Koleksi Prodi PG-PAUD di Perpustakaan STKIP An-Nur

Aspek yang Dinilai	$Mean = \frac{\sum f_i x_i}{\sum f_i}$	Keterangan
Kepuasan Pengguna terhadap Jumlah Koleksi Prodi PG-PAUD di Perpustakaan STKIP An-Nur	2,97	Kurang Puas
Kepuasan Pengguna terhadap Ketersediaan Koleksi Prodi PG-PAUD di Perpustakaan STKIP An-Nur	3,83	Puas
Kepuasan Pengguna terhadap Relevansi Koleksi Prodi PG-PAUD di Perpustakaan STKIP An-Nur	3,67	Puas
Kepuasan Pengguna terhadap Keberagaman Judul Koleksi Prodi PG-PAUD di Perpustakaan STKIP An-Nur	3,27	Kurang Puas
Kepuasan Pengguna terhadap Kemutakhiran Koleksi Prodi PG-PAUD di Perpustakaan STKIP An-Nur	3,01	Kurang Puas
Kepuasan Pengguna terhadap Kelengkapan Koleksi Prodi PG-PAUD di Perpustakaan STKIP An-Nur	2,47	Kurang Puas
Kepuasan Pengguna terhadap Pemenuhan Informasi oleh Koleksi Prodi PG-PAUD di Perpustakaan STKIP An-Nur	4,03	Puas
Rata-rata	3,32	Kurang Puas

Sumber: Hasil Penelitian (Diolah) Tahun 2015

Berdasarkan rekapitulasi tingkat kepuasan pengguna di atas, maka diketahui bahwa tingkat kepuasan pengguna terhadap ketersediaan Koleksi Prodi Pendidikan Guru PAUD (PG-PAUD) di Perpustakaan STKIP An-Nur mendapat skor rata-rata 3,32, skor ini berada pada skala interval 2,62 – 3,42 yang menunjukkan bahwa kepuasan pengguna terhadap ketersediaan Koleksi Prodi Pendidikan Guru PAUD (PG-PAUD) adalah **kurang puas**.

Dengan demikian, dapat diketahui bahwa tingkat kepuasan pengguna terhadap ketersediaan Koleksi Prodi Pendidikan Guru PAUD (PG-PAUD) di Perpustakaan STKIP An-Nur, kondisi ini mengindikasikan bahwa koleksi prodi PG-PAUD di Perpustakaan STKIP An-Nur tidak memberikan kepuasan yang maksimal bagi pengguna atau pengguna kurang puas kepuasan dengan ketersediaan koleksi tersebut.

C. Pembahasan

Setelah dilakukan analisis data tentang tingkat kepuasan pengguna terhadap ketersediaan Koleksi Prodi Pendidikan Guru PAUD (PG-PAUD) di Perpustakaan STKIP An-Nur secara keseluruhan mendapat nilai rata-rata 3,32, skor ini berada pada skala interval 2,62 – 3,42 yang menunjukkan bahwa kepuasan pengguna **kurang puas**. Kurang puasnya pengguna terhadap koleksi prodi PG PAUD di Perpustakaan STKIP An-Nur dapat dilihat dari beberapa aspek seperti jumlah koleksi prodi PG-PAUD di Perpustakaan STKIP An-Nur yang mendapat skor 2,97 yang termasuk kategori kurang puas.

Aspek selanjutnya yang kurang puas bagi pengguna adalah keberagaman judul koleksi yang mendapat skor 3,27 yang termasuk pada interval kurang puas. Pengguna juga kurang puas terhadap kemutakhiran koleksi prodi PG- PAUD di Perpustakaan STKIP An-Nur dengan skor 3,01, artinya koleksi prodi PG-PAUD dianggap tidak mutakhir oleh pengguna. Aspek berikutnya adalah kelengkapan koleksi Prodi PG-PAUD di Perpustakaan STKIP An-Nur dengan skor 2,47 yang juga termasuk kurang puas, hasil menunjukkan bahwa koleksi prodi PG-PAUD kurang

lengkap sehingga tidak memberikan kepuasan bagi pengguna. Kelengkapan koleksi sangat penting diperhatikan untuk pemenuhan informasi yang diperlukan oleh pengguna.

Hasil ini menunjukkan bahwa pengguna kurang puas dengan koleksi prodi PG-PAUD di Perpustakaan STKIP An-Nur, padahal koleksi yang baik adalah koleksi yang mampu memberikan pemenuhan kebutuhan informasi bagi pengguna. Koleksi bahan pustaka yang baik adalah dapat memenuhi selera, keinginan dan kebutuhan pembaca. Menurut A. Ridwan Siregar yang dimaksud dengan “koleksi perpustakaan adalah semua bahan pustaka yang dikumpulkan, diolah dan disimpan untuk disajikan kepada pengguna, guna memenuhi kebutuhan pengguna akan informasi”¹.

Mengacu pada hasil dan pendapat di atas, menunjukkan bahwa koleksi yang ada prodi PG-PAUD di Perpustakaan STKIP An-Nur kurang memberikan kepuasan bagi pengguna sebagai sumber informasi untuk keperluan studinya sehingga sangat wajar jika kepuasan pengguna memiliki hubungan yang kuat dengan ketersediaan koleksi.

Menurut Kotler, kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi/kesannya terhadap kinerja atau hasil dari suatu produk dan harapan-harapannya². Merujuk pada pendapat ini pengguna perpustakaan khususnya koleksi prodi PG-PAUD setelah menggunakan berbagai koleksi prodi PG-PAUD ternyata kurang memberikan kepuasan bagi

¹ A. Ridwan Siregar, *Pembinaan Koleksi Perpustakaan dan Pengetahuan Literatur*. (Medan: Belling, 1998), hal. 2.

² Philip Kotler, *Marketing Management*. 10th Emggle Wood-Cliffts. Ed. Terjemahan, (New Jersey: Prentice Hall, 2000), hal. 42.

mereka, hal ini disebabkan oleh beberapa aspek yang kurang memberikan kepuasan bagi pengguna.

Hasil tersebut hendaknya menjadi masukan bagi pihak perpustakaan STKIP An-Nur agar memperhatikan koleksi prodi PG-PAUD sehingga koleksi-koleksi yang tersedia memberikan kepuasan bagi pengguna khususnya mahasiswa jurusan Program Studi Pendidikan Guru Pendidikan Anak Usia Dini (PG-PAUD) yang ada di perguruan tinggi tersebut khususnya dan mahasiswa dari perguruan-perguruan tinggi lainnya yang membutuhkan informasi PG-PAUD.

BAB V

PENUTUP

A. Simpulan

Setelah melakukan penelitian tentang hubungan tingkat kepuasan pengguna dengan koleksi perpustakaan, maka dapat disimpulkan bahwa:

1. Tingkat kepuasan pengguna berhubungan kuat dengan ketersediaan koleksi Prodi Pendidikan Anak Usia Dini (PAUD) yang ada pada perpustakaan STKIP An-Nur Banda Aceh yang dibuktikan dengan perolehan nilai korelasi 0,751.
2. Hasil korelasi diperkuat oleh uji hipotesis yang menunjukkan bahwa $t_{hitung} \geq t_{tabel (28)}$, yaitu $6,02 \geq 1,70$ yang berarti H_a diterima pada taraf signifikan 5% dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara tingkat kepuasan pengguna terhadap ketersediaan koleksi prodi pendidikan anak usia dini pada perpustakaan STKIP An-Nur Banda Aceh.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, maka disarankan beberapa hal sebagai berikut:

1. Sebaiknya pihak STKIP An-Nur agar terus menambah koleksi perpustakaan, khususnya koleksi Prodi Pendidikan Guru Pendidikan Anak Usia Dini (PG-PAUD) karena tingkat kebutuhan informasi mahasiswa PG-PAUD tergolong tinggi.

2. Sebaiknya mahasiswa agar memanfaatkan keberadaan perpustakaan STKIP An-Nur sebagai sumber informasi bagi mahasiswa, khususnya mahasiswa Prodi Pendidikan Guru Pendidikan Anak Usia Dini (PAUD).
3. Sebaiknya pihak-pihak yang bermaksud mengembangkan hasil penelitian ini agar menjadikan hasil penelitian ini sebagai pijakan awal untuk kesempurnaan penelitian berikutnya.

DAFTAR PUSTAKA

- A. Ridwan Siregar, *Pembinaan Koleksi Perpustakaan dan Pengetahuan Literatur*, Medan: Belling, 1998.
- Anas Sudijono, *Pengantar Statistik Pendidikan*, Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2010
- Boediono dan wayan koster, *Teori dan Aplikasi Statistika dan Probabilitas*, Bandung: Remaja Rosdakarya, 2004.
- Dwi Suhartanto, *Kepuasan Pelanggan: Pengaruhnya Terhadap Perilaku Konsumen di Industri Perhotelan*, Majalah Manajemen Usahawan Indonesia, No.07/TH.XXX, Juli 2001
- Hadi, Amirul dan Haryono, *Metodologi Penelitian Pendidikan*, Bandung: Pustaka Setia, 1998
- Handi Irawan, *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*, Jakarta: Elex Media Komputindo, 2007
- Rompas. J, *Pengantar Organisasi Perpustakaan*. Jakarta: Lembaga Perpustakaan Dokumentasi dan Informasi. 1985.
- Sutarno, *Perpustakaan dan Masyarakat*, Jakarta : Obor Indonesia, 2006.
- Syihabuddin Qalyubi dkk, *Dasar-dasar Ilmu Perpustakaan dan Informasi*, Yogyakarta:Jurusan Ilmu Perpustakaan dan Informasi, 2007
- Sulistyo Basuki, *Pengantar Ilmu Perpustakaan*, Jakarta: PT.Gramedia Pustaka Umum, 1991
- Sutarno NS, *Manajemen Perpustakaan: Suatu Pendekatan Praktik*, Jakarta: Sagung Seto, 2006
- Sutopo dan Adi Suryanto, *Pelayanan Prima*, Jakarta: Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia, 2006.
- Soewarsono Hardjoesoedarmo, *Total Quality Manajement*, Yogyakarta: Andi Offset, 2004
- Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, Jakarta: Rineka Cipta, 2002.
- Soekidjo Notoatmodjo, *Metode Penelitian*, Jakarta: Rineka Cipta, 2002
- Sartika, Wiwi. *Hubungan Antara Koleksi Terhadap Tingkat Kepuasan Pengguna*, Bandung: Fikom Unfad, 2013

- Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis*, Bandung: Alfabeta, 2005
- Tim Penyusunan Kamus Pusat Bahasa, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, Jakarta: Balai Pustaka, 2005
- Tjiptino, Fandy, *Prinsi-prinsip Total Quality Service*, Yogyakarta: Andi Offset, 2004
- Philip Kotler, *Manajemen Pemasaran: Analisis, Perencanaan, Implementasi, dan Pengendalian*, Jakarta: Salemba Empat, 2000
- Perpustakaan Nasional RI, *Pedoman Umum Pengelolaan Koleksi Perpustakaan Perguruan Tinggi*, Jakarta: Perpustakaan Nasional RI, 1999.
- Philip Kotler, *Marketing Management. 10th Emggle Wood-Cliffts*. Ed. Terjemahan, New Jersey: Prentice, 2000
- UU Pemerintah RI. Nomor 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan Pasal 7 Ayat 1 Cet.1. Jakarta: ASA Mandiri , 2007.
- Vina Andriana, *Pengaruh Ketersediaan Koleksi Bidang Ilmu Perpustakaan Terhadap Mutu Mahasiswa Prodi Ilmu Perpustakaan Fakultas Adab IAIN Ar-Raniry*, Skripsi Banda Aceh, 2012
- Winarno Surakhman, *Pengantar Penelitian Ilmiah Dasar Metode Teknik*, Bandung: Tarsito, 1985.
- Zen, dkk. *Etika Kepustakawanan: Suatu Pendekatan Terhadap Profesi dan Kode Etik Pustakawan Indonesia*, Jakarta: Sagung Seto, 2006.

ANGKET PENELITIAN

TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA TERHADAP KETERSEDIAAN KOLEKSI PRODI PENDIDIKAN GURU PAUD (PG-PAUD) DI PERPUSTAKAAN STKIP AN-NUR

Angket ini bertujuan mengumpulkan data untuk keperluan penyusunan skripsi dalam rangka menyelesaikan studi penulis pada Fakultas Adab dan Humaniora UIN Ar-Raniry. Jawablah pernyataan dibawah ini dengan memberikan tanda silang (X) pada salah satu jawaban sesuai dengan pilihan anda. Atas partisipasi yang anda berikan, saya ucapkan terima kasih.

1. Kepuasan pengguna terhadap Jumlah Koleksi Prodi Pendidikan Anak Usia Dini di Perpustakaan STKIP An-Nur
A. Sangat Puas C. Kurang Puas E. Sangat Tidak Puas
B. Puas D. Tidak Puas
2. Kepuasan Pengguna Terhadap Ketersediaan Koleksi Prodi Pendidikan Anak Usia Dini di perpustakaan STKIP An-Nur
A. Sangat Puas C. Kurang Puas E. Sangat Tidak Puas
B. Puas D. Tidak Puas
3. Kepuasan Pengguna Terhadap Relevansi Koleksi Prodi Pendidikan Anak Usia Dini di perpustakaan STKIP An-Nur
A. Sangat Puas C. Kurang Puas E. Sangat Tidak Puas
B. Puas D. Tidak Puas
4. Kepuasan pengguna terhadap keberagaman Judul Koleksi Prodi Pendidikan Anak Usia Dini di Perpustakaan STKIP An-nur
A. Sangat Puas C. Kurang Puas E. Sangat Tidak Puas
B. Puas D. Tidak Puas
5. Kepuasan pengguna terhadap Kemutakhiran Koleksi Prodi Pendidikan Anak Usia Dini di Perpustakaan STKIP An-Nur
A. Sangat Puas C. Kurang Puas E. Sangat Tidak Puas
B. Puas D. Tidak Puas
6. Kepuasan Pengguna terhadap Kelengkapan Koleksi Prodi Pendidikan Anak Usia Dini di Perpustakaan STKIP An-Nur
A. Sangat Puas C. Kurang Puas E. Sangat Tidak Puas
B. Puas D. Tidak Puas

7. Kepuasan pengguna terhadap Pemenuhan Informasi Koleksi Prodi Pendidikan Anak Usia Dini di Perpustakaan STKIP An-Nur
- | | | |
|----------------|----------------|----------------------|
| A. Sangat Puas | C. Kurang Puas | E. Sangat Tidak Puas |
| B. Puas | D. Tidak Puas | |

Terima Kasih



KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY
FAKULTAS ADAB DAN HUMANIORA
Jl. Syech Abdur Rauf KOPELMA Darussalam Banda Aceh
TELP./FAX (0651) 7552922

SURAT KEPUTUSAN DEKAN FAKULTAS ADAB DAN HUMANIORA UIN AR-RANIRY
NOMOR: Un.07/FAH/KP.004/922/2015

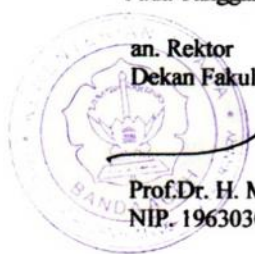
TENTANG
TENTANG PENGANGKATAN PEMBIMBING SKRIPSI MAHASISWA
FAKULTAS ADAB DAN HUMANIORA UIN AR-RANIRY
DEKAN FAKULTAS ADAB DAN HUMANIORA UIN AR-RANIRY

- Menimbang** : a. Bahwa untuk kelancaran Ujian Skripsi Mahasiswa pada Fakultas Adab dan Humaniora UIN Ar-Raniry di pandang perlu menunjuk pembimbing skripsi tersebut
b. Bahwa saudara-saudara yang namanya tercantum dalam surat keputusan ini dipandang mampu dan cakap serta memenuhi syarat untuk diangkat dalam jabatan sebagai pembimbing skripsi
- Mengingat** : 1. Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003; tentang sistem Pendidikan Nasional;
2. Peraturan Pemerintah Nomor 14 Tahun 2005, Tentang Guru dan Dosen serta Standar Nasional Pendidikan;
3. Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2012 Tentang Pendidikan Tinggi;
4. Keputusan Menteri Agama RI Nomor 89 tahun 1963, Tentang berdiri IAIN Ar-Raniry;
5. Peraturan Pemerintah Nomor 30 Tahun 1980, tentang Kepegawaian;
6. Peraturan Pemerintah Nomor 19 Tahun 2005, Tentang Sistem Pendidikan Tinggi
7. Keputusan Menteri Agama RI Nomor 385 s/d 398 Tahun 1993 tentang Susunan dan tata kerja IAIN Se-Indonesia;
8. Keputusan Menteri Agama RI Nomor 40 Tahun 2008, tentang Statuta UIN Ar-Raniry
9. DIPA-BLU IAIN Ar-Raniry Nomor :025-04.2.423925/2014, Tanggal 5 Desember 2014
- M E M U T U S K A N**
- Pertama** : Menunjuk saudara :
1). Zubaidah, M.Ed
2). Suraiya, M.Pd
Untuk membimbing Skripsi mahasiswa
Nama : Cut Safrina
Nim : 531202988
Jurusan : S 1 Ilmu Perpustakaan
Judul : Tingkat Kepuasan Pengguna Terhadap Ketersediaan Koleksi Prodi Bahasa Inggris dan PAUD di Perpustakaan STKIP An-Nur Banda Aceh
- Kedua** : Surat Keputusan ini berlaku sejak tanggal ditetapkan, dengan ketentuan bahwa segala sesuatu akan diubah dan diperbaiki kembali sebagaimana mestinya apabila terdapat kekeliruan dalam Surat Keputusan ini.

Ditetapkan di Banda Aceh

Pada Tanggal: 16 Februari 2015 M
26 Rabi'ul Akhir 1436 H

an. Rektor
Dekan Fakultas Adab dan Humaniora UIN Ar-Raniry, 


Prof. Dr. H. Misri A Muchsin, M.Ag
NIP. 196303021994031001

Tembusan :

1. Rektor UIN Ar-Raniry Darussalam Banda Aceh;
2. Dekan Fakultas Adab dan Humaniora UIN Ar-Raniry
3. Ketua Jurusan APK Fakultas Adab dan Humaniora UIN Ar-Raniry;
4. Kepala Kantor Pelayanan Pembendaharaan Negara di Banda Aceh;
5. Kepala Bagian Keuangan UIN Ar-Raniry
6. Yang bersangkutan untuk dimaktumi dan dilaksanakan;
7. Arsip



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

Jl. Syeikh Abdur Rauf Kopelma Darussalam Banda Aceh
Telp 0651-7552921 Situs: adab.ar-raniry.ac.id

Banda Aceh, 6 Januari 2016

Nomor : Un.08/FAH.1/PP.00.9/2174/2016

Lamp :

Hal : Rekomendasi Izin Penelitian

Kepada Yth.

Kepala Perpustakaan STKIP An-Nur Banda Aceh

di-

Tempat

Assalamu'alaikum. Wr.Wb.

Dengan hormat, Pimpinan Fakultas Adab dan Humaniora UIN Ar-Raniry Darussalam Banda Aceh dengan ini menerangkan :

Nama : **Cut Safrina**
Nim/ Jur : 531202988/S-1 IP
Alamat : Rukoh Banda Aceh.

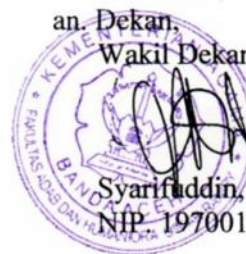
Benar saudara (i) tersebut Mahasiswa Fakultas Adab dan Humaniora UIN Ar-Raniry bermaksud akan mengadakan penelitian ilmiah dalam rangka penulisan Skripsi yang berjudul : **"Tingkat Kepuasan Pengguna Terhadap Ketersediaan Koleksi Prodi Pendidikan Guru PAUD (PG-PAUD) di Perpustakaan STKIP An-Nur Banda Aceh "** Untuk terlaksananya penelitian tersebut kami mohon sudi kiranya Bapak/Ibu memberikan bantuan berupa data secukupnya kepada Mahasiswa (i) tersebut.

Atas bantuan, kerjasama dan partisipasi kami hanturkan terimakasih.

Wassalam,

an. Dekan,

Wakil Dekan Bid. Akademik



Syarifuddin, M.Ag., Ph,D

NIP. 19700101 199703 1 005



SEKOLAH TINGGI KEGURUAN DAN ILMU PENDIDIKAN

STKIP AN-NUR

NANGGROE ACEH DARUSSALAM

Jln. T. Lamgugob (Belakang Mesjid Syuhada) Desa Lamgugob Banda Aceh Telp. 0651-7555156

Nomor : 1062.04/STKIP AN-NUR/I/2016

Lampiran : -

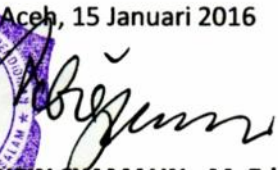
Hal : **KETERANGAN TELAH SELESAI MELAKUKAN PENELITIAN**

Sehubungan dengan surat dari Dekan Fakultas Adab dan Humaniora dengan nomor : Un.08/FAH.1/PP.00.9/2174/2016 tanggal 6 Januari 2016 perihal Rekomendasi Izin Penelitian, Dengan ini, Ketua Sekolah Tinggi Keguruan dan Ilmu Pendidikan (STKIP) An-Nur Banda Aceh menerangkan bahwa:

Nama : CUT SAFRINA
N I M : 531202988/S-1 IP
Program Studi : Ilmu Perpustakaan
Jenjang : S-1

Telah melakukan penelitian dan pengumpulan data pada mahasiswa prodi Pendidikan Guru Pendidikan Anak Usia Dini (PG-PAUD) STKIP An-Nur Banda Aceh untuk penyusunan skripsi dengan judul : **Tingkat Kepuasan Pengguna Terhadap Ketersediaan Koleksi Prodi Pendidikan Guru PAUD (PG-PAUD) di Perpustakaan STKIP An-Nur Banda Aceh.**

Demikain surat keterangan ini kami keluarkan, untuk dapat dipergunakan seperlunya.

Banda Aceh, 15 Januari 2016
Ketua,

Drs. ARIFIN SYAMAUN., M. Ed

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

1. Nama Lengkap : Cut Safrina
2. Tempat/Tanggal Lahir : Aceh Selatan/12 Agustus, 1991
3. Jenis Kelamin : Perempuan
4. Agama : Islam
5. Kebangsaan / Suku : Indonesia / Suku Aceh
6. Status Perkawinan : Belum Kawin
7. Pekerjaan : Mahasiswa
8. Alamat : Rukoh
9. Nama orang tua
 - a. Ayah : TR. Mahmud (Alm)
 - b. Pekerjaan : -
 - c. Ibu : Cut Meurah Intan
 - d. Pekerjaan : Ibu Rumah Tangga
 - e. Alamat : Aceh Selatan
10. Jenjang Pendidikan :
 - a. SD Negeri 1 Labuhan Haji Barat : Berijazah Tahun 2003
 - b. SLTP Negeri 1 Labuhan Haji Barat : Berijazah Tahun 2006
 - c. SMA Negeri 1 Labuhan Haji : Berijazah Tahun 2009
 - d. Perguruan Tinggi Universitas Islam Negeri Ar-raniry
Fakultas Adab dan Humaniora Diploma III ilmu Perpustakaan :Berijazah
Tahun 2012
S-I Ilmu Perpustakaan UIN Ar-Raniry berijazah Tahun 2016

Demikianlah Daftar Riwayat Hidup ini saya perbuat dengan sebenarnya untuk dapat diperlukan seperlunya .

Banda Aceh,

Cut Safrina, A. Md