

**TANGGAPAN PEMUSTAKA TERHADAP KUALITAS PELAYANAN
DI PERPUSTAKAAN DINAS SYARIAH ISLAM ACEH**

KERTAS KARYA UTAMA

Diajukan Oleh :

**CUT DARA THAHIRA
NIM. 160504026**

**Mahasiswi Fakultas Adab dan Humaniora
Program Diploma III Ilmu Perpustakaan**



**FAKULTAS ADAB DAN HUMANIORA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY
DARUSSALAM-BANDA ACEH
1440 H / 2019 M**

KERTAS KARYA

Diajukan kepada Fakultas Adab dan Humaniora UIN Ar-Raniry Banda Aceh
Sebagai Salah Satu Beban Studi Program Diploma III dalam Bidang
Ilmu Perpustakaan

Disusun oleh :

Cut Dara Thahira

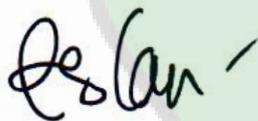
**Mahasiswi Fakultas Adab dan Humaniora
Program Studi Diploma III Ilmu Perpustakaan**

NIM: 160504026

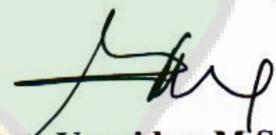
Disetujui Oleh :

Pembimbing I

Pembimbing II



Ruslan, S.Ag, M.Si, M.LIS
NIP. 197701012006041004



Dra. Yusnidar, M.Si
NIP.196009151986032005

LEMBARAN PENGESAHAN

**Telah Dibimbing dan Dibaca oleh Panitia Ujian Fakultas Adab dan
Humaniora UIN Ar-Raniry untuk Menyelesaikan
Program Studi Diploma III dalam Bidang
Ilmu Perpustakaan**

**Cut Dara Thahira
160504026**

Judul

**Tanggapan Pemustaka Terhadap Kualitas Pelayanan
di Perpustakaan Dinas Syariat Islam Aceh**

Tanggal: 25 Juli 2019

Pembimbing I



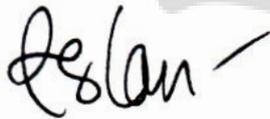
**Ruslan, S.Ag, M.Si, M.LIS
NIP. 197701012006041004**

Pembimbing II



**Dra. Yusnidar, M.Si
NIP.196009151986032005**

Ketua Program Studi
D-III Ilmu Perpustakaan



**Ruslan, S.Ag, M.Si, M.LIS
NIP. 197701012006041004**

Mengetahui

Dekan Fakultas Adab dan Humaniora
UIN Ar-Raniry



**Dr. Fauzi Ismail, M.Si
NIP. 196805111994021001**

KATA PENGANTAR



Segala puji dan syukur senantiasa penulis panjatkan kehadirat Allah SWT, dengan Rahmat dan Hidayah-Nyalah penulis dapat menyelesaikan penulisan kertas karya yang berjudul **“Tanggapan Pemustaka Terhadap Kualitas Pelayanan di Perpustakaan Dinas Syariat Islam Aceh”**. Shalawat dan salam penulis sanjung sajikan kepada junjungan Alam Nabi Besar Muhammad SAW yang telah membawa Syiar Islam di atas muka bumi ini dari Alam jahiliyah kepada Alam yang berilmu pengetahuan.

Adapun tujuan penulisan kertas karya ini adalah sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan Studi pada Program Diploma III Ilmu Perpustakaan Fakultas Adab dan Humaniora UIN Ar-Raniry Darussalam Banda Aceh.

Penulis sangat menyadari, bahwa dalam penyelesaian kertas karya ini banyak mengalami kesulitan, baik dari segi moril maupun material. Dalam hal ini, penulis banyak mendapatkan bantuan dan bimbingan secara langsung dan tidak langsung dari berbagai pihak, yang mana tanpa ada bantuan dan bimbingan tersebut, penulis mungkin tidak dapat mencapai tujuan yang diharapkan . Oleh karena itu, melalui tulisan ini penulis ingin menyampaikan banyak terima kasih kepada :

1. Teristimewa kepada Ayahanda dan Ibunda serta Keluarga Besar yang telah memberikan dukungan dan motivasi sehingga penulis dapat menyelesaikan pendidikan pada Program Diploma III Ilmu Perpustakaan Fakultas Adab dan Humaniora UIN Ar-Raniry Banda Aceh.
2. Bapak Dr. Fauzi Ismail, M.Si. sebagai Dekan Fakultas Adab dan Humaniora Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Darussalam Banda Aceh.
3. Bapak Ruslan, S.Ag, M.Si, M.LIS selaku Ketua Program Studi D-III Ilmu Perpustakaan Fakultas Adab dan Humaniora sekaligus selaku pembimbing pertama yang telah banyak mengorbankan waktu dan pikiran dalam membimbing serta memberikan pengarahan sejak dari awal hinggal selesai.
4. Ibu Dra. Yusnidar, M.Si selaku pengelola Perpustakaan Dinas Syariat Islam Aceh sekaligus selaku pembimbing II yang juga telah banyak

mengorbankan waktu dan pikiran dalam membimbing serta memberikan pengarahan sejak dari awal hingga selesai.

5. Pimpinan dan Staf Perpustakaan Dinas Syariat Islam Aceh, yang sudah menerima kami dalam melaksanakan PKL di perpustakaan tersebut serta membantu dalam menyelesaikan penyusunan kertas karya ini.
6. Seluruh Dosen dan Staf Fakultas Adab dan Humaniora UIN Ar-Raniry Darussalam Banda Aceh, yang telah mendidik dan membantu penulis sejak penulis mulai belajar sebagai mahasiswa hingga selesainya penulisan kertas karya ini.
7. Teruntuk Chairunnisa, Fian Mega Oktavia, Ananda Raudah Mauliza, Diana serta seluruh teman-teman seperjuangan angkatan 2016 D-III Ilmu Perpustakaan.
8. Seluruh pihak yang tidak bisa penulis sebutkan satu-persatu, yang telah memberikan dorongan dan semangat dalam menyelesaikan penyusunan kertas karya ini.

Penulis menyadari bahwa penyusunan kertas karya ini masih mempunyai banyak kekurangan. Untuk itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang sifatnya membangun untuk kesempurnaan penulisan selanjutnya. Semoga penulisan kertas karya ini bermanfaat terutama bagi penulisnya pada khususnya dan juga bagi pembaca pada umumnya.

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, *Aamiin Ya Rabbal'Alamin*.

Banda Aceh, 31 Juli 2019

Cut Dara Thahira

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI.....	vii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	4
C. Tujuan Penelitian	4
D. Manfaat Penelitian	4
E. Penjelasan Istilah	5
F. Metode Penelitian	7
G. Sistematika Penulisan	9
BAB II LANDASAN TEORI	10
A. Perpustakaan Khusus	10
1. Pengertian Perpustakaan Khusus	10
2. Ciri-ciri Perpustakaan Khusus.....	11
3. Tujuan Perpustakaan Khusus	12
4. Fungsi Perpustakaan Khusus.....	13
5. Tugas Perpustakaan Khusus.....	14
6. Koleksi Perpustakaan Khusus	15
B. Layanan Perpustakaan.....	16
C. Kualitas Pelayanan.....	21
D. Tanggapan Pemustaka	24

BAB III GAMBARAN UMUM DAN HASIL PENELITIAN.....	27
A. Gambaran Umum Perpustakaan Dinas Syariat Islam Aceh	27
1. Sejarah Singkat Perpustakaan Dinas Syariat Islam Aceh	27
2. Struktur Organisasi Perpustakaan Dinas Syariat Islam Aceh	28
3. Fasilitas dan operasional Perpustakaan Dinas Syariat Islam Aceh.....	29
4. Tata Tertib Perpustakaan Dinas Syariat Islam Aceh.....	30
B. Pelaksanaan Pelayanan Perpustakaan Dinas Syariat Islam Aceh.....	31
C. Tanggapan Pemustaka terhadap Kualitas Pelayanan Perpustakaan Dinas Syariat Islam Aceh	32
D. Kendala Pelaksanaan Kualitas Pelayanan Perpustakaan Dinas Syariat Islam Aceh	34
E. Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan Perpustakaan Dinas Syariat Islam Aceh	36
BAB IV PENUTUP	39
A. Kesimpulan	39
B. Saran	40
DAFTAR PUSTAKA
LAMPIRAN
DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Perpustakaan adalah pusat sumber informasi yang didalamnya berisi berbagai jenis koleksi, baik dalam bentuk tercetak, maupun non cetak yang dimanfaatkan oleh pemustaka. Sebagai pusat sumber informasi, perpustakaan memiliki tugas-tugas penting dalam mengumpulkan berbagai jenis informasi dan melestarikannya, serta dimanfaatkan dan diberdayakan oleh masyarakat yang berperan sebagai pengguna. Selain itu, tugas penting lainnya adalah sebagai pengelola informasi yang disusun secara sistematis agar mudah dalam menemukan informasi sesuai kebutuhan pemustaka.

Menurut Undang-Undang No. 43 tahun 2007, tentang Perpustakaan, “perpustakaan adalah 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”.¹ Ciri-ciri umum yang harus dimiliki suatu perpustakaan adalah tersedianya ruangan/gedung, adanya koleksi atau sumber informasi, adanya petugas atau pustakawan yang melayani pemustaka, adanya pengguna atau pemustaka, sarana dan prasarana serta sistem yang mengatur tata cara dan

¹ Aziza Nur Persia, Yuli Rohmiyati, “Peran Perpustakaan Anak Di Rumah Sakit Kanker “Dharmais” Jakarta”. Jurnal Ilmu Perpustakaan. Vol. 2 No. 3, 2013, hal 3. Diakses melalui <https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/jip/article/view/3489/3417> pada 17 April 2019.

prosedur pelaksanaan. inilah yang nantinya akan menunjang kelancaran kegiatan yang akan dilakukan pada suatu perpustakaan.

Martoatmodjo menjelaskan bahwa terdapat lima jenis perpustakaan yaitu Perpustakaan Nasional, Perpustakaan Umum, Perpustakaan Khusus, Perpustakaan Sekolah dan Perpustakaan Perguruan Tinggi.² Menurut UU No.43 tahun 2007 tentang Perpustakaan, perpustakaan khusus diperuntukan secara terbatas bagi pemustaka di lingkungan lembaga pemerintah, lembaga masyarakat, lembaga pendidikan keagamaan, rumah ibadah atau organisasi lainnya.³

Sedangkan Sulistyio-Basuki dalam bukunya, Pengantar Ilmu Perpustakaan, mengartikan perpustakaan khusus sebagai perpustakaan sebuah departemen, lembaga negara, lembaga penelitian, organisasi massa, militer, industri, maupun perpustakaan swasta.⁴

Perpustakaan khusus biasanya disebut juga perpustakaan kedinasan, karena perpustakaan ini berada pada suatu lembaga pemerintahan atau lembaga swasta. Perpustakaan ini menjadi pusat pengelolaan sumber informasi yang berkaitan, baik secara langsung maupun tidak terhadap lembaga induknya. Perpustakaan khusus memiliki tugas dan fungsi sebagai penyedia sumber

² Nova Afriani, Yunaldi, "Peranan Promosi Perpustakaan Terhadap Kunjungan Pemustaka Di Perpustakaan Umum Kota Solok". Jurnal Ilmu Informasi Perpustakaan dan Kearsipan. Vol. 1 No. 1, September 2012. hal 9. <http://ejournal.unp.ac.id/index.php/iipk/article/view/331/267> diakses pada 17 April 2019.

³ Bayu Indra Saputro, Chaidir Amir, "Kompetensi Pustakawan Perpustakaan Khusus: Studi Kasus Di Perpustakaan Kementerian Pendidikan Dan Kebudayaan". Jurnal BACA: Jurnal Dokumentasi dan Informasi, Vol. 39 No.2, Desember 2018. hal 207. Diakses melalui <http://jurnalbaca.pdii.lipi.go.id/index.php/baca/article/view/428/276> pada 18 april 2019

⁴ Aziza Nur Persia, Yuli Rohmiyati, "Peran Perpustakaan Anak Di Rumah Sakit Kanker "Dharmais" Jakarta". Jurnal Ilmu Perpustakaan. Vol. 2 No. 3, 2013. hal 3. Diakses melalui <https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/jip/article/view/3489/3417> pada 17 April 2019.

informasi yang dapat mendukung kelancaran pelaksanaan kegiatan suatu lembaga induk. Pemakai perpustakaan biasanya terbatas pada para pegawai di lembaga tersebut.

Tolak ukur suatu perpustakaan khusus yang dinyatakan berhasil adalah apabila berhasil dalam memberikan pelayanan yang terbaik kepada pengguna. Didukung dengan sarana prasarana serta fasilitas yang lengkap dan sesuai dengan standar berdirinya perpustakaan. Selain sarana prasarana serta fasilitas, staf perpustakaan juga merupakan komponen penting dalam menentukan kualitas pelayanan pada suatu perpustakaan. Staf perpustakaan lebih dikenal juga dengan sebutan pustakawan.

Perpustakaan Dinas Syariat Islam Aceh adalah perpustakaan khusus yang menyediakan koleksi dan sejumlah layanan. Dalam kenyataan di lapangan yang terlihat saat ini, masih banyak kekurangan dalam kegiatan lapangannya. Kurang nyamannya pemustaka terhadap pelayanan yang disuguhkan suatu perpustakaan, diantaranya yaitu sarana prasarana dan fasilitas yang dimiliki perpustakaan masih belum sesuai standar, serta proses temu kembali koleksi yang membuat pemustaka lama menemukan informasi yang sesuai kebutuhan.

Berdasarkan hal tersebut diatas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian tentang, **“Tanggapan Pemustaka terhadap Kualitas Pelayanan di Perpustakaan Dinas Syariat Islam Aceh”**.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka dapat diperoleh rumusan masalah, yaitu:

1. Bagaimana tanggapan pemustaka terhadap kualitas pelayanan di Perpustakaan Dinas Syariat Islam Aceh?
2. Apa upaya pustakawan dalam meningkatkan kualitas pelayanan di Perpustakaan Dinas Syariat Islam Aceh?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan dari latar belakang masalah dan rumusan masalah yang telah penulis paparkan, maka yang menjadi tujuan penelitian dalam penulisan ini adalah :

1. Untuk mengetahui bagaimana tanggapan atau penilaian pemustaka terhadap kualitas pelayanan yang disuguhkan oleh Perpustakaan Dinas Syariat Islam Aceh.
2. Untuk mengetahui upaya apa saja yang dilakukan pustakawan dalam meningkatkan kualitas pelayanan di Perpustakaan Dinas Syariat Islam Aceh.

D. Manfaat Penelitian

1. Bagi penulis

Dapat menambah pengalaman dan wawasan yang lebih luas dibandingkan teori yang telah dipelajari dalam perkuliahan, Terutama hal yang

berkaitan langsung dengan pelayan perpustakaan yang dilakukan pustakawan terhadap pemustaka. Sehingga pustakawan lebih memahami bagaimana pelayanan yang terbaik agar mencapai kepuasan pemustaka.

2. Bagi Perpustakaan Dinas Syariat Islam Aceh

Menjadi tolak ukur bagi kemajuan perpustakaan terutama pada segi pelayanan untuk memberikan pelayanan yang lebih baik sehingga pemustaka akan senang dan merasa nyaman berada di Perpustakaan Dinas Syariat Islam Aceh.

3. Bagi Peneliti berikutnya

Penelitian ini dapat dijadikan sebagai referensi atau rujukan bagi peneliti-peneliti berikutnya, terutama bagi peneliti yang melakukan penelitian tentang tanggapan pemustaka terhadap kualitas pelayanan perpustakaan.

E. Penjelasan Istilah

Untuk menghindari kesalahpahaman dalam penulisan ini, maka penulis memberikan penjelasan yang berhubungan dengan istilah yang terdapat dalam karya tulis ini. Adapun istilah yang memerlukan penjelasan adalah sebagai berikut:

1. Perpustakaan Khusus

Perpustakaan khusus didefinisikan sebagai suatu organisasi informasi yang disponsori oleh suatu instansi atau perusahaan, baik swasta maupun pemerintah yang bertugas mengumpulkan, menyimpan, dan menyebarkan informasi dengan menekankan koleksinya pada suatu bidang tertentu dan bidang-bidang yang berhubungan dengan bidang tersebut serta untuk pemakai tertentu

pula.⁵ Perpustakaan khusus yang dimaksud oleh penulis ini adalah Perpustakaan Dinas Syariat Islam Aceh.

2. Layanan Perpustakaan

Layanan perpustakaan adalah penyediaan bahan pustaka atau sumber informasi secara tepat serta penyediaan berbagai layanan dan bantuan kepada pengguna sesuai kebutuhan pengguna perpustakaan.⁶

3. Kualitas pelayanan perpustakaan

Menurut kamus besar bahasa Indonesia, Kualitas adalah tingkat baik buruknya sesuatu.⁷ Maka untuk mewujudkan perpustakaan yang baik dimata masyarakat, perpustakaan dituntut dapat meningkatkan kualitas layanan perpustakaan sesuai kepuasan pemustaka hingga dapat disajikan sebagai layanan prima.

4. Tanggapan Pemustaka

Tanggapan atau respon adalah sekumpulan penginderaan sebagai proses pengenalan objek yang merupakan aktivitas kognisi yaitu ketika otak aktif menggabungkan kumulasi (tumpukan) pengalaman dan kegiatan dimasa lalu serta aktif menilai sehingga mampu memberikan makna dan penilaian baik maupun buruk. Pemustaka yang dimaksud oleh penulis ini adalah pegawai di Perpustakaan Dinas Syariat Islam Aceh.

⁵ Kamariah Tambunan, "Kajian Perpustakaan Khusus Dan Sumber Informasi Di Indonesia". *Jurnal BACA: Jurnal Dokumentasi dan Informasi*. Vol. 34 No.1, Juni 2013. hal 31. Diakses melalui <http://jurnalbaca.pdii.lipi.go.id/index.php/baca/article/view/137/149> pada 19 April 2019

⁶ Purwani Istiana, *Layanan Perpustakaan*. Yogyakarta : Ombak, 2014. hal 1

⁷ Kamus Pusat Bahasa, *Kamus Bahasa Indonesia*. Jakarta : Pusat Bahasa, 2008. hal.763

F. Metode Penelitian

a. Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini menggunakan penelitian deskriptif. Penelitian deskriptif yaitu jenis penelitian yang menggambarkan mengenai objek yang dibicarakan sesuai kenyataan yang terjadi di lapangan, khususnya Perpustakaan Dinas Syariat Islam Aceh.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif. Metode kualitatif yaitu metode dengan melakukan pengamatan, pembuatan kategori perilaku, mengamati gejala dan mencatat dalam buku observasi. Dengan demikian penulis akan terjun langsung ke lapangan tanpa dibebani atau diarahkan oleh teori. Penulis bebas mengamati objek sehingga dapat menemukan wawasan baru sepanjang melakukan penelitian.

b. Lokasi dan Waktu

Penulis mengambil lokasi penelitian pada Perpustakaan Dinas Syariat Islam Aceh yang terletak di Jln T. Nyak Arief No.221, Jeulingke. Banda Aceh. Penelitian dilaksanakan selama 3 bulan dimulai pada 5 Maret Hingga 5 Juni 2019.

c. Teknik pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data adalah cara-cara yang dapat digunakan oleh penulis untuk mengumpulkan data. Dalam pengumpulan data, penulis menggunakan teknik pengumpulan data sebagai berikut:

1. Wawancara

Wawancara adalah teknik pengumpulan data dengan melakukan komunikasi dengan sumber data atau narasumber. Wawancara dilakukan dengan cara mengajukan sejumlah pertanyaan secara lisan untuk di jawab secara lisan pula secara tatap muka atau langsung.

Penulis Melakukan wawancara secara langsung kepada Kepala Perpustakaan dan Pustakawan untuk memperoleh informasi tentang Bagaimana Pelayanan yang sudah dilakukan oleh Perpustakaan Dinas Syariat Islam Aceh. Bagi penulis, wawancara dalam penelitian ini menjadi sumber data primer.

2. Dokumentasi

Dokumentasi adalah teknik pengumpulan data yang tidak langsung ditujukan kepada subjek penelitian, melainkan sebagai data pendukung yang juga dibutuhkan dalam penelitian. Dokumentasi berupa dokumen yang dipublikasikan atau dokumen pribadi berupa foto, video, catatan harian dan catatan lainnya.

Penulis menyelidiki dan mengamati objek melalui data-data berupa catatan, buku, Arsip, Foto, serta Rekaman suara yang dikumpulkan sebagai bahan pengamatan penulis. Dalam pengumpulan data menggunakan teknik ini, penulis akan mengumpulkan semaksimal mungkin data-data yang mendukung penelitian ini. penulis menggunakan teknik dokumentasi sebagai data sumber sekunder.

G. Sistematika Penulisan

Untuk memudahkan dalam penyusunan penulisan ini, penulis membaginya dalam empat bab, masing-masing bab terdiri dari beberapa sub, yaitu :

Bab I Pendahuluan, akan menjelaskan mengenai latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, metodologi penelitian, penjelasan istilah, dan sistematika penulisan.

Bab II Landasan teori, akan menjelaskan mengenai teori-teori yang digunakan sebagai pendukung dalam penulisan kertas karya ini, seperti perpustakaan khusus, pelayanan perpustakaan, kualitas pelayanan perpustakaan, dan tanggapan pemustaka.

Bab III Gambaran Umum dan Hasil Penelitian, berisi Gambaran umum dari perpustakaan dinas syariat islam aceh serta hasil penelitian tentang tanggapan pemustaka terhadap kualitas pelayanan di Perpustakaan Dinas Syariat Islam Aceh.

Bab IV Penutup, berisi kesimpulan dan saran yaitu simpulan yang diperoleh berdasarkan hasil penelitian yang sudah dilakukan serta saran bagi peningkatan kualitas pelayanan di Perpustakaan Dinas Syariat Islam Aceh.

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Perpustakaan Khusus

1. Pengertian Perpustakaan Khusus

Perpustakaan sering diartikan sebagai sebuah gedung atau ruangan yang berisi berbagai koleksi bahan pustaka. Namun, Sebenarnya perpustakaan memiliki makna serta fungsi yang berbeda dari hanya sebuah gedung atau ruangan. Perpustakaan merupakan sistem pengelolaan rekaman gagasan, pemikiran, pengalaman, dan pengetahuan umat manusia, yang berfungsi melestarikan hasil budaya umat manusia khususnya dalam bentuk dokumen karya cetak dan karya rekam lainnya, serta menyampaikan gagasan, pemikiran, pengalaman, dan pengetahuan umat manusia itu kepada generasi- generasi selanjutnya.⁸ Singkatnya, Perpustakaan ialah Penghimpun seluruh karya cetak maupun non cetak yang berasal dari hasil gagasan seseorang dan menjadi sumber media temu balik informasi dari karya tersebut.

Perpustakaan terdiri dari berbagai jenis perpustakaan. Martoatmodjo mengatakan bahwa terdapat lima jenis perpustakaan yaitu Perpustakaan Nasional, Perpustakaan Umum, Perpustakaan Khusus, Perpustakaan Sekolah dan Perpustakaan Perguruan Tinggi.⁹

⁸ Sentosa Sembiring, Himpunan Peraturan Perundang-Undangan Tentang Perpustakaan, Bandung : Nuansa Aulia, 2008. hal.19.

⁹ Nova Afriani, Yunaldi, "Peranan Promosi Perpustakaan Terhadap Kunjungan Pemustaka Di Perpustakaan Umum Kota Solok". Jurnal Ilmu Informasi Perpustakaan Dan Kearsipan. Vol. 1 No. 1, September 2012. hal 9. Diakses melalui [Http://Ejournal.Unp.Ac.Id/Index.Php/Iipk/Article/View/331/267](http://Ejournal.Unp.Ac.Id/Index.Php/Iipk/Article/View/331/267) pada 12 Juli 2019

Perpustakaan khusus adalah salah satu jenis perpustakaan yang didirikan oleh suatu instansi atau lembaga baik pemerintah maupun swasta. Perpustakaan khusus merupakan perpustakaan yang menyediakan berbagai koleksi khusus sesuai bidang tertentu sebagai sarana penunjang suatu lembaga atau instansi yang menyelenggarakan.

Menurut Undang-Undang No.43 tahun 2007 tentang Perpustakaan Khusus bahwa “perpustakaan khusus adalah perpustakaan yang diperuntukkan secara terbatas bagi pemustaka di lingkungan lembaga pemerintah, lembaga masyarakat, lembaga pendidikan keagamaan, rumah ibadah, atau organisasi lain.”¹⁰ Keberadaan perpustakaan khusus pada suatu instansi diadakan sebagai pusat sumber informasi dan ilmu pengetahuan baik berguna bagi instansi induk sendiri maupun instansi luar yang membutuhkan informasi.

2. Ciri- Ciri Perpustakaan Khusus

Berdirinya Perpustakaan Khusus sesuai dengan instansi atau lembaga yang menaunginya. Menurut Rahayuningsih bahwa ciri-ciri perpustakaan khusus antara lain :

1. Memiliki koleksi yang terbatas pada satu atau beberapa subjek.
2. Memiliki informasi yang luas dan mendalam dalam bidang kekhususannya itu.
3. Keanggotaan perpustakaan khusus biasanya terbatas, yaitu orang-orang yang berminat atau berkarya dalam bidang subjek koleksi perpustakaan itu.
4. Ukuran perpustakaan khusus relatif kecil dan jumlah koleksinya relatif sedikit.¹¹

¹⁰ Sentosa Sembiring, Himpunan Peraturan Perundang-Undangan Tentang Perpustakaan, Bandung : Nuansa Aulia, 2008. hal 2.

¹¹ Universitas Sumatra Utara, Bab II Tinjauan Pustaka. Diakses melalui <http://repository.usu.ac.id/bitstream/handle/123456789/53259/Chapter%20II.pdf;jsessionid=F0DC71D6322510E861A032886EE603FF?sequence=4> pada 7 Juli 2019. hal.7.

Pendapat lainnya dari Prastowo bahwa perpustakaan khusus memiliki ciri-ciri sebagai berikut:

1. Memiliki buku yang terbatas pada satu atau beberapa disiplin ilmu saja.
2. Keanggotaan perpustakaan pada sejumlah anggota yang ditentukan oleh kebijakan perpustakaan atau kebijakan badan induk tempat perpustakaan tersebut bernaung
3. Peran utama pustakawan adalah melakukan penelitian kepustakaan untuk anggota
4. Tekanan koleksi bukan pada buku (dalam artian sempit), melainkan pada majalah, pamflet, paten, laporan penelitian, abstrak, atau indeks.
5. Jasa yang diberikan lebih mengarah kepada minat anggota perorangan.¹²

3. Tujuan Perpustakaan Khusus

Berdirinya Perpustakaan khusus pada suatu instansi bukan hanya sebagai tempat penghimpun serta menyimpan koleksi saja, beberapa tujuan berdirinya perpustakaan khusus, yaitu :

1. Menciptakan kebiasaan membaca masyarakat terutama masyarakat pada suatu instansi yaitu para pegawai instansi induk perpustakaan
2. Memberikan layanan informasi sesuai kebutuhan pemustaka. Pemustaka yang paling umum adalah para pegawai instansi tersebut.
3. Mengusahakan agar segala informasi yang disediakan dapat diakses oleh pemustaka lainnya seperti mahasiswa dan masyarakat umum yang membutuhkan informasi.
4. Memberikan kemudahan kepada seluruh pemustaka baik pegawai maupun non pegawai instansi tersebut untuk meningkatkan ilmu pengetahuan dan informasi.

Sedangkan menurut Standar Nasional Perpustakaan juga menyebutkan secara ringkas tujuan perpustakaan khusus, antara lain:

1. Menunjang program lembaga induk,
2. Menunjang penelitian lembaga induk,
3. Menggalakkan minat baca dilingkungan unit kerja lembaga induk,
4. Memenuhi kebutuhan pemustaka dilingkungan perpustakaan.¹³

¹² *Ibid.*

Sesuai dalam Bimbingan Teknis Perpustakaan Khusus tercantum bahwa tujuan perpustakaan khusus adalah untuk memenuhi kebutuhan informasi di lingkungannya dalam rangka mendukung pengembangan dan peningkatan lembaga maupun kemampuan sumber daya manusia¹⁴

4. Fungsi Perpustakaan Khusus

Perpustakaan khusus berfungsi Menyediakan sumber-sumber informasi dan mendukung kelancaran pelaksanaan kegiatan- kegiatan organisasi yang menaungi perpustakaan. selain itu juga sebagai mediator bagi pemustaka yang membutuhkan informasi.

Adapun fungsi lainnya dari perpustakaan khusus tercantum dalam Badan Standarisasi Nasional sebagai berikut:

1. Mengembangkan koleksi yang dapat menunjang kinerja lembaga induknya.
2. Menyimpan semua terbitan dari tentang lembaga induknya
3. Menjadi *focal point* untuk informasi terbitan lembaga induknya.
4. Menjadi pusat referral atau referensi dalam bidang yang sesuai dengan lembaga induknya.
5. Mengorganisasikan materi perpustakaan
6. Mendayagunakan koleksi
7. Menerbitkan literature sekunder dan tersier dalam lembaga induknya, baik cetak maupun elektronik
8. Menyelenggarakan pendidikan pengguna.
9. Menyelenggarakan kegiatan literasi informasi untuk pengembangan kompetensi sumber daya manusia lembaga induknya
10. Melestarikan materi perpustakaan materi preventif maupun kuratif
11. Ikut serta dalam kerjasama perpustakaan serta jaringan perpustakaan
12. Menyelenggarakan otomasi perpustakaan
13. Melaksanakan digitalisasi materi perpustakaan
14. Menyajikan layanan koleksi digital.

¹³Universitas Sumatra Utara, Bab II Tinjauan Literatur. Diakses melalui <http://repository.usu.ac.id/bitstream/handle/123456789/56417/Chapter%20II.pdf?sequence=4&isAllowed=y> pada 7 juli 2019. hal 4.

¹⁴ *Ibid.*

15. Menyediakan akses informasi pada tingkat lokal, nasional, regional, dan global¹⁵

5. Tugas Perpustakaan Khusus

Dalam Standar Nasional Indonesia, tugas-tugas yang dimiliki oleh perpustakaan khusus adalah sebagai berikut :

1. Menunjang terselenggaranya pelaksanaan tugas lembaga induknya dalam bentuk penyediaan materi perpustakaan dan akses informasi
2. Mengumpulkan terbitan dari dan tentang lembaga induknya.
3. Memberikan jasa perpustakaan informasi.
4. Mendayagunakan teknologi informasi dan komunikasi yang menunjang tugas perpustakaan.
5. Meningkatkan literasi informasi.¹⁶

Sedangkan dalam buku pedoman umum penyelenggaraan perpustakaan khusus dijelaskan bahwa tugas perpustakaan adalah :

Melakukan kegiatan pengumpulan/pengadaan, pengolahan , penyimpanan dan pendayagunaan bahan pustaka bidang ilmu pengetahuan tertentu untuk memenuhi misi lembaga yang harus diemban dalam rangka organisasi induknya dan masyarakat yang berminat mengkaji/mempelajari disiplin ilmu bidang yang menjadi misi perpustakaan tersebut.¹⁷

Dari kedua uraian diatas terdapat kesamaan dari tugas utama yang harus dimiliki suatu perpustakaan khusus, yaitu menjadi penunjang terselenggaranya tugas dari lembaga/ instansi induk dari perpustakaan tersebut.

Selain itu tugas perpustakaan khusus juga mengumpulkan, mengelola,

¹⁵ Badan Standarisasi Nasional, *Standar Nasional Indonesia 7496:2009 tentang Perpustakaan Khusus Instansi Pemerintah*. Jakarta : Badan Standarisasi Nasional , 2009. hal.3. Diakses melalui https://elib.unikom.ac.id/files/disk1/387/jbptunikompp-gdl-ubudiyahse-19343-6-27467_sn-9.pdf pada 17 juli 2019

¹⁶ *Ibid.* hal. 2.

¹⁷ Perpustakaan Nasional RI, *Pedoman Umum Penyelenggaraan Perpustakaan Khusus*. Jakarta : Perpustakaan Nasional RI, 2006.hal. 7.

menyimpan dan menyebar luaskan informasi yaitu berupa koleksi bahan pustaka, baik dalam bentuk tercetak maupun non cetak.

6. Koleksi Perpustakaan Khusus

Koleksi perpustakaan merupakan salah satu pendukung utama dalam keberlangsungan suatu perpustakaan. Pada perpustakaan khusus koleksi yang disediakan relatif terbatas karena koleksi perpustakaan yang dimiliki sesuai dengan misi lembaga atau instansi yang menaunginya.

Dalam Standar Nasional Indonesia 7496:2009 menyatakan bahwa koleksi perpustakaan adalah semua materi perpustakaan baik dalam bentuk karya tertulis, karya cetak dan karya rekam yang dikumpulkan dan diproses berdasarkan aturan tertentu untuk dilayankan dalam rangka memenuhi kebutuhan informasi pengguna.¹⁸

Koleksi yang dikelola dan dihimpun di perpustakaan harus mampu menjadi penunjang dalam memenuhi kebutuhan informasi pemustaka. Koleksi perpustakaan yang sesuai dengan kebutuhan pemustaka akan meningkatkan kualitas pemustaka sebagai pengguna perpustakaan.

Jenis-jenis koleksi perpustakaan tersedia dalam berbagai bentuk. Meskipun koleksi tersedia dalam berbagai bentuk yang lebih banyak bentuk fisik, namun tetap memuat informasi yang relatif singkat sesuai dengan tujuan perpustakaan sebagai salah satu pemenuhan kebutuhan informasi pemustaka.

¹⁸ Badan Standarisasi Nasional, *Standar Nasional Indonesia 7496:2009 tentang Perpustakaan Khusus Instansi Pemerintah*. Jakarta : Badan Standarisasi Nasional , 2009. hal.3. Diakses melalui https://elib.unikom.ac.id/files/disk1/387/jbptunikompp-gdl-ubudiyahse-19343-6-27467_sn-9.pdf pada 30 juli 2019

Pada dasarnya, koleksi perpustakaan terbagi menjadi dua, yaitu koleksi tercetak seperti buku dan majalah, dan koleksi non cetak seperti kaset dan CD. Sedangkan, dalam Standar Nasional Indonesia, juga dijelaskan bahwa perpustakaan khusus harus memiliki koleksi dasar seperti:

- a. Perpustakaan khusus instansi pemerintah memiliki koleksi buku sekurang-kurangnya 1000 judul dalam bidang kekhususannya;
- b. Sekurang-kurangnya 80% koleksinya terdiri dari subjek/disiplin ilmu tertentu sesuai dengan kebutuhan instansi induknya;
- c. Perpustakaan menyediakan koleksi terbitan dari dan tentang instansi induknya.
- d. Perpustakaan melanggan minimal 10 judul majalah yang berkaitan dengan kekhususan instansi induknya.¹⁹

B. Layanan Perpustakaan

Layanan yang diadakan di perpustakaan merupakan kegiatan utama dalam proses pemanfaatan koleksi di perpustakaan. Pelayanan menurut Kamus Bahasa Indonesia bermakna, (1) perihal atau cara melayani; (2) servis; jasa.²⁰ Pelayanan perpustakaan adalah pelayanan yang diberikan pustakawan kepada pemustaka dalam memanfaatkan perpustakaan.

Menurut Darmono, layanan perpustakaan adalah pemberian informasi kepada pemakai perpustakaan tentang hal-hal berikut:

1. Segala bentuk informasi yang dibutuhkan pemakai perpustakaan, baik untuk dimanfaatkan di tempat ataupun untuk dibawa pulang untuk digunakan di luar perpustakaan

¹⁹ *Ibid.* hal 3.

²⁰ Kamus Pusat Bahasa, *Kamus Bahasa Indonesia*. Jakarta : Pusat Bahasa, 2008. hal 826.

2. Manfaat berbagai sarana penelusuran informasi yang tersedia di perpustakaan yang merujuk pada keberadaan sebuah informasi.²¹

Selain itu menurut Purwani Istiana dalam buku *Layanan Perpustakaan*, layanan perpustakaan adalah penyediaan bahan pustaka dan atau sumber informasi secara tepat serta penyediaan berbagai layanan dan bantuan kepada pengguna sesuai kebutuhan pengguna perpustakaan.²²

Tujuan adanya pelayanan di perpustakaan adalah agar informasi pada bahan pustaka yang telah di kumpulkan dan diolah sebaik-baiknya dapat sampai kepada pemustaka sesuai kebutuhan.

Sedangkan fungsi adanya pelayanan di perpustakaan yaitu :

1. Fungsi informatif,
Mampu memberikan informasi secara cepat, tepat dan relevan sesuai kebutuhan pemustaka.
2. Fungsi penyedia data,
Untuk melayani serta menyediakan segala data yang berhubungan dengan perpustakaan sebagai bahan penunjang penelitian.
3. Fungsi administratif
Untuk mendata dan membukukan semua kegiatan baik yang terkait dengan pendataan pemustaka maupun koleksi bahan pustaka baik bentuk file, data maupun bentuk laporan.

4. Fungsi edukatif

²¹ Ulin Nuha, "Meningkatkan Kualitas Pelayanan Perpustakaan Dengan Pendekatan Bilingual", *Jurnal Libraria*, Vol.2 No.1, 2014. hal.65. Diakses melalui [Http://Journal.Stainkudus.Ac.Id/Index.Php/Libraria/Article/View/1190/1083](http://Journal.Stainkudus.Ac.Id/Index.Php/Libraria/Article/View/1190/1083) pada 11 Juli 2019.

²² Purwani Istiana, *Layanan Perpustakaan*. Yogyakarta : Ombak, 2014. hal.1.

Memberikan informasi, membimbing, membantu dan mengarahkan pemustaka dengan cara-cara yang beretika dan mendidik.

5. Fungsi Problem Solving

Untuk mengatasi segala permasalahan terkait dengan pelayanan terhadap pemustaka.

6. Fungsi impresif

Menciptakan kenyamanan bagi pemustaka, sehingga kesan yang timbul dari pelayanan tersebut adalah rasa senang dan selalu ingin berkunjung dan memanfaatkan perpustakaan.

Standar adalah ketentuan minimal yang merupakan acuan baku tentang ketentuan minimum kualitas yang dipersyaratkan dalam suatu produk atau jasa. Berdasarkan ISO 11620-1998 menjelaskan bahwa standar pelayanan perpustakaan dapat diukur melalui beberapa indikator yaitu :

1. Persepsi pemustaka
2. Pelayanan masyarakat
3. Penyediaan dokumen
4. Temu kembali informasi
5. Peminjaman dokumen
6. Penelusuran informasi
7. Pemanfaatan ruang baca.²³

Teknik dan data yang digunakan untuk menilai standar ini disebut ukuran kriteria/*criterion measures*. Teknik ini memungkinkan dalam melakukan penilaian tentang efektivitas pelayanan perpustakaan yang diukur melalui :

²³ Lasa Hs, *Standar pelayanan perpustakaan perguruan tinggi: aspek akreditasi BAN PT dan akreditasi PNRI*. Yogyakarta : Universitas Gajah Mada, 2015. Diakses melalui http://lib.ugm.ac.id/download/materi%20kegiatan/2015/spm%20-%20standar%20pelayanan%20minimal/Makalah_Lasa%20HS.pdf. pada 29 juli 2019.

1. Pengaksesan/ *accessibility*

Pada akses ini terbagi dua, yaitu: akses fisik dan akses pemustaka. Akses fisik adalah kemudahan yang diperoleh seseorang pemustaka untuk menentukan jenis informasi yang dapat diperoleh dari suatu perpustakaan. pemustaka adalah objek yang menjadi sasaran dalam pelayanan perpustakaan. oleh karena itu kualitas pengaksesan ini meliputi jumlah dan tingkat pelayanan pada kelompok pemustaka, rasio pelayanan yang diminta, pelayanan yang dapat dipenuhi, dan rasio antara koleksi dengan jumlah pemustaka.

2. Kepuasan pemustaka/ *user statisfication*

Pemustaka sebagai pelanggan/customer harus mendapatkan perhatian yang serius dari pihak penyedia layanan. Kepuasan mereka merupakan indikator keberhasilan layanan lembaga jasa seperti perpustakaan.

3. Tempo pelayanan/ *respon time*

Faktor tempo pelayanan dapat digunakan untuk mengukur kepuasan pemustaka dan efektivitas pelayanan perpustakaan. sebab tempo pelayanan merupakan wujud pelayanan perpustakaan yang bersifat kualitatif dan memiliki tingkat obyektivitas yang tinggi. Penilaian terhadap tempo pelayanan/ *respon time* meliputi:

- a. Kecepatan pelayanan
- b. Rasio antara pelayanan yang diberikan dengan waktu rata-rata untuk semua pelayanan
- c. Rasio antara koleksi dengan tempo pelayanan.

4. Rasio biaya dan keuntungan/ *cost and benefit*

Untuk mengetahui efektivitas pelayanan dapat juga dilihat dari segi pembiayaan pelayanan yang dikeluarkan dengan berbagai jenis pelayanan yang diberikan.

5. Penggunaan/ *use*

Pemanfaatan koleksi seperti banyaknya peminjam dan jumlah koleksi yang dipinjam biasanya digunakan sebagai salah satu unsur untuk mengetahui efektivitas suatu perpustakaan. Untuk mengetahui efektivitas pelayanan perpustakaan dapat juga dilakukan dengan cara menentukan relevansi koleksi yang dimiliki dengan tingkat kebutuhan pemustaka melalui pengumpulan data mutakhir. Untuk mengetahui pemanfaatan jasa perpustakaan terdiri dari beberapa unsur, yaitu:

- a. Pertanyaan referensi yang dijawab secara benar
- b. Rasio pemustaka sesungguhnya dengan pemakai potensial
- c. Rasio pelayanan tertentu seperti konsultasi, literasi informasi, dan lainnya dengan jumlah pemustaka
- d. Rasio semua pengguna pelayanan dengan seluruh pelayanan yang disajikan
- e. Jumlah koleksi yang dimanfaatkan selama 24 jam lebih
- f. Rasio seluruh koleksi dengan seluruh pemanfaatan
- g. Rasio koleksi yang disirkulasikan dengan jumlah pemustaka yang aktif
- h. Rasio antara koleksi yang disirkulasikan dengan berbagai kelompok pemustaka.²⁴

C. Kualitas Pelayanan

Untuk mendefinisikan pengertian khusus dari kualitas, setiap orang memiliki pemikiran dan gagasan yang berbeda-beda. Umumnya, kualitas diartikan sebagai karakteristik dari suatu produk berupa barang maupun jasa yang

²⁴ *Ibid.*

ditentukan oleh pengguna dan diperoleh melalui pengukuran serta proses yang dilakukan secara berkelanjutan. Menurut Kamus Bahasa Indonesia, kualitas memiliki makna (1) tingkat baik buruknya sesuatu; kadar; (2) derajat atau taraf (kepandaian, kecakapan, dsb); mutu.²⁵

Pengertian lainnya tentang kualitas menurut ISO 9000 adalah: “*degree to which a set of inherent characteristics fulfils requirement*”.²⁶ Arti dari pengertian tersebut adalah derajat yang dicapai oleh karakteristik yang inheren atau melekat dalam memenuhi persyaratan. Persyaratan tersebut adalah kebutuhan atau harapan yang dinyatakan, biasanya bersifat tersirat atau wajib. Kualitas berdasarkan ISO 9000 dapat digambarkan seperti perpaduan antara sifat dan karakteristik, keduanya menentukan sejauh mana output dapat memenuhi persyaratan kebutuhan pelanggan.

Salah satu jasa yang berkaitan erat dengan kualitas adalah pelayanan. Maka, suatu perpustakaan sebagai sumber pemenuhan kebutuhan informasi serta sumber pemanfaatan koleksi bahan pustaka harus memberikan pelayanan kepada pemustaka sebaik-baiknya. Pelayanan menjadi ujung tombak yang penting dari Kesuksesan dan kemajuan suatu perpustakaan dan kualitas menjadi tolak ukur bagaimana perpustakaan serta pustakawan memberikan pelayanan sebaik-baiknya kepada pemustaka.

Kualitas Pelayanan menurut Wykocft adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi

²⁵ Kamus Pusat Bahasa, *Kamus Bahasa Indonesia*. Jakarta : Pusat Bahasa, 2008. hal.763.

²⁶ Ulin Nuha, “Meningkatkan Kualitas Pelayanan Perpustakaan Dengan Pendekatan Bilingual”, *Jurnal Libraria*, Vol.2 No.1, 2014. hal.67. Diakses melalui [Http://Journal.Stainkudus.Ac.Id/Index.Php/Libraria/Article/View/1190/1083](http://Journal.Stainkudus.Ac.Id/Index.Php/Libraria/Article/View/1190/1083) pada 17 Juli 2019.

kebutuhan pelanggan.²⁷ Kualitas pelayanan sangat berhubungan erat dengan kepuasan pelanggan. Pada perpustakaan, kualitas pelayanan akan mengarah langsung kepada pemustaka. Apabila pelayanan yang diberikan dan dirasakan oleh pemustaka sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas pelayanan tersebut dianggap ideal. Namun sebaliknya, bila pelayanan yang diberikan serta dirasakan pemustaka lebih rendah atau tidak sesuai harapan pemustaka, maka kualitas pelayanan itu dianggap buruk. Dapat digambarkan bahwa suatu layanan yang baik harus memenuhi beberapa hal, yaitu:

1. Layanan harus sesuai dengan kebutuhan pengguna,
2. Berusaha untuk cepat tanggap, tepat, mudah dan sederhana.
3. Menciptakan kesan yang menarik dan dapat menyenangkan ataupun memuaskan pengguna.²⁸

Maka baik tidaknya kualitas pelayanan yang diberikan tergantung pada kemampuan pustakawan sebagai penyedia jasa dalam memenuhi harapan pemustaka secara konsisten.

Menurut Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 81 Tahun 1993 tentang Pedoman Tatalaksana pelayanan umum, ada 8 dimensi kualitas pelayanan, yaitu:

1. Kesederhanaan, artinya prosedur/ tata cara pelayanan diselenggarakan secara mudah, lancar, cepat, tidak berbelit belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan.
2. Kejelasan dan kepastian, artinya adanya kejelasan dan kepastian mengenai prosedur pelayanan, rincian biaya pelayanan, jadwal waktu penyelesaian

²⁷ Anis Masruri, "Kualitas Pelayanan Perpustakaan". *Jurnal Berkala Ilmu Perpustakaan Dan Informasi*. Vol. 1 No. 2, 2004. hal 5. Diakses melalui <https://jurnal.ugm.ac.id/Bip/Article/View/8346/6449> pada 11 Juli 2019.

²⁸ Nur Caini, "Pengaruh Kualitas Layanan Perpustakaan Terhadap Pemanfaatan Koleksi Di Perpustakaan Pada Peserta Didik SMP Negeri 26 Makassar", Makassar : Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar, 2016. hal. 14. diakses melalui <http://repositori.uin-alauddin.ac.id/634/1/NUR%20CAINI.pdf> pada 17 juli 2019

pelayanan, serta hak dan kewajiban baik pemberi maupun penerima pelayanan.

3. Keamanan, artinya proses serta hasil pelayanan dapat memberikan keamanan dan kenyamanan baik secara fisik maupun non fisik.
4. Keterbukaan, artinya prosedur pelayanan, serta hal-hal lain yang berkaitan dengan proses pelayanan wajib diinformasikan secara terbuka agar mudah diketahui dan dipahami oleh masyarakat pengguna, baik diminta maupun tidak diminta.
5. Efisien, dalam arti pelayanan yang disediakan berdaya guna atau tepat guna serta menghasilkan manfaat bagi masyarakat pengguna.
6. Ekonomis, dalam arti pengenaan biaya pelayanan harus ditetapkan secara wajar dengan memperhatikan nilai jasa pelayanan serta kondisi dan kemampuan masyarakat untuk membayar.
7. Keadilan yang merata, dalam arti jangkauan pelayanan harus didistribusikan secara merata kepada masyarakat serta memperlakukan mereka secara adil tanpa membedakan satu dengan yang lainnya.
8. Ketepatan, dalam arti pelayanan dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan serta sesuai dengan kebutuhan masyarakat²⁹

Selain itu, menurut Ulin Nuha dalam jurnal Perpustakaan Libraria menyebutkan secara lebih ringkas penilaian kualitas pelayanan didasari pada 5 indikator yaitu:

1. *Tangibles*/ bukti fisik
Kemampuan suatu perpustakaan dalam menunjukkan eksistensinya terhadap dunia di luar perpustakaan. seperti Tampilan serta Sarana Prasarana fisik dari suatu perpustakaan.
2. *Reliability*/ kehandalan
Kemampuan perpustakaan dalam memberikan pelayanan sesuai yang di janjikan secara akurat dan terpercaya. Kehandalan seorang pustakawan menjadi penilaian terhadap kualitas layanan perpustakaan seperti pelayanan yang diberikan sama kepada semua pemustaka tanpa kesalahan, sikap pustakawan yang simpatik.
3. *Responsiveness*/ daya tanggap
Kemampuan dalam membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pemustaka dengan penyampaian informasi yang jelas dalam menemukan informasi yang dibutuhkan pemustaka.
4. *Assurance*/ jaminan
Pengetahuan, Sopan santun dan kemampuan para pustakawan untuk menumbuhkan rasa percaya pemustaka.
5. *Emphaty*/perhatian

²⁹ *Ibid.* hal 6.

Memberikan perhatian yang tulus dan bersifat pribadi yang diberikan Pustakawan dengan cara memahami kebutuhan informasi pemustaka.³⁰

Dari kedua dimensi kualitas pelayanan diatas, keduanya dapat dijadikan sebagai indikator yang digunakan dalam mengukur kualitas pelayanan pada suatu perpustakaan.

D. Tanggapan Pemustaka

Dalam Kamus Bahasa Indonesia, Tanggapan dapat diartikan 1. Sambutan terhadap ucapan (kritik,komentar,dsb); 2. Apa yang diterima oleh panca indera; bayangan di angan-angan. Sedangkan Desi Derado menjelaskan tanggapan sebagai proses bagaimana seseorang menyeleksi, mengatur dan menginterpretasikan masukan-masukan informasi untuk menciptakan gambaran keseluruhan yang berarti. Tanggapan atau persepsi mencakup penafsiran objek, penerimaan stimulus (input), pengorganisasian stimulus dan penafsiran terhadap stimulus yang telah diorganisasikan dengan cara mempengaruhi perilaku dan pembentukan sikap.³¹

Tanggapan juga diartikan sebagai respon dari suatu perlakuan, dapat itu respon baik maupun respon buruk, puas maupun tidak puas atas suatu perlakuan tersebut. Mengetahui adanya tanggapan atau respon pada pemustaka dapat diketahui melalui Persepsi, sikap dan partisipasi.

³⁰ Ulin Nuha, "Meningkatkan Kualitas Pelayanan Perpustakaan Dengan Pendekatan Bilingual", *Jurnal Libraria*, Vol.2 No.1, 2014. hal.68-69 Diakses melalui <http://journal.stainkudus.ac.id/index.php/Libraria/article/view/1190/1083> pada 17 Juli 2019.

³¹ Jalaluddin Rahmat, *Psikologi Komunikasi*. Bandung : Remaja Rosada Karya, 2005. hal. 558.

Pengguna Perpustakaan disebut Pemustaka. Dalam UU RI No.43 tahun 2007 tentang perpustakaan, “pemustaka adalah pengguna perpustakaan, yaitu perorangan, kelompok orang, masyarakat, atau lembaga yang memanfaatkan fasilitas layanan perpustakaan”. Semakin banyak pemustaka yang memanfaatkan fasilitas dan layanan, maka perpustakaan akan mendapatkan predikat baik dari pemustaka.

Tanggapan pemustaka akan timbul akibat adanya faktor-faktor yang mempengaruhi. Faktor-faktor yang mendukung munculnya tanggapan pemustaka yaitu:

1. Faktor diri sendiri

Seseorang yang melihat sesuatu dan memberikan penilaian terhadap apa yang dilihatnya akan dipengaruhi oleh karakteristik individual seperti sikap, motif, kepentingan, minat, pengalaman dan harapan.

2. Faktor sasaran tanggapan tersebut (objek)

Sasaran tanggapan itu bisa berupa benda, orang atau peristiwa dan sifat-sifat. Sasaran itu berpengaruh terhadap tanggapan orang yang melihatnya, misalnya sesuatu yang mencolok akan lebih cepat menarik perhatian dari sesuatu yang biasa saja. Maka, gerakan, sifat, suara, ukuran dan ciri lain dari sasaran tanggapan turut menentukan cara menilai seseorang yang melihat.

3. Faktor situasi

Situasi merupakan faktor yang turut berperan dalam penumbuhan tanggapan seseorang. Tanggapan harus dilihat secara kontekstual artinya

dalam situasi atau keadaan apa sehingga menyebabkan timbulnya tanggapan tersebut.

Faktor-faktor tersebut memiliki peran penting dalam pembentukan tanggapan pemustaka, karena dengan adanya faktor tersebut akan mendorong seorang pemustaka untuk memberikan tanggapan terhadap objek yang menjadi penilaiannya yaitu perpustakaan.



BAB III

GAMBARAN UMUM DAN HASIL PENELITIAN

A. Gambaran Umum Perpustakaan Dinas Syariat Islam Aceh

1. Sejarah Singkat Perpustakaan Dinas Syariat Islam Aceh

Perpustakaan Dinas Syariat Islam Aceh merupakan perpustakaan khusus, yang berada di Banda Aceh dan di kelola oleh kantor Dinas Syariat Islam Aceh. Perpustakaan Dinas Syariat Islam Aceh berdiri sejak tahun 2011. Pada tahun 2016, perpustakaan di pindahkan ke gedung LPTQ dikarenakan gedung Dinas Syariat Islam Aceh direnovasi.³² Kemudian pada 5 Maret 2019, perpustakaan mulai dipindahkan kembali ke gedung baru Dinas Syariat Islam Aceh.

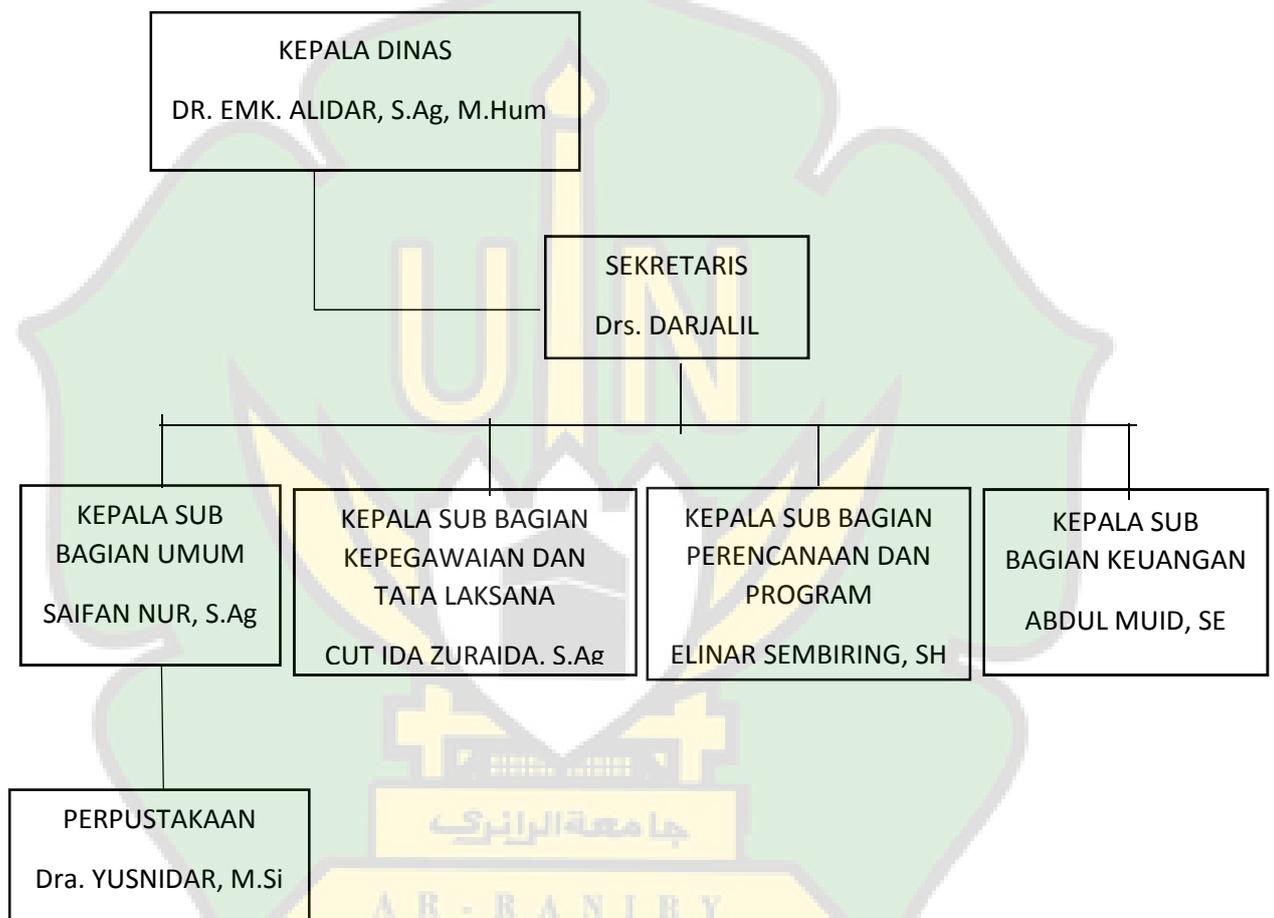
Berdirinya perpustakaan Dinas Syariat Islam Aceh, bertujuan untuk membantu para pegawai dan staf dalam menyelesaikan tugas-tugas yang berhubungan dengan pekerjaannya. Fungsi perpustakaan terhadap Dinas Syariat Islam Aceh yaitu sebagai salah satu unit penunjang dalam memenuhi kebutuhan informasi dilingkungannya juga pengembangan dan peningkatan prestasi para karyawan dan staf Dinas Syariat Islam Aceh serta masyarakat yang ingin tahu tentang qanun dan pengetahuan keislaman lainnya terutama tentang syariat islam di Aceh.

Perpustakaan Dinas Syariat Islam Aceh mempunyai tugas sebagai pusat informasi bagi pegawai dan karyawan guna menunjang tugas-tugas dan mengembangkan pengetahuan pegawai dan karyawan selingkungan Perpustakaan Dinas Syariat Islam Aceh juga bagi mahasiswa-mahasiswi yang ingin mencari informasi yang berkaitan dengan syariat islam. Pengguna perpustakaan umumnya pegawai dan staf selingkungan Dinas Syariat Islam Aceh dan mahasiswa.

³² Hasil wawancara dengan Ibu Dra. Yusnidar M.Si., pada tanggal 18 juli 2019

2. Struktur Organisasi Perpustakaan Dinas Syariat Islam Aceh

Perpustakaan Dinas Syariat Islam Aceh merupakan unit penunjang pada kantor dinas tersebut yang berada dibawah sub bagian umum. Secara rinci struktur organisasi pada Perpustakaan Dinas Syariat Islam Aceh adalah sebagai berikut:³³



3. Fasilitas dan Operasional Perpustakaan Dinas Syariat Islam Aceh

Perpustakaan Dinas Syariat Islam Aceh sebagai salah satu unit penunjang dalam pengembangan pengetahuan, prestasi serta sikap karyawan, staf dan mahasiswa khususnya dalam bidang syariat islam. Dalam

³³ Hasil wawancara dengan Ibu Dra. Yusnidar M.Si., pada tanggal 18 juli 2019

penyelenggaraannya, perpustakaan memerlukan sarana dan prasarana yang lengkap juga nyaman. Saat ini, ruang Perpustakaan Dinas Syariat Islam Aceh sekarang berada di lantai 2 gedung utama Dinas Syariat Islam Aceh. Perpustakaan Dinas Syariat Islam Aceh melaksanakan kegiatan setiap hari kerja (senin s/d jum'at). Perpustakaan Dinas Syariat Islam Aceh memiliki jam operasional pada hari senin s/d jumat pukul 08:30 s/d 12:00 WIB dan pukul 14:00 s/d 16:00 WIB.

34

Fasilitas yang dimiliki oleh penyelenggaraan perpustakaan Dinas Syariat Islam Aceh, yaitu sebagai berikut:

- a. Delapan (8) rak buku,
- b. Satu (1) unit komputer ,
- c. Satu (1) buah meja kayu untuk komputer
- d. Dua (2) unit printer, Printer hitam putih Hp dan Printer Warna canon
- e. Tiga (3) unit Air Conditioning,
- f. Meja baca sebanyak 2 buah dengan kursi 4 buah,
- g. Meja staf sebanyak 3 buah dengan 3 buah kursi,

Fasilitas-fasilitas tersebut masih dalam tahapan pengadaan demi kelancaran pengelolaan Perpustakaan Dinas Syariat Islam Aceh. Saat ini perpustakaan Dinas Syariat Islam Aceh sudah memiliki koleksi sebanyak 2514 judul buku dengan 7305 eksemplar. Koleksi yang dimiliki lebih banyak subjek koleksi syariat islam, sesuai instansi yang mendirikan perpustakaan. Tersedia juga koleksi umum seperti, koleksi karya umum, ilmu ekonomi, ilmu hukum, geografi dan sejarah, dan lain sebagainya serta koleksi referensi seperti ensiklopedia, kamus, undang-undang dan lain sebagainya.

³⁴ Hasil wawancara dengan Ibu Dra. Yusnidar M.Si., pada tanggal 18 juli 2019

Perpustakaan Dinas Syariat Islam juga berlanggan surat kabar “harian serambi indonesia” setiap harinya, dan berlanggan majalah dan tabloid setiap bulannya. Dinas Syariat Islam Aceh juga menerbitkan buku terbitan dinas yang berkaitan dengan subjek syariat islam. Saat ini perpustakaan masih dalam tahapan pengembangan dan pengadaan fasilitas -fasilitas baru.

Untuk menjadi anggota perpustakaan Dinas Syariat Islam Aceh perlu melengkapi persyaratan sebagai berikut:

- a. Fotocopy KTP/Kartu mahasiswa/ Kartu pelajar
- b. Pasfoto 2x3 cm sebanyak 2 lembar.

Anggota dapat meminjam buku maksimal 2 buku dengan batas waktu satu minggu. Keterlambatan, kerusakan, kehilangan buku dikenakan sanksi sesuai dengan ketentuan yang berlaku.³⁵

4. Tata Tertib Perpustakaan Dinas Syariat Islam Aceh

Tata tertib yang ada di Perpustakaan Dinas Syariat Islam Aceh adalah sebagai berikut:

- a. Perpustakaan dibuka pukul 08.30 s/d 16.00 WIB
- b. Dilarang membawa masuk tas ke dalam ruang baca
- c. Dilarang membawa makanan dan minuman ke dalam ruang baca
- d. Buku yang boleh dipinjam untuk satu kali peminjaman adalah dua buku.
- e. Batas waktu untuk satu kali peminjaman adalah satu minggu
- f. Keterlambatan pengembalian akan dikenakan sanksi.
- g. Kehilangan buku pada saat peminjaman harus diganti dengan buku yang sesuai dengan judul yang dihilangkan.

B. Pelaksanaan Pelayanan Perpustakaan Dinas Syariat Islam Aceh

³⁵ Hasil wawancara dengan ibu Dra. Yusnidar M.Si., pada tanggal 18 juli 2019

Pelayanan Perpustakaan Dinas Syariat Islam Aceh selama di ruang LPTQ sudah menerapkan sistem layanan dengan semestinya dan memberikan pelayanan rutin sebagaimana kegiatan yang berlangsung di perpustakaan. Namun, akibat kegiatan perpustakaan berpindah ke gedung Dinas Syariat Islam Aceh yang baru, menyebabkan pelayanan saat ini masih belum berjalan secara maksimal.

Kegiatan pelayanan di Perpustakaan Dinas syariat Islam Aceh menerapkan sistem layanan terbuka (*open access*). yaitu layanan yang memudahkan pemustaka mengakses koleksi yang dibutuhkan secara langsung pada jajaran rak. Pemustaka dapat langsung mencari koleksi pada jajaran rak, sedangkan pustakawan hanya membantu jika pemustaka mengalami kesulitan dalam mencari informasi yang dibutuhkan. Pelayanan di Perpustakaan Dinas Syariat Islam terdiri dari layanan sirkulasi dan layanan referensi.

Layanan Sirkulasi merupakan layanan yang umum berada di semua perpustakaan. Layanan ini merupakan layanan awal ketika pemustaka berada di perpustakaan, karena layanan ini berada di awal masuk perpustakaan. Layanan ini bertanggung jawab dalam menyebarkan informasi dengan memberikan layanan peminjaman dan pengembalian. layanan ini memudahkan Pemustaka agar dapat meminjam koleksi untuk peminjaman baca di perpustakaan, fotokopi dan peminjaman bawa pulang dalam waktu tertentu. bagian sirkulasi juga melayani dalam pembuatan kartu keanggotaan perpustakaan .

Layanan referensi sering disebut juga layanan rujukan, karena pada layanan ini khusus melayani koleksi-koleksi bersifat rujukan atau informasi khusus

mengenai subyek atau pokok bahasan tertentu sehingga tidak dapat dipinjam bawa pulang seperti ensiklopedia, kamus, buku tahunan dan lain sebagainya. Layanan ini bertugas dalam melayani pemustaka dalam memberikan informasi langsung dalam menggunakan koleksi referensi atau rujukan, baik dalam menemukan koleksi maupun dalam penelusuran dan penyebaran informasi. Koleksi referensi akan disusun pada rak terpisah dari koleksi umum yang dapat dipinjam sehingga koleksi ini tidak harus dibaca mulai halaman pertama sampai akhir.

C. Tanggapan Pemustaka terhadap Kualitas Pelayanan Perpustakaan Dinas Syariat Islam Aceh

Berdasarkan hasil wawancara pada pemustaka baik itu mahasiswa maupun pegawai Dinas Syariat Islam Aceh yang berkunjung pada perpustakaan mengatakan bahwa kualitas pelayanan yang di berikan Perpustakaan Dinas Syariat Islam Aceh masih belum memuaskan, hal ini dikarenakan pendukung-pendukung kinerja perpustakaan seperti berikut :

1. Fasilitas yang belum memadai

Minimnya fasilitas di Perpustakaan Dinas Syariat Islam Aceh menjadi sasaran utama dari penilaian pemustaka. Jumlah fasilitas pendukung seperti loker tas yang belum tersedia, meja dan kursi baca yang masih terbatas menyebabkan pemustaka menjadi kurang nyaman. Selain itu, kondisi ruang yang kurang menarik menyebabkan turunnya minat kunjung pemustaka untuk betah berlama-lama berada di perpustakaan. Kondisi ini di pengaruhi oleh perpindahan material kantor dari gedung lama ke gedung baru ini.

2. Koleksi yang kurang terbaharui

Koleksi di Perpustakaan Dinas Syariat Islam Aceh, lebih banyak koleksi bersubjek islam terutama syariat islam, namun kebanyakan koleksi yang dimiliki perpustakaan ini terakhir diterbitkan sekitar 3 tahun lalu. Dengan kondisi seperti ini, informasi yang diberikan kurang *up to date* untuk digunakan di masa sekarang. Selain itu, pemustaka menilai bahwa koleksi yang tersedia di perpustakaan ini kurang mutakhir untuk dijadikan sebagai referensi, terutama dalam penulisan karya ilmiah. Menurut penulis, minimnya koleksi terbaru disebabkan karena minimnya pengembangan koleksi yang dilakukan oleh Perpustakaan Dinas Syariat Islam Aceh.

3. Aplikasi pencarian koleksi yang belum tersedia

Komputer yang terbatas mempengaruhi pustakawan dalam menyediakan pencarian koleksi secara cepat yang bersistem automasi atau dikenal dengan sebutan OPAC. OPAC adalah *Online Public Access Catalog* yang berfungsi memudahkan pemustaka dalam pencarian koleksi secara efisien dan efektif melalui akses online atau menggunakan jaringan internet. Namun, ketiadaan sistem OPAC ini menyebabkan pemustaka harus mencari koleksi secara manual, yaitu langsung mengakses koleksi pada rak, sehingga memakan waktu dalam pencarian informasi sesuai kebutuhan yang dibutuhkan pemustaka. Selain itu, keterbatasan komputer didukung dengan jaringan internet atau WIFI yang masih belum tersedia.

4. Tenaga Pustakawan

Kurangnya tenaga pustakawan menyebabkan pustakawan melakukan seluruh kegiatan yang ada di perpustakaan, baik kegiatan pengolahan koleksi maupun kegiatan pelayanan terhadap pemustaka. Dengan tugas seperti ini, maka tidak sepenuhnya dalam melayani pemustaka. Hal ini menyebabkan Pustakawan tidak cepat tanggap akan kebutuhan pemustaka. Selain itu, pemustaka menilai bahwa pustakawan kurang perhatian dan cuek dalam melayani pemustaka. Minimnya pustakawan, karena minimnya jumlah pegawai di Dinas Syariat Islam Aceh. Meskipun ada 2 (dua) orang pegawai yang berlatar belakang ilmu perpustakaan, namun keduanya justru di tempatkan di bidang lainnya.

D. Kendala Pelaksanaan Kualitas Pelayanan Perpustakaan Dinas Syariat Islam Aceh

Kualitas layanan merupakan kesesuaian layanan untuk memenuhi harapan dan kebutuhan pengguna. Kesesuaian layanan yang memenuhi harapan dan kebutuhan pengguna akan memberikan kepuasan bagi pengguna layanan. Harapan dan kebutuhan pengguna akan terus berubah, sehingga kualitas layanan juga diharapkan mampu menyesuaikan dengan harapan dan kebutuhan pengguna. Kualitas pelayanan fokus kepada kepuasan pemustaka.³⁶

Kualitas pelayanan pada Perpustakaan Dinas Syariat Islam Aceh sejak pindah ke gedung Dinas Syariat Islam Aceh mengalami penurunan akibat adanya berbagai hambatan atau kendala-kendala sebagai berikut:

1. Desain Ruangan

³⁶ Purwani Istiana, *Layanan Perpustakaan*. Yogyakarta : Ombak, 2014. hal 83

Perpustakaan Dinas Syariat Islam Aceh yang baru memiliki ukuran ruangan 2 kali lebih besar dari ruangan sebelumnya. Namun, desain ruangan yang biasa-biasa saja, menjadikan perpustakaan masih terlihat seperti ruang penyimpan buku. Selain itu, ruangan ini tidak memiliki sekat atau ruangan khusus bagi kegiatan pengolahan koleksi, sehingga dapat mengganggu kenyamanan pemustaka yang berada di perpustakaan. Berdasarkan wawancara dengan pemustaka, mengharapkan ruang perpustakaan idealnya berada di lantai 1.

2. Sarana dan fasilitas

Kekurangan fasilitas di Perpustakaan Dinas Syariat Islam Aceh, seperti jumlah rak buku yang tersedia masih belum sesuai dengan jumlah koleksi yang ada di perpustakaan, rak display koran, meja dan kursi baca, serta loker tas. Di perpustakaan sebelumnya, ruangan Perpustakaan Dinas Syariat Islam Aceh lebih kecil dari ruangan perpustakaan baru, sehingga membutuhkan fasilitas yang lebih banyak dari ruangan perpustakaan sebelumnya. Fasilitas yang sebagian hilang juga menjadi penyebab keterbatasan fasilitas di perpustakaan.

Jaringan Internet atau *WIFI* juga belum memadai di ruang perpustakaan, sehingga menghambat kegiatan perpustakaan, terutama pada pelayanan sirkulasi. Pustakawan masih menggunakan layanan secara manual, seperti pada saat peminjaman koleksi dan saat kegiatan pengolahan koleksi. Pustakawan juga belum dapat menerapkan sistem automasi perpustakaan, seperti OPAC, sehingga pemustaka masih menelusur koleksi secara manual.

3. Koleksi

Kendala selanjutnya yang ada di Perpustakaan Dinas Syariat Islam Aceh adalah koleksi yang kurang mutakhir. Rata-rata koleksi Perpustakaan Dinas Syariat Islam Aceh memiliki koleksi yang diterbitkan pada tahun 2004. Hal ini menyebabkan koleksi kurang relevan untuk dipakai sebagai referensi penulisan karya ilmiah. Koleksi lama ini turut mempengaruhi minat kunjung pemustaka di Perpustakaan Dinas Syariat Islam Aceh.

4. Tenaga Pustakawan

Pustakawan merupakan bagian penting bagi kemajuan perpustakaan, mengingat kegiatan pelayanan perpustakaan merupakan suatu teknis pelayanan untuk melayani pemustaka, sehingga dibutuhkan tenaga ahli yang benar-benar mampu menangani kegiatan tersebut. Perpustakaan Dinas Syariat Islam Aceh masih kekurangan tenaga ahli pustakawan. Meskipun di kantor ini memiliki pegawai yang berlatar ilmu perpustakaan sebanyak 2 (dua) orang, namun tidak ditempatkan di perpustakaan.

E. Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan Perpustakaan Dinas Syariat Islam Aceh

Upaya yang dapat dilakukan dalam peningkatan kualitas pelayanan di Perpustakaan Dinas Syariat Islam Aceh adalah sebagai berikut :

1. Mengupayakan Penambahan Tenaga Pustakawan

Dengan menambah tenaga pustakawan yang profesional, maka akan meningkatkan kualitas perpustakaan terutama pelayanan. Tenaga pustakawan

yang dibutuhkan ialah yang memiliki kompetensi, kepribadian dan kecakapan yang baik. Selain itu, seorang tenaga pustakawan yang profesional juga merupakan seseorang yang harus menyenangkan dan menarik dalam memberikan pelayanan serta ramah dan menghargai pemustaka.

2. Menerapkan Layanan Prima.

Layanan prima merupakan layanan yang terbaik yang disajikan perpustakaan bagi pemustaka. Layanan prima adalah layanan dengan jaminan mutu, keandalan, kompetensi, dan kebaharuan informasi.³⁷ Secara garis besar, ada 4 unsur dalam konteks kualitas, yaitu : kecepatan, ketepatan, keramahan, dan kenyamanan. Ke-empat komponen ini merupakan unsur penting dalam layanan prima. Terciptanya suatu layanan prima jika pustakawan memiliki keterampilan dalam memuaskan pengguna, seperti bersikap ramah dan santun, berpenampilan rapi dan bersih, memperlihatkan semangat dalam bekerja dan sikap selalu siap melayani, menguasai bidang pekerjaannya baik tugas pokok dibidangnya maupun tugas lainnya, mampu memahami bahasa isyarat, dan mampu menangani keluhan pengguna secara profesional.

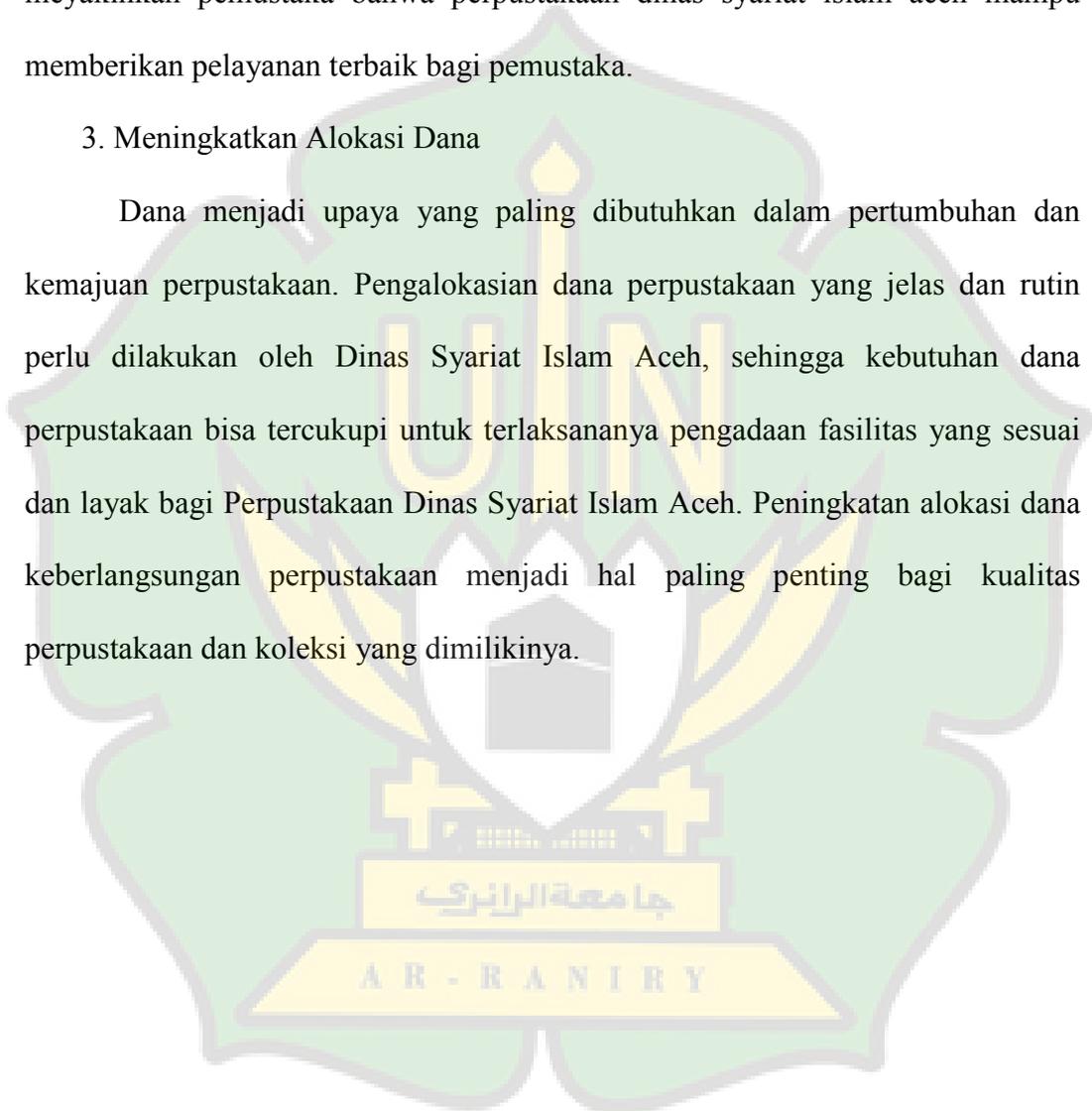
Manfaat layanan prima yang diterapkan di perpustakaan yaitu : koleksi, fasilitas dan jasa yang tersedia di perpustakaan dapat dimanfaatkan dengan baik oleh pemustaka, meningkatkan kinerja perpustakaan, meningkatkan hubungan antara pemustaka dan pustakawan, meningkatkan loyalitas pemustaka. Pelayanan yang dapat diterapkan perpustakaan dan pustakawan yaitu berbagai pelayanan yang efektif dan efisien dalam artian memakan sedikit waktu, tenaga dan biaya.

³⁷Lasa Hs, *Layanan Prima Perpustakaan*. Yogyakarta : Universitas Gajah Mada, 2009. hal 8.

Seperti dengan menerapkan layanan “mandiri” atau “online” seperti pada layanan peminjaman dan pengembalian secara mandiri. Dengan menerapkan layanan prima ini akan meningkatkan citra perpustakaan dan pustakawan menjadi lebih baik dan meyakinkan pemustaka bahwa perpustakaan dinas syariat islam aceh mampu memberikan pelayanan terbaik bagi pemustaka.

3. Meningkatkan Alokasi Dana

Dana menjadi upaya yang paling dibutuhkan dalam pertumbuhan dan kemajuan perpustakaan. Pengalokasian dana perpustakaan yang jelas dan rutin perlu dilakukan oleh Dinas Syariat Islam Aceh, sehingga kebutuhan dana perpustakaan bisa tercukupi untuk terlaksananya pengadaan fasilitas yang sesuai dan layak bagi Perpustakaan Dinas Syariat Islam Aceh. Peningkatan alokasi dana keberlangsungan perpustakaan menjadi hal paling penting bagi kualitas perpustakaan dan koleksi yang dimilikinya.



BAB IV

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dari karya tulis ini, maka penulis dapat mengambil kesimpulan antara lain :

1. Tanggapan pemustaka terhadap kualitas pelayanan di Perpustakaan Dinas Syariat Islam Aceh masih belum memuaskan. Hal ini disebabkan karena fasilitas yang masih belum memadai, koleksi yang kurang pembaharuan dan tenaga pustakawan yang masih kurang. Kendala terlaksananya kualitas pelayanan Perpustakaan Dinas Syariat Islam Aceh terdiri dari 3 kendala, yaitu : (1) Desain Ruangan, (2) Sarana dan Fasilitas, (3) Koleksi, dan (4) Tenaga Pustakawan.
2. Upaya yang dilakukan dalam peningkatan kualitas pelayanan di Perpustakaan Dinas Syariat Islam Aceh, yaitu : (1) Mengupayakan Penambahan Tenaga Pustakawan, (2) Menerapkan Layanan Prima, dan (3) Meningkatkan Alokasi Dana.

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan di atas, ada sejumlah saran yang dapat direkomendasikan, yaitu:

1. Diharapkan kepada pimpinan Dinas Syariat Islam Aceh untuk dapat meningkatkan fasilitas perpustakaan, pengadaan koleksi terbaru yang rutin, dan penambahan tenaga pustakawan.
2. Diharapkan kepada Dinas Syariat Islam Aceh untuk menyediakan dan memperkuat jaringan internet atau WIFI, agar memudahkan pemustaka dalam mencari informasi.



DAFTAR PUSTAKA

- Anis Masruri, "Kualitas Pelayanan Perpustakaan". *Jurnal Berkala Ilmu perpustakaan dan informasi*. Vol. 1 No. 2, 2004. Diakses melalui <https://jurnal.ugm.ac.id/bip/article/view/8346/6449>
- Aziza Nur Persia, Yuli Rohmiyati, "Peran Perpustakaan Anak Di Rumah Sakit Kanker "Dharmais" Jakarta". *Jurnal Ilmu Perpustakaan*. Vol. 2 No. 3, 2013. Diakses melalui <https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/jip/article/view/3489/3417>
- Badan Standarisasi Nasional. *Perpustakaan Khusus Instansi Pemerintah*. Jakarta: Badan Standarisasi Nasional, 2009.
- Bayu Indra Saputro, Chaidir Amir, "Kompetensi Pustakawan Perpustakaan Khusus: Studi Kasus Di Perpustakaan Kementerian Pendidikan Dan Kebudayaan". *Jurnal BACA: Jurnal Dokumentasi dan Informasi*, Vol. 39 No.2, Desember 2018. <http://jurnalbaca.pdii.lipi.go.id/index.php/baca/article/view/428/276>.
- Jalaluddin Rahmat, *Psikologi Komunikasi*. Bandung : Remaja Rosada Karya, 2005.
- Kamariah Tambunan, "Kajian Perpustakaan Khusus Dan Sumber Informasi Di Indonesia". *Jurnal BACA: Jurnal Dokumentasi dan Informasi*. Vol. 34 No.1, Juni 2013. <http://jurnalbaca.pdii.lipi.go.id/index.php/baca/article/view/137/149>
- Kamus pusat bahasa, *Kamus Bahasa indonesia*. Jakarta : Pusat Bahasa, 2008.
- Lasa Hs, *Layanan Prima Perpustakaan*. Yogyakarta : Universitas Gajah Mada, 2009.
- Lasa Hs, "Standar pelayanan perpustakaan perguruan tinggi: aspek akreditasi BAN PT dan akreditasi PNRI". Yogyakarta: Universitas Gajah Mada, 2015. Diakses melalui http://lib.ugm.ac.id/download/materi%20kegiatan/2015/spm%20-%20standar%20pelayanan%20minimal/Makalah_Lasa%20HS.

Nova Afriani, Yunaldi, “Peranan Promosi Perpustakaan Terhadap Kunjungan Pemustaka Di Perpustakaan Umum Kota Solok”. *Jurnal Ilmu Informasi Perpustakaan dan Kearsipan*. Vol. 1 No. 1, September 2012. <http://ejournal.unp.ac.id/index.php/iipk/article/view/331/267>

Nur Caini, “Pengaruh Kualitas Layanan Perpustakaan Terhadap Pemanfaatan Koleksi Di Perpustakaan Pada Peserta Didik SMP Negeri 26 Makassar”, Makassar : Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar, 2016. Diakses melalui <http://repositori.uin-alauddin.ac.id/634/1/NUR%20CAINI.pdf>

Perpustakaan Nasional RI, *Pedoman umum penyelenggaraan perpustakaan khusus*. Jakarta : Perpustakaan Nasional RI, 2006.

Purwani Istiana, *Layanan Perpustakaan*. Yogyakarta : Ombak, 2014.

Sentosa Sembiring, *Himpunan Peraturan Perundang-Undangan Tentang Perpustakaan*. Bandung : Nuansa Aulia, 2008.

Ulin Nuha, “Meningkatkan Kualitas Pelayanan Perpustakaan Dengan Pendekatan Bilingual”, *Jurnal Libraria*, Vol. 2 No. 1, 2014. <http://journal.stainkudus.ac.id/index.php/Libraria/article/view/1190/1083>

Universitas Sumatra Utara, Bab II Tinjauan Literatur. diakses melalui <http://repository.usu.ac.id/bitstream/handle/123456789/56417/Chapter%20II.pdf?sequence=4&isAllowed=y>

Universitas Sumatra Utara, Bab II Tinjauan Pustaka. Diakses melalui <http://repository.usu.ac.id/bitstream/handle/123456789/53259/Chapter%20II.pdf;jsessionid=F0DC71D6322510E861A032886EE603FF?sequence=4>

DAFTAR WAWANCARA

TANGGAPAN PEMUSTAKA TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PERPUSTAKAAN DINAS SYARIAT ISLAM ACEH

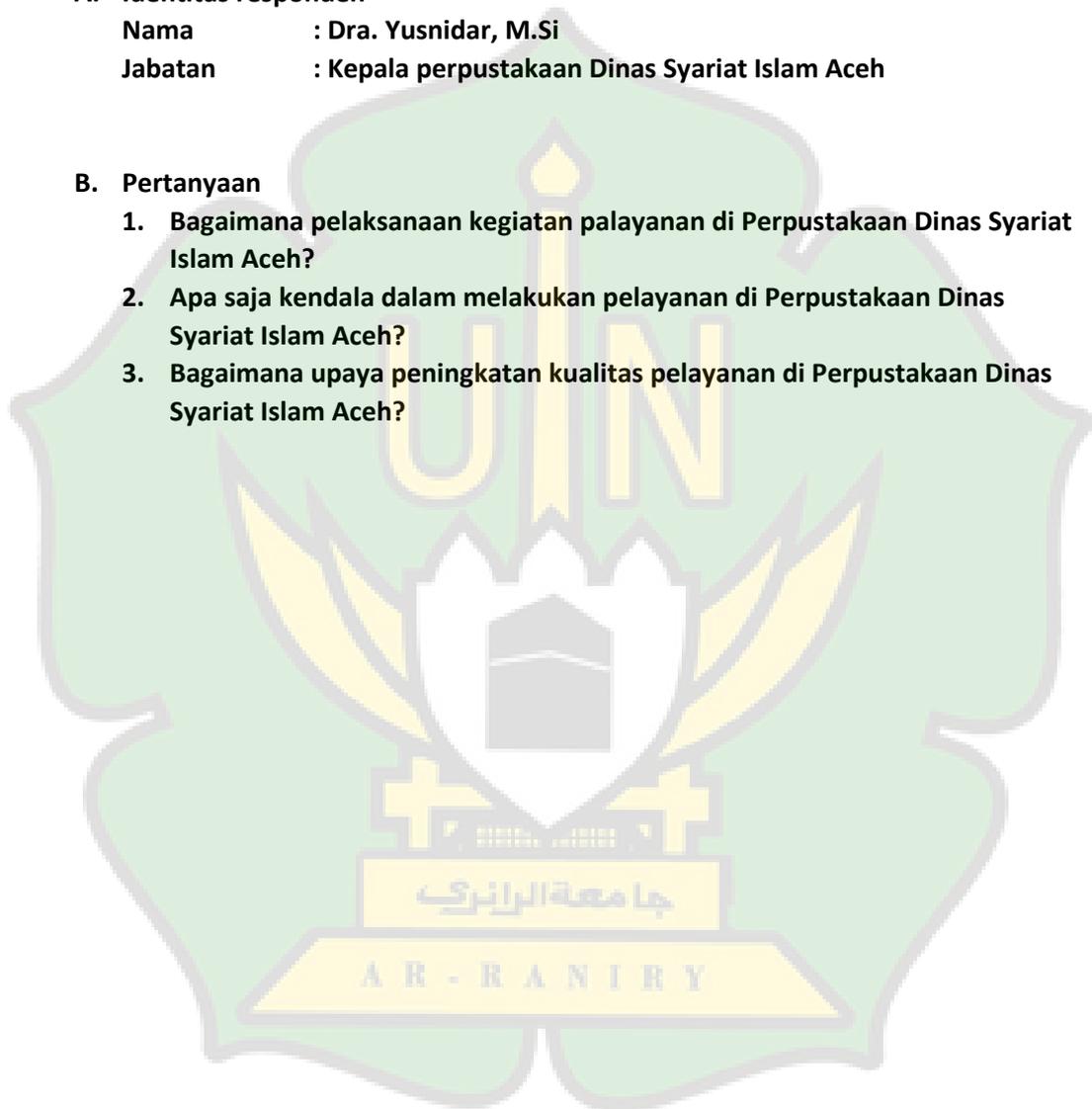
PEDOMAN WAWANCARA KEPALA PERPUSTAKAAN

A. Identitas responden

Nama : Dra. Yusnidar, M.Si
Jabatan : Kepala perpustakaan Dinas Syariat Islam Aceh

B. Pertanyaan

1. Bagaimana pelaksanaan kegiatan pelayanan di Perpustakaan Dinas Syariat Islam Aceh?
2. Apa saja kendala dalam melakukan pelayanan di Perpustakaan Dinas Syariat Islam Aceh?
3. Bagaimana upaya peningkatan kualitas pelayanan di Perpustakaan Dinas Syariat Islam Aceh?



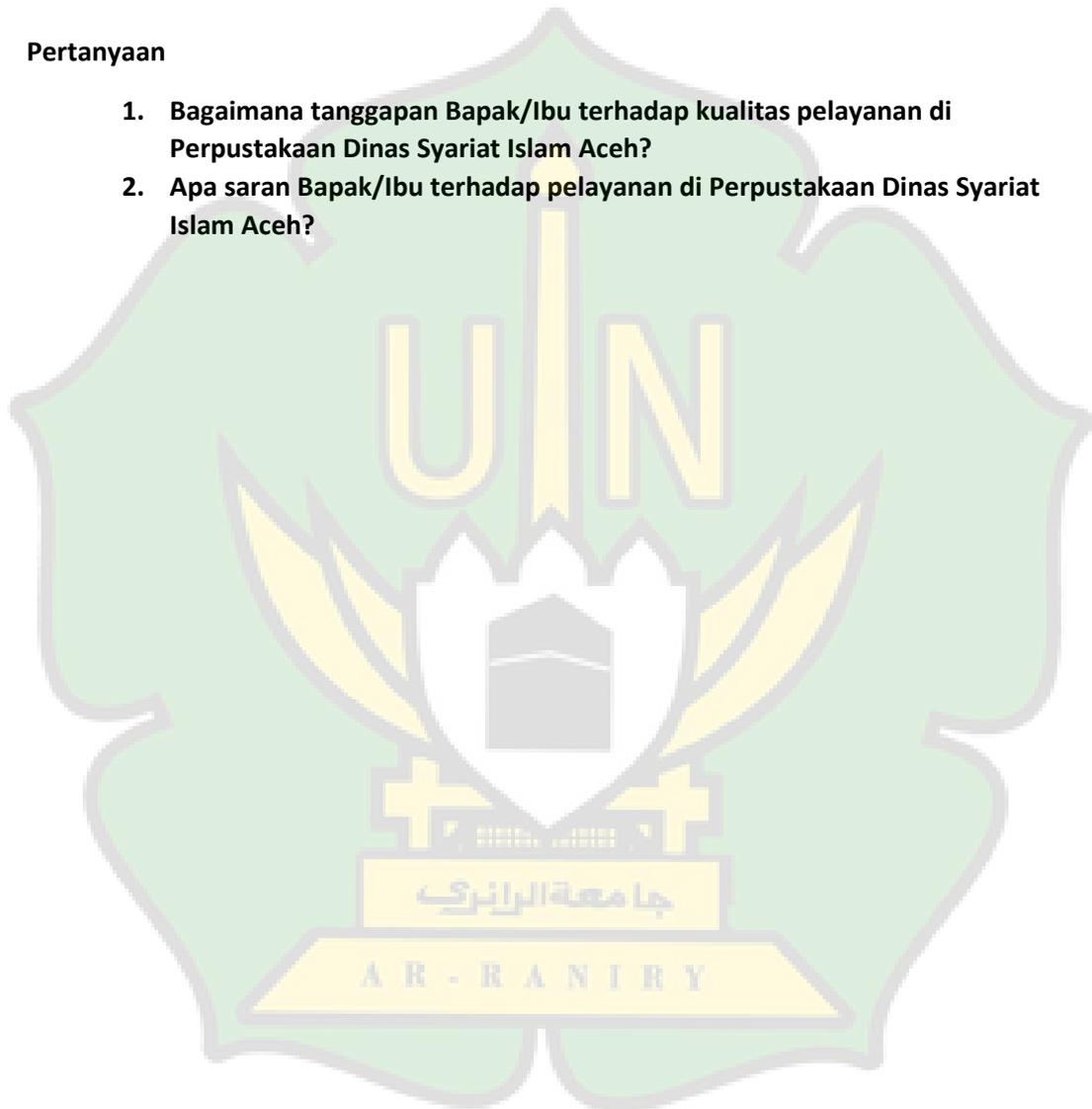
DAFTAR WAWANCARA

TANGGAPAN PEMUSTAKA TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PERPUSTAKAAN DINAS SYARIAT ISLAM ACEH

PEDOMAN WAWANCARA PEMUSTAKA

Pertanyaan

1. Bagaimana tanggapan Bapak/Ibu terhadap kualitas pelayanan di Perpustakaan Dinas Syariat Islam Aceh?
2. Apa saran Bapak/Ibu terhadap pelayanan di Perpustakaan Dinas Syariat Islam Aceh?





KEMENTERIAN AGAMA R.I.
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY BANDA ACEH
FAKULTAS ADAB DAN HUMANIORA
Jl. Syekh Abdul Rauf Kopelma Darussalam Banda Aceh
Telp. 0651-7552922 Situs :www.adab.ar-raniry.ac.id

SURAT KEPUTUSAN DEKAN FAKULTAS ADAB DAN HUMANIORA UIN AR-RANIRY
NOMOR: 979/Ua.08/FAH/PP.00.9/06/2019
TENTANG
TENTANG PENGANGKATAN PEMBIMBING KERTAS KARYA UTAMA (KKU) MAHASISWA
FAKULTAS ADAB DAN HUMANIORA UIN AR-RANIRY BANDA ACEH

DEKAN FAKULTAS ADAB DAN HUMANIORA UIN AR-RANIRY BANDA ACEH

- Menimbang : a. bahwa untuk kelancaran Penulisan KKU Mahasiswa pada Fakultas Adab dan Humaniora UIN Ar-Raniry di pandang perlu menunjuk pembimbing KKU 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 KKU**
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 43 Tahun 1999, tentang Pokok-pokok Kepegawaian;
2. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi;
3. Peraturan Presiden RI Nomor 64 Tahun 2013, tentang Perubahan IAIN Ar-Raniry Banda Aceh menjadi UIN Ar-Raniry Banda Aceh
4. Keputusan Menteri Agama RI Nomor 39 tahun 1963, Tentang berdiri IAIN Ar-Raniry;
5. Undang-Undang No. 14 Tahun 2005, tentang Guru dan Dosen serta Standar Nasional Pendidikan;
6. Peraturan Pemerintah No. 30 Tahun 1980, tentang Kepegawaian;
7. Peraturan Pemerintah No. 19 Tahun 2005, tentang Sistem Pendidikan Nasional;
8. Peraturan Menteri Agama RI Nomor 2 Tahun 2014, tentang Organisasi dan Tata Kerja UIN Ar-Raniry Banda Aceh
9. Peraturan Menteri Agama No. 21 Tahun 2015, tentang Statuta UIN Ar-Raniry Banda Aceh.
- Menimbang : DIPA UIN Ar-Raniry No; SP DIPA 025.04.2.4.23925/2019 Tanggal 5 Desember 2018

MEMUTUSKAN

- Pertama : Menunjuk saudara :
1). Ruslan, M.LIS (Pembimbing Pertama)
2). Dra. Yusnidar, M.Si (Pembimbing kedua)
Untuk membimbing KKU mahasiswa
Nama : Cut Dara Thahira
Nim : 160504026
Jurusan : D-III Ilmu Perpustakaan UIN Ar-Raniry
Judul : Tanggapan Pemustaka terhadap Kualitas Pelayanan di Perpustakaan Dinas Syariat Islam 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 penetapan ini.

Ditetapkan di: Banda Aceh
Pada Tanggal: 24 Juni 2019

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



Tembusan

1. Rektor UIN Ar-Raniry Banda Aceh.
2. Ketua Prodi D-III Ilmu Perpustakaan Fakultas Adab dan Humaniora UIN Ar-Raniry Banda Aceh.
3. Kepala Kantor Pelayanan Pembendaharaan Negara di Banda Aceh.
4. Kepala Bagian Keuangan UIN Ar-Raniry Banda Aceh
5. Yang bersangkutan untuk dimaklumi dan dilaksanakan

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Nama : Cut Dara Thahira
NIM : 160504026
Tempat dan Tanggal Lahir : Langsa, 25 Maret 1998
Jenis Kelamin : Perempuan
Agama : Islam
Kebangsaan/ Suku : Indonesia/Aceh
Status : Belum Nikah
Pekerjaan : Mahasiswa
Alamat : Jl. Lilawangsa, Dusun Cendana No.6B,
Geudubang Jawa, Langsa Baro

Orang Tua/Wali

1. Ayah

Nama : T. Amir Hamzah
Pekerjaan : Pegawai Swasta
Alamat : Jl. Lilawangsa, Dusun Cendana No.6B,
Geudubang Jawa, Langsa Baro

2. Ibu

Nama : Khairussina
Pekerjaan : Ibu Rumah Tangga
Alamat : Jl. Lilawangsa No.6B Dusun Cendana,
Geudubang Jawa, Langsa Baro

Banda Aceh, 31 Juli 2019

Cut Dara Thahira