

**TANGGAPAN PENGGUNA TERHADAP KUALITAS PELAYANAN  
REFERENSI DI BADAN ARSIP DAN PERPUSTAKAAN ACEH**

**SKRIPSI**

Diajukan Oleh

**MALISA MAULIDA**

**Mahasiswa Fakultas Adab dan Humaniora  
Program Studi Ilmu Perpustakaan  
NIM: 531202948**



**FAKULTAS ADAB DAN HUMANIORA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY  
DARUSSALAM-BANDA ACEH  
1438 H / 2017 M**

**SKRIPSI**

Diajukan Kepada Fakultas Adab dan Humaniora UIN Ar-Raniry

Darussalam-Banda Aceh Sebagai Salah Satu

Beban Studi Program Strata Satu (S-1) Ilmu Perpustakaan

Oleh :

**MALISA MAULIDA**

Mahasiswa Fakultas Adab dan Humaniora

Program Strata Satu (S1) Ilmu Perpustakaan

NIM: 531202948

Disetujui Oleh :

Pembimbing I



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

Pembimbing II



**Abdul Manar, S.Ag, S.IP, M.Hum**  
**NIP. 196906051998031005**

## SKRIPSI

Telah Dinilai Oleh Panitia Sidang Munaqasyah Skripsi  
Fakultas Adab dan Humaniora UIN Ar-Raniry, Dinyatakan  
Lulus dan Diterima Sebagai Tugas Akhir Penyelesaian Program Sarjana (S-1)  
Ilmu Perpustakaan

Pada Hari/Tanggal  
Rabu, 08 Februari 2017 M  
05 Jumadil-Awwal 1438 H

Panitia Sidang Munaqasyah Skripsi

Ketua,

Dr. Fauzi Ismail, M.Si  
NIP. 196805111994021001

Sekretaris,

Abdul Manar, S.Ag, S.IP, M.Hum  
NIP. 196906051998031005

Penguji I,

Nurhayati Ali Hasan, M.LIS  
NIP. 197307281999032002

Penguji II,

Drs. Syukrinur, M.LIS  
NIP. 196801252000031002

Mengetahui,

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



Syarifuddin, MA., Ph.D

NIP. 197001011997031005

## SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Malisa Maulida

Nim : 531202948

Prodi : S1 Ilmu Perpustakaan

Judul Skripsi :Tanggapan Pengguna Terhadap Kualitas Pelayanan Referensi Di Badan Arsip dan Perpustakaan Aceh

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

Demikian surat pernyataan ini saya buat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Banda Aceh, 6 Februari 2017

Yang membuat pernyataan,

  
6000  
Rp. ENAM RIBU RUPIAH  
Malisa Maulida

## KATA PENGANTAR



Segala puji dan syukur senantiasa penulis panjatkan kehadiran Allah SWT, dengan Rahmat dan Hidayah-Nyalah penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Shalawat dan salam penulis sanjungkan kepada junjungan Alam Nabi Besar Muhammad SAW yang telah membawa perubahan yang maha dahsyat dari alam jahiliyah kepada alam yang berilmu pengetahuan.

Alhamdulillah dengan petunjuk dan hidayah-Nya, penulis telah selesai menyusun sebuah skripsi untuk memenuhi dan melengkapi syarat-syarat guna mencapai gelar sarjana pada prodi S 1 Ilmu Perpustakaan Fakultas Adab dan Humaniora UIN Ar-Raniry Banda Aceh, dengan judul **“Tanggapan Pengguna Terhadap Kualitas Pelayanan Referensi Di Badan Arsip Dan Perpustakaan Aceh”**.

Alhamdulillah atas kasih sayang Allah dan karunianya yang telah memberikan kesehatan dan anugerah kepada penulis untuk menyelesaikan skripsi ini. Teristimewa penulis sampaikan Ayah tercinta Abdul Latief, S.Pd dan ibunda yang tersayang Rosmiati, yang telah banyak memberikan do'a, nasihat, kasih sayang, serta perhatian secara moril maupun materil selama ini kepada penulis sejak awal perkuliahan sampai pada penyusunan skripsi ini sehingga dapat berjalan dengan baik. Penulis juga menyampaikan terimakasih kepada abang Jul Madi, dan adik Nurlatifah yang telah memberikan kasih sayang, semangat

dorongan dan motivasi kepada penulis. Terimakasih juga penulis ucapkan kepada seluruh keluarga besar lainnya yang tidak mungkin disebutkan satu persatu, karena do'a merekalah yang dapat menyelesaikan karya tulis ini.

Ucapan rasa terimakasih yang setulus-tulusnya penulis sampaikan kepada Bapak Dr. Fauzi Ismail, M.Si selaku pembimbing 1, dan Bapak Abdul Manar, M.Hum selaku pembimbing II yang telah banyak memberikan waktu, semangat dan ilmu yang senantiasa memberikan bimbingan dan saran-saran kepada penulis selama penulisan skripsi ini sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan arahan dan bimbingan beliau. Ucapan terimakasih juga penulis sampaikan kepada Ketua Prodi S I Ilmu Perpustakaan Ibu Zubaidah, M.Ed dan Sekretaris Prodi S I Ilmu Perpustakaan.

Ucapan terimakasih juga penulis sampaikan kepada Bapak Syarifuddin, MA, Ph.D selaku Dekan Fakultas Adab dan Humaniora serta penasehat Akademik bagi penulis Dr. Muhammad Nasir, M. Hum, para dosen penguji, Bapak dan Ibu Dosen serta para akademisi dan pegawai prodi S I Ilmu Perpustakaan yang telah membantu dan memberikan penulis pengajaran dengan berbagai disiplin ilmu pengetahuan yang sangat bermanfaat serta menjadi bekal untuk penulis dalam melanjutkan masa depan.

Rasa terimakasih juga penulis ucapkan kepada Badan Arsip dan Perpustakaan Aceh yang telah mengizinkan kepada penulis untuk mengadakan penelitian di Perpustakaan tersebut. Ucapan terimakasih selanjutnya untuk seluruh sahabat-sahabat penulis jurusan S I Ilmu Perpustakaan angkatan 2012.

Semoga Allah SWT membalas kebaikan dan ketulusan semua pihak yang telah membantu penyelesaian skripsi ini dengan melimpahkan rahmat dan karunianya. Skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan, untuk itu penulis sangat mengharapkan kritik dan saran yang membangun dalam kebaikan penulisan selanjutnya. Semoga karya ilmiah ini dapat memberikan manfaat bagi pengembangan ilmu pengetahuan. Aamiin.

Banda Aceh, 09 Januari 2017

Penulis,

Malisa Maulida

## DAFTAR ISI

<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>v</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	<b>x</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>xii</b>
<b>ABSTRAK.....</b>	<b>xiii</b>
<b>BAB I. PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	4
C. Tujuan Penelitian.....	4
D. Manfaat Penelitian.....	5
E. Penjelasan Konsep/istilah.....	5
<b>BAB II. KAJIAN PUSTAKA DAN LANDASAN TEORI.....</b>	<b>8</b>
A. Kajian Pustaka.....	8
B. Tanggapan Pengguna.....	9
1. Pengertian Tanggapan Pengguna (respon) perpustakaan.....	9
2. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Tanggapan Pengguna Perpustakaan.....	11
C. Kualitas Pelayanan Referensi.....	13
1. Pengertian Pelayanan Referensi.....	13
2. Kualitas Pelayanan Referensi.....	17
3. Indikator Kualitas Pelayanan Referensi.....	20
<b>BAB III. METODE PENELITIAN.....</b>	<b>21</b>
A. Rancangan Penelitian.....	21
B. Lokasi dan Waktu penelitian.....	22
C. Populasi dan Sampel.....	22
D. Teknik Pengumpulan Data.....	23
E. Teknik Pengolahan dan Analisis Data.....	25
<b>BABIV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>27</b>
A. Gambaran Umum Badan Arsip dan Perpustakaan Aceh.....	27
B. Hasil Penelitian.....	32
C. Pembahasan.....	38

<b>BAB V. PENUTUP .....</b>	<b>40</b>
A. Kesimpulan.....	40
B. Saran .....	41
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>42</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	
<b>DATAR RIWAYAT HIDUP .....</b>	

## DAFTAR TABEL

4.1 : Struktur organisasi Badan Arsip dan Perpustakaan Aceh .....	29
4.2 : Koleksi .....	30
4.3 : Koleksi referensi .....	31
4.4 : Koleksi referensi sudah sesuai dengan kebutuhan pengguna .....	32
4.5 : Pustakawan referensi cepat tanggap dalam membantu pengguna ..	33
4.6 : Dalam pencarian buku, hasil yang diperoleh tepat dan sesuai .....	33
4.7 : Pengguna dapat mencari buku dengan mudah tersedia ( OPAC) ...	34
4.8 : Pustakawan referensi bersikap ramah dalam melayani pengguna ..	34
4.9 : Buku yang ada di ruang referensi boleh difoto copy .....	35
4.10: Pustakawan di ruang referensi berpenampilan sopan menarik .....	35
4.11: Berada Di ruang referensi terasa nyaman dan betah .....	36
4.12: Penataan buku di rak memudahkan pengguna menemukan buku ..	36
4.13: fasilitas ruang referensi lengkap tersedianya kursi dan meja .....	37
4.14: Pustakawan menguasai sumber informasi sarana rujukan .....	37

## **DAFTAR LAMPIRAN SKRIPSI**

- LAMPIRAN 1. Surat Keterangan Pembimbing Skripsi Mahasiswa Fakultas Adab Dan Humaniora UIN Ar-Raniry
- LAMPIRAN 2. Surat Izin Mengadakan Penelitian Dari Dekan Fakultas Adab Dan Humaniora UIN Ar-Raniry Banda Aceh
- LAMPIRAN 3. Surat Izin Mengadakan Penelitian Dari Badan Arsip Dan Perpustakaan Aceh
- LAMPIRAN 4. Surat Keterangan Telah Melakukan Penelitian Dari Badan Arsip Dan Perpustakaan Aceh
- LAMPIRAN 5. Angket Penelitian Untuk Mahasiswa
- LAMPIRAN 6. Daftar Riwayat Hidup

## ABSTRAK

Skripsi ini berjudul “**Tanggapan Pengguna Terhadap Kualitas Pelayanan Referensi di Badan Arsip dan Perpustakaan Aceh**”. Adapun rumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana tanggapan pengguna terhadap kualitas pelayanan referensi di Badan Arsip dan Perpustakaan Aceh, dengan tujuan untuk mengetahui tanggapan pengguna terhadap kualitas pelayanan referensi di Badan Arsip dan perpustakaan Aceh. Metode yang digunakan dalam penelitian ini yaitu metode kualitatif dengan teknik pengumpulan data meliputi penyebaran kuesioner (angket), dan observasi. Penelitian ini dilakukan selama 1 Minggu terhitung dari 4 Januari 2017 sampai dengan 10 Januari 2017. Populasi dalam penelitian ini adalah populasi *infinit*, dan untuk menentukan ukuran sampel dengan menggunakan teknik *incidental sampling*. Sampel dalam penelitian ini berjumlah sebanyak 33 orang. Hasil penelitian menunjukkan bahwa hanya 27,27% pengguna beranggapan, kualitas pelayanan referensi di Badan Arsip dan Perpustakaan Aceh baik, sedangkan sisanya 72,72% beranggapan kurang baik.

# BAB 1

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Masalah

Secara umum, Perpustakaan sebagai suatu organisasi tidak terlepas dari masalah yang sama dalam meningkatkan sumberdaya manusianya, yakni perlunya kompetensi, motivasi dan profesionalisme di kalangan pustakawannya. Menurut Widjaya, bahwa kelancaran serta keberhasilan program kegiatan organisasi dapat tercapai secara efektif dan efisien jika pustakawan mampu bekerjasama dengan pengguna.<sup>1</sup> Sutarno menjelaskan bahwa perpustakaan untuk kita semua dalam rangka menunjang pendidikan untuk semua (*education for all*), dan pendidikan sepanjang masa (*lifelong education*). Hal tersebut dapat diwujudkan manakala perpustakaan sudah dapat menjalankan semua kegiatannya dengan performa dan kinerja yang kemanfaatannya benar-benar dirasakan oleh banyak orang.<sup>2</sup>

Untuk mencapai hal tersebut, perpustakaan perlu memberikan layanan yang berkualitas. Layanan perpustakaan yang berkualitas itu membutuhkan pustakawan referensi yang handal, terlebih di era teknologi saat ini, pustakawan referensi dituntut untuk berjuang dan bekerja keras lagi dalam membantu pengguna, keterampilan, dan keahlian dalam bidang perpustakaan, dokumentasi, informasi, dan teknologi

---

<sup>1</sup> Widjaya, *Perencanaan Sebagai Fungsi Manajemen*, (Jakarta: Ghalia Indonesia, 1987), hal .8.

<sup>2</sup> Sutarno, NS, *Manajemen Perpustakaan Suatu Pendekatan Praktek*, (Jakarta: Sagung Seto, 2006), hal.3.

informasi. Kualitas layanan adalah kesesuaian layanan untuk memenuhi harapan dan kebutuhan pengguna.

Supardi menjelaskan bahwa, ada beberapa faktor yang mempengaruhi kinerja yaitu kualitas, kuantitas, pengetahuan, daya tanggap, keandalan, keselamatan, dan hubungan. Faktor-faktor tersebut dapat mendukung perpustakaan untuk mencapai tujuannya dan menjalankan fungsi perpustakaan dengan baik, salah satu diantaranya adalah memberikan pelayanan kepada pengguna. Dalam hal ini sumber daya yang profesional dan berkemampuan sudah selayaknya dimiliki oleh perpustakaan untuk dapat melayani pengguna dengan baik. Karena memberikan pelayanan sama dengan memberikan informasi kepada pengguna. Untuk itu perpustakaan harus memiliki sumber daya yang mendukung seperti koleksi yang lengkap, pengelolaan informasi yang baik, dan layanan yang disediakan merupakan produk yang dapat ditawarkan kepada masyarakat pengguna informasi.<sup>3</sup>

Dengan demikian peran pustakawan referensi sangat penting untuk mewujudkan layanan perpustakaan yang berkualitas. Layanan referensi yang berkualitas salah satunya menyediakan koleksi dengan lengkap, dan menemukan kebutuhan penggunanya. Untuk mengetahui apakah kebutuhan pengguna sudah sepenuhnya terpenuhi atau tidak dapat dilakukan melalui tanggapan pengguna itu sendiri.

---

<sup>3</sup> Supardi, *Manajemen Personalia*, ( Yogyakarta: BPF UII, 2011), hal. 65.

Dalam Kamus Lengkap Bahasa Indonesia tanggapan adalah proses penilaian yang dilakukan oleh indera manusia itu sendiri apa saja yang hendak dilihat atau dirasakan dari luar inderanya terhadap suatu objek yang ada di sekitar manusia tersebut.<sup>4</sup> Sedangkan pengguna adalah perseorangan, kelompok orang, masyarakat, atau lembaga yang memanfaatkan fasilitas layanan perpustakaan.<sup>5</sup> Tanggapan pengguna perpustakaan sangat penting dilakukan untuk melihat kinerja pustakawan dalam melayani. Tanggapan pengguna untuk melihat pencapaian dari layanan tersebut.

Badan Arsip dan Perpustakaan Aceh merupakan sebuah instansi di lingkungan pemerintah provinsi Aceh. Tugas yang diemban Badan Arsip dan Perpustakaan Aceh adalah membantu pemerintah Aceh dalam bidang pembinaan, pengolahan, dokumentasi, dan informasi berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku dan kebijakan yang ditetapkan oleh Gubernur Aceh.

Layanan referensi di Badan Arsip dan Perpustakaan Aceh merupakan salah satu kegiatan pokok yang dilakukan di perpustakaan yang khusus melayani dan menyajikan koleksi referensi kepada para pengguna perpustakaan. Selain itu, salah satu jasa layanan referensi perpustakaan disediakan bagi pengguna untuk membantu menemukan pengguna informasi dalam dibutuhkan. Layanan referensi ini dilakukan oleh pustakawan referensi.

---

<sup>4</sup> Departemen Pendidikan Nasional, *Kamus Lengkap Bahasa Indonesia*, cet. V (Bandung: Pustaka setia, 2002), hal. 427- 428.

<sup>5</sup> Suwarno, *Psikologi Perpustakaan*, (Jakarta: Sagung Seto,2009), hal. 80.

Namun berdasarkan observasi awal yang penulis lakukan di Badan Arsip dan Perpustakaan Aceh bahwa koleksi di ruang referensi di Badan Arsip dan Perpustakaan sudah tertata rapi dan baik, akan tetapi ada beberapa pustakawan referensi yang tidak peduli atau kurang memberikan pengarahan ketika pengguna mengalami kesulitan dalam menelusuri informasi melalui bahan rujukan.

Berdasarkan uraian di atas, maka peneliti tertarik untuk meneliti lebih mendalam tentang “Tanggapan Pengguna Terhadap Kualitas Pelayanan Referensi di Badan Arsip dan Perpustakaan Aceh”.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latarbelakang diatas, masalah penelitian ini adalah bagaimana Tanggapan Pengguna Terhadap Kualitas Pelayanan Referensi di Badan Arsip dan Perpustakaan Aceh?

## **C. Tujuan dan Penelitian**

Adapun tujuan dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui tanggapan pengguna terhadap kualitas pelayanan referensi di Badan Arsip dan Perpustakaan Aceh.

#### **D. Manfaat penelitian**

##### 1. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memperkaya khazanah ilmu pengetahuan secara umum, khususnya di bidang pelayanan referensi.

##### 2. Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini dapat memberi masukan kepada pustakawan dalam mengelola layanan referensi di Badan Arsip dan Perpustakaan Aceh.

#### **E. Penjelasan Istilah**

Penelitian ini berjudul Tanggapan Pengguna Terhadap Kualitas Pelayanan Referensi di Badan Arsip dan Perpustakaan Aceh. Judul penelitian ini terdapat beberapa variabel yang perlu diberikan penjelasan agar pembaca tidak rancu dalam memahami dan terhindar dari pemahaman yang salah. Variabel-variabel yang perlu diberikan penjelasan dalam penelitian ini adalah Tanggapan Pengguna, dan Kualitas Pelayanan Referensi. Adapun istilah-istilah yang perlu dijelaskan diantaranya:

##### 1. Tanggapan Pengguna Perpustakaan

Tanggapan adalah proses pengenalan terhadap objek (benda, manusia, gagasan) gejala dan peristiwa melalui panca indra sehingga dengan serta mereka aktif memberi makna dan nilai kepada suatu obyek dengan menonjolkan sifat khas dari

suatu obyek sehingga hasil tanggapan bisa berupa persepsi atau penilaian yang berbeda dari individu.<sup>6</sup>

Pengguna perpustakaan adalah suatu proses membuat penilaian atau membangun kesan mengenai berbagai macam hal yang terdapat di dalam lapangan penginderaan seseorang. Penginderaan ini mengakibatkan manusia mulai memberikan penilaian baik atau buruk. Kemudian penilaian itu dijadikan suatu kesan yang dapat menstimulasi kegiatan untuk mengadaptasikan diri. Sulistyio Basuki menjelaskan bahwa pengguna perpustakaan adalah orang yang ditemui tatkala orang tersebut memerlukan data primer atau menghendaki penelusuran bibliografi.<sup>7</sup> Sedangkan Suwarno menjelaskan bahwa pengguna perpustakaan yaitu pengguna fasilitas yang disediakan perpustakaan, baik koleksi maupun buku (bahan pustaka maupun fasilitas lainnya).<sup>8</sup>

Tanggapan Pengguna Perpustakaan yang penulis maksud dalam penelitian ini adalah sebagai respon pengguna pelayanan referensi terhadap layanan yang diberikan pustakawan di Perpustakaan Badan Arsip dan Perpustakaan Aceh.

---

<sup>6</sup> Jalaluddin Rahmat, *Psikologi Komunikasi*, (Bandung: Remaja Rosada Karya, 2005), hal. 558.

<sup>7</sup> Sulistyio Basuki, *Periodasi Perpustakaan Indonesia*, (Bandung: Remaja Rosdakarya, 1994), hal. 199.

<sup>8</sup> Suwarno Wiji, *Dasar-Dasar Ilmu Perpustakaan*, (Yogyakarta: Ar-Ruzz, 2010), hal.3.

## 2. Kualitas Pelayanan Referensi

Kualitas adalah suatu kondisi dinamis yang berkaitan dengan produk, layanan, orang, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi apa yang diharapkan.<sup>9</sup> Sedangkan pelayanan referensi adalah layanan yang memberikan informasi langsung kepada pengguna untuk menemukan informasi yang dibutuhkan.<sup>10</sup> Pelayanan yang dikatakan berkualitas adalah pilar utama dalam memenuhi kebutuhan pengguna akan informasi yang beragam, oleh karena itu dari pelayanan tersebut akan terbentuk upaya pemenuhan keinginan pengguna dan ketetapan penyampaian untuk mengimbangi harapan pengguna, dan perbandingan antara pelayanan yang dirasakan pengguna dengan kualitas layanan yang diharapkan.

Kualitas pelayanan referensi yang penulis maksud dalam penelitian ini adalah layanan yang memenuhi harapan dan kebutuhan pengguna pada unit layanan referensi di Perpustakaan Badan Arsip dan Perpustakaan Aceh.

---

<sup>9</sup> Dorothea Wahyu Ariani, *Manajemen Kualitas pendekatan Sisi Kualitatif*, ( Jakarta: Ghalia Indonesia, 2013), hal.8.

<sup>10</sup> Purwani Istiana, *Layanan Perpustakaan*, (Yogyakarta: Ombak, 2014), hal. 23.

## BAB 11

### KAJIAN PUSTAKA DAN LANDASAN TEORI

#### A. Kajian Pustaka

Berdasarkan penelusuran penulis dari beberapa literatur, penelitian sejenis, pernah dilakukan oleh peneliti sebelumnya. Meskipun demikian terdapat beberapa perbedaan antara penelitian ini dengan yang sebelumnya. Beberapa penelitian tersebut akan penulis uraikan di bawah ini:

Pertama, penelitian berjudul “Tanggapan Pemustaka Terhadap Kualitas Layanan Referensi di Perpustakaan Fakultas Hukum Universitas Islam Indonesia Yogyakarta” ditulis oleh Nia Dwi Zam pada tahun 2012. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tanggapan pemustaka terhadap kualitas layanan referensi di Perpustakaan fakultas Hukum Universitas Islam Indonesia Yogyakarta. Jenis penelitian ini adalah penelitian metode deskriptif kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tanggapan pemustaka terhadap kualitas layanan referensi di perpustakaan fakultas hukum sudah baik terutama dalam melayani pengguna.<sup>1</sup>

Kedua, penelitian berjudul “Persepsi Pengguna Terhadap Kualitas Layanan Di Bagian Referensi Perpustakaan Daerah Kabupaten Halmahera Utara” ditulis oleh Susan Urulamo, pada tahun 2010. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui

---

<sup>1</sup> Nia Dwi Zam, *Tanggapan Pemustaka Terhadap Kualitas Layanan Referensi di Perpustakaan Fakultas Hukum Universitas Islam Indonesia Yogyakarta*, (Yogyakarta: Jurusan ilmu perpustakaan Fakultas Adab dan Humaniora Uin Sunan Kalijaga, 2012) Diakses melalui [http://repository.uinjkt.ac.id/dspace/bitstream/123456789/2530/1/98568-NIA\\_DWI%20\\_ZAM-FAH.pdf](http://repository.uinjkt.ac.id/dspace/bitstream/123456789/2530/1/98568-NIA_DWI%20_ZAM-FAH.pdf), hal.1.

bagaimana persepsi pengguna Terhadap Kualitas Layanan Di Bagian Referensi Perpustakaan Daerah Kabupaten Halmahera. Metode penelitian ini menggunakan metode kualitatif. Hasil terdapat 10 informan dalam penelitian ini di perpustakaan daerah kabupaten Halmahera utara. Berdasarkan kesimpulan hasil penelitian yang telah diuraikan maka saran peneliti yaitu diharapkan perpustakaan kabupaten Halmahera utara lebih mengoptimalkan SDM yang ada melalui pendidikan dan pelatihan serta rekrutemen pegawai yang masih kurang guna meningkatkan kualitas layanan yang diberikan. Diharapkan pula perpustakaan juga dapat memberikan layanan bimbingan bagi pengguna serta dalam melakukan pengadaan koleksi guna memenuhi kebutuhan pengguna.<sup>2</sup>

Sedangkan penelitian yang ingin penulis teliti sekarang berfokus pada tanggapan pengguna terhadap kualitas layanan referensi di Badan Arsip dan Perpustakaan Aceh.

## **B. Tanggapan Pengguna**

### **1. Pengertian Tanggapan Pengguna (respon) perpustakaan**

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia tanggapan berarti pandangan dari seseorang atau banyak orang akan banyak hal atau tanggapan yang didapat atau diterima. Sedangkan menurut Davidoff tanggapan adalah proses yang mengorganisir dan menggabungkan data-data indra kita (penginderaan) untuk dikembangkan

---

<sup>2</sup> Susan Urulamo, *Persepsi Pengguna Terhadap Kualitas Layanan Pada Bagian Referensi Pelestarian Perpustakaan Daerah Kabupaten Halmahera*, (Halmahera Utara, Departemen Studi Ilmu Perpustakaan dan Informasi Fakultas Ilmu Budaya, 2010), Diakses melalui <http://repository.usu.ac.id/bitstream/123456789/49502/7/Cover.pdf>, hal. i.

sedemikian rupa sehingga kita dapat menyadari sekeliling kita, termasuk sadar akan diri sendiri. Tanggapan ini melibatkan interpretasi, sedangkan penginderaan tidaklah demikian.

Menurut Desi Derado yang di utarakan Jalaluddin Rahmat menjelaskan tanggapan sebagai proses bagaimana seseorang menyeleksi, mengatur dan menginterpretasikan masukan- masukan informasi untuk menciptakan gambaran keseluruhan yang berarti. Dalam hal ini tanggapan atau persepsi mencakup penafsiran obyek, penerimaan stimulus (*input*), pengorganisasian stimulus, dan penafsiran terhadap stimulus yang telah diorganisasikan dengan cara mempengaruhi perilaku dan pembentukan sikap.<sup>3</sup>

Menurut Bimo Walgito menjelaskan pengertian tentang persepsi atau tanggapan dianggap sebagai kumpulan penginderaan, sebagai proses pengenalan objek yang merupakan aktivitas kognisi dimana otak aktif menggabungkan *kumulasi* (tumpukan) pengalaman dan ingatan masa lalu serta aktif menilai untuk memberikan makna dan penilaian baik atau buruk.<sup>4</sup>

Dalam pandangan konvensional, tanggapan dianggap sebagai kumpulan penginderaan sebagai proses pengenalan obyek yang merupakan aktivitas kognisi dimana otak aktif menggabungkan kumulasi (tumpukan) pengalaman dan ingatan masa lalu serta aktif menilai untuk member makna dan penilaian baik atau buruk.

---

<sup>3</sup> Jalaluddin Rahmat, *Psikologi Komunikasi*, ( Bandung: remaja Rosada Karya, 2005), hal. 558.

<sup>4</sup> Bimo Walgito, *Pengantar Psikologi Umum*, ( Yogyakarta: Andi, 2004), hal. 87-88.

Menurut penulis, tanggapan merupakan suatu proses penilaian yang dilakukan oleh indera manusia itu sendiri apa saja yang hendak dilihat atau dirasakan dari luar inderanya terhadap suatu objek yang ada disekitar manusia tersebut. Sedangkan pengguna yaitu orang yang menggunakan sesuatu objek. Dalam hal ini pengguna sering disebut dengan istilah pemustaka yaitu pengguna perpustakaan.

Dengan demikian maka dapat disimpulkan bahwa tanggapan adalah proses pengenalan terhadap obyek (benda, manusia, gagasan) gejala dan peristiwa melalui panca indra sehingga dengan serta merka aktif member makna dan nilai kepada suatu obyek dengan menonjolkan sifat khas dari suatu obyek sehingga hasil tanggapan bisa berupa persepsi atau penilaian yang berbeda dari individu.

## **2. Faktor- Faktor yang Mempengaruhi Tanggapan Pengguna**

Kemampuan dalam memberikan layanan referensi pada suatu perpustakaan perguruan tinggi atau lembaga pendidikan bergantung terutama pada beberapa faktor. Lazimnya faktor-faktor itu adalah; (1) latar-belakang pengetahuan dan *sense of media* dari pustakawan referensi serta kepala perpustakaan, (2) *policy* atau kebijakan kepala perpustakaan serta panitia perpustakaan yang bersangkutan (bila ada), dan (3) organisasi struktural dari lembaga penangung perpustakaan yang bersangkutan.<sup>5</sup>

Tanggapan seseorang tidak timbul begitu saja namun ada faktor-faktor yang mempengaruhinya, faktor itulah yang menyebabkan mengapa dua orang yang melihat sesuatu yang sama mungkin memberikan interpretasi yang berbeda tentang yang

---

<sup>5</sup> Soejono Trimo, *Pedoman Pelaksanaan Perpustakaan*, (Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 1992), hal. 58-61.

dilihatnya itu. Secara umum, Muhammad Zakir menyebutkan bahwa terdapat tiga faktor yang mempengaruhi tanggapan seseorang, sebagai berikut:

a. Faktor diri sendiri

Pribadi diri sendiri sangat mempengaruhi tanggapannya terhadap apa yang dilihatnya. Apabila seseorang melihat sesuatu dan berusaha dan memberikan interpretasi tentang apayang dilihatnya itu, ia dipengaruhi oleh karakteristik individual yang turut berpengaruh seperti sikap, motif, kepentingan, minat, pengalaman, dan harapan.

b. Faktor sasaran tanggapan tersebut (objek)

Sasaran tanggapan itu bisa berupa benda, orang atau peristiwa dan sifat-sifat. Sasaran itu biasanya berpengaruh terhadap tanggapan orang yang melihatnya, misalnya seseorang yang sangat cantik atau sebaliknya yang berpenampilan mencolok akan lebih menarik perhatian dibandingkan dengan orang-orang yang biasa-biasa saja. Dengan kata lain, gerakan, sifat, suara, ukuran, dan cirri-ciri lain dari sasaran tanggapan turut menentukan cara pandang orang yang melihatnya.

c. Faktor situasi

Tanggapan harus dilihat secara kontekstual berarti dalam situasi mana tanggapan itu timbul perlu pula mendapat perhattian.Situasi merupakan faktor yang turut berperan dalam penumbuhan tanggapan seseorang. Misalnya, kehadiran seseorang dengan pakaian renang ditepi pantai tidak akan mengherankan karena tanggapan orang tentang orang yang berada ditepi pantai adalah untuk berenang. Akan tetapi jika orang yang mengenakan pakaian renang itu di tempat yang tidak ada

hubungannya dengan olahraga renang, tentunya akan menarik perhatian yang luar biasa, karena kehadirannya bukan dengan cara yang lumrah.<sup>6</sup>

Dari beberapa teori di atas menunjukkan bahwa tanggapan seseorang terhadap suatu objek sangat dipengaruhi oleh berbagai faktor di atas. Faktor ini mempunyai peran penting dalam pembentukan tanggapan seseorang individu, karena dengan adanya faktor tersebut akan mendorong individu untuk memberikan tanggapan terhadap objek yang dilihatnya. Dengan demikian tanggapan pengguna merupakan pengenalan atau identifikasi sesuatu dengan menggunakan panca indera, dimana kesan yang diterima individu sangat tergantung pada seluruh pengalaman yang telah diperoleh melalui proses berfikir dan belajar, serta dipengaruhi oleh faktor yang berasal dari dalam diri individu terhadap lingkungan sekelilingnya.<sup>7</sup>

### **C. Kualitas Pelayanan Referensi**

#### **1. Pengertian Pelayanan Referensi**

Pelayanan referensi merupakan proses komunikasi yang terjadi di perpustakaan, yang berujung kepada ditemukan informasi yang bisa dijadikan jawaban oleh pengunjung perpustakaan.<sup>8</sup> Pelayanan referensi adalah pemberian bantuan secara langsung dan bersifat lebih personal oleh perpustakaan kepada

---

<sup>6</sup> Muhammad Zakir “ Persepsi Masyarakat Terhadap Madrasah Aliyah Suwasta Labuhan Haji Timur Kabupaten Aceh Selatan”, *Skripsi* ( Banda Aceh: Fakultas Tarbiah IAIN Ar-Raniry,2010), hal. 12.

<sup>7</sup> Aan Setiadarma, Pusat Pengembangan Bahan Ajar- UMB, di Akses Melalui [www.Scribd.com/doc/78219081/15005-6-5](http://www.Scribd.com/doc/78219081/15005-6-5), di Akses Pada Tanggal 19 Desember 2016.

<sup>8</sup> Pawit M. Yusuf dan Yaya Suhendar, *Pedoman Penyelenggaraan Perpustakaan Sekolah*, hal. 79.

masyarakat yang dilayaninya yang sedang mencari atau membutuhkan keterangan-keterangan tertentu.<sup>9</sup>Selain tugas pelayanan sirkulasi, pelayanan pembaca juga bertugas di bidang pelayanan referensi.Pelayanan sirkulasi berhubungan dengan peminjaman dan pengembalian buku-buku, sedangkan pelayanan referensi berhubungan dengan layanan pemberian informasi dan pemberian bimbingan belajar.<sup>10</sup>

Pelayanan referensi adalah salah satu kegiatan pokok yang dilakukan di perpustakaan, yang khusus melayani/menyajikan koleksi referensi kepada para pemakai/pengunjung perpustakaan. Suatu kegiatan pelayanan untuk membantu para pemakai/perpustakaan menemukan/mencari informasi dengan cara:

1. Menerima pertanyaan-pertanyaan dari para pemakai/pengunjung perpustakaan dan kemudian menjawab dengan menggunakan koleksi referensi.
2. Memberikan bimbingan untuk menemukan koleksi referensi yang diperlukan untuk menemukan/mencari informasi yang dibutuhkan oleh pemakai/pengunjung.
3. Memberikan bimbingan kepada para pemakai/pengunjung perpustakaan tentang bagaimana menggunakan setiap bahan pustaka koleksi referensi.

pelayanan referensi adalah suatu kegiatan layanan untuk membantu para pemakai atau pengunjung perpustakaan menemukan atau mencari informasi dengan

---

<sup>9</sup> Soejono Trimo, *Buku Panduan Untuk Mata Kuliah Reference Work dan Bibliography Dengan System Modular*, ( Jakarta : Bumi Aksara, 1997), hal. 12.

<sup>10</sup> Bafadal Ibrahim, *Pengelolaan Perpustakaan Sekolah*, ( Jakarta :Bumi Aksara, 2015), hal. 21.

cara: menerima pertanyaan-pertanyaan dari pemakai/pengunjung perpustakaan dan kemudian menjawab dengan menggunakan koleksi referensi, memberikan informasi bimbingan untuk menemukan koleksi referensi yang diperlukan untuk menemukan atau mencari informasi yang dibutuhkan oleh pemakai/pengunjung perpustakaan tentang bagaimana menggunakan setiap bahan pustaka koleksi referensi.<sup>11</sup>

## 1) Dasar-Dasar Layanan Referensi

### 1. Tujuan

- a. Mengarahkan pemakai/pengunjung perpustakaan menemukan informasi yang dibutuhkan dengan tepat dan cepat. Memampukan pemakai/pengunjung perpustakaan menelusuri informasi dengan menggunakan berbagai pilihan sumber informasi yang lebih luas.
- b. Memampukan pemakai/pengunjung perpustakaan menggunakan setiap bahan pustaka koleksi referensi dengan lebih tepat guna.

### 2. Fungsi

- a. Informasi  
Memberikan jawaban atas pertanyaan-pertanyaan tentang informasi yang dibutuhkan oleh para pemakai/pengunjung perpustakaan.
- b. Bimbingan Memberikan bimbingan kepada para pemakai/pengunjung perpustakaan untuk mencari/menemukan bahan pustaka dalam kelompok koleksi referensi yang tepat sesuai dengan bidang masing-masing, dan

---

<sup>11</sup> P. Sumarji, *Layanan Referensi Di Perpustakaan*, (Yogyakarta : Kanisius, 1992), hal.11.

bagaimana pula cara menggunakannya untuk mencari/menemukan informasi yang dikehendaki.

c. Pemilihan/penilaian

Memberikan petunjuk/pengertian tentang bagaimana cara memilih atau menilai bahan pustaka dalam kelompok koleksi referensi yang bermutu dan berbobot ilmiah agar diperoleh sumber informasi yang berdaya guna maksimal.

3. Penunjang

Untuk dapat mencapai tujuan dan berfungsi seperti tersebut di atas, suatu *Unit Layanan Referensi* di perpustakaan perlu di tunjang:

- a. Petugas layanan referensi yang cakap, dengan syarat seperti berikut:
  1. Merupakan prtugas tetap pada Unit Layanan Referensi.
  2. Bersikap ramah dan berkebiasaan tekun, cermat dan telaten.
  3. Bersikap terbuka dan dan selalu siap memberikan bantuan kepada para pemakai/pengunjung perpustakaan.
  4. Memiliki pengetahuan umum yang cukup luas.
  5. Mengetahui berbagai jenis bahan pustaka yang termasuk dalam kelompok koleksi referensi dan bagaimana pula cara penggunaan masing-masing.
  6. Mampu memberikan bimbingan/petunjuk praktis kepada para pemakai/pengunjung perpustakaan dalam upaya memilih dan

menggunakan koleksi referensi yang di kehendaki sesuai dengan bidang pengetahuan masing-masing.

- b. Koleksi referensi yang lengkap dan berbobot ilmiah, yang disajikan dalam rak terbuka yang rapih, bersih dan mudah dicapai.
- c. Perabot dan perlengkapan perpustakaan yang lengkap dan nyaman serta aman untuk tempat studi para pemakai/pengunjung perpustakaan.
- d. Kerja sama yang baik dan saling menguntungkan antar perpustakaan dalam bidang layanan referensi (menyediakan sumber informasi) kepada para pemakai/pengunjung perpustakaan.<sup>12</sup>

## 2. Kualitas Pelayanan Referensi

Kualitas pelayanan terdiri dari dua kata, yaitu kualitas dan layanan. Kualitas sebenarnya tidak mudah untuk didenifikasikan secara akurat. Akan tetapi, kualitas dapat dirinci. Dalam Kamus Bahasa Indonesia kualitas merupakan ukuran baik atau buruknya sesuatu hal atau barang.<sup>13</sup> Menurut Tjiptono, konsep kualitas itu sendiri sering dianggap sebagai ukuran relatif kesempurnaan atau kebaikan sebuah produk/jasa, yang terdiri atas kualitas desain dan kualitas kesesuaian.<sup>14</sup> Definisi tentang kualitas juga dikutip oleh Goetsch dan David dalam buku Tjiptono, kualitas

---

<sup>12</sup> Sumardji, *Layanan Referensi Di Perpustakaan*, (Yogyakarta: Kanisius, 1992), hal. 11-13.

<sup>13</sup> W.J.S. Poerwadarminta, *Kamus Umum Bahasa Indonesia*, (Jakarta: Balai Pustaka, 2005), hal. 521.

<sup>14</sup> Fandy Tjiptono, *Prinsip-Prinsip Total Quality Service*, ( Yogyakarta: Andi, 2005), hal. 105.

didefinisikan sebagai kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa sumberdaya manusia, proses, lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan.

Kualitas pelayanan memberikan suatu dorongan kepada pelanggan atau dalam hal ini pengunjung untuk menjalin ikatan hubungan yang kuat dengan lembaga atau instansi pemberi layanan jasa. Ikatan hubungan yang baik ini akan memungkinkan lembaga layanan jasa untuk memahami dengan seksama harapan pelanggan/pengunjung yang menyenangkan. Apabila layanan yang diterima atau dirasakan sesuai dengan harapan pelanggan, maka kualitas yang diterima atau dirasakan sesuai dengan harapan pelanggan, maka kualitas layanan dipersepsikan sebagai kualitas ideal, tetapi sebaliknya jika layanan yang diterima atau dirasakan lebih rendah dari yang diharapkan maka kualitas layanan dipersepsikan rendah.

Berbeda dengan Lukman yang mengartikan kualitas adalah “sebagai janji layanan agar yang dilayani itu merasa diuntungkan.” kemudian Ibrahim melihat bahwa kualitas itu “sebagai suatu strategi dasar bisnis yang menghasilkan barang dan jasa yang memenuhi kebutuhan dan kepuasan konsumen internal dan eksternal, secara eksplisit maupun implisit.”

Sedangkan layanan menurut Kotler dalam buku Tjiptono didefinisikan sebagai sebuah tindakan atau perbuatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain yang bersifat *intangible* (tidak berwujud fisik) dan tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu.

Dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan merupakan kondisi dinamis berupa kebaikan atau keburukan dari tindakan pustakawan dalam melayani pengguna.

Dengan kata lain, 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. Seiring dengan harapan dan kebutuhan pengguna yang terus berubah-ubah, maka kualitas layanan juga diharapkan mampu menyesuaikan dengan harapan dan kebutuhan pengguna.

a. Pelayanan yang Berkualitas Baik

Dalam perpustakaan, pelayanan berkualitas merupakan pilar utama dalam memenuhi kebutuhan pengguna tentang informasi yang beragam. Oleh karena itu, dari layanan tersebut akan terbentuk upaya pemenuhan keinginan pengguna dan ketetapan penyampaian untuk mengimbangi harapan pengguna. Layanan perpustakaan merupakan cermin dari wajah dan penampilan serta kinerja perpustakaan. Pelayanan yang berkualitas adalah harapan semua pengguna perpustakaan. Pelayanan yang berkualitas merupakan keharusan bagi perpustakaan apabila mereka ingin eksis, maju dan berkembang dengan memberikan dan menyediakan fasilitas yang diinginkan oleh pengguna.

Sedangkan menurut Nasution dalam skripsi Supriyanto, apabila sebuah layanan yang diterima atau dirasakan sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas layanan dikatakan baik dan memuaskan. Jika layanan yang diterima melebihi harapan pengguna, maka kualitas pelayanan dikatakan sebagai kualitas yang ideal. Sebaliknya

apabila pelayanan yang diterima lebih rendah dari harapan pengguna.<sup>15</sup> Maka kualitas pelayanan dipersepsikan buruk. Dengan demikian baik tidaknya kualitas pelayanan tergantung pada penyedia pelayanan dalam memenuhi harapan pengguna.

### 3. Indikator Kualitas Pelayanan Referensi

Menurut Sutarno NS, indikator Pelayanan referensi yang berkualitas terdiri dari beberapa hal, yaitu, yang *pertama* Pelayanan harus sesuai dengan kebutuhan pengguna. *Kedua* cepat tanggap, tepat, mudah dan sederhana. *Ketiga* menciptakan kesan yang menarik ataupun memuaskan pengguna.<sup>16</sup>

Pendapat yang hampir sama juga diutarakan oleh Soeatminah sebelumnya, bahwa indikator pelayanan referensi yang berkualitas, yaitu cepat, tepat, dan benar.<sup>17</sup>

Berdasarkan pendapat ahli tersebut, penulis menetapkan empat indikator kualitas pelayanan referensi, yaitu: cepat (*untuk memperoleh pelayanannya tidak perlu menunggu lama*), tepat waktu (*bisa memperoleh kebutuhannya tepat pada waktunya*), benar/sesuai (*pelayanan membantu perolehan sesuai dengan yang diinginkan*) dan mudah/sederhana (*pelayanan yang dibutuhkan tidak berbelit-belit*).

---

<sup>15</sup> Supriyanto, *Peranan Perpustakaan dalam Pemberdayaan Masyarakat Gemar Membaca*, (Semarang: Makalah Seminar IPI, 1996), hal.4.

<sup>16</sup> Sutarno NS, *Manajemen Perpustakaan: Suatu Pendekatan Praktik*, (Jakarta: Sagung Seto, 2006), hal.27.

<sup>17</sup> Soeatminah, *Perpustakaan, Kepustakawana, dan Pustakawan*, (Yogyakarta: Kanisius, 1992), hal.17.

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **A. Rancangan Penelitian**

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Field Research*, (penelitian lapangan), yaitu jenis penelitian yang digunakan untuk mendapatkan data melalui kegiatan langsung kelapangan penelitian. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif, penelitian kualitatif merupakan penelitian yang menggunakan yang alamiah, dengan maksud menafsirkan fenomena yang terjadi dan dilakukan dengan jalan melibatkan berbagai metode yang ada.<sup>1</sup> Jenis penelitian yang digunakan dalam skripsi ini adalah penelitian deskriptif. Penelitian deskriptif merupakan penelitian yang dimaksudkan untuk menyelidiki keadaan, kondisi, situasi, peristiwa, kegiatan lain-lain yang hasilnya dipaparkan dalam bentuk laporan penelitian.<sup>2</sup>

Penulis memilih pendekatan kualitatif karena bertujuan untuk mengetahui bagaimana tanggapan pengguna terhadap kualitas pelayanan referensi di Badan Arsip dan Perpustakaan Aceh.

---

<sup>1</sup> Sugiono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2013), hal. 8

<sup>2</sup> Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*, ( Jakarta: Rineka Cipta, 2010), hal . 3.

## **B. Lokasi dan Waktu Penelitian**

Adapun lokasi penelitian dilakukan di kota Banda Aceh tepatnya di Badan Arsip dan Perpustakaan Aceh yang beralamat di Jalan. Teuku. Nyak Arief, Lamgop. Telp. (0651) 7552323; Fax. (0651) 7551239; Banda Aceh, Kode Pos 23125. Alasan penulis memilih lokasi tersebut karena Badan Arsip dan Perpustakaan Aceh merupakan Perpustakaan yang berada pada ibukota Provinsi Aceh yang merupakan Perpustakaan umum harus memenuhi kebutuhan bagi setiap kalangan masyarakat. Adapun waktu penelitian ini dilakukan selama satu Minggu (7 hari) terhitung dari 4 Januari sampai 10 Januari 2017.

## **C. Populasi dan Sampel**

### **1. Populasi**

Populasi adalah keseluruhan dari objek penelitian populasi ini sering disebut juga Universe.<sup>3</sup> Anggota populasi dapat berupa benda hidup maupun benda mati, di mana sifat-sifatnya dapat dapat diukur dapat diamati, populasi yang tidak pernah diketahui dengan pasti jumlahnya disebut “Populasi infinit”. Atau tidak terbatas, dan populasi yang diketahui jumlahnya disebut “ Populasi finit”.<sup>4</sup> Populasi dalam penelitian ini adalah populasi infinit. Karena jumlahnya tidak diketahui dengan pasti sehingga sulit dihitung dengan tepat.

---

<sup>3</sup> Rozaini Nasution, *Teknik Sampling*, (Online), diakses melalui situs, www. Usu.ac.id, tanggal 20 November 2016, hal.1.

<sup>4</sup> Rozali Nasution, *Teknik Sampling*, hal.1.

## 2. Sampel

Sampel adalah sebagian kecil dari jumlah populasi yang menjadi sumber data sebenarnya dalam suatu penelitian. Teknik pengambilan sampel *accidental sampling* yaitu siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan penulis dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan itu cocok sebagai sumber data.<sup>5</sup> Pada penelitian ini, penulis mengambil waktu selama tujuh hari dari tanggal 4 sampai 10 Januari 2017 yaitu dari hari Senin sampai hari Minggu, mulai jam 08.00 Wib pagi sampai jam 16.00 wib sore. Untuk melakukan pengumpulan data, angket dan observasi. Selama 1 Minggu penelitian jumlah responden yang terkumpul sebanyak 33 orang.

### **D. Teknik Pengumpulan Data**

Data adalah keterangan atau bahan nyata yang dapat dijadikan bahan dasar dalam sebuah kajian.<sup>6</sup> Teknik pengumpulan data merupakan cara pengumpulan data yang dibutuhkan untuk menjawab rumusan masalah penelitian. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

#### **1. Angket**

Angket adalah teknik pengumpulan data melalui selebaran atau formulir-formulir yang pertanyaan-pertanyaan diajukan tertulis pada seseorang atau sekumpulan orang untuk mendapatkan data, jawaban, atau tanggapan dan

---

<sup>5</sup>Sugiono, *Metode Penelitian Pendidikan: Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif dan R & D*, (Bandung: Alfabeta, 2006), hal. 301.

<sup>6</sup>Tim penyusun, *Tim Penyusun Kamus Besar Bahasa Indonesia*, ( Jakarta, PT. Gramedia, 2002), hal. 239.

informasi yang diperlukan penulis.<sup>7</sup> Penulis membuat beberapa pertanyaan yang diajukan kepada responden atau pengguna referensi yang berkunjung di Badan Arsip dan Perpustakaan Aceh untuk mendapatkan hasil dari jawaban responden tentang tanggapan pengguna terhadap kualitas pelayanan referensi di Badan Arsip dan Perpustakaan Aceh. Angket yang digunakan dalam penelitian ini adalah angket tertutup yaitu angket yang sudah disediakan jawabannya sehingga responden tinggal memilih salah satu dari jawaban yang telah disediakan. Pengumpulan data menggunakan angket tersebut akan memudahkan penulis mengolah data dan tidak banyak menghabiskan waktu responden. Penulis menyebarkan angket yang dilakukan selama 1 minggu dan yang menjadi responden pada penelitian ini adalah semua pengunjung yang ada selama 1 minggu penulis melakukan penelitian.

## **2. Observasi**

Observasi adalah suatu cara yang digunakan untuk memperoleh data dengan mengamati secara langsung lokasi penelitian tentang fenomena yang terkait dengan masalah yang diteliti.<sup>8</sup> Observasi dilakukan penulis dilapangan sebagai pengamatan dan pencatatan secara sistematis terhadap gejala yang tampak pada objek penelitian yaitu pada pihak Badan Arsip dan Perpustakaan Aceh, dan juga penulis mengamati seputaran kegiatan yang dilakukan Badan Arsip dan Perpustakaan Aceh guna untuk mendapatkan informasi lebih luas.

Dalam penelitian ini, pengamatan dilakukan untuk dapat melihat dan menggambarkan seputar tanggapan pengguna terhadap kualitas pelayanan

---

<sup>7</sup>Mardalis, *Metode Penelitian*, “*Suatu Pendekatan Proposal*”, Cet 11, (Jakarta: Bumi Aksara, 2009), hal. 76.

<sup>8</sup>Lexsy Melong, *Metode Penelitian Kualitatif*, ( Bandung: Rosda Karya, 1997), hal. 126.

Referensi di Badan Arsip dan Perpustakaan Aceh. Dalam melakukan observasi, penulis akan mencatat semua perilaku responden yang kemudian di analisis untuk menjadi sebuah data dan informasi dalam melengkapi data penelitian.

Teknik observasi yang digunakan adalah observasi partisipan agar penulis bisa langsung melihat dan memahami kegiatan di Badan Arsip Dan Perpustakaan Aceh. Absahan data dapat terjamin serta dapat memberikan kesempatan yang luas bagi penulis untuk dapat mengamati aspek-aspek perilaku yang tersembunyi serta dapat memahami perilaku-perilaku individunya.

#### **E. Teknik Pengolahan dan Analisis Data**

Mengolah atau menganalisis data merupakan tahapan penting dalam penyelesaian suatu kegiatan penelitian. Analisis data adalah rangkaian kegiatan penelaah, pengelompokkan, sistematisasi, penafsiran, dan verifikasi data agar sebuah fenomena memiliki nilai sosial, akademis, dan ilmiah.<sup>9</sup> Tujuan utama dari analisis data adalah untuk meringkaskan data dalam bentuk yang mudah dipahami dan mudah ditafsirkan.<sup>10</sup> Adapun proses analisa data melalui tiga tahap kegiatan antara lain sebagai berikut:

1. Reduksi data, adalah proses pemilihan pemusatan perhatian pada penyederhanaan, pengabstrakan dan transformasi data kasar yang muncul dari catatan-catatan lapangan. Reduksi dilakukan sejak pengumpulan data, dimulai dengan membuat ringkasan, mengkode, menelusuri tema, membuat gugus-gugus, menulis memo dan sebagainya dengan maksud menyisihkan data/ informasi yang tidak relevan.
2. Penyajian data, adalah pendeskripsian sekumpulan informasi tersusun yang memberikan kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan. Penyajian data kualitatif disajikan dalam bentuk

---

<sup>9</sup> Imam Suprayogo dan Tobroni, *Metodologi Penelitian Sosial-Agama*, (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2003), hal.191.

<sup>10</sup> Mohammad Kasiram, *Metodologi Penelitian: Refleksi Pengembangan Pemahaman dan Penguasaan Metodologi Penelitian*, (Malang: UIN Malang Press, 2008), hal.1288.

teks naratif, penyajian juga berbentuk matriks, grafik, jaringan dan bagan. Semuanya dirancang guna menggabungkan informasi yang tersusun dalam bentuk yang padu dan mudah dipahami. Menganalisis dan menyajikan data dalam bentuk kalimat-kalimat deskriptif.<sup>11</sup>

3. Penarikan kesimpulan adalah, kegiatan diakhir penelitian kualitatif. Penulis harus sampai pada kesimpulan dan melakukan verifikasi baik dari segi makna maupun kebenaran kesimpulan yang disepakati oleh subjek penelitian itu dilaksanakan. Makna yang harus dirumuskan penulis dari data harus diuji kebenaran, kecocokan dan kekokohnya.<sup>12</sup>

Bersumber dari tiga alur dalam menganalisis data di atas penulis dapat mengumpulkan data yang diperoleh dari observasi dan angket di lapangan. Data tersebut disusun dan disajikan sedemikian rupa agar dapat dipahami dan dimengerti dengan mudah oleh penulis guna untuk menganalisa data dan dapat melakukan penarikan kesimpulan dari data tersebut untuk menjawab rumusan masalah yang ada.

Data yang telah terkumpul melalui angket diolah dan dianalisis dengan menggunakan rumus statistik sederhana yaitu:

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

Keterangan :

P : Persentase

f : Frekuensi jawaban responden

N : Jumlah sampel

100% : Bilangan tetap<sup>13</sup>

---

<sup>11</sup>Husaini Husman dan Purnomo, Setiady Akbar, *Metodologi Penelitian Sosial*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2009), hal. 87-88.

<sup>12</sup>Husaini Husman dan Purnomo dkk, *Metodologi Penelitian Sosial*. hal.87-88.

<sup>13</sup> Sudjana, *Metode Statistik*, ( Bandung: Tersito, 1984), hal. 50.



## **BAB IV**

### **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

#### **A. Gambaran Umum Badan Arsip dan Perpustakaan Aceh**

##### **1. Sejarah Singkat Badan Arsip dan Perpustakaan Aceh**

Badan Perpustakaan Provinsi Aceh pertama didirikan pada tahun 1969 dengan nama Perpustakaan Negara yang berlokasi pada salah satu ruangan seluas 12 m<sup>2</sup> di Kantor Perwakilan Departemen Pendidikan dan Kebudayaan Daerah Istimewa Aceh dengan jumlah koleksi saat itu sebanyak 80 eksemplar dan 2 orang pegawai. Berdasarkan SK Menteri Pendidikan dan Kebudayaan No. 8429/c/B.3/1979 namanya berubah menjadi Perpustakaan Wilayah. Pada tahun 1989, terbitlah Keppres No. 11/1989 yang mengatur bahwa Perpustakaan Wilayah berubah nama menjadi Perpustakaan Daerah. Kemudian dengan terbitnya Keppres No. 50/1997 tentang Perubahan Struktur Organisasi Perpustakaan Nasional RI, berdampak pula pada perubahan nama dari Perpustakaan Daerah menjadi Perpustakaan Nasional Provinsi Daerah Istimewa Aceh. Terbitnya Perda No. 39 Tahun 2001, Perpustakaan Nasional Provinsi Daerah Istimewa Aceh telah menjadi salah satu lembaga daerah dengan nama Badan Perpustakaan Provinsi NAD. Terakhir UUD 11 Tahun 2006 tentang Pemerintah Aceh dan Qanun No. 5/2007 tentang Perubahan Struktur Organisasi Pemerintah Daerah, maka Badan Perpustakaan Provinsi Aceh digabung

dengan Badan Arsip Provinsi Aceh sehingga namanya menjadi Badan Arsip dan Perpustakaan Provinsi Aceh.<sup>1</sup>

Badan Arsip dan Perpustakaan Provinsi Aceh setiap tahunnya menambah koleksi buku, rak buku, meja dan kursi baca, serta pemeliharaan jaringan LAN serta mengadakan kerjasama dengan berbagai pihak, baik dari lembaga pemerintah maupun NGO seperti Perpustakaan Nasional RI, Perpustakaan Nasional Australia, Persatuan Pustakawan Malaysia, World Vision, Goethe Institute, UNESCO, Kota Augsburg Jerman, dan lain-lain.

## **2. Visi dan Misi**

Visi“Arsip dan Perpustakaan sebagai sumber informasi dan sarana pembangunan SDM yang Islami”.

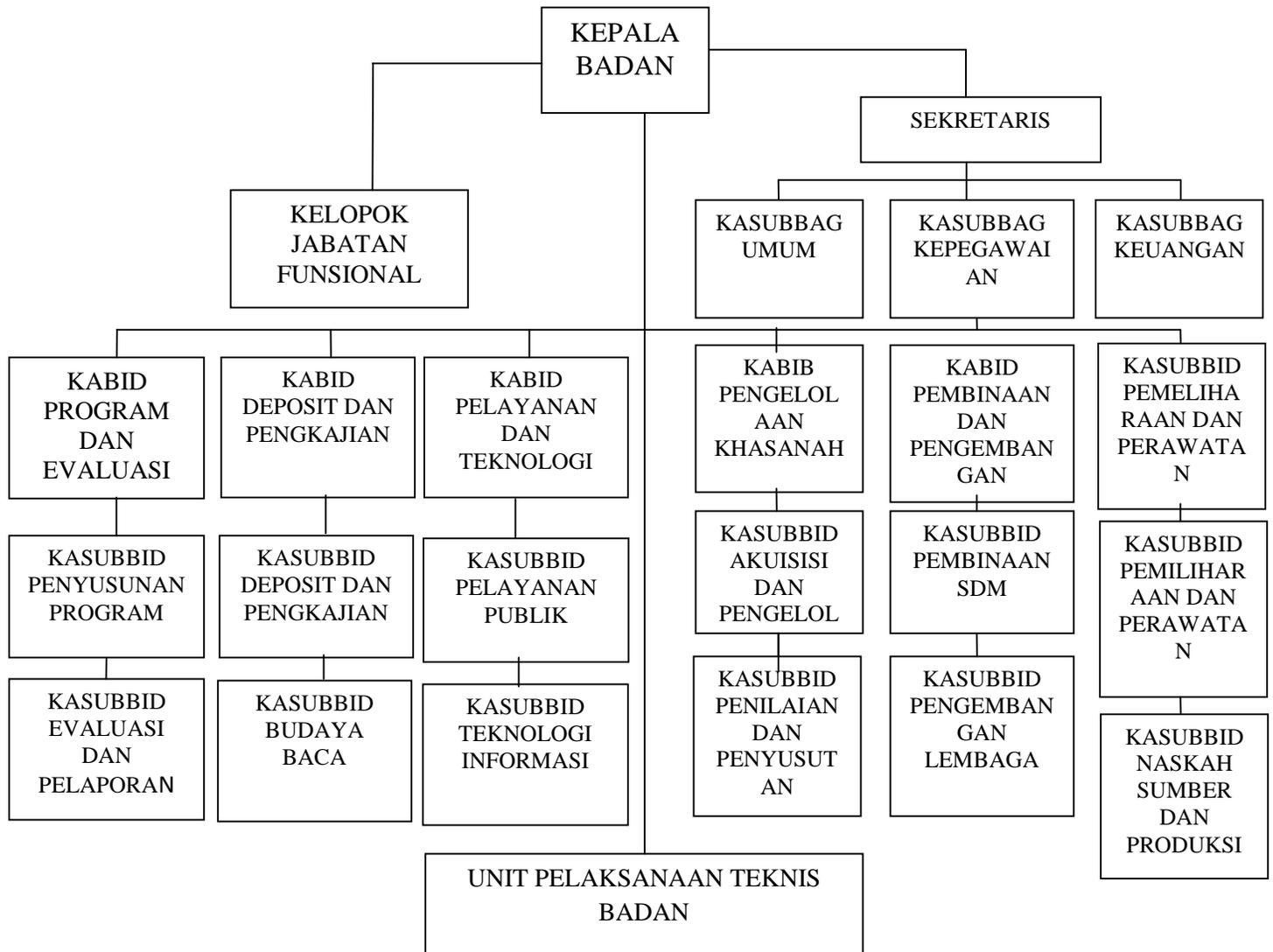
Misi

1. Meningkatkan pelayanan dan sarana kearsipan dan perpustakaan
2. Menggali, Menyelamatkan, Melestarikan dan memanfaatkan khasanah budaya aceh dan nilai-nilai dinul islam.
3. Meningkatkan kemampuan dan profesionalisme aparatus kearsipan dan perpustakaan.
4. Membina dan mengembangkan minat dan budaya baca.
5. Masyarakat meningkatkan peran perpustakaan sebagai sarana dan pembangunan SDM.
6. Membina kerja sama kearsipan dan perpustakaan didalam dan luar negeri.

---

<sup>1</sup> Brosur Badan Arsip dan Perpustakaan Aceh,tahun 2015

Tabel 4.1 Struktur organisasi Badan Arsip dan Perpustakaan Aceh



### **3. Tugas Pokok dan Fungsi**

Untuk melaksanakan tugas sebagai mana yang dimaksud pada pasal 123, Badan Arsip dan Perpustakaan mempunyai fungsi:

1. Pelaksanaan urusan ketatausahaan badan.
2. Penyusunan program kerja tahunan, jangka menengah, dan jangka panjang;
3. Perumusan kebijakan teknis dan program perpustakaan dan kearsipan/dokumentasi
4. Penyelenggaraan pembinaan dan pengembangan perpustakaan dan kearsipan/dokumentasi;
5. Pengelolaan/pengolahan bahan pustaka dan arsip;
6. Pelayanan teknologi perpustakaan dan kearsipan/dokumentasi;
7. Penyelenggaraan deposit/citra daerah dan budaya baca serta khasanah arsip;
8. Penyelenggaraan administrasi umum, perlengkapan, kepegawaian, dan keuangan;
9. Pengembangan kelompok fungsional di bidang perpustakaan dan kearsipan/dokumentasi; dan
10. Pembinaan unit pelaksana teknis badan.<sup>2</sup>

### **4. Koleksi**

Koleksi yang dimiliki oleh Badan Arsip dan Perpustakaan Aceh saat ini adalah 42.510 judul buku/340.066 eksamplar yang terdiri dari berbagai disiplin ilmu, hal ini dapat dilihat dari table dibawah ini.

---

<sup>2</sup>Hasil Wawancara dengan Kabid Pelayanan Publik Badan Arsip dan Perpustakaan Aceh

**Tabel 4.2 Koleksi**

<b>KELAS KATALOG</b>	<b>JUMLAH JUDUL</b>	<b>JUMLAH EKSAMPLAR</b>
000-Karya Umum	2.280	14.558
100- Filsafat	2.170	13295
200- Agama	5.289	51445
300- Ilmu Sosial	7.516	64902
400- Ilmu Bahasa	982	8976
500- Ilmu Murni	4.142	25794
600- Ilmu Terapan	8.636	79383
700- Kesenian	824	12473
800- Kesasteraan	4.830	53178
900- Sejarah, Geografi	1.205	10732
REFERENSI	294	588
Koleksi Tentang Aceh	4.342	4.342
<b>Jumlah</b>	<b>42.510</b>	<b>340.066</b>

Sumber, Brosur Badan Arsip dan Perpustakaan Aceh

Jenis koleksi referensi yang ada di Badan Arsip dan perpustakaan Aceh terdiri dari Kamus, Eksiklopedia, Bibliografi, Kitab hadist, Undang-undang, Tafsir, Peta, dan Biografi.

**Tabel 4.3 Koleksi Referensi**

No	Koleksi Referensi	Jumlah Judul	Eksamplar
1	Kamus	70	140
2	Eksiklopedia	75	150
3	Bibliografi	28	56
4	Kitab hadist	19	38
5	Undang-undang	30	60
6	Tafsir	55	110
7	Peta	10	20
8	Biografi	7	14
	Jumlah	294	588

## B. Hasil Penelitian

Pada bagian ini akan diuraikan hasil penelitian mengenai “Tanggapan Pengguna Terhadap Kualitas Pelayanan Referensi di Badan Arsip dan Perpustakaan Aceh” dengan memaparkan analisis data yang telah diperoleh dari hasil penyebaran angket yang dibagikan kepada pengguna yang ada di ruang referensi. Setelah penulis menyebarkan angket terhadap pengguna yang ada di ruang referensi, selanjutnya adalah mengklasifikasi data tersebut sesuai dengan proporsinya. Dari angket yang penulis sebarakan kepada 33 pengguna, mendapatkan jawaban sebagaimana dalam tabel berikut ini:

**Tabel 4.4 Koleksi referensi di Badan Arsip dan Perpustakaan Aceh sudah sesuai dengan kebutuhan pengguna.**

No	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
1	Sangat setuju	6	18,18%
2	Setuju	2	6,07%
3	Kurang setuju	2	6,06%
4	Tidak setuju	13	39,39%
5	Sangat tidak setuju	10	30,30%
Total		33	100%

Berdasarkan tabel di atas dapat dilihat bahwa 24,25% tanggapan pengguna terhadap koleksi referensi di Badan Arsip dan Perpustakaan Aceh sesuai dengan kebutuhan pengguna. Sementara 75,75% pengguna menyatakan belum sesuai dengan kebutuhannya.

**Tabel 4.5 Pustakawan referensi cepat tanggap dalam membantu pengguna mencari koleksi referensi.**

No	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
1	Sangat setuju	7	21,21%
2	Setuju	10	30,30%
3	Kurang setuju	11	33,33%
4	Tidak setuju	3	9,09%
5	Sangat tidak setuju	2	6,07%
Total		33	100%

Berdasarkan tabel di atas dapat dilihat bahwa 48,49% tanggapan pengguna terhadap pustakawan referensi belum cepat tanggap dalam membantu pengguna mencari koleksi referensi. Disisi lain, 51,51% pengguna menyatakan pustakawan referensi cepat tanggap dalam membantu pengguna mencari koleksi referensi.

**Tabel 4.6 Dalam pencarian buku, hasil yang di peroleh tepat dan sesuai dengan kebutuhan kerena dibantu oleh pustakawan.**

No	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
1	Sangat setuju	2	6,07%
2	Setuju	7	21,21%
3	Kurang setuju	7	21,21%
4	Tidak setuju	9	27,27%
5	Sangat tidak setuju	8	24,24%
Total		33	100%

Berdasarkan tabel di atas dapat dilihat bahwa 72,72% tanggapan pengguna dalam pencarian buku, belum diperoleh secara tepat dan sesuai dengan kebutuhan

pengguna, walaupun dibantu oleh pustakawan tersebut. Sementara 27,28% pengguna mendapatkan belum secara tepat dan sesuai dalam pencariannya.

**Tabel 4.7 Pengguna dapat mencari buku dengan mudah karena tersedia alat bantu penelusuran berupa catalog (OPAC).**

No	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
1	Sangat setuju	1	3,03%
2	Setuju	1	3,04%
3	Kurang setuju	11	33,33%
4	Tidak setuju	18	54,54%
5	Sangat tidak setuju	2	6,06%
Total			100%

Berdasarkan tabel di atas dapat dilihat bahwa 90,90% pengguna walaupun menggunakan alat bantu berupa catalog (OPAC) belum memudahkan pengguna dalam mencari informasi yang dibutuhkan. Akibatnya, pengguna sulit dalam mencari informasi yang dibutuhkan, dikarenakan ruang referensi belum tersedia catalog.

**Tabel 4.8 Pustakawan referensi bersikap ramah dalam melayani pengguna.**

No	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
1	Sangat setuju	4	12,12%
2	Setuju	6	18,18%
3	Kurang setuju	6	18,18%
4	Tidak setuju	12	36,36%
5	Sangat tidak setuju	5	15,15%
Total		33	100%

Berdasarkan tabel di atas dapat dilihat bahwa 70,70% tanggapan pengguna terhadap pustakawan referensi belum bersikap ramah dan sopan kepada pengguna. Akibatnya pengguna kurang berkunjung ke ruang referensi yang ada di perpustakaan Badan Arsip dan Perpustakaan Aceh.

**Tabel 4.9 Buku yang ada di ruang referensi boleh difoto copy.**

No	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
1	Sangat setuju	9	27,27%
2	Setuju	6	18,18%
3	Kurang setuju	2	6,07%
4	Tidak setuju	15	45,45%
5	Sangat tidak setuju	1	3,03%
Total		33	100%

Berdasarkan tabel di atas dapat dilihat bahwa 54,55% tanggapan pengguna terhadap buku yang ada di ruang referensi tidak boleh difoto copy.

**Tabel 4.10 Pustakawan yang ada di ruang referensi berpenampilan sopan dan menarik.**

No	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
1	Sangat setuju	10	30,30%
2	Setuju	10	30,30%
3	Kurang setuju	5	15,15%
4	Tidak setuju	5	15,15%
5	Sangat tidak setuju	3	9,10%
Total		33	100%

Berdasarkan tabel di atas dapat dilihat bahwa 60,60% tanggapan pengguna terhadap pustakawan yang ada di ruang referensi sangat berpenampilan sopan dan menarik. Hal ini bisa membuat pengguna nyaman berada di ruang tersebut.

**Tabel 4.11 Berada di ruang referensi terasa nyaman dan betah.**

No	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
1	Sangat setuju	12	36,36%
2	Setuju	7	21,21%
3	Kurang setuju	9	27,27%
4	Tidak setuju	4	12,12%
5	Sangat tidak setuju	1	3,04%
Total		33	100%

Berdasarkan tabel di atas dapat dilihat bahwa 57,57% pengguna yang datang ke ruang referensi terasa nyaman dan betah. Hal ini pengguna tidak merasa bosan untuk berkunjung ke ruang referensi, dikarenakan ruang referensi nyaman. Sehingga pengguna merasa betah berada di ruang tersebut.

**Tabel 4.12 Penataan buku di rak memudahkan pengguna menemukan buku.**

No	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
1	Sangat setuju	3	9,10%
2	Setuju	7	21,21%
3	Kurang setuju	9	27,27%
4	Tidak setuju	10	30,30%
5	Sangat tidak setuju	4	12,12%
Total		33	100%

Berdasarkan tabel di atas dapat dilihat bahwa 30,30% pengguna menyatakan dalam penataan buku di rak sangat memudahkan pengguna untuk menemukan buku

yang dibutuhkan. Sementara, 69,69% pengguna menyatakan penataan buku di rak belum memudahkan dalam menemukan buku.

**Tabel 4.13 Fasilitas ruang referensi lengkap dengan tersedianya kursi dan meja yang nyaman.**

No	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
1	Sangat setuju	3	9,10%
2	Setuju	9	27,27%
3	Kurang setuju	5	15,15%
4	Tidak setuju	10	30,30%
5	Sangat tidak setuju	6	18,18%
Total		33	100%

Berdasarkan tabel di atas dapat dilihat bahwa 63,63% tanggapan pengguna terhadap fasilitas yang berada di ruang referensi tidak lengkap. Hal ini dikarenakan meja atau kursi yang ada di ruang tidak tersedia dengan lengkap, yang ada hanya beberapa kursi saja.

**Tabel 4.14 Pustakawan menguasai sumber informasi sarana rujukan yang ada di ruang referensi.**

No	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
1	Sangat Setuju	5	15,15%
2	Setuju	9	27,27%
3	Kurang Setuju	10	30,30%
4	Tidak Setuju	6	18,18%
5	Sangat Tidak Setuju	3	9,10%
Total		33	100%

Berdasarkan tabel di atas dapat dilihat bahwa 57,58% pengguna menyatakan pustakawan tidak menguasai sumber informasi sarana rujukan yang ada di ruang referensi. Sementara, 42,42% pengguna menyatakan pustakawan menguasai sumber informasi sarana rujukan.

### **C. PEMBAHASAN**

Kualitas pelayanan referensi adalah ukuran baik atau buruknya dalam membantu pengguna perpustakaan untuk menemukan informasi, kesesuaian layanan yang memenuhi harapan dan kebutuhan pengguna dalam memberikan bimbingan atau menemukan koleksi referensi di Perpustakaan Badan Arsip dan Perpustakaan Aceh.

Namun berdasarkan hasil penelitian didapatkan bahwa kualitas pelayanan referensi di Badan Arsip dan Perpustakaan Aceh belum sesuai dengan kebutuhan pengguna. Dengan hasil skor dari tabel 4.4 sampai dengan tabel 4.14 dinyatakan bahwa tanggapan pengguna terhadap kualitas pelayanan referensi 27,27 % atau 3 dari 11 angket menunjukkan beranggapan baik, sedangkan sisanya beranggapan kurang baik, atau 8 dari 11 angket.

Berdasarkan deskripsi diatas, dapat di pahami bahwa sebagian besar pengguna menyatakan kualitas pelayanan referensi di Badan Arsip dan Perpustakaan Aceh masih dirasakan kurang maksimal dalam memenuhi kebutuhan pengguna yang datang ke Perpustakaan tersebut. Sebagian besar merasa tidak puas dan tidak terpenuhi keinginan infonya, hanya sebagian kecil pengguna yang menyatakan puas

terhadap koleksi yang ada di ruang referensi tersebut. Hal ini berdampak negatif kepada pengguna atas pelayan referensi yang tidak memenuhi kebutuhannya. Seharusnya pihak Perpustakaan khususnya ruang referensi lebih meningkatkan jumlah koleksi dan kemampuan pustakawan dalam memberikan pelayanan referensi.

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian dan analisis data yang berjudul “ Tanggapan Pengguna Terhadap Kualitas Pelayanan Referensi di Badan Arsip dan Perpustakaan Aceh” yang di jelaskan pada sub bab sebelumnya, maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa 72,72% Pelayanan Referensi masih kurang memuaskan. Dan 27,27% pelayanan referensi memuaskan. Hal ini terlihat dari koleksi yang ada di Badan Arsip dan Perpustakaan Aceh masih kurang (minim) misalnya subjek atau judul yang disediakan banyak yang kurang sesuai dengan kebutuhan pengguna.
2. Pustakawan referensi dalam membimbing pengguna ketika memanfaatkan bahan rujukan di ruang referensi dianggap masih kurang mampu dalam menggunakan bahan rujukan yang tersedia di ruang referensi di Badan Arsip dan Perpustakaan Aceh.

## **B. Saran**

Berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh serta pembahasan tentang hasil tersebut, maka penulis menyampaikan saran-saran sebagai berikut:

1. Badan Arsip dan Perpustakaan Aceh hendaknya lebih meningkatkan jumlah koleksi dan kemampuan pustakawan dalam memberikan pelayanan referensi.
2. Untuk pustakawan referensi kedepannya agar lebih cepat tanggap dalam membantu pengguna dalam mencari koleksi referensi dan kedepannya pustakawan harus lebih menguasai sumber-sumber informasi sarana rujukan yang ada di ruang referensi.

## DAFTAR PUSTAKA

- Bafadal Ibrahim, 2015, *Pengelolaan Perpustakaan Sekolah*, Jakarta: Bumi Aksara.
- Dorothea Wahyu Ariani, 2003, *Manajemen Kualitas Pendekatan Sisi Kualitatif*, Jakarta:Ghalia Indonesia.
- Fandi Tjipono, 2005, *Prinsip-Prinsip Total Quality Service*, Yogyakarta:Andi.
- Haris Herdiansyah, 2012, *Metodelogi Kualitatif Untuk Ilmu Penelitian-Ilmu Sosial*, cet, 3,1 jil., Jakarta: Salemba Humanika.
- Imam Suprayogo, 2003, *Metodologi Penelitian Sosial-Agama*, Bandung, PT Remaja Rosdakarya.
- Imam Suprayono, 2003, *Metodelogi Penelitian Sosial-Agama*, Bandung, PT. Remaja Rosdakarya.
- Jalaluddin Rahmat, 2005, *Psikologi Komunikasi*, Bandung: remaja Rosada Karya.
- Bimo Walgito, , 2004, *Pengantar Psikologi Umum*, Yogyakarta:Andi.
- Lexsy Melong, 1997, *Metode Penelitian Kualitaif*, Bandung: Rosda Karya.
- \_\_\_\_\_, 2007, *Metode Penelitian Kualitatif*, cetakan keduapuluh Tiga, Bandung: PT. Remaja Rosda Karya.
- Mardalis, 2009, *Metode Penelitian, "Suatu Pendekatan Proposal"*, Cet 11, Jakarta: Bumi Aksara.
- Muhadjir, 1990, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Yogyakarta: Rake Sarasin.
- Nia Dwi Zam, 2012, *Tanggapan Pemustaka Terhadap Kualitas Pelayanan Referensi di Perpustakaan Fakultas Hukum Universitas Islam Indonesia Yogyakarta*, Yogyakarta:Jurusan ilmu perpustakaan Fakultas Adab dan Humaniora Uin Sunan Kalijaga.
- P. Sumarji, 1992, *Pelayanan Referensi Di Perpustakaan*, Yogyakarta: Kanisius.
- Poerwadarminta, 2005, *Kamus Umum Bahasa Indonesia*, Jakarta: Balai Pustaka.
- Prawirosentono,Suyadi, 1993, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, Jakarta:Balai Pustaka.

- Purwani Istiana, 2014, *Layanann Perpustakaan*, Yogyakarta: Ombak.
- Rosa Widyawan, 2012, *Pelayanan Referensi Berawal dari Senyum*, Jakarta: Bahtera Ilmu.
- Siswo Prayitno Hadi Pado, ,2003, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, Yogyakarta: Sagung Seto.
- Soeatminah, 1992 *Perpustakaan, Kepustakawanan, dan pustakawan*, Yogyakarta: Kanisius.
- \_\_\_\_\_, 2006, *Perpustakaan, Kepustakawan, dan Pustakawan*, Jakarta: Sagung Seto.
- Soejono Trimo, 1992, *Pedoman Pelaksanaan Perpustakaan*, Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- \_\_\_\_\_, 1997, *Buku Panduan Untuk Mata Kuliah Reference Work dan Bibliography Dengan System Modular*, Jakarta: Bumi Aksara.
- Sudjana, 1984, *Metode Statistik*, Bandung: Tersito.
- Sugiono, 2006, *Metode Penelitian Pendidikan: Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif dan R & D*, Bandung: Alfabeta.
- Sulisto-Basuki, 1994, *Periodasi Perpustakaan Indonesia*, Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Supardi, 2011, *Manajemen Personalialia*, Yogyakarta: BPFU UII.
- Supriyanto, *Peranan perpustakaan dalam pemberdayaan masyarakat gemar membaca*, (Semarang : Makalah seminar IPI, 1996).
- Susan Urulamo, 2010, *Persepsi Pengguna Terhadap Kualitas Pelayanan Pada Bagian Referensi Pelestarian Perpustakaan Daerah Kabupaten Halmahera*, Halmahera Utara, Departemen Studi Ilmu Perpustakaan dan Informasi Fakultas Ilmu Budaya,
- Sutarno NS, 2006, *Manajemen Perpustakaan: Suatu Pendekatan Praktik*, Jakarta: Sagung Seto
- \_\_\_\_\_, 2008, *Kamus Perpustakaan dan Informasi*. Jakarta: Jala Permata.
- \_\_\_\_\_, 2009, *Psikologi Perpustakaan*, Jakarta: Sagung Seto.

Team Pustaka Phoenix, 2007, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*; Edisi Baru, Jakarta: Pustaka Phoenix.

Tim penyusun, 2002, *Tim Penyusun Kamus Besar Bahasa Indonesia*, Jakarta, PT. Gramedia.

Trimo, 1987, *Reference Work and Library*, Yogyakarta : IKIP.

Undang-Undang Perpustakaan Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2007 tentang perpustakaan.

Widjaya, 1987, *Perencanaan Sebagai Fungsi Manajemen*, Jakarta: Ghalia Indonesia



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

Jl. Syeikh Abdul Rauf Kopelma Darussalam Banda Aceh  
Telp. 0651-7552922 Situs : [www.ar-raniry.ac.id](http://www.ar-raniry.ac.id)

**SURAT KEPUTUSAN DEKAN FAKULTAS ADAB DAN HUMANIORA UIN AR-RANIRY**  
**NOMOR: Un.08/FAH/KP.004/ 1123/2016**

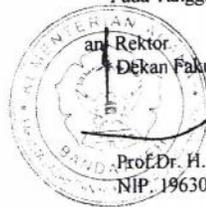
**TENTANG**  
**PENGANGKATAN PEMBIMBING SKRIPSI MAHASISWA**  
**FAKULTAS ADAB DAN HUMANIORA UIN AR-RANIRY**  
**DEKAN FAKULTAS ADAB DAN HUMANIORA UIN AR-RANIRY**

- 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 berdirinya 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 UIN Ar-Raniry Nomor : SP DIPA-025.04.2.423925/2016 tanggal 7 Desember 2015
- M E M U T U S K A N**
- Pertama** : Menunjuk saudara :  
1). Dr. Fauzi Ismail, M.Si ( Pembimbing Pertama )  
2). Abdul Manar, S.Ag, S.IP, M.Hum ( Pembimbing kedua )  
Untuk membimbing Skripsi mahasiswa  
**Nama** : Malisa Maulida  
**Nim** : 531202948  
**Jurusan** : SI Ilmu Perpustakaan UIN Ar-Raniry  
**Judul** : Tanggapan Pengguna Terhadap Kualitas Pelayanan Referensi di Badan Arsip dan Perpustakaan 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: 27 Mei 2016 M

20 Sya'ban 1437 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 Prodi SI Ilmu Perpustakaan 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 dimaklumi 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, 30 Desember 2016

Nomor : Un.08/FAH.I/PP.00.9/3179/2016  
Lamp :  
Hal : Rekomendasi Izin Penelitian

Kepada Yth.

**Kepala Badan Arsip dan Perpustakaan Aceh**

di-

Tempat

Assalamu'alaikum. Wr. Wb.

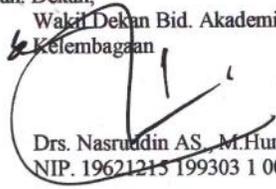
Dengan hormat, Pimpinan Fakultas Adab dan Humaniora UIN Ar-Raniry Darussalam Banda Aceh dengan ini menerangkan :

Nama : Malisa Maulida  
Nim/Prodi : 531202948 / S1-IP  
Alamat : Ulee Kareng

Benar saudara (i) tersebut Mahasiswa Fakultas Adab dan Humaniora UIN Ar-Raniry bermaksud akan mengadakan Penelitian Ilmiah dalam rangka penulisan Skripsi yang berjudul : "**Tanggapan Pengguna terhadap Kualitas Pelayanan Referensi di Badan Arsip dan Perpustakaan 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 haturkan terimakasih.

Wassalam,  
an. Dekan,  
Wakil Dekan Bid. Akademik dan  
Kelembagaan

  
Drs. Nasruddin AS. M.Hum  
NIP. 19621215 199303 1 002



**PEMERINTAH ACEH**  
**BADAN ARSIP DAN PERPUSTAKAAN**

Jln. T. Nyak Arief Telp. (0651) 7552323, Fax. (0651) 7551239 Banda Aceh  
Website : arpus.acehprov.go.id E-mail : arpus@acehprov.go.id

Banda Aceh, 5 Januari 2017

Nomor : 070/025

Lamp : -

Sifat : Biasa

Hal : Penelitian Ilmiah Mahasiswa

Yang terhormat,

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

di Banda Aceh

Sehubungan dengan surat Saudara Nomor : Un. 08/FAH.1/PP.00.9/3179/2016, tanggal 30 Desember 2016 tentang hal tersebut di atas, dapat disampaikan bahwa pada prinsipnya kami tidak berkeberatan dan dapat menerima Mahasiswa Saudara :

N a m a : **Malisa Maulida**  
N I M : 531202948  
Jurusan/Prodi : Ilmu Perpustakaan  
Jenjang : S1

Untuk melakukan Penelitian Ilmiah pada Badan Arsip dan Perpustakaan Aceh guna menyusun skripsinya berjudul "**Tanggapan Pengguna Terhadap Kualitas Pelayanan Refensi di Badan Arsip dan Perpustakaan Aceh**". Kami berharap selama melakukan penelitian Ilmiah agar yang bersangkutan tetap disiplin, dan mentaati segala ketentuan yang berlaku.

Demikian disampaikan, atas kerjasamanya kami ucapkan terima kasih.

a.n. KEPALA BADAN ARSIP DAN PERPUSTAKAAN  
Sekretaris,  
  
**DR. SYAHARWARDI, M. SI**  
PEMBINA TK. I  
NIP 19620223 198505 1 004

Tembusan :  
Sdr. Malisa Maulida

## DAFTAR RIWAYAT HIDUP

1. Nama : Malisa Maulida
2. Nim : 531202948
3. Tempat/Tgl. Lahir : Pasie Teubee/ 24 November 1993
4. Jenis Kelamin : Perempuan
5. Agama : Islam
6. Status : Belum Kawin
7. HP : 082341023467
8. Email :
9. Alamat : Teunom Kab. Aceh Jaya
  
10. Pekerjaan : Mahasiswi
11. Nama Orang Tua
  - a. Ayah : Abdul Latief S.pd
  - b. Ibu : Rosmiati
12. Pekerjaan
  - a. Ayah : PNS
  - b. Ibu : IRT
13. Alamat Orang Tua : Pasie Teubee
14. Pendidikan
  - a. Sekolah Dasar : SDN Pasie Teubee
  - b. SMP : MTsN Teunom
  - c. MAN : MAS Babun Najah Ulee Kareng
  - d. Perguruan Tinggi : UIN Ar-Raniry Fakultas Adab dan Jurusan Ilmu Perpustakaan (tahun 2012-Sekarang)

Demikian daftar riwayat hidup penulis perbuat dengan sebenarnya, agar dapat digunakan seperlunya.

Banda Aceh, 10 Januari 2017

Penulis

Malisa Maulida  
NIM: 531202948