

**HUBUNGAN KEPUASAN PEMUSTAKA DENGAN PERANAN
PUSTAKAWAN SEBAGAI PENYEDIA INFORMASI DI
PERPUSTAKAAN UNIVERSITAS BINA BANGSA
GETSEMPENA BANDA ACEH**

SKRIPSI

Diajukan Oleh:

ANANDA RAUDAH MAULIZA

Mahasiswa Fakultas Adab dan Humaniora

Prodi Ilmu Perpustakaan

NIM. 190503150



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

2022

SKRIPSI

**Diajukan Kepada Fakultas Adab dan Humaniora UIN Ar-Raniry Darussalam
Banda Aceh Sebagai Salah Satu Beban Studi Program Strata Satu (S1) Ilmu
Perpustakaan**

Diajukan Oleh:

Ananda Raudah Mauliza

190503150

**Mahasiswa Fakultas Adab dan Humaniora
Program Strata Satu (S1) Ilmu Perpustakaan**

Disetujui Oleh:

Pembimbing I

Pembimbing II

**Drs. Anwar Daud, M.Hum
NIP. 196212311991011002**

**T. Mulkan Safri, M.IP
NIP. 199101082019031007**

SKRIPSI

**Telah Diuji Oleh Panitia Sidang Munaqasyah Skripsi
Fakultas Adab dan Humaniora UIN Ar-Raniry Banda Aceh dan
Dinyatakan Lulus Serta Diterima Sebagai Tugas Akhir Penyelesaian
Program Strata Satu (S1) Ilmu Perpustakaan**

Pada Hari/Tanggal

Kamis, 06 Januari 2022

Kamis, 03 Jumadil Akhir 1443 H

Darussalam – Banda Aceh

PANITIA SIDANG MUNAQASYAH SKRIPSI

Ketua



**Drs. Anwar Daud, M.Hum
NIP. 196212311991011002**

Sekretaris



**T. Mulkan Safri, M.IP
NIP. 199101082019031007**

Penguji I



**Ruslan, M.LIS
NIP. 197701012006041004**

Penguji II



**Cut Putroe Yuliana, M.IP
NIP. 198507072019032017**

Mengetahui,

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



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

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Ananda Raudah Muliza

NIM : 190503159

Prodi : Ilmu Perpustakaan

Judul Skripsi : Kepuasan Pemustaka Terhadap Peranan Pustakawan Sebagai
Penyedia Informasi

Di Perpustakaan Universitas Bina Bangsa Getsempena

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa karya ilmiah ini adalah hasil karya saya sendiri, dan jika di kemudian 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, 01 Januari 2022

Yang membuat pernyataan,



جامعة البراتب

Ananda Raudah Mauliza

NIM. 190503150

UNIVERSITY

KATA PENGANTAR



Segala puji serta syukur atas kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-nya kepada peneliti, sehingga peneliti berhasil menyelesaikan skripsi ini dengan sangat baik. Shalawat beserta salam tentunya senantiasa tercurahkan kepada junjungan kita Nabi besar Muhammad SAW yang telah membawa kita dari jahiliyah ke zaman ilmu pengetahuan. Alhamdulillah dengan petunjuk dan hidayah-Nya peneliti dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Hubungan Kepuasan Pemustaka dengan Peranan Pustakawan Sebagai Penyedia Informasi Di Perpustakaan Universitas Bina Bangsa Getsempena Banda Aceh”**.

Peneliti sangat menyadari bahwa penulisan ini tidak dapat terselesaikan jika tidak dapat dukungan dari pihak-pihak yang terlibat, baik moril atau materil. Oleh karena itu, peneliti menyampaikan beribu ucapan terimakasih kepada seluruh pihak yang membantu dalam penyusunan skripsi ini, terutama kepada:

1. Ayahanda H.Ramli K, ibunda Katijah Itam dan kakanda serta seluruh keluarga yang telah memberi dukungan dan doa yang menjadi motivasi terbesar peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini.
2. Bapak Fauzi Ismail, M.Si sebagai Dekan Fakultas Adab dan Humaniora UIN Ar-Raniry Darussalam Banda Aceh.
3. Ibu Nurhayati selaku ketua program studi Ilmu Perpustakaan.

4. Bapak T. Mulkan Safri, M.IP, yang telah memberikan bimbingan dan arahan secara tulus dan ikhlas dari awal hingga skripsi ini selesai.
5. Bapak Drs. Anwar Daud, M.Hum, yang telah membimbing dan memberi arahan secara tulus dan ikhlas dari awal hingga skripsi ini selesai.
6. Koordinator Perpustakaan Universitas Bina Bangsa Getsempena Banda Aceh yang telah memberi izin dan bantuan kepada peneliti dalam melaksanakan penelitian skripsi ini.
7. Seluruh Dosen dan Staf Fakultas Adab dan Humaniora UIN Ar-Raniry Darusalam Banda Aceh, yang telah mendidik dan membantu peneliti sejak peneliti mulai belajar sebagai mahasiswi hingga selesainya penulisan skripsi ini.
8. Seluruh sahabat-sahabatku Fian Mega Oktavia S.IP, Diana S,IP, Cut Dara Thahira Amd, Chairunnisa Amd. Serta teman-teman seperjuangan yang telah membantu dan memberi dukungan dalam menyelesaikan skripsi ini.

Kebenaran selalu datang dari Allah SWT dan kesalahan itu datang dari peneliti sendiri, karena itu peneliti dengan segala kerendahan hati mengharapakan kritikan dan saran yang membangun untuk menjadikan skripsi ini lebih baik lagi.

Akhir kata peneliti berharap kiranya skripsi ini dapat memberikan sumbangan pikiran yang bermanfaat kepada semua pembaca dan khususnya bagi peneliti sendiri.

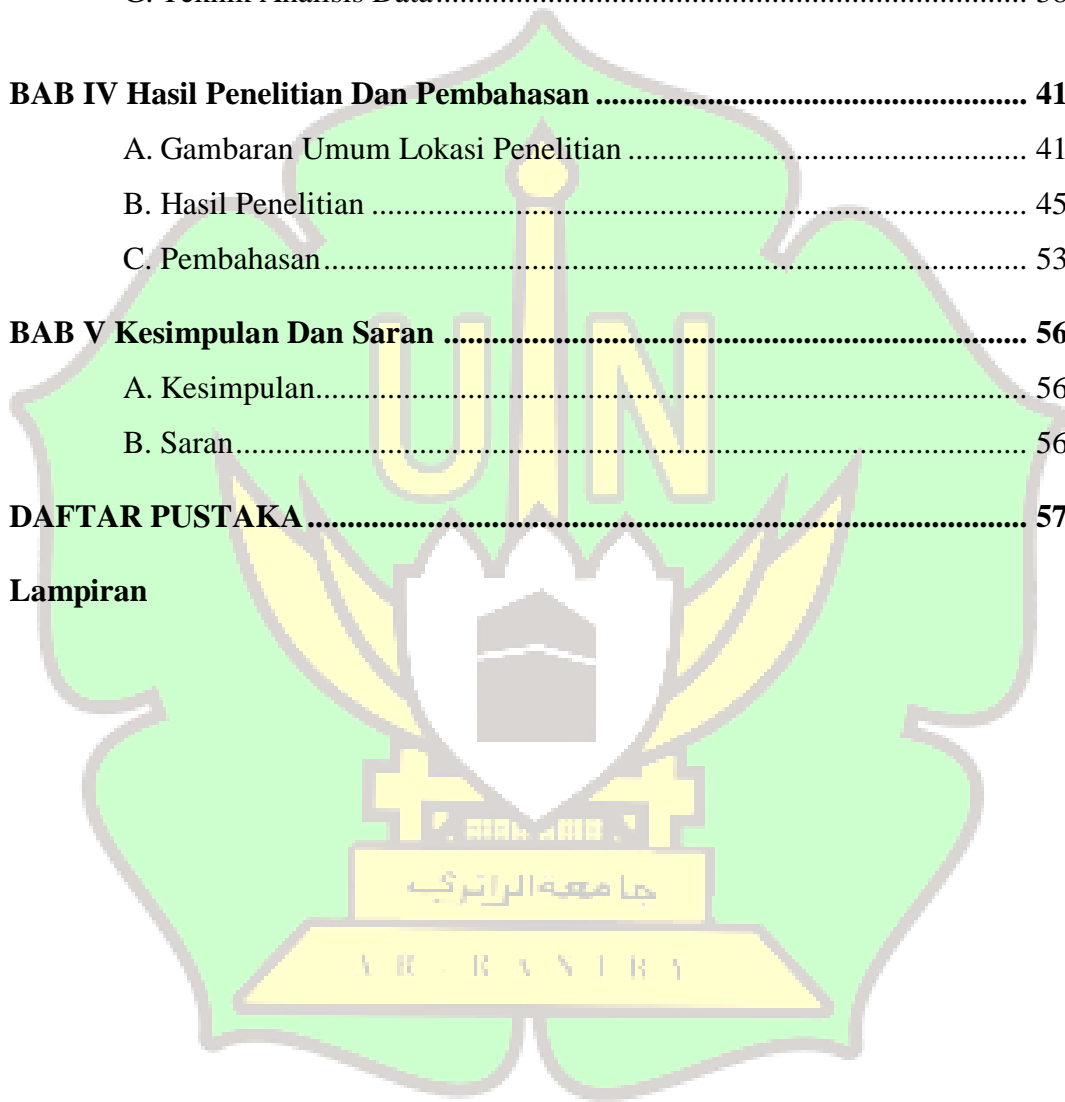
Banda Aceh, 28 Januari 2022
Peneliti,

Ananda Raudah Mauliza

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR LAMPIRAN	xi
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah	6
C. Tujuan Penelitian.....	7
D. Manfaat Penelitian.....	7
E. Penjelasan Istilah.....	7
BAB II Kajian Pustaka Dan Landasan Teoritis	10
A. Kajian Pustaka.....	10
B. Kepuasan Pemustaka.....	14
1. Pengertian Kepuasan Pemustaka.....	14
2. Indikator Kepuasan Pemustaka	16
3. Faktor-faktor Kepuasan Pemustaka.....	17
C. Peran Pustakawan.....	21
1. Pengertian Pustakawan.....	21
2. Peran Pustakawan.....	23
D. Peran Pustakawan Sebagai Penyedia Informasi.....	24
BAB III Metode Penelitian	30
A. Rancangan Penelitian	30

B. Lokasi Penelitian	30
C. Populasi dan Sampel Penelitian	31
D. Hipotesis	33
E. Validitas dan Reliabilitas	34
F. Teknik Pengumpulan Data	36
G. Teknik Analisis Data	38
BAB IV Hasil Penelitian Dan Pembahasan	41
A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian	41
B. Hasil Penelitian	45
C. Pembahasan	53
BAB V Kesimpulan Dan Saran	56
A. Kesimpulan	56
B. Saran	56
DAFTAR PUSTAKA	57
Lampiran	



Daftar Gambar

Gambar 4.0 Struktur Organisasi Perpustakaan45



Daftar Tabel

Tabel 3.0	Skala Penelitian angket	37
Tabel 3.1	Hubungan Variabel, Indikator, Instrument dan Bentuk Data Penelitian.....	40
Tabel 4.0	Jadwal Pelayanan Perpustakaan Universitas Bina Bangsa Getsempena	44
Tabel 4.1	Uji Validitas X (Kepuasan Pemustaka).....	46
Tabel 4.2	Uji Validitas Variabel Y (Peranan Pustakawan Sebagai Penyedia Informasi)	46
Tabel 4.3	Hasil Uji Reliabilitas	47
Tabel 4.4	Analisis Angket Variabel X (Kepuasan Pemustaka) dan Variabel Y (Peranan Pustakawan Sebagai Penyedia Informasi).....	48
Tabel 4.5	Model Summary.....	51
Tabel 4.6	Coefficients	51
Tabel 4.7	ANOVA	51
Tabel 4.8	Interpretasi.....	53

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Surat Keputusan Pembimbing Skripsi dari Dekan Fakultas Adab dan Humaniora UIN Ar-Raniry Banda Aceh.
- Lampiran 2 : Surt Rekomendasi Izin Penelitian dari Dekan Fakultas Adab dan Humaniora UIN Ar-Raniry Banda Aceh.
- Lampiran 3 : Surat Keterangan Selesai Melakukan Penelitian dari Perpustakaan Universitas Bina Bangsa Getsempena Banda Aceh.
- Lampiran 4 : Lembaran Kuesioner (Angket Penelitian).
- Lampiran 5 : Hasil Uji Validitas Variabel X dan Y.
- Lampiran 6 : Hasil Uji Reliabilitas Variabel X dan Y.
- Lampiran 7 : Tabulasi Data Mentah Hasil Penelitian.



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Perpustakaan adalah salah satu unit kerja yang berupa tempat untuk mengumpulkan, menyimpan, mengelola, dan mengatur koleksi bahan pustaka secara sistematis, untuk dipergunakan oleh pemakai sebagai sumber informasi sekaligus sebagai sarana belajar.

Perpustakaan secara umum merupakan sebuah ruang, bagian sebuah gedung, ataupun gedung itu sendiri yang digunakan untuk menyimpan buku dan terbitan lainnya yang biasanya disimpan menurut tata susunan tertentu untuk digunakan pembaca, bukan untuk dijual. Dengan tujuan, sebagai penyimpanan, penelitian informasi, pendidikan dan kultural.¹

Perpustakaan dituntut untuk memberikan pelayanan yang berkualitas yaitu layanan yang dapat memenuhi kebutuhan dan harapan pemustaka. Pelayanan merupakan ujung tombak perpustakaan dan juga perpustakaan bertindak sebagai penghubung antara dua dimensi yaitu masyarakat sebagai kelompok pemustaka dan dunia sebagai sumber-sumber informasi.²

Perpustakaan juga merupakan tempat pusatnya informasi yang diperuntukan untuk pemustaka dalam menemukan informasi yang akurat.

¹ Sulistyio Basuki, *Pengantar Ilmu Perpustakaan* (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 1991), hal. 3

² Marsahno Senen, D. Silangen Lasut, dan Johny Senduk, "Peran Pustakawan Dalam Meningkatkan ualitas Layanan Di Badan Perpustakaan, Arsip Dan Dokumentasi Provinsi Sulawesi Utara", *E-Jurnal Acta Diurna*, Vol. IV, No.5 (2015). Diakses pada tanggal 15 Januari 2021 dari situs <https://bit.ly/3At7N0k>

Perpustakaan juga salah satu unit kerja yang berupa tempat untuk mengumpulkan, menyimpan, mengelola dan mengatur bahan koleksi pustaka secara sistematis untuk dapat dipergunakan oleh pemustaka sebagai bahan rujukan informasi.

Menurut Undang-undang No. 47 tahun 2007 tentang perpustakaan, perpustakaan adalah insititusi pengelola koleksi karya tulis, karya cetak, dan/atau karya rekam secara professional dengan sistem yang baku guna memenuhi kebutuhan, pendidikan, penelitian, pelestarian, informasi dan rekreasi pemustaka.³

Perpustakaan perguruan tinggi merupakan unit pelaksanaan teknis (UPT) bersama-sama dengan unit lain turut melaksanakan Tri Dharma Perguruan Tinggi dengan cara memilih, menghimpun, mengelola, merawat dan melayankan sumber informasi.⁴ Peranan perpustakaan perguruan tinggi dituntut untuk berperan aktif dalam pengelolaan dan penyediaan informasi bagi seluruh sivitas akademik pada Perguruan Tinggi tersebut untuk meningkatkan kepuasan pada pemustaka

Menurut Day dalam jurnal Andriko Firma dan Elva Rahma bahwa kepuasan atau ketidakpuasan adalah respon terhadap evaluasi ketidaksesuaian/diskonfirmasi yang dirasakan antara harapan sebelumnya

³ Aziza Nur Persia dan Yuli Rohmiyati, "Peran Perpustakaan Anak Di Rumah Sakit Kanker Dharmais Jakarta", *Jurnal Ilmu Perpustakaan*, Vol. 2, No.3 (2013). Diakses pada tanggal 15 Januari 2021 dari situs <https://bit.ly/3tTllkc>.

⁴ Syihabuddin Qalyubi, dkk, *Dasar-Dasar Ilmu Perpustakaan dan Informasi*, (Yogyakarta: Jurusan Ilmu Perpustakaan dan Informasi, Fakultas Adab, 2007), hal. 10.

(atau norma kinerja lainnya) dan kinerja aktual produk yang dirasakan setelah pemakaiannya.⁵

Dalam tanggapan diatas dapat disimpulkan, perpustakaan harus selalu update informasi yang akan disediakan dan digunakan pada pemustaka. Dengan memberikan informasi-informasi baru, menyediakan koleksi dan menyediakan fasilitas di perpustakaan untuk kenyamanan pemustaka, maka pemustaka akan merasa puas saat berada di perpustakaan.

Kepuasan pemustaka sendiri merupakan faktor yang menentukan keberhasilan suatu perpustakaan. Kepuasan dapat diartikan sebagai sesuatu keadaan dalam diri seseorang atau sekelompok orang yang berhasil mendapatkan sesuatu yang dibutuhkan dan diinginkan.⁶ Dengan demikian untuk dapat memuaskan pemustaka, maka perpustakaan harus memiliki staf perpustakaan yang handal dalam proses mengelola perpustakaan yaitu pustakawan.

Pustakawan adalah orang yang ahli dalam mengelola koleksi dan bahan-bahan informasi lainnya dan membantu pemustaka untuk menemukan informasi yang dibutuhkan. Pustakawan seseorang yang dilatih untuk bertanggung jawab mengelola perpustakaan dan isinya, termasuk menyeleksi, mengolah dan mengatur bahan-bahan, dan penyebaran informasi, pengajaran suatu layanan pinjam untuk memenuhi kebutuhan

⁵ Andriko Firma dan Elva Rahma, "Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Pemustaka Di Perpustakaan Kopertis Wilayah X", *Jurnal Ilmu Informasi Perpustakaan dan Kearsipan* , Vol. 1, No. 1 (2012). Diakses pada tanggal 27 Juni 2021 dari situs <https://doi.org/10.24036/492-0934>.

⁶ *Ibid*

pengguna.⁷ Pustakawan juga merupakan pusat informasi didalam perpustakaan itu sendiri, karena pustakawan berinteraksi langsung dengan pemustaka dalam memberi informasi. Informasi yang diberikan seperti menyediakan koleksi yang diperlukan oleh pengguna untuk menemukan informasi yang dicari.

Menurut Amanda Candra Pratiwi pustakawan diwajibkan mampu memenuhi kebutuhan informasi pengguna sehingga menciptakan layanan prima di perpustakaan. Peran pustakawan sebagai penyedia informasi berupa koleksi umum, koleksi referensi baik cetak maupun digital berupa e-book.⁸

Menurut Dirjen Dikti, pustakawan sebagai penyedia informasi harus mampu memilah dalam menyajikan informasi dengan mempertimbangkan bahan koleksi yang ditelusuri dan sesuai dengan bidang minat pengguna. Kemudian dalam menyebarkan informasi kepada pemustaka harus dengan tepat waktu, sehingga informasi yang sudah disediakan tidak terjadi keterlambatan dalam penerimaan informasi oleh pengguna.⁹

Seiring dengan meningkatnya badai informasi yang tersaji dalam perangkat teknologi informasi seperti internet, pustakawan bertanggung jawab dan mempunyai kewajiban moral yang besar untuk menjadi

⁷ Siti Rovikoh, "Peran Pustakawan Dalam Mewujudkan Mutu Pelayanan Perpustakaan Di Dinas Perpustakaan Dan Arsip Daerah Provinsi Jambi," *Skripsi Ilmu Perpustakaan*, (Jambi: Fakultas Adab Dan Humaniora, 2019), hal. 12. Diakses tanggal 5 Januari 2021 dari situs <https://bit.ly/3qWsdM4>.

⁸ Amanda Candra Pratiwi, "Perilaku Informasi Profesi Perpustakaan," *Jurna Publis*, Vol. 2, No. 1 (2018). Diakses pada tanggal 5 Januari 2021 dari situs <https://bit.ly/3qWsdM4>.

⁹ Isti Suratmi, "Peran Dan Tanggung Jawab Pustakawan Sebagai Pengelola Informasi Di Perpustakaan" (Yogyakarta: Kementerian Riset, Teknologi Dan Pendidikan Tinggi Institut Seni Indonesia Yogyakarta UPT Perpustakaan, 2019), hal. 6-7. Diakses pada tanggal 15 Januari 2021 dari situs <https://bit.ly/3nTXblM>.

penyaring informasi, khususnya bagi para pencari informasi yang masih pemula, agar sampah-sampah informasi termasuk yang ada di internet bisa disingkirkan. Hal ini dilatarbelakangi bahwa disatu sisi, internet memberikan kemudahan yang lebih besar bagi penggunanya untuk mengakses informasi seluas-luasnya demi pengayaan pengetahuan.¹⁰ Pernyataan menunjukkan peran pustakawan sangat dibutuhkan, agar informasi data sampai kepada pemustaka. Dengan beragam kemesan informasi yang diolah oleh pustakawan sehingga siap untuk di manfaatkan oleh pemustaka. Tidak dapat dipungkiri sehingga peran seorang pustakawan menjadi tolak ukur apakah informasi yang disampaikan bermanfaat atau tidak, sesuaikah dengan kebutuhan pemustaka. Apabila sesuai dengan kebutuhan pemustaka maka mereka merasa puas dengan apa yang dibutuhkan dan apabila tidak sesuai dengan kebutuhan pemustaka maka mereka tidak puas dengan informasi yang dibutuhkan.

Berdasarkan observasi awal di Perpustakaan Universitas Bina Bangsa Getsempena, penulis melihat perpustakaan hanya memiliki satu pustakawan dengan jumlah koleksi 23.537 eksemplar dengan memiliki 1.715 anggota perpustakaan. Dengan hanya ada satu pustakawan, maka penulis ingin meneliti bagaimanakah peran pustakawan dalam menyediakan informasi bagi kepuasan pemustaka. Penulis juga mewawancarai beberapa mahasiswa Universitas Bina Bangsa Getsempena,

¹⁰ Safrudin Azis, *Menjadi Pustakawan Progresif*, (Yogyakarta: Idea Press Yogyakarta, 2012), hal. 49.

mereka mengatakan bahwa terkadang masih kesulitan dalam mencari referensi ataupun informasi yang mereka butuhkan.

Dalam memenuhi kebutuhan informasi pemustaka, maka perpustakaan Universitas Bina Bangsa Getsempena harus memiliki pustakawan lebih dari satu, karena dalam Standar Nasional Perpustakaan (SNP) bahwasanya jumlah tenaga yang mengelola perpustakaan sekurang-kurangnya 2 orang pustakawan, untuk 500 mahasiswa pertama: 1 orang pustakawan 1 orang staf, dan untuk setiap tambahan 2000 mahasiswa ditambahkan 1 orang pustakawan. Perpustakaan memberikan kesempatan untuk pengembangan sumber daya manusianya melalui pendidikan formal dan nonformal kepustakawanan.¹¹

Berdasarkan latar belakang yang diuraikan, maka penulis akan melakukan penelitian tentang **“Kepuasan Pemustaka Terhadap Peranan Pustakawan Sebagai Penyedia Informasi Di Perpustakaan Universitas Bina Bangsa Getsempena Banda Aceh”**

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, maka dapat permasalahan yang menjadi rumus masalah adalah apakah terdapat hubungan antara kepuasan pemustaka terhadap peranan pustakawan sebagai penyedia informasi Di Perpustakaan Universitas Bina Bangsa Getsempena Banda Aceh?

¹¹ Standar Nasional Perpustakaan (SNP): Bidang Perpustakaan Sekolah Dan Perpustakaan Perguruan Tinggi, Jakarta: Perpustakaan Nasional RI. Dari situs <https://bit.ly/3qmUYk>.

C. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui hubungan kepuasan pemustaka dengan peranan pustakawan sebagai penyedia informasi Di Perpustakaan Universitas Bina Bangsa Getsempena Banda Aceh.

D. Manfaat Penelitian

1. Secara Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat menambah khasanah baru terhadap ilmu pengetahuan Ilmu Perpustakaan. Hasil kajian ini juga diharapkan dapat dijadikan sebagai salah satu referensi dan sumber rujukan bagi peneliti selanjutnya.

2. Secara Praktis

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi sebagai masukan terhadap Hubungan Kepuasan Pemustaka Terhadap Peranan Pustakawan Sebagai Penyedia Informasi.

E. Penjelasan Istilah

Untuk menghindari kesalahpahaman dalam memahami karya ini, maka penulis perlu menjelaskan istilah yang berhubungan dengan kajian ini. Adapun istilah yang perlukan dijelaskan adalah sebagai berikut:

1. Kepuasan pemustaka

Menurut Lasa kepuasan Pemustaka (*user satufi cation*) adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja dan hasil yang dirasakan dengan harapannya. Kepuasan pemustaka dipengaruhi oleh: 1) Kinerja pelayanan; 2) Respon terhadap keinginan pemustaka;

3) Kopetensi petugas; 4) Pengaksesan mudah, murah, tepat dan cepat; 5) Kualitas koleksi; 6) Kesiediaan alat temu kembali; 7) Waktu Layanan.¹²

Sedangkan menurut Muhammad Tahir kepuasan pemustaka itu menunjukkan pada aspek penerimaan layanan berdasarkan harapan mereka. Kepuasan pemustaka sangat ditentukan oleh tingkat pelayanan yang diterima atau yang dirasakan.¹³

Dari penjelasan diatas dapat disimpulkan, bahwa kepuasan pemustaka adalah tingkat perasaan seseorang yang membandingkan kinerja pustakawan dengan sesuai harapan yang diinginkan pemustaka.

2. Peran Pustakawan

Peran Pustakawan dalam sebuah perpustakaan adalah sebagai sumber daya informasi yang dapat memenuhi kebutuhan pengguna dalam mengelola informasi. Peran pustakawan juga dibutuhkan sebagai konsultan informasi untuk mengembangkan perpustakaan sesuai dengan tujuan bersama.¹⁴

Menurut Purwono, peran pustakawan dalam masyarakat adalah memaksimalkan pemanfaatan sumber-sumber informasi demi

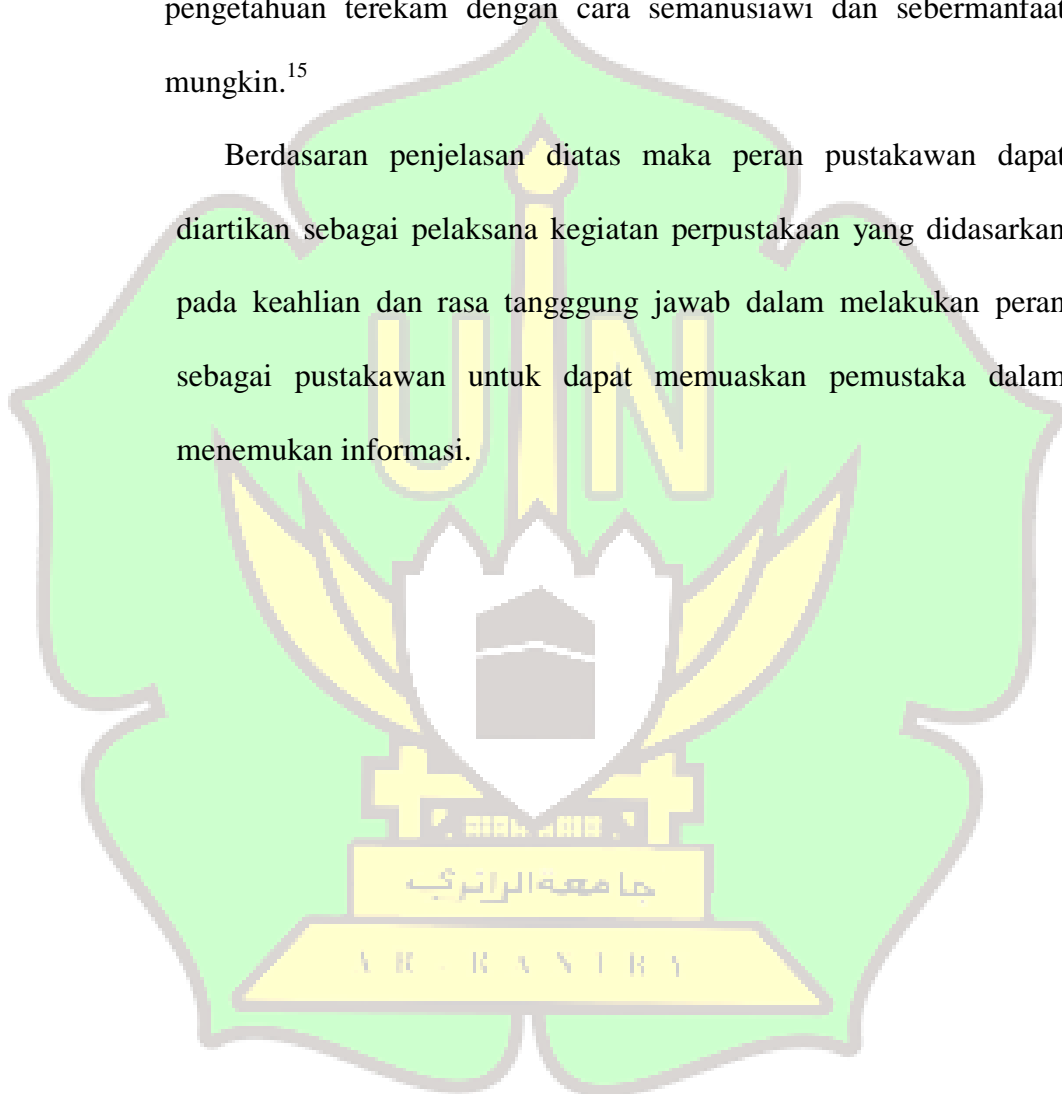
¹² Fatmahwati, "Kepuasan Pemustaka Terhadap Layanan Perpustakaan Keliling Teraung (studi Kasus Di Kota Ternate)", *Jurnal Ilmu Perpustakaan*, Vol. II, No. 4 (2013). Diakses pada tanggal 27 Maret 2021 dari situs <https://bit.ly/3fPbfN>.

¹³ H. Muhammad Tahir, *Perpustakaan: Antara Layanan, Kinerja, dan Harapan Pengguna*, (Palembang: Bening Media Publishing, 2020), hal. 30

¹⁴ Mardianto, *Penerapan Manajemen Mutu Terpadu Untuk Pengembangan Layanan Perpustakaan Dalam WIPA: Wahana Informasi Perpustakaan*, (Yogyakarta, UAJY, 2007), hal. 34.

keuntungan masyarakat dan fungsinya sebagai mediator antara masyarakat dan sumber-sumber informasi, bukan hanya buku tetapi termasuk sumber-sumber informasi dalam media lain, yang mempunyai tujuan untuk menghubungkan masyarakat dengan pengetahuan terekam dengan cara semanusawi dan sebermanfaat mungkin.¹⁵

Berdasarkan penjelasan diatas maka peran pustakawan dapat diartikan sebagai pelaksana kegiatan perpustakaan yang didasarkan pada keahlian dan rasa tanggung jawab dalam melakukan peran sebagai pustakawan untuk dapat memuaskan pemustaka dalam menemukan informasi.



¹⁵ Hardiyanti Arif, "Peran Pustakawan Dalam Sistem Temu Balik Informasi Di Perpustakaan Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar," *Skripsi Ilmu Perpustakaan*, (Makasar: Fakultas Adab Dan Humaniora, 2013), hal. 4. Diakses pada tanggal 21 Januari 2021 dari situs <https://bit.ly/3Ixa8tW>.

BAB II

KAJIAN PUSTAKA DAN LAYANAN TEORITIS

A. Kajian Pustaka

Berdasarkan hasil penelusuran yang peneliti lakukan terhadap literatur kepustakaan, terdapat beberapa penelitian yang memiliki kemiripan dengan penelitian yang penulis lakukan. Kemiripan ini dikarenakan peneliti lebih memfokuskan kepada kepuasan pengguna dalam menemukan informasi. Meskipun demikian, terdapat juga perbedaan dari segi judul, tempat penelitian dan waktu penelitian. Beberapa penelitian tersebut antara lain yaitu:

Pertama, penelitian berjudul “Peranan Pustakawan Dalam Diseminasi Informasi Via Jurnal Elektronik Lokal Dan Dampaknya Terhadap Kepuasan Pemustaka Di UPT. Perpustakaan Unsyiah” yang diteliti oleh Nurazizah pada tahun 2018. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui peran pustakawan dalam diseminasi informasi via jurnal elektronik lokal dan dampaknya terhadap kepuasan pemustaka. Metode penelitian ini menggunakan analisis statistik deskriptif dengan pendekatan kuantitatif dan rumus regresi linier sederhana dengan bantuan SPSS versi 16. Teknik pengumpulan data menggunakan angket, observasi, dan dokumentasi dengan respondennya sebanyak 100 orang. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat dampak yang positif antara peran pustakawan dalam diseminasi informasi via jurnal elektronik lokal terhadap kepuasan pemustaka di perpustakaan Unsyiah. Hasil ini terbukti dari hasil analisis korelasi yang diperoleh nilai koefisien r sebesar

0,723 (kuat) yang berarti mempunyai dampak antara variable X dan variable Y, kedua hipotesis ini dibandingkan antara t_{hitung} dengan t_{tabel} dengan menggunakan rumus $df = N - nr$ ($100 - 2 = 98$). Dari tabel nilai “t” dapat diketahui bahwa dengan dengan df sebesar 100 diperoleh nilai “t” nya pada taraf signifikan 5% = 0,194 dan ternyata nilai koefisien sebesar 10,36 adalah jauh lebih besar dari pada t_{tabel} yang besarnya 0,194 karena t_{hitung} lebih besar dari pada t_{tabel} . Dengan angka tersebut menunjukkan dampak yang positif antara peran pustakawan dalam desiminasi informasi via jurnal elektronik lokal terhadap kepuasa pemustaka di UPT. Perpustakaan Unsyiah.¹⁶

Dengan demikian, persamaan penelitian ini dengan penelitian yang dilakukan oleh Nurazizah adalah sama-sama membahas tentang peran Pustakawan dan kepuasan pemustaka, dan sama-sama menggunakan metode kuantitatif sedangkan perbedaannya terletak pada judul penelitian, permasalahan penelitian, dan lokasi penelitian. Penelitian yang penulis lakukan merupakan hubungan kepuasan pemustaka dengan peranan pustakawan sebagai penyedia informasi Di Perpustakaan Universitas Bina Bangsa Getsempena Banda Aceh.

Kedua, penelitian berjudul “Kualitas Layanan Sirkulasi Terhadap Kepuasan pemustaka pasca sentralisasi di perpustakaan universitas islam nahdlatul ulama jepara pada mahasiswa angkatan 2015” yang diteliti oleh Dani Nurwicaksono dan Roro Isyawati Permata Ganggi. Penelitian ini akan

¹⁶ Nurazizah, “Peran Pustakawan Dalam Diseminasi Informasi Via Jurnal Elektronik Lokal Dan Dampaknya Terhadap Kepuasan Pemustaka di UPT. Perpustakaan Unsyiah” (Banda Aceh: Fakultas Adab Dan Humaniora, 2018). xii.

mengukur kualitas layanan sirkulasi menggunakan metode Libqual+TM dengan dimensi yang meliputi service of affect, library as place, personal control, dan information acces. Tujuan Penelitian ini adalah untuk mengetahui kualitas layanan sirkulasi di Perpustakaan Universitas Islam Nahdlatul Ulama Jepara pada mahasiswa angkatan 2015. Penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif dengan desain penelitian kuantitatif yang menggunakan metode korelasional, Jumlah sampel sebesar 87 responden, yang pengambilan sampel dilakukan dengan teknik simple random sampling.

Pengumpulan data utama menggunakan kuesioner, alat ukur jawaban dengan Skala Likert. Analisis data yang digunakan adalah analisis statistik deskriptif dengan menggunakan distribusi frekuensi dan analisis koefisien korelasi Spearman. Hasil analisis kualitas layanan sirkulasi terhadap kepuasan pemustaka pasca sentralisasi di Perpustakaan Universitas Islam Nahdlatul Ulama Jepara pada mahasiswa angkatan 2015 secara umum responden menilai baik untuk kualitas layanan sirkulasi dan puas untuk menilai kepuasan pemustaka.

Hasil uji koefisien korelasi Spearman adalah 0,406 yakni variabel-variabel berkorelasi positif, hipotesis nilai sig hitung adalah $0,000 < 0,05$ sehingga H_0 ditolak dan H_1 diterima.¹⁷

Dari penelitian yang kedua, penelitian ini memiliki kesamaan membahas tentang kepuasan pemustaka, metode penelitian dan teknik pengumpulan data,

¹⁷ Dani Nurwicaksono dan Roro Isyawati Permata Ganggi, "Kualitas Layanan Sirkulasi Terhadap Kepuasan Pemustaka Pasca Sentralisasi Di Perpustakaan Universitas Islam Nahdlatul Ulama Jepara Pada Mahasiswa Angkatan 2015", *Jurnal Ilmu Perustakaan*, Vol. 8, No. 3 (2019). Diakses pada tanggal 14 Januari 2022 dari situs <https://bit.ly/3trkIOW>.

sedangkan perbedaan penelitian ini terletak pada judul penelitian, permasalahan penelitian dan lokasi penelitian. Penelitian yang penulis lakukan merupakan hubungan kepuasan pemustaka dengan peranan pustakawan sebagai penyedia informasi Di Perpustakaan Universitas Bina Bangsa Getsempena Banda Aceh.

Ketiga, Penelitian ini berjudul “Peran Pustakawan Dalam Pencarian Informasi Mahasiswa Di UPT Perpustakaan Universitas Ngudi Waluyo Kecamatan Ungaran Kabupaten Semarang” yang diteliti oleh Puji Dwi Lestari dan Jumino. Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui gambaran peran pustakawan dalam pencarian informasi mahasiswa di UPT Perpustakaan Universitas Ngudi Waluyo Ungaran ini menggunakan desain penelitian kualitatif dengan pendekatan studi kasus. Pemilihan informan pada penelitian ini menggunakan teknik *purposive sampling*.

Metode pengumpulan data pada penelitian ini adalah wawancara, observasi dan dokumentasi. Berdasarkan analisis data yang dilakukan, diketahui bahwa pustakawan memiliki peran dalam mencari informasi mahasiswa di UPT Perpustakaan Universitas Ngudi Waluyo Ungaran yaitu sebagai administrator, pustakawan menyediakan dan mengelola sumber-sumber informasi, menyediakan sarana penelusur informasi, serta membantu dan terlibat langsung dalam pencarian informasi mahasiswa.

Kemudian pustakawan juga berperan sebagai edukator yang mendidik, mengajar dan melatih mahasiswa melalui pendidikan pemakai. Pendidikan pemakai yang diberikan berupa cara memanfaatkan fasilitas dan semua

layanan di perpustakaan, khususnya layanan penelusuran informasi seperti cara menelusur informasi secara manual menggunakan buku (melalui subjek, indeks, tema, daftar isi, judul atau pengarang), cara menggunakan OPAC, cara mencari e-jurnal melalui portal-portal yang dilanggan oleh UPT Perpustakaan Universitas Ngui Waluyo Ungaran dan sebagainya.¹⁸

Dengan demikian penelitian yang ketiga ini memiliki kesamaan membahas peranan pustakawan, sedangkan perbedaan penelitian ini terletak pada judul penelitian, permasalahan penelitian, metode penelitian dan lokasi penelitian. Penelitian yang penulis lakukan merupakan hubungan kepuasan pemustaka dengan peranan pustakawan sebagai penyedia informasi Di Perpustakaan Universitas Bina Bangsa Getsempena Banda Aceh.

B. Kepuasan Pemustaka

1. Pengertian Kepuasan Pemustaka

Kepuasan pemustaka adalah perasaan senang atau puas bahwa produk (barang atau jasa) yang diterima telah sesuai atau melebihi harapan.¹⁹

Menurut Lasa Hs, kepuasan pemustaka adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja/hasil yang dirasakan dengan harapannya.²⁰

¹⁸ Puji Dwi Lestari dan Jumino, "Peran Pustakawan Dalam Pencarian Informasi Mahasiswa Di UPT Perpustakaan Universitas Ngudi Waluyo Kecamatan Ungaran Kabupaten Semarang", *Jurnal Ilmu Perpustakaan*, Vol. 6, No. 4 (2017). Diakses pada tanggal 14 Januari 2022 dari situs <https://bit.ly/3K67qx7>.

¹⁹ Iwan Sopwandi, *Manajemen Perpustakaan Perguruan Tinggi (Trasnformasi Perpustakaan Menuju Pelayanan Berbasis Digital)*, (Depok, Guepedia, 2021), hal. 59

²⁰ Lasa Hs, *Kamus Kepustakawanan Indonesia*, Cet.1 (Yogyakarta: Pustaka Book Publisher, 2009), hal. 154

Sedangkan menurut Sapto Harmoko, kepuasan pemustaka merupakan tingkat perasaan seorang pemustaka setelah membandingkan kinerja (hasil) yang dirasakan dengan harapannya. Jika kinerja berada dibawah harapan, pemakai tidak puas; jika kinerja memenuhi harapan maka pemustaka puas; dan jika kinerja melampaui harapan maka pemakai sangat puas.²¹

Dari penjelasan juga diatas dapat disimpulkan bahwa kepuasan pemustaka adalah suatu tingkat perasaan pemustaka yang telah merasakan kinerja pustakawan yang sesuai dengan harapan pemustaka.

Susan Fournier dan David Glen Mick, menggambarkan lima kesimpulan penting tentang kepuasan pelanggan sebagai berikut:

- a. Kepuasan Pelanggan adalah suatu proses yang aktif dan dinamis.
- b. Kepuasan tersebut sering kali memiliki dimensi sosial yang kuat.
- c. Makna dan emosi merupakan komponen integral dari kepuasan.
- d. Proses kepuasan bergantung pada konteks dan saling berhubungan, meliputi berbagai paradigma, model dan mode.
- e. Kepuasan produk selalu berkaitan dengan kepuasan hidup dan kualitas hidup itu sendiri.²²

Dari penjelasan diatas, maka kepuasan itu sendiri suatu proses yang tak pernah berhenti, pekerjaan yang tidak pernah selesai-selesai, lingkungan yang terus berubah dengan munculnya persaingan sesama

²¹ Sapto Harmoko, "Analisis Tingkat Kepuasan Pemustaka Terhadap Kualitas Layanan Di Perpustakaan Politeknik Kesehatan Kementerian Kesehatan Yogyakarta", *Jurna Ilmu Perustakaan*, Vol. 2, No. 2 (2017). Diakses pada tanggal 19 Juni 2021 dari situs <http://dx.doi.org/10.30829/jipi.v2i2.1070>.

²² Elva Rahma, Marlina, dan Gusti Erlianti, *Manajemen Perpustakaan Penerapan TQM dan CRM*, Ed. 1, Cet. 1 (Depok: Rajawali Pers, 2018), hal. 166.

manusia untuk menunjukkan suatu kebutuhannya itu terpenuhi dan juga terciptanya suatu kenyamanan yang dirasakan.

Secara umum kepuasan pemustaka akan terpenuhi dari penyediaan jasa dan ketersediaan informasi serta kenyamanan yang diharapkan pemustaka. Kepuasan pemustaka juga dapat tercapai apabila tanggapan dari pemustaka terhadap kualitas jasa perpustakaan sama atau bahkan melebihi dari harapannya, maka pemustaka akan kembali lagi untuk mengguna jasa perpustakaan dan mengajak teman-temannya untuk menggunakan jasa yang sudah disediakan.

2. Indikator Kepuasan Pemustaka

Setiap pemustaka perlu diperhatikan kebutuhannya dalam menemukan informasi. Kebutuhan tersebut dapat meningkatkan kepuasan pemustaka sehingga pemustaka merasa nyaman berada di perpustakaan.

Menurut Syihabuddin dkk, ada beberapa indikator dalam kepuasan pemustaka, yaitu:

a. Kesesuaian dengan kebutuhan pemustaka

Dalam mencapai kepuasan pemustaka, pustakawan harus memperhatikan apa saja yang dibutuhkan oleh pemustaka sehingga pemustaka merasa puas.

b. Totalitas memberikan layanan

Dalam pemberian jasa layanan, pustakawan harus mengusahakan untuk memenuhi kebutuhan pemustaka dalam menemukan informasi. Misalkan pemustaka meminta tolong kepada

pustakawan untuk mencari koleksi atau buku yang diperlukan, pustakawan harus segera mencari keberadaan koleksi tersebut melalui OPAC dan setelah itu pustakawan memberitahu keberadaan buku tersebut dengan mengajak pemustaka untuk menuju ke rak koleksi tersebut.

c. Kesenangan dengan Kenyamanan

Pustakawan harus profesional dalam melayani pemustaka dan selalu memberikan senyuman dalam melayani pemustaka, karena itu dapat membangun situasi yang menyenangkan, mengakrabkan hubungan antara pemustaka dan pustakawan, mencairkan suasana yang kurang baik, mempermudah pencarian informasi, memperlancar untuk memperoleh dukungan.²³

3. Faktor Kepuasan Pemustaka

Tingkat keberhasilan perpustakaan itu sendiri terdapat dari pelayanan yang berkualitas, tepat guna dan hal ini dipengaruhi oleh prosedur perpustakaan, sehingga dapat memberikan pelayanan yang baik. Dengan memberikan pelayanan yang baik maka pemustaka akan merasa puas dalam pelayanan yang diberikan. Kepuasan pemustaka memberikan faktor yang menentukan keberhasilan pada perpustakaan.

Menurut Iwan Sopwadi dalam menentukan tingkat kepuasan pengguna, terdapat lima faktor utama yang harus diperhatikan oleh perpustakaan yaitu:

²³ Syihabuddin Qalyudi dkk, *Dasar-Dasar Ilmu Perpustakaan Dan Informasi*, (Yogyakarta: Fak. Adab IAIN Sunan Kalijaga, 2003), hal. 204

a. Kualitas produk

Pengguna akan merasa puas bila hasil evaluasi mereka menunjukkan bahwa produk atau koleksi informasi yang mereka gunakan berkualitas dan dapat dipercaya.

b. Kualitas pelayanan

Pengguna akan merasa puas bila mereka mendapatkan pelayanan yang baik atau yang sesuai dengan yang diharapkan.

c. Emosional

Pemakai akan merasa bangga dan mendapatkan keyakinan bahwa orang lain akan kagum dengannya bila menggunakan produk dengan merek tertentu sehingga menimbulkan kepuasan yang lebih tinggi. Kepuasan yang diperoleh bukan karena kualitas dari produk tetapi nilai sosial yang membuat pemakai menjadi puas terhadap merek tertentu.

d. Harga

Harga dari produk, jasa, atau layanan diukur dari nilai kemanfaatannya dibandingkan dengan biaya yang dikeluarkan oleh pemustaka. Harga adalah harga pelayanan yang harus dibayar oleh pemustaka, yang berarti pemustaka memberikan penilaian terhadap kinerja pustakawan.

e. Biaya

Pengguna yang tidak perlu mengeluarkan biaya tambahan atau tidak perlu membuang waktu untuk mendapatkan suatu produk atau jasa yang cenderung puas terhadap produk atau jasa itu.²⁴

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Andriko dan Elva Rahma, faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pemustaka yaitu:

a. Sumber Daya Manusia

Berdasarkan faktor sumber daya manusia kepuasan pemustaka tergantung pada faktor kecepatan jasa pada pustakawan (waktu yang diperlukan untuk memperoleh informasi baru atau menjawab pertanyaan), perbandingan antara pertanyaan yang diajukan dengan pertanyaan yang dijawab secara memuaskan, tingkat kemutakhiran atau jawaban yang diberikan.

b. Koleksi bahan pustaka

Perpustakaan selalu meng-up-date koleksi terbaru agar informasi yang diperoleh oleh pengguna adalah informasi yang baru. Karena kebutuhan informasi semakin hari semakin meningkat, dan itu akan membuat pemustaka merasa puas dengan apa yang dibutuhkan tersedia di perpustakaan.

c. Saran dan prasarana

Sarana penunjang perpustakaan seperti meja, kursi, AC, dan alat penelusuran seperti katalog harus tersedia pada sebuah

²⁴ Iwan Sopwandi, *Manajemen Perpustakaan Perguruan Tinggi (Transformasi Perpustakaan Menuju Pelayanan Berbasis Digital)*, (Depok, Guepedia, 2021), hal. 60

perpustakaan, karena ini sangat diperlukan keberadaannya untuk melancarkan kegiatan perpustakaan dan memberikan kenyamanan kepada pemustaka.²⁵

Sedangkan menurut Lancaster dalam Elva Rahma menyatakan bahwa kepuasan pengguna terhadap layanan perpustakaan antara lain ditentukan oleh:

- a. Kinerja pelayanan yang mampu menekan sekecil mungkin tingkat kesallahan dan berusaha memberikan yang terbaik terhadap permintaan pengguna;
- b. Responsive terhadap setiap keinginan pengguna;
- c. Kompeten dalam melayani disertai kemampuan teknis dan etika berkomunikasi yang baik;
- d. Akses terhadap informasi yang dicari relative mudah, cepat, dan akurat; dan
- e. Ruangan dan peralatan penunjang tertata dengan baik dan nyaman.²⁶

Berdasarkan pendapat diatas dapat disimpulkan bahwa dalam menentukan tingkat kepuasan pemustaka yaitu faktor kualitas pelayanan, emosional, sumber daya manusia, koleksi bahan pustaka dan saran dan prasarana. Keterkaitan dari faktor-faktor kepuasan pemustaka inilah yang

²⁵ Andriko Firma dan Elva Rahma, “Faktor-Faktor Yang Memengaruhi Kepuasan Pemustaka Di Perpustakaan Kopertis Wilayah X”, *Jurnal Ilmu Perpustakaan dan Kearsipan*, Vol. 1, No. 1, (2012). Diakses pada tanggal 23 Juni 2021 dari situs <https://doi.org/10.24036/492-0934>.

²⁶ Elva Rahma, “Analisis Kepuasan Pemustaka Terhadap Layanan Perpustakaan Universitas Negeri Padang”, *Jurnal Palimpsest* 4, No. 2 (2013). Diakses pada tanggal 24 Juni 2021 dari situs <https://bit.ly/3KAiUsT>.

akan membuat pemustaka merasa nyaman, karena apa yang dibutuhkan itu terpenuhi. Dengan seperti itu pustakawan harus selalu menyediakan informasi yang terbaru untuk meningkatkan kepuasan pemustaka.

C. Peran Pustakawan

1. Pengertian Pustakawan

Pustakawan adalah seseorang yang memiliki keahlian dan keterampilan di bidang ilmu perpustakaan, dokumentasi, dan informasi yang diperoleh melalui pendidikan formal maupun non formal dan memiliki sikap pengembangan diri, mau menerima dan melaksanakan hal-hal baru dengan jalan memberikan pelayanan profesional kepada masyarakat dalam rangka melaksanakan UUD 45 yaitu mencerdaskan kehidupan bangsa Indonesia.²⁷

Pustakawan menurut perpustakaan Nasional dalam jurnal Sapto Harmoko ialah pegawai negeri sipil (PNS) yang diberi tugas, tanggung jawab, wewenang dan hak untuk melaksanakan kegiatan kepustakawanan.²⁸

Sedangkan menurut undang-undang 43 tahun 2007 pengertian pustakawan yakni seseorang yang memiliki kompetensi yang diperoleh melalui pendidikan dan atau pelatihan kepustakawanan serta mempunyai tugas dan tanggung jawab untuk melaksanakan pengelolaan dan pelayanan perpustakaan.²⁹

²⁷ Lasa Hs, *Kamus Kepustakawanan Indonesia*, (Yogyakarta: Pustaka Book Publisher, 2009), hal. 295

²⁸ Sapto Harmoko, "Peran Pustakawan Dalam Layanan Database Online Di Perpustakaan Politeknik Kesehatan Kementerian Kesehatan Yogyakarta", *Jurnal Publis*, Vol. 2, No. 1 (2018) [10.24269/pls.v2i1.937](https://doi.org/10.24269/pls.v2i1.937) diakses pada tanggal 22 Januari 2022

²⁹ Amanda Candra Pratiwi, "Perilaku Informasi Profesi Pustakawan", *Jurnal Publis*, Vol. 2, No. 1 (2018). Diakses pada tanggal 24 Juni 2021 dari situs [10.24269/pls.v2i1.983](https://doi.org/10.24269/pls.v2i1.983).

Menurut Sulisty Basuki pustakawan merupakan tenaga professional yang dalam kehidupan sehari-hari berkecimpung dengan buku. Dengan seperti itu, maka pustakawan mengajak masyarakat untuk giat membaca dan juga pustakawan harus menyediakan informasi yang terbaru.³⁰

Seorang pustakawan harus memiliki keahlian dan ketrampilan dibidang ilmu perpustakaan, dokumentasi, dan informasi yang diperoleh melalui pendidikan formal maupun non formal dan memiliki pengembangan diri untuk menerima dan melaksanakan hal yang baru untuk memberikan pelayanan yang baik kepada pemustaka.³¹ Pustakawan tidak hanya memiliki pendidikan kepustakawanan, tetapi juga harus memiliki ketrampilan dibidang ilmu perpustakaan dalam memberikan pelayanan kepada pengguna dan memberikan informasi yang up-to-date dengan cara menampilkan informasi di televisi yang hanya khusus untuk penyebaran informasi di perpustakaan tersebut.

Berdasarkan penjelasan dapat disimpulkan bahwa pustakawan ialah seseorang yang mengetahui semua informasi yang tersebar diseluruh muka bumi dan pustakawan juga merupakan mediator yang akan memberikan informasi kepada masyarakat agar masyarakat mengetahui informasi apa yang ramai dibicarakan saat ini.

³⁰ Sulisty Basuki, *Pengantar Ilmu Perpustakaan*, (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 1991), hal. 159

³¹ Lasa Hs, *Kamus Kepustakawanan Indonesia*, (Yogyakarta: Pustaka Book Publisher, 2009), hal. 295

2. Peran Pustakawan

Dalam memiliki perpustakaan yang berkualitas melalui pelayanan yang diberikan kepada pemustaka. Sehingga pemustaka merasa nyaman di perpustakaan tersebut, maka secara tidak langsung pustakawan dan staf perpustakaan tersebut juga berkualitas dalam menjalankan perannya.

Peran pustakawan dalam sebuah perpustakaan adalah sebagai sumber daya informasi yang dapat memenuhi kebutuhan pengguna, karena lain sebagai pengelola informasi, peran pustakawan juga dibutuhkan sebagai konsultan informasi untuk mengembangkan perpustakaan sesuai dengan tujuan bersama.³²

Menurut Aat Hidayat didalam penelitiannya, salah satu peran pustakawan adalah menyelenggarakan pengelolaan dan pelayanan perpustakaan secara sistemik, bukan hanya menjalankan perpustakaan secara asal-asalan yang penting jalan, kerja dan tanggung jawab seorang pustakawan juga bersifat professional, karena dilandasi oleh adanya suatu sistem yang baku dan berskala internasional. Implikasinya, seorang pustakawan harus bekerja secara professional mengelola perpustakaan sesuai dengan sistem perpustakaan yang telah dibangun dan dikembangkan secara baku didunia internasional.³³ Adapun tugas pokok pustakawan yang wajib dilakukan oleh pustakawan yaitu:

³² Mardianto, *Penerapan Manajemen Mutu Terpadu Untuk Pengembangan Layanan Perpustakaan Dalam WIPA: Wahana Informasi Perpustakaan*, (Yogyakarta: UAJY, 2007), hal. 34.

³³ Aat Hidayat, "Rekonstruksi Peran Pustakawan Di Era Globalisasi", *Jurnal Libraria*, Vol. 4, No. 2 (2016). Diakses pada tanggal 28 Juni 2021 dari situs <http://dx.doi.org/10.21043/libraria.v4i2.1872>

1. Tugas pokok pustakawan tingkat terampil meliputi:
 - a. Pengorganisasian dan pendayagunaan koleksi bahan pustaka/sumber informasi
 - b. Pemasarakatan Perusdokinfo.
2. Tugas pokok pustakawan tingkat ahli meliputi:
 - a. Pengorganisasian dan pendayagunaan koleksi bahan pustaka/sumber informasi.
 - b. Pemasarakatan Perusdokinfo.
 - c. Pengkajian pengembangan Perusdokinfo.³⁴

Berdasarkan penjelasan diatas dapat disimpulkan bahwa peran pustakawan merupakan salah satu tembok yang utama dan yang sangat berpengaruh dalam perkembangan perpustakaan untuk menjadi lebih baik. Pustakawan juga memiliki peran yang sangat penting dan sangat berpengaruh pada perpustakaan sebagai sumber daya utama dalam memberikan informasi kepada pemustaka.

D. Peran Pustakawan sebagai penyedia informasi

Sebagai ujung tombak perpustakaan, pustakawan sangat penting keberadaannya untuk mengembangkan pengetahuan dan keterampilan dalam mengelola informasi agar dapat di akses dengan mudah oleh pemustaka. Dalam hal ini pustakawan tidak dapat terpisahkan dari informasi, karena pustakawan berperan sebagai penyedia informasi.

³⁴ Purwono, *Materi Pokok Profesi Pustakawan*, Cet.6, (Tangerang Selatan: Universitas Terbuka, 2016), hal. 2.26

Menurut Herman dan Zen peran pustakawan dalam melayani pemustaka sangat beragam. Dalam banyak hal pustakawan memainkan beragam peran (peran ganda) yang disingkat dengan akronim EMAS (Edukator, Manejer, Administrator dan Supervisor) dengan rincian sebagai berikut:

- a. Edikator sebagai pendidik, pustakawan dalam melaksanakan tugasnya harus berfungsi dan berjiwa sebagai pendidik. Sebagai pendidik, ia harus melaksanakan fungsi pendidikan yaitu mendidik, mengajar dan melatih.
- b. Manajer. Pada hakikatnya pustakawan adalah "*manajer informasi*" yang mengelola informasi pada satu sisi, dengan pengguna informasi pada sisi lain. Informasi yang banyak dan terdapat dalam berbagai wadah yang jumlah selalu bertambah harus dikelola dengan baik. Kebutuhan informasi pengguna merupakan dasar pengelolaan informasi.
- c. Administrator. Pustakawan harus mampu menyusun, melaksanakan dan mengevaluasi program perpustakaan, serta dapat melakukan analisis atas hasil yang telah dicapai, kemudian melakukan upaya-upaya perbaikan untuk mencapai hasil yang lebih baik. Maka dari itu, pustakawan harus mempunyai pengetahuan yang luas di bidang organisasi serta memahami sistem dan prosedur kerja, sehingga dapat menafsirkan perosedur ke dalam kegiatan-kegiatan nyata di perpustakaan yang berdampak pada peningkatan kualitas kerja yang berdaya guna, berhasil guna dan tepat guna.

- d. Supervisor. Pustakawan harus mampu meningkatkan prestasi, pengetahuan dan keterampilan melalui pembinaan professional pustakawan sehingga mempunyai wawasan yang luas dan pandangan jauh ke depan serta mampu berkoordinasi dengan baik.³⁵

Dari peranan diatas yang mendekati tentang peran pustakawan sebagai penyedia informasi yaitu peran pustakawan sebagai manajer, karena pustakawan menyediakan informasi yang dikelola agar pemustaka mudah untuk mengakses informasi dan dapat memberikan kepuasan dalam mengakses informasi.

Menurut Putu Laxman Pendit, Pustakawan mempunyai tugas dan fungsi untuk mendukung dan memastikan kelancaran proses pembentukan pengetahuan lewat layanan-layanan informasi yang diberikan. Dengan demikian, pustakawan harus mampu menentukan jenis-jenis informasi yang sesuai dengan kebutuhan penggunaannya untuk meningatan pengetahuan.³⁶

Dalam penelitian Mutiara Wahyuni, ada beberapa peran pustakawan sebagai penyedian informasi yaitu:

- a. Menentukan objek kerja perpustakaan (berkaitan dengan hubungan masyarakat, minat pemakai, hubungan dengan pemerintahan serta berbagai pertemuan lainnya dengan anggota masyarakat).
- b. Merumuskan kebijakan perpustakaan (dari objek perpustakaan menjadi perencanaan perpustakaan).

³⁵ Rachman Hermawan S, dan Zulfikar Zen, *Etika Kepustakawan: suatu pendekatan Terhadap Kode Etik Pustakawan Indonesia*, Cet. 1, (Jakarta: Sagung Seto, 2006), hal. 57-59.

³⁶ Aat Hidayat, "Rekonstruksi Peran Pustakawan Di Era Globalisasi",...hal. 471

- c. Perencanaan keseluruhan.
- d. Mempersiapkan perkiraan dan dugaan objek perpustakaan
- e. Merencanakan gedung serta pengaturan tempat.
- f. Mengorganisasikan kegiatan perpustakaan lainnya.
- g. Mengkoordinasikan atau menyelaraskan kegiatan perpustakaan.
- h. Pemilihan buku.
- i. Klasifikasi.
- j. Tugas referensi.
- k. Bimbingan pemakai.
- l. Temu kembali informasi.³⁷

Pustakawan memiliki peran yang dipaparkan diatas untuk melakukan fungsinya dalam kehidupan masyarakat atau membantu pemustaka sebagai penyedia informasi. Pustakawan juga bertanggung jawab atas penemuan informasi dan pemenuhan kebutuhan informasi yang terkait dengan kebutuhan pemustaka.

Adapun peran pustakawan menurut Aat Hidayat sebagai pengelola sumber informasi adalah:

- a. Menyediakan dan mengembangkan koleksi sumber informasi yang relevan dengan kebutuhan pemustaka, mutahir, dan komprehensif. Oleh karena itu, pustakawan perlu memiliki kesiagaan informasi (*information awareness*), yakni kemauan untuk selalu berusaha memperoleh

³⁷ Mutiara Wahyuni, "Peran Pustakawan Sebagai Penyedia Informasi", Jurnal Iqra', Vol. 09, No. 02 (2015). Diakses pada tanggal 30 Juni 2021 dari situs <http://dx.doi.org/10.30829/iqra.v9i2.73>.

informasi yang mutakhir dan komprehensif, selalu mengikuti perkembangan penerbitan, termasuk untuk peningkatan pengetahuan dan kualitas diri sendiri.

- b. Melakukan pengorganisasian koleksi sumber informasi berdasarkan sistem yang andal dan tepercaya, termasuk sistem yang berbasis teknologi informasi, agar setiap cari informasi di dalam koleksi tersebut dapat diketahui keberadaannya, dan dapat ditemukan dengan mudah, cepat, dan tepat.
- c. Melakukan pemanduan bagi pengguna dalam menelusuri dan/atau menjelajahi samudra informasi yang semakin luas, sehingga pengguna dapat memperoleh informasi yang sesuai dengan kebutuhannya (*the right information for the right user*).
- d. Melakukan upaya-upaya promosi dan pembinaan minat baca masyarakat, agar melalui pemanfaatan intensif koleksi sumber informasi yang ada dapat dibangun dan dikembangkan suatu masyarakat yang gemar membaca dan gemar belajar (*reading and learning society*).
- e. Melakukan upaya-upaya perekaman informasi dan pengetahuan lokal, termasuk upaya digitalisasi informasi, agar dapat diakses secara luas oleh masyarakat pengguna tanpa batas ruang dan waktu. Oleh karena itu, pustakawan perlu siaga untuk berkembang menjadi pengelola ilmu

pengetahuan (knowledge manager), bukan hanya pengelola buku, bukan pula hanya pengelola informasi.³⁸



³⁸ Aat Hidayat, "Rekonstruksi Peran Pustakawan Di Era Globalisasi", Jurnal Libraria 4, No. 2 (2016): 472. Diakses pada tanggal 30 Juni 2021 dari situs <http://dx.doi.org/10.21043/libraria.v4i2.1872>

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Rancangan Penelitian

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian kuantitatif. Menurut Sugiyono metode kuantitatif adalah sebuah penelitian yang hasilnya dalam bentuk perhitungan angka dan analisis menggunakan statistic yang digunakan jika suatu masalah menyimpan dari yang seharusnya terjadi, antara aturan dengan pelaksana, antara teori dengan praktik, antara rencana penelitian.³⁹

Data dikumpulkan dengan kuesioner, mendapatkan data yang peneliti dapatkan akan dideskripsikan dengan angka dan statistik, untuk dapat gambaran secara jelas dan rinci mengenai bagaimana Kepuasan Pemustaka Terhadap Peranan Pustakawan Sebagai Penyedia Informasi di Perpustakaan Universitas Bina Bangsa Getsempena Banda Aceh.

B. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Perpustakaan Universitas Bina Bangsa Getsempena, Jl. Tanggul Kreung Lamnyong No.34, Rukoh, Kec. Syiah Kuala, Kota banda Aceh. Durasi waktu dalam melakukan pengumpulan data ini selama dua minggu., namun jika dalam waktu dua minggu data tersebut belum ditemukan maka dilakukan pengumpulan data ulang. Kuesioner tersebut disebarakan kepada responden dengan cara online melalui *google from*.

³⁹ Sugiyono, *Metode Penelitian: Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2018), hal. 23

Alasan peneliti mengambil lokasi ini karena berdasarkan pengamatan atau observasi awal, penulis mendapatkan masalah di Perpustakaan Universitas Bina Bangsa Getsempena Banda Aceh yang sudah diuraikan dalam latar belakang masalah.

C. Populasi dan Sampel Penelitian

1. Populasi

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas: objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.⁴⁰ Dalam penelitian ini yang menjadi populasi adalah seluruh mahasiswa yang menjadi anggota Perpustakaan Bina Bangsa Getsempena yang berjumlah 1715 mahasiswa berdasarkan anggota yang tercatat di perpustakaan tersebut.

Alasan penulis hanya mengambil mahasiswa sebagai populasi, karena di perpustakaan tersebut yang lebih aktif dalam menggunakan perpustakaan adalah mahasiswa dan penulis pun ingin mengetahui kepuasan mahasiswa terhadap peranan pustakawan sebagai penyedia informasi.

2. Sampel

Sampel merupakan bagian dari populasi yang memiliki ciri-ciri atau keadaan tertentu yang akan diteliti.⁴¹ Menurut Soenarto sampel adalah suatu

⁴⁰ *Ibid*, 117

⁴¹ Nanang Martono, *Metode Penelitian Kuantitatif*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2012), hal.

bagian yang dipilih dengan cara tertentu untuk mewakili keseluruhan kelompok populasi.⁴²

Pengambilan sampel menggunakan teknik *Probability sampling*. Teknik *Probability sampling* ini adalah teknik sampling yang memberikan peluang yang sama bagi setiap unsur (anggota) populasi untuk dipilih menjadi anggota sampel.⁴³

Untuk mendapatkan besaran sampel penulis menggunakan rumus Slovin.

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

Keterangan:

n = Ukuran sampel

N = Ukuran Populasi

e = Nilai kritis yang diinginkan (persen kelonggaran ketidakteelitian karena kesalahan penarikan sampel) 10% yaitu 0,1.⁴⁴

Maka:

$$n = \frac{1715}{1 + 1715 (0,1)^2}$$

$$n = \frac{1715}{1 + 1715 (0,01)}$$

$$n = \frac{1715}{1 + 17,15}$$

⁴² Purwanto, *Metodologi Penelitian kuantitatif Untuk Psikologi dan Pendidikan*, (Surakarta: 2007), hal. 242

⁴³ *Ibid*, 246

⁴⁴ Bambang Prasetyo dan Miftahul Jannah, *Metode Penelitian Kuantitatif: Teori dan Aplikasi*, (Jakarta: Grafindo Persada, 2008), hal. 137.

$$n = \frac{1715}{18,15}$$

n = 94,5 dibulatkan menjadi 95

D. Hipotesis

Hipotesis adalah jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, dimana rumusan masalah penelitian telah dinyatakan dalam bentuk kalimat pernyataan. Dikatakan sementara, karena jawaban yang diberikan baru berdasarkan teori yang relevan, belum didasarkan pada fakta-fakta empiris yang diperoleh melalui pengumpulan data.⁴⁵

Menurut John W. Best, hipotesis merupakan prediksi yang baik atau kesimpulan yang dirumuskan dan bersifat sementara. Hipotesis diadopsi untuk menjelaskan fakta-fakta atau kondisi yang diamati dan untuk membimbing dalam penyelidikan lebih lanjut.⁴⁶

Dalam penelitian ini penulis menggunakan hipotesis asosiasi. Hipotesis asosiatif merupakan jenis hipotesis yang menjelaskan hubungan dua variabel atau lebih, baik secara eksplisit maupun implisit.⁴⁷

Rumus hipotesisnya

H_0 = Tidak ada hubungan antara variabel X (Kepuasan Pemustaka) dengan variabel Y (Peranan Pustakawan Sebagai Penyedia Informasi)

$H_a \neq$ Ada hubungan antara variabel X (Kepuasan Pemustaka) dengan variabel Y (Peranan Pustakawan Sebagai Penyedia Informasi)

⁴⁵ Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan: Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2014), hal. 96

⁴⁶ Nanang Martono, *Metode Penelitian Kuantitatif: Analisis Isi Dan Analisis Data Sekunder*, (Jakarta: Rajawali Pres, 2012), hal. 64

⁴⁷ *Ibid*, hal. 69

Ho: $\rho = 0$

Ha: $\rho \neq 0$

E. Validitas dan Reliabilitas

1. Validitas

Validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan tingkat-tingkat kevalidan atau kesahihan suatu instrument. Suatu instrument yang valid berarti memiliki validitas rendah. Instrument yang dicapai apabila data yang dihasilkan dari instrument tersebut sesuai dengan data atau informasi yang mengenai variable penelitian yang dimaksud.⁴⁸ Untuk menguji validitas ini, peneliti menggunakan rumus korelasi yang dapat digunakan adalah yang dikemukakan oleh Pearson, yang dikenal dengan rumus korelasi *product moment* sebagai berikut:

$$r_{xy} = \frac{N \cdot \sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{[N \sum X^2 - (\sum X)^2][N \sum Y^2 - (\sum Y)^2]}}$$

Keterangan:

r_{xy} = korelasi variable x dengan y

N = Jumlah sampel

$\sum XY$ = Jumlah hasil perkalian antara skor X dan skor Y

$\sum X$ = Jumlah seluruh skor X

$\sum Y$ = Jumlah seluruh skor Y

⁴⁸ M. Rahmadanni, Sri Nuringwahyu, Ratna Nikin Hardati, Pengaruh Harga, Promosi dan Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Pembelian Tiket Pesawat Secara Online Di Situs Traveloka.Com, JIAGABI Vol. 10, No. 1, (2021), 104, Diakses pada tanggal 1 Juli 2021 dari situs <https://bit.ly/3rLzFIN>.

Ketentuan penelitian dalam menetapkan validitas suatu kuesioner penelitian ini yaitu:⁴⁹

- a. Jika $r_{hitung} > r_{tabel}$ maka pernyataan dinyatakan valid.
- b. Jika $r_{hitung} < r_{tabel}$ maka pernyataan dinyatakan tidak valid.

2. Reliabilitas

Reliabilitas merupakan suatu instrument pengukuran dinyatakan reliabel apabila dua atau lebih peneliti dalam objek yang sama menghasilkan data yang sama, dan mempunyai kepercayaan terhadap suatu hasil pengukur.⁵⁰ Apabila suatu alat ukur dipakai dua kali untuk mengukur gejala yang sama dan hasil pengukuran yang diperoleh relatif konsisten, maka alat ukur tersebut reliabel atau dengan kata lain, reliabilitas menunjukkan konsistensi suatu alat ukur di dalam mengukur gejala yang sama.

Teknik uji reliabilitas dilakukan dengan cara memperhatikan setiap skor item dan skor totalnya yang dihitung berdasarkan rumus Alpha Cronbach yaitu:

$$r_{11} = \frac{k}{k-1} \left[1 - \frac{\sum ab^2}{at^2} \right]$$

keterangan:

r_{11} = reliabilitas instrument

k = banyak butiran pertanyaan

⁴⁹ Dora Harefa, Pengaruh Kecemasan di Perpustakaan terhadap Pemenuhan Kebutuhan Informasi Pemustaka di UPT. Perpustakaan UIN Ar-Raniry Banda Aceh, Skripsi, (Banda Aceh: UIN Ar-Raniry, 2019), hal 32

⁵⁰ Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktek*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2002), hal. 171

$\sum \alpha b^2$ = jumlah varian butiran

αt^2 = jumlah varian total

Jika nilai Cronbach Alpha (r_{11}) > 0,60 maka item variable dinyatakan reliable. Sebaliknya jika Cronbach Alpha (r_{11}) < 0,60 maka item variable dinyatakan tidak reliable.⁵¹

F. Teknik Pengumpulan Data

Dalam penyusunan skripsi ini, penulis menggunakan metode penelitian lapangan (*field research*) yaitu suatu metode yang penulis lakukan dengan tiga teknik pengumpulan data yaitu:

1. Kuesioner (Angket)

Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pertanyaan tertulis kepada responden untuk dijawabnya.⁵² Adapun dalam penelitian ini peneliti menggunakan jenis angket tertutup yaitu angket yang sudah disediakan jawabannya sehingga responden tinggal memilih dan dijawab secara langsung oleh responden. Pertanyaan yang dibuat oleh peneliti berbentuk pertanyaan sederhana dan menggunakan bahasa yang mudah dipahami oleh responden. Penulis melakukan penyebaran angket langsung kepada 95 responden yang merupakan anggota perpustakaan Universitas Bina Bangsa Getsempena Banda Aceh.

⁵¹ Eko Sugiarto, Menyusun Proposal Penelitian Kualitatif: Skripsi dan Tesis, (Yogyakarta : Suaka Media, 2017), hal. 208

⁵² Sugiyono, *Metodologi Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif Kualitatif dan R&D*, (Bandung, Alfabeta, 2011), hal. 199

Alasan penulis menyebarkan angket langsung kepada pemustaka, karena mahasiswa di Universitas Bina Bangsa Getsempena aktif dalam melakukan kegiatan pembelajaran di kampus.

Kuesioner ini dianalisis dengan menggunakan pedoman skala likert. *Skala likert* digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial.⁵³ Instrument penelitian ini menggunakan *skala likert* dibuat silang. Skala pengukuran variabel dalam penelitian ini mengacu pada *Skala likert*, dimana masing-masing jawaban diberi skor atau bobot yaitu banyaknya skor antara 1 sampai 5, dengan rincian sebagai berikut.

Alternatif jawaban	Bobot Nilai
Sangat setuju	5
Setuju	4
Ragu-ragu	3
Tidak setuju	2
Sangat tidak setuju	1

Tabel 3.0 Skala penilaian jawaban angket

⁵³ *Ibid*, hal. 134

2. Dokumentasi

Menurut Suharsimi Arikunto, dokumentasi adalah mencari data yang baru pecatatan, transkrip, buku, surat kabar, majalah, prasasti, notulen rapat, lagger, agenda dan sebagainya.⁵⁴ Dokumen juga merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumen bias berbentuk tulisan, gambar atau karya-karya monumental dari seseorang.⁵⁵

Bentuk dokumentasi yang dilakukan penelitian ini berupa data seperti jumlah anggota perpustakaan, jumlah pustakawan di perpustakaan tersebut dan dokumentasi penting lainnya yang diambil dari Perpustakaan Universitas Bina Bangsa Getsemena Banda Aceh.

G. Teknik Analisis Data

Dalam penelitian kuantitatif, analisis data merupakan kegiatan setelah data dari seluruh responden atau sumber data lain terkumpul. Kegiatan dalam analisis data adalah: mengelompokkan data berdasarkan variabel dan jenis responden, mentabulasi data berdasarkan variabel dari seluruh responden, menyajikan data tiap variabel yang diteliti, melakukan perhitungan untuk menjawab rumus masalah, dan melakukan perhitungan untuk menguji hipotesis yang telah diajukan.⁵⁶

Tahapan analisis data yang peneliti lakukan yaitu sebagai berikut:

⁵⁴ Suharsimi Arikunto, *Manajemen Penelitian*, (Jakarta:Rineka Cipta, 2000), hal. 206

⁵⁵ Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D)*, (Bandung: Alfabeta, 2009), hal. 329

⁵⁶ *Ibid*, hal. 207

1. Menyebarkan seluruh angket dan memeriksa angket yang sudah diisi oleh seluruh responden.
2. Menambahkan skor untuk tiap-tiap hasil angket yang telah diisi.
3. Menyiapkan tabel tabulasi jawaban berisi skor pada setiap item pertanyaan angket atau kuesioner.
4. Menentukan H_0 dan H_a :

H_0 : $r \leq 0$, maka tidak ada hubungan antara kepuasan pemustaka dengan peranan pustakawan sebagai penyedi informasi di Perpustakaan Universitas Bina Bangsa Getsempena Banda Aceh.

H_a : $r \geq 0$, maka ada hubungan antara kepuasan pemustaka dengan peranan pustakawan sebagai penyedi informasi di Perpustakaan Universitas Bina Bangsa Getsempena Banda Aceh.

5. Menentukan “t” test (uji t), yang berguna untuk menguji tingkat signifikan dengan rumus:

$$t_{\text{hitung}} = \frac{r \sqrt{n-2}}{\sqrt{1-r^2}}$$

Ket: r = koefisien korelasi

t = uji statistik

n = jumlah sampel

6. Menguji validitas dan reliabilitas melalui bantuan program SPSS.
7. Melakukan analisis data dengan analisis Regresi Linear Sederhana.
Analisis regresi linear sederhana yaitu jenis analisis untuk menghitung hubungan dua variabel, dibawah ini merupakan

gambaran hubungan variabel, indikator, instrument, dan bentuk data (skala pengukuran).

Variabel	Indikator	Instrumen	Bentuk Dssata
Kepuasan pemustaka	Kesesuaian informasi, kejelasan informasi, kualitas informasi.	Angket	Ordinal
Peranan pustakawan sebagai penyedia informasi	Menganalisis kebutuhan pengguna, Mencari informasi dari berbagai sumber, Menyajikan informasi	Angket	Ordinal

Tabel 3.1 Hubungan Variabel, Indikator, Instrument Dan Bentuk Data Penelitian



BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian

1. Sejarah Perpustakaan Universitas Bina Bangsa Getsempena

UPT Perpustakaan STKIP Bina Bangsa Getsempena (BBG) berdiri seiring dengan berdirinya sekolah tinggi, yaitu pada tanggal 15 September 2003. Pada awal pendiriannya perpustakaan STKIP BBG menempati salah satu ruangan gedung kampus lama di jalan Tentara Pelajar Lorong Dahlia, Merduati Banda Aceh dengan luas ruangan +50 m², dan pada tahun 2010 STKIP BBG melakukan penambahan sarana prasarana berupa ruang belajar atau kelas, laboratorium dan juga perpustakaan. Penambahan gedung baru berstatus sewa tersebut berlokasi di Jalan Tgk. Chik Di Tiro Peuniti Banda Aceh. Adapun luas ruangan yang penggunaannya diperuntukkan untuk pelayanan perpustakaan adalah +80 m².

Pada tahun 2013 sejalan dengan telah selesainya pembangunan gedung kampus milik sendiri yang berlokasi di Jalan Tanggul Kreung Aceh No. 34 Rukoh, Darussalam Banda Aceh, maka unit perpustakaan STKIP BBG juga berpindah dari lokasi kampus lama ke lokasi kampus baru ini. Saat ini perpustakaan STKIP BBG berada di lantai dua gedung B dan luas ruangan +240 m². Pada tahun 2021 ini STKIP BBG sudah

menjadi Universitas Bina Bangsa Getsempena dengan lokasi perpustakaan masih ditempat yang sama.

a. Visi Misi Perpustakaan Universitas Bina Bangsa Getsempena

Visi Perpustakaan Universitas Bina Bangsa Getsempena adalah menjadi pusat informasi terkemuka untuk keberhasilan sumber daya manusia yang unggul.

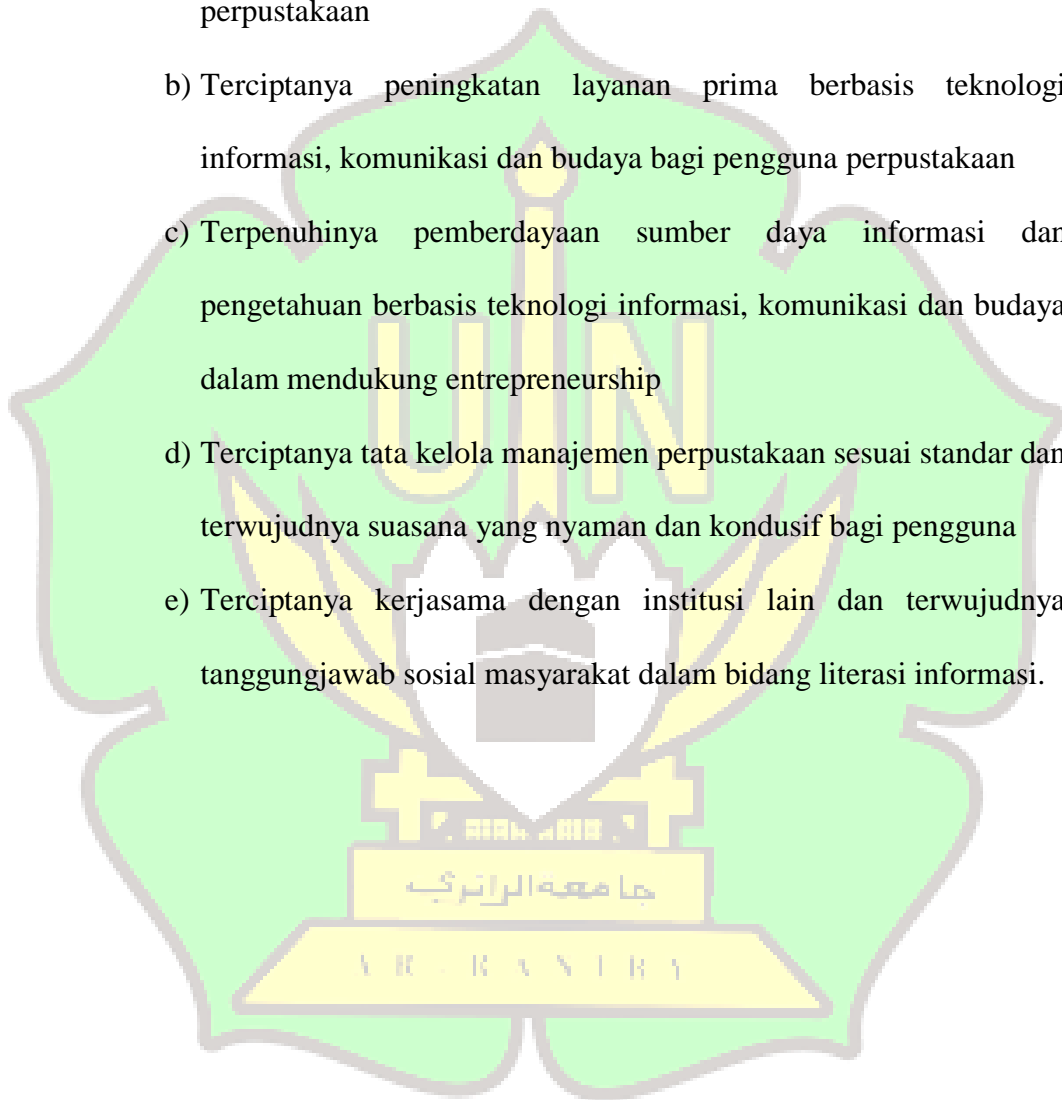
Misi Perpustakaan Universitas Bina Bangsa Getsempena yaitu:

- a) Menyediakan sumber informasi terbaru yang berorientasi pada kebutuhan pengguna
- b) Memberikan layanan prima berbasis teknologi informasi, komunikasi dan budaya bagi pengguna dalam menelusuri informasi yang dibutuhkan untuk mendukung Tridarma Perguruan Tinggi.
- c) Mendukung entrepreneurship dalam pemberdayaan sumber daya informasi dan pengetahuan berbasis teknologi informasi, komunikasi dan budaya.
- d) Mengembangkan tata kelola manajemen perpustakaan sesuai standar dan menciptakan suasana yang nyaman dan kondusif bagi pengguna.
- e) Menajalin kerjasama dengan institusi lain dalam pengembangan layanan dan operasional perpustakaan dan mendukung masyarakat dalam bidang literasi informasi.

b. Tujuan Perpustakaan Universitas Bina Bangsa Getsempena

Tujuan yang dimiliki oleh Perpustakaan Universitas Bina Bangsa Getsempena yaitu:

- a) Terpenuhi sumber informasi ilmiah yang memadai bagi pengguna perpustakaan
- b) Terciptanya peningkatan layanan prima berbasis teknologi informasi, komunikasi dan budaya bagi pengguna perpustakaan
- c) Terpenuhinya pemberdayaan sumber daya informasi dan pengetahuan berbasis teknologi informasi, komunikasi dan budaya dalam mendukung entrepreneurship
- d) Terciptanya tata kelola manajemen perpustakaan sesuai standar dan terwujudnya suasana yang nyaman dan kondusif bagi pengguna
- e) Terciptanya kerjasama dengan institusi lain dan terwujudnya tanggungjawab sosial masyarakat dalam bidang literasi informasi.



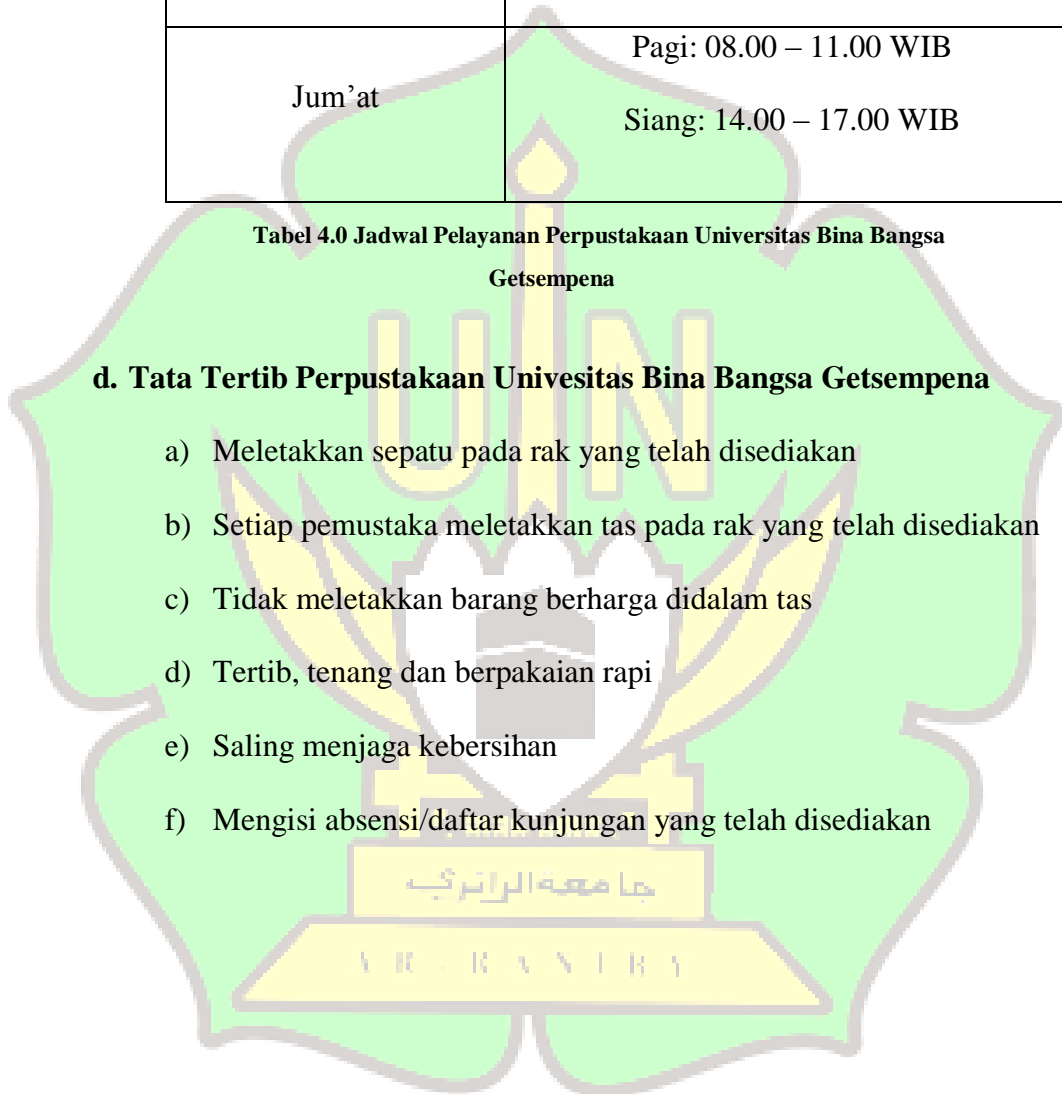
c. Jam layanan

Hari	Jadwal Pelayanan
Senin – Kamis	Pagi: 08.00 – 12.00 WIB Siang: 14.00 – 17.00 WIB
Jum'at	Pagi: 08.00 – 11.00 WIB Siang: 14.00 – 17.00 WIB

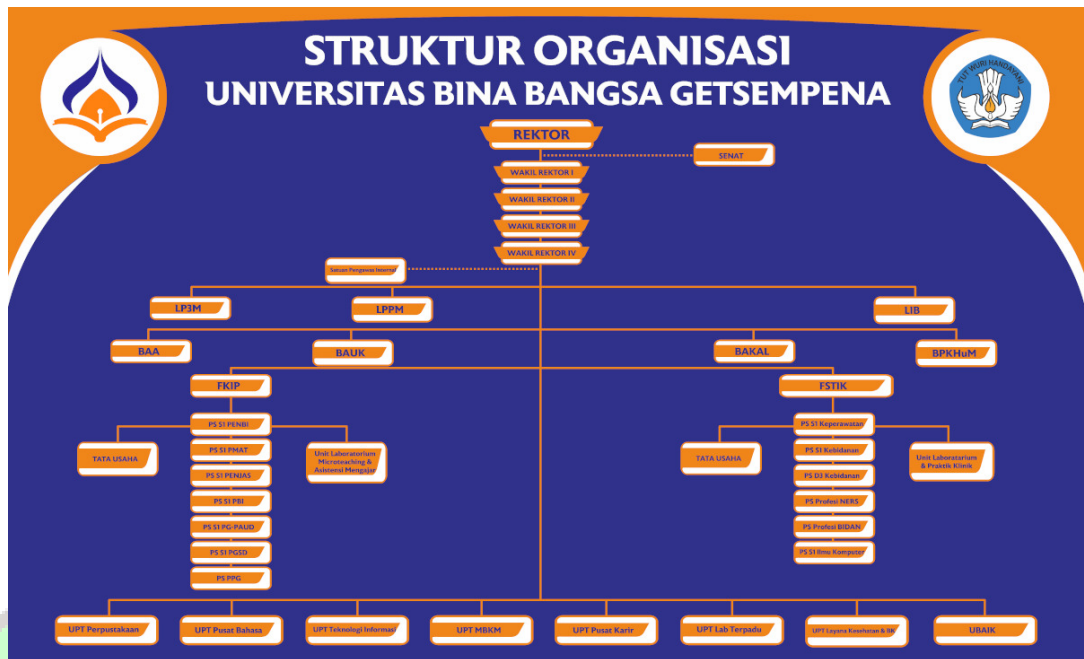
**Tabel 4.0 Jadwal Pelayanan Perpustakaan Universitas Bina Bangsa
Getsempena**

d. Tata Tertib Perpustakaan Universitas Bina Bangsa Getsempena

- a) Meletakkan sepatu pada rak yang telah disediakan
- b) Setiap pemustaka meletakkan tas pada rak yang telah disediakan
- c) Tidak meletakkan barang berharga didalam tas
- d) Tertib, tenang dan berpakaian rapi
- e) Saling menjaga kebersihan
- f) Mengisi absensi/daftar kunjungan yang telah disediakan



e. Struktur Organisasi Perpustakaan



Gambar 4.0 Gambar Struktur Organisasi Perpustakaan

B. Hasil Penelitian

1. Hasil Uji Validitas

Pada penelitian ini penelitian menggunakan angket yang terdiri dari 13 pertanyaan, dari 7 pertanyaan Variabel X (Kepuasan pemustaka) dan 6 pertanyaan dari Variabel Y (Peranan Pustakawan Sebagai Penyedia Informasi). Pengujian validitas penelitian ini dilakukan secara statistik dengan menggunakan rumus korelasi *Product Moment Pearson*, dengan menggunakan bantuan SPSS versi 25. Hasil uji validitas dilakukan untuk mengukur sejauh mana alat pengukur dapat mengukur apa yang akan diukur, hasil dari pengujian validitas ini

dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

No	r_{hitung}	r_{tabel}	Keterangan
1	0,670	0,4438	Valid
2	0,787	0,4438	Valid
3	0,635	0,4438	Valid
4	0,571	0,4438	Valid
5	0,627	0,4438	Valid
6	0,596	0,4438	Valid

Tabel 4.1 Uji Validitas Variabel X (Kepuasan Pemustaka)

No	r_{hitung}	r_{tabel}	Keterangan
1	0,763	0,4438	Valid
2	0,764	0,4438	Valid
3	0,769	0,4438	Valid
4	0,708	0,4438	Valid
5	0,750	0,4438	Valid
6	0,690	0,4438	Valid

Tabel 4.2 Uji Validitas Variabel Y (Peranan Pustakawan sebagai Penyedia Informasi)

Berdasarkan tabel di atas dapat dijelaskan bahwa semua variabel yang digunakan dalam penelitian ini dapat dinyatakan valid, karena $r_{hitung} > r_{tabel}$ dengan menggunakan r_{tabel} pada taraf signifikan 5% yaitu 0,4438, maka item-item pernyataan dapat dikatakan layak untuk dijadikan kuesioner penelitian.

2. Uji Reliabilitas

Setelah semua pernyataan dinyatakan valid, maka penelitian ini melakukan pengujian reliabilitas kuesioner. Pengujian reliabilitas dilakukan untuk mengetahui sejauh mana hasil pengukuran dari variabel dan juga tingkat ketepatan, ketelitian atau keakuratan sebuah instrument. Instrument yang reliable akan menghasilkan data yang dapat dipercaya. Variabel yang dapat dikatakan reliable jika memberikan nilai *Cronbach Alpha* 0,60.

Variabel	Cronbach's Alpha	Nilai Kritis Cronbach's Alpha	Keterangan
Kepuasan Pemustaka (Variabel X)	0,734	0,60	Reliabel
Peranan Pustakawan Sebagai Penyedia Informasi (Variabel Y)	0,820	0,60	Reliabel

Tabel 4.3 Hasil Uji Reliabilitas

Dari hasil uji reliabilitas *Cronbach Alpha* untuk variabel X didapatkan nilai alpha yaitu sebesar 0,734, sedangkan variabel Y nilai alphanya sebesar 0,820. Hasil dari nilai alpha tersebut dapat dilihat bahwa nilai reliabilitas pada masing-masing variabel menunjukkan bahwa item pernyataan pada kuesioner lebih besar dari pada 0,60 dan tergolong dalam reliabilitas tinggi.

3. Pengujian Regresi Linier Sederhana

Pengumpulan data dilakukan dengan cara menyebarkan kuesioner tentang Kepuasan Pemustaka Terhadap Peranan Pustakawan Sebagai Penyedia Informasi. Kuesioner yang disebaran berbentuk pernyataan dengan skala pengukuran menggunakan skala likert. Pengujian regresi linier

sederhana ini dilakukan untuk mengukur besarnya pengaruh hubungan antara variabel X dan variabel Y.

No.	X	Y	XY	X ²	Y ²
1	26	26	676	676	676
2	26	26	676	676	676
3	26	26	676	676	676
4	24	26	624	576	676
5	25	26	650	625	676
6	22	10	220	484	100
7	30	26	780	900	676
8	29	27	783	841	729
9	23	23	529	529	529
10	25	25	625	625	625
11	30	30	900	900	900
12	25	24	600	625	576
13	25	24	600	625	576
14	28	26	728	784	676
15	25	24	600	625	576
16	24	24	576	576	576
17	23	28	644	529	784
18	26	24	624	676	576
19	26	23	598	676	529
20	24	24	576	576	576
21	28	27	756	784	729
22	26	25	650	676	625
23	24	24	576	576	576
24	24	24	576	576	576
25	24	24	576	576	576
26	24	24	576	576	576
27	24	26	624	576	676
28	30	28	840	900	784
29	24	24	576	576	576
30	27	28	756	729	784
31	23	22	506	529	484
32	24	24	576	576	576
33	26	24	624	676	576
34	28	24	672	784	576
35	24	24	576	576	576
36	23	23	529	529	529
37	28	24	672	784	576
38	29	25	725	841	625
39	28	25	700	784	625

40	22	26	572	484	676
41	24	24	576	576	576
42	22	24	528	484	576
43	22	24	528	484	576
44	26	24	624	676	576
45	28	28	784	784	784
46	28	24	672	784	576
47	29	21	609	841	441
48	27	22	594	729	484
49	30	30	900	900	900
50	24	24	576	576	576
51	26	23	598	676	529
52	28	30	840	784	900
53	28	30	840	784	900
54	25	25	625	625	625
55	25	25	625	625	625
56	25	25	625	625	625
57	25	25	625	625	625
58	26	27	702	676	729
59	24	26	624	576	676
60	23	17	391	529	289
61	30	25	750	900	625
62	30	30	900	900	900
63	24	24	576	576	576
64	30	30	900	900	900
65	24	24	576	576	576
66	30	29	870	900	841
67	28	24	672	784	576
68	30	27	810	900	729
69	30	27	810	900	729
70	24	22	528	576	484
71	22	24	528	484	576
72	22	24	528	484	576
73	21	24	504	441	576
74	24	24	576	576	576
75	25	26	650	625	676
76	26	29	754	676	841

77	24	24	576	576	576
78	25	24	600	625	576
79	26	25	650	676	625
80	25	24	600	625	576
81	27	28	756	729	784
82	28	26	728	784	676
83	26	25	650	676	625
84	27	24	648	729	576
85	25	25	625	625	625
86	26	24	624	676	576
87	24	26	624	576	676
88	26	23	598	676	529
89	26	23	598	676	529
90	27	28	756	729	784
91	27	28	756	729	784
92	26	24	624	676	576
93	26	23	598	676	529
94	24	26	624	576	676
95	25	26	650	625	676

Tabel 4.4 Hasil Analisis Angket Variabel X (Kepuasan Pemustaka) dan Variabel Y (Peranan Pustakawan Sebagai Penyedia Informasi)

Setelah variabel X dan Y sudah valid dan reliable, maka dapat dibentuk persamaan regresi linier sederhana yaitu $Y = a + bX$.

Keterangan: Y= variabel dependen (nilai yang diprediksi)

a = konstanta (nilai Y apabila X=0)

b = koefisien regresi (nilai peningkatan atau penurunan)

X = variabel independent

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,513 ^a	,263	,255	2,31227

a. Predictors: (Constant), Kepuasan Pemustaka (X)

b. Dependent Variable: Peranan Pustakawan Sebagai Penyedia Informasi (Y)

Tabel 4.5

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	9,561	2,686		3,559	,001
	Kepuasan Pemustaka (X)	,599	,104	,513	5,766	,000

a. Dependent Variable: Peranan Pustakawan Sebagai Penyedia Informasi (Y)

Tabel 4.6

Pada tabel 4.6 memperoleh hasil persamaan regresi linier sederhana antara variabel X dan Y yaitu $Y = 9,561 + 0,513 X$. dengan demikian nilai konstanta b = 0,513 dan nilai konstanta a = 9,561 terdapat hubungan yang signifikan antara keduanya.

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	177,755	1	177,755	33,246	,000 ^b
	Residual	497,235	93	5,347		
	Total	674,989	94			

a. Dependent Variable: Peranan Pustakawan Sebagai Penyedia Informasi (Y)

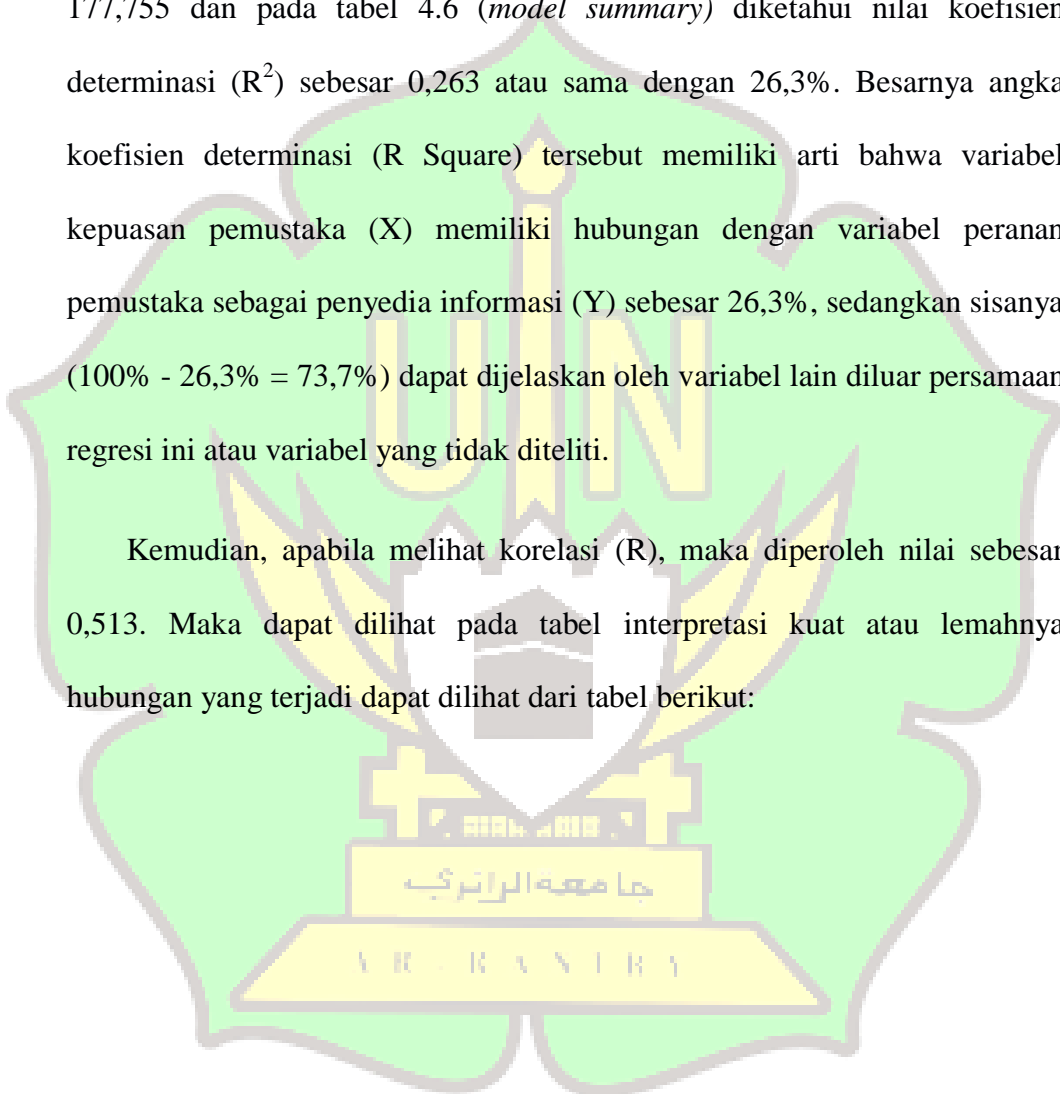
b. Predictors: (Constant), Kepuasan Pemustaka (X)

Tabel 4.7

4.Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Dari analisis data, peneliti mengetahui hubungan antara variabel independen (kepuasan pemustaka) terhadap variabel dependen (peranan pustakawan sebagai penyedia informasi) memiliki nilai regresi sebesar 177,755 dan pada tabel 4.6 (*model summary*) diketahui nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,263 atau sama dengan 26,3%. Besarnya angka koefisien determinasi (R Square) tersebut memiliki arti bahwa variabel kepuasan pemustaka (X) memiliki hubungan dengan variabel peranan pemustaka sebagai penyedia informasi (Y) sebesar 26,3%, sedangkan sisanya ($100\% - 26,3\% = 73,7\%$) dapat dijelaskan oleh variabel lain diluar persamaan regresi ini atau variabel yang tidak diteliti.

Kemudian, apabila melihat korelasi (R), maka diperoleh nilai sebesar 0,513. Maka dapat dilihat pada tabel interpretasi kuat atau lemahnya hubungan yang terjadi dapat dilihat dari tabel berikut:



Interval Koefisien	Tingkat Hubungan
0,00 – 0,199	Sangat Rendah
0,20 – 0,399	Rendah
0,40 – 0,599	Cukup atau Sedang
0,60 – 0,799	Kuat
0,80 – 1,000	Sangat Kuat ⁵⁷

Tabel 4.8 Intrepretasi

Berpedoman pada interpretasi indeks angka yang diatas, maka dapat dilihat nilai 0,513 terletak diantara 0,40 - 0,599 yang menyatakan bahwa nilai korelasi tersebut termasuk dalam golongan *cukup atau sedang*.

C. Pembahasan

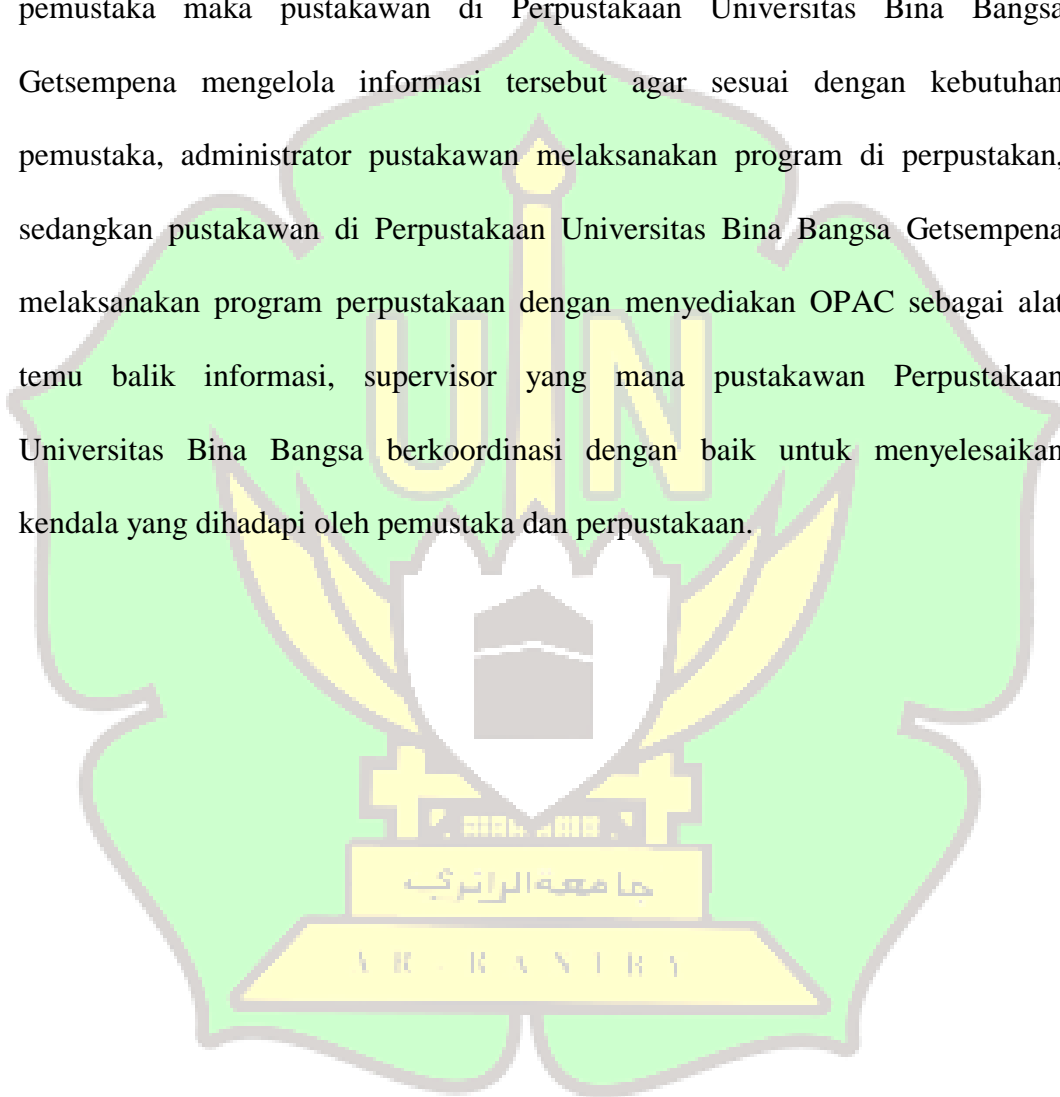
Kepuasan pemustaka merupakan suatu penilaian yang berbentuk istimewa dari suatu jasa dan fasilitas yang memberikat tingkat kenyamanan yang terkait dengan pemenuhan dan kebutuhan koleksi yang diharapkan oleh pemustaka. Tingkat kepuasan pemustaka juga dapat dinilai dari peran yang diberikan oleh pustakawan kepada pemustaka terutama dalam penyedia informasi. Apabila peranan pustakawan sebagai penyedia informasi yang diberikan tidak sesuai dengan harapan pemustaka, maka pemustaka akan merasa tidak puas dan sebaliknya dengan jasa yang diberikan sesuai dengan harapan pemustaka, maka pemustaka akan puas.

⁵⁷ Sugiyono, Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R & D, (Bandung: Alfabeta, 2011), hal. 184.

Berdasarkan hasil penelitian yang sudah dipaparkan sebelumnya oleh penulis, bahwa hasil koefisien korelasi menunjukkan sebesar 0,513 bahwa kepuasan pemustaka memiliki hubungan yang *cukup atau sedang* terhadap peranan pustakawan sebagai penyedia informasi di Perpustakaan Universitas Bina Bangsa Getsempena. Pengujian regresi menunjukkan hasil sebesar 177,755 dengan nilai t_{hitung} sebesar 3,559 dan nilai t_{tabel} sebesar 1,985 maka dapat dinyatakan bahwa terdapat nilai korelasi yang positif antara variabel X dengan variabel Y. Kepuasan Pemustaka memiliki hubungan sebesar 26,3% terhadap peranan pustakawan sebagai penyedia informasi, sedangkan memiliki sisa sebesar 73,7% yang berhubungan dengan faktor-faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Penjelasan diatas dapat dikatakan bahwa kepuasan pemustaka memiliki keterkaitan terhadap peranan pustakawan sebagai penyedia informasi.

Indikator dan hasil kuesioner yang sudah disebarakan oleh penulis kepada pemustaka terkait dengan indikator kepuasan pemustaka yang merupakan kesesuaian dengan kebutuhan pemustaka di Perpustakaan Universitas Bina Bangsa Getsempena sudah sesuai dengan kebutuhan pemustaka di perpustakaan tersebut. Totalitas dalam memberikan layanan di Perpustakaan Universitas Bina Bangsa Getsempena sudah baik dan sesuai dengan apa yang dibutuhkan oleh pemustaka. Kesenangan dan kenyamanan yang diberikan oleh Perpustakaan Universitas Bina Bangsa Getsempena dirasa sudah baik oleh pemustaka, namun ruang perpustakaan masih kurang luas dan belum memberikan keleluasaan untuk pemustaka dalam menggunakan fasilitas. Adapun indikator peranan pustakawan

sebagai penyedia informasi yaitu edukator sebagai pendidik, maka pustakawan di Perpustakaan Universitas Bina Bangsa Getsempena mendidik pemustaka dengan memberikan arahan dan referensi kepada pemustaka dalam menemukan informasi, manajer (*manager information*) sebelum informasi digunakan oleh pemustaka maka pustakawan di Perpustakaan Universitas Bina Bangsa Getsempena mengelola informasi tersebut agar sesuai dengan kebutuhan pemustaka, administrator pustakawan melaksanakan program di perpustakaan, sedangkan pustakawan di Perpustakaan Universitas Bina Bangsa Getsempena melaksanakan program perpustakaan dengan menyediakan OPAC sebagai alat temu balik informasi, supervisor yang mana pustakawan Perpustakaan Universitas Bina Bangsa berkoordinasi dengan baik untuk menyelesaikan kendala yang dihadapi oleh pemustaka dan perpustakaan.



BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian tentang kepuasan pemustaka terhadap peranan pustakawan sebagai penyedia informasi di Perpustakaan Universitas Bina Bangsa Getsempena Banda Aceh dapat disimpulkan bahwa kepuasan pemustaka berhubungan terhadap peranan pustakawan sebagai penyedia informasi. Hal ini terbukti dengan dari hasil analisis korelasi Product Moment diperoleh nilai koefisien korelasi sebesar 0,513. Hasil ini terletak antar 0,40 – 0,599 yang berarti kepuasan pemustaka memiliki hubungan yang *cukup atau sedang* dengan peranan pustakawan sebagai penyedia informasi. Dari hasil pengujian regresi menunjukkan hasil sebesar 177,755 dengan nilai t_{hitung} sebesar 3,559 dan nilai t_{tabel} sebesar 1,985, maka dapat dinyatakan bahwa nilai korelasinya positif antara variabel kepuasan pemustaka (X) dengan variabel peranan pustakawan sebagai penyedia informasi (Y). Maka dari itu terdapat dampak yang positif antara kepuasan pemustaka terhadap peranan pustakawan sebagai penyedia informasi.

B. Saran

Berdasarkan pembahasan diatas penulis mempunyai saran untuk perkembangan dan kemajuan Perpustakaan dimasa mendatang yaitu penulis berharap kepada pimpinan Universitas Bina Bangsa Getsempena untuk dapat menambahkan tenaga perpustakaan atau pustakawan agar dapat lebih efektif dalam menyediakan informasi dan mengelola perpustakaan untuk lebih baik lagi.

DAFTAR PUSTAKA

- Aat Hidayat, "Rekonstruksi Peran Pustakawan Di Era Globalisasi", *Jurnal Libraria*, Vol. 4, No. 2 2016. Diakses pada tanggal 28 Juni 2021 dari situs <http://dx.doi.org/10.21043/libraria.v4i2.1872>
- Amanda Candra Pratiwi, "Perilaku Informasi Profesi Pustakawan", *Jurnal Publis*, Vol. 2, No. 1 2018. Diakses pada tanggal 24 Juni 2021 dari situs [10.24269/pls.v2i1.983](http://dx.doi.org/10.24269/pls.v2i1.983).
- Andriko Firma dan Elva Rahma, "Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Pemustaka Di Perpustakaan Kopertis Wilayah X", *Jurnal Ilmu Informasi Perpustakaan dan Kearsipan*, Vol. 1, No. 1 2012. Diakses pada tanggal 27 Juni 2021 dari situs <https://doi.org/10.24036/492-0934>.
- Aziza Nur Persia dan Yuli Rohmiyati, "Peran Perustakaan Anak Di Rumah Sakit Kanker Dharmais Jakarta", *Jurnal Ilmu Perpustakaan*, Vol. 2, No.3 (2013). Diakses pada tanggal 15 Januari 2021 dari situs <https://bit.ly/3tTllkc>.
- Bambang Prasetyo dan Miftahul Jannah, *Metode Penelitian Kuantitatif: Teori dan Aplikasi*, Jakarta: Grafindo Persada, 2008.
- Dani Nurwicaksono dan Roro Isyawati Permata Ganggi, "Kualitas Layanan Sirulasi Terhadap Kepuasan Pemustaka Pasca Sentralisasi Di Perpustakaan Universitas Islam Nahdlatul Ulama Jepara Pada Mahasiswa Angkatan 2015", *Jurnal Ilmu Perpustakaan*, Vol. 8, No. 3 2019. Diakses pada tanggal 14 Januari 2022 dari situs <https://bit.ly/3trkIOW>
- Dinas Perpustakaan Dan Arsip Daerah Provinsi Jambi," *Skripsi Ilmu Perpustakaan*, Jambi: Fakultas Adab Dan Humaniora, 2019. Diakses tanggal 5 Januari 2021 dari situs <https://bit.ly/3qWsdM4>.
- Dora Harefa, Pengaruh Kecemasan di Perpustakaan terhadap Pemenuhan Kebutuhan Informasi Pemustaka di UPT. Perpustakaan UIN Ar-Raniry Banda Aceh, Skripsi, Banda Aceh: UIN Ar-Raniry, 2019.
- Eko Sugiarto, Menyusun Proposal Penelitian Kualitatif: Skripsi dan Tesis. Yogyakarta: Suaka Media, 2017.
- Elva Rahma, "Analisis Kepuasan Pemustaka Terhadap Layanan Perpustakaan Universitas Negeri Padang", *Jurnal Palimpsest* 4, No. 2, 2013. Diakses pada tanggal 24 Juni 2021 dari situs <https://bit.ly/3KAiUsT>.
- Elva Rahma, Marlini, dan Gusti Erlianti, *Manajemen Perpustakaan Penerapan TQM dan CRM*, Ed. 1, Cet. 1. Depok: Rajawali Pers, 2018.

- Fatmahwati, “Kepuasan Pemustaka Terhadap Layanan Perpustakaan Keliling Teraung (studi Kasus Di Kota Ternate)”, *Jurnal Ilmu Perpustakaan*, Vol. II, No. 4, 2013. Diakses pada tanggal 27 Maret 2021 dari situs <https://bit.ly/3fPfbfN>.
- Hardiyanti Arif, “Peran Pustakawan Dalam Sistem Temu Balik Informasi Di Perpustakaan Universitas Islam Negeri Alauddin Makasar,” *Skripsi Ilmu Perpustakaan*. Makasar: Fakultas Adab Dan Humaniora, 2013. Diakses pada tanggal 21 Januari 2021 dari situs <https://bit.ly/3Ixa8tW>.
- H. Muhammad Tahir, *Perpustakaan: Antara Layanan, Kinerja, dan Harapan Pengguna*. Palembang: Bening Media Publishing, 2020.
- Isti Suratmi, “Peran Dan Tanggung Jawab Pustakawan Sebagai Pengelola Informasi DI Perustakaan”. Yogyakarta: Kementerian Riset, Teknologi Dan Pendidikan Tinggi Institut Seni Indonesia Yogyakarta UPT Perpustakaan, 2019. Diakses pada tanggal 15 Januari 2021 dari situs <https://bit.ly/3nTXblM>.
- Iwan Sopwandi, *Manajemen Perpustakaan Perguruan Tinggi (Trasnformasi Perpustakaan Menuju Pelayanan Berbasis Digital)*. Depok, Guepedia, 2021.
- Lasa Hs, *Kamus Kepustakawanan Indonesia*, Cet.1. Yogyakarta: Pustaka Book Publisher, 2009.
- Mardianto, *Penerapan Manajemen Mutu Terpadu Untuk Pengembangan Layanan Perpustakaan Dalam WIPA: Wahana Informasi Perpustakaan*. Yogyakarta, UAJY, 2007.
- Marsahno Senen, D. Silangen Lasut, dan Johny Senduk, “Peran Pustakawan Dalam Meningkatkan ualitas Layanan Di Badan Perpustakaan, Arsip Dan Dokumentasi Provinsi Sulawesi Utara”, *E-Jurnal Acta Diurna*, Vol. IV, No.5, 2015. Diakses pada tanggal 15 Januari 2021 dari situs <https://bit.ly/3At7N0k>
- Mutiara Wahyuni, “Peran Pustakawan Sebagai Penyedia Informasi”, *Jurnal Iqra’*, Vol. 09, No. 02, 2015. Diakses pada tanggal 30 Juni 2021 dari situs <http://dx.doi.org/10.30829/iqra.v9i2.73>.
- M. Rahmadanni, Sri Nuringwahyu, Ratna Nikin Hardati, Pengaruh Harga, Promosi dan Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Pembelian Tiket Pesawat Secara Online Di Situs Traveloka.Com, *JIAGABI* Vol. 10, No. 1, 2021, 104, Diakses pada tanggal 1 Juli 2021 dari situs <https://bit.ly/3rLzFIN>.
- Nanang Martono, *Metode Penelitian Kuantitatif: Analisis Isi Dan Analisis Data Sekunder*. Jakarta: Rajawali Pres, 2012.

- Nurazizah, "Peran Pustakawan Dalam Diseminasi Informasi Via Jurnal Elektronik Lokal Dan Dampaknya Terhadap Kepuasan Pemustaka di UPT. Perpustakaan Unsyiah". Banda Aceh: Fakultas Adab Dan Humaniora, 2018.
- Rachman Hermawan S, dan Zulfikar Zen, *Etika Kepustakawan: suatu pendekatan Terhadap Kode Etik Pustakawan Indonesia*, Cet. 1. Jakarta: Sagung Seto, 2006.
- Puji Dwi Lestari dan Jumino, "Peran Pustakawan Dalam Pencarian Informasi Mahasiswa Di UPT Perpustakaan Universitas Ngudi Waluyo Kecamatan Ungaran Kabupaten Semarang", *Jurnal Ilmu Perpustakaan*, Vol. 6, No. 4, 2017. Diakses pada tanggal 14 Januari 2022 dari situs <https://bit.ly/3K67qx7>.
- Purwanto, *Metodologi Penelitian kuantitatif Untuk Psikologi dan Pendidikan*. Surakarta: 2007.
- Safrudin Azis, *Menjadi Pustakawan Progresif*. Yogyakarta: Idea Press Yogyakarta, 2012.
- Sapto Harmoko, "Analisis Tingkat Kepuasan Pemustaka Terhadap Kualitas Layanan Di Perpustakaan Politeknik Kesehatan Kementerian Kesehatan Yogyakarta", *Jurna Ilmu Perustakaan*, Vol. 2, No. 2, 2017. Diakses pada tanggal 19 Juni 2021 dari situs <http://dx.doi.org/10.30829/jipi.v2i2.1070>.
- Sapto Harmoko, "Peran Pustakawan Dalam Layanan Database Online Di Perpustakaan Politeknik Kesehatan Kementerian Kesehatan Yogyakarta", *Jurnal Publis*, Vol. 2, No. 1, 2018 [10.24269/pls.v2i1.937](https://doi.org/10.24269/pls.v2i1.937) diakses pada tanggal 22 Januari 2022
- Siti Rovikoh, "Peran Pustakawan Dalam Mewujudkan Mutu Pelayanan Perpustakaan Di Dinas Perpustakaan Dan Arsip Daerah Provinsi Jambi," *Skripsi Ilmu Perpustakaan*. Jambi: Fakultas Adab Dan Humaniora, 2019. Diakses tanggal 5 Januari 2021 dari situs <https://bit.ly/3qWsdM4>.
- Standar Nasional Perpustakaan (SNP): Bidang Perpustakaan Sekolah Dan Perpustakaan Perguruan Tinggi, Jakarta: Perpustakaan Nasional RI. Dari situs <https://bit.ly/3qmUYk>.
- Sulistyo Basuki, *Pengantar Ilmu Perpustakaan*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 1991
- Syihabuddin Qalyubi, dkk, *Dasar-Dasar Ilmu Perpustakaan dan Informasi*. Yogyakarta: Jurusan Ilmu Perpustakaan dan Informasi, Fakultas Adab, 2007.
- Syihabuddin Qalyudi dkk, *Dasar-Dasar Ilmu Perpustakaan Dan Informasi*. Yogyakarta: Fak. Adab IAIN Sunan Kalijaga, 2003.

Sugiyono, *Metode Penelitian: Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*. Bandung: Alfabeta, 2018.

Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan: Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta, 2014.

Sugiyono, *Metodologi Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung, Alfabeta, 2011.

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

Suharsimi Arikunto, *Manajemen Penelitian*. Jakarta:Rineka Cipta, 2000.





SURAT KEPUTUSAN
DEKAN FAKULTAS ADAB DAN HUMANIORA UIN AR-RANIRY BANDA ACEH
NOMOR: 563/Un.08/FAH/KP.004/5/2021

TENTANG

PENGANGKATAN PEMBIMBING SKRIPSI 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 ujian skripsi mahasiswa pada Fakultas Adab dan Humaniora UIN Ar-Raniry Banda Aceh di pandang perlu menunjuk pembimbing skripsi tersebut;
b. bahwa saudara yang namanya tercantum dalam surat keputusan ini dipandang mampu dan cakap serta memenuhi syarat untuk diangkat dalam jabatan sebagai pembimbing skripsi.
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang sistem Pendidikan Nasional;
2. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi;
3. Peraturan Pemerintah Nomor 74 Tahun 2012 tentang Perubahan Atas Peraturan Pemerintah Nomor 23 Tahun 2005 tentang Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum;
4. Peraturan Pemerintah Nomor 4 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pendidikan Tinggi dan Pengelolaan Perguruan Tinggi;
5. Peraturan Presiden RI No. 64 Tahun 2013 tentang Perubahan Institut Agama Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh menjadi Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh;
6. Peraturan Menteri Agama RI Nomor 12 Tahun 2014 tentang Organisasi dan Tata Kerja UIN Ar-Raniry Banda Aceh ;
7. Keputusan Menteri Keuangan Nomor 293/KMK.05/2011 tentang Penetapan Institut Agama Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh pada Kementerian Agama sebagai Instansi Pemerintah yang Menerapkan Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum;

MEMUTUSKAN

Menetapkan : SURAT KEPUTUSAN DEKAN FAKULTAS ADAB DAN HUMANIORA UIN AR-RANIRY BANDA ACEH TENTANG PENGANGKATAN PEMBIMBING SKRIPSI MAHASISWA FAKULTAS ADAB DAN HUMANIORA UIN AR-RANIRY BANDA ACEH.

Kesatu : Menunjuk saudara :
1). Drs. Anwar, M.Hum. (Pembimbing Pertama)
2). T. Mulkan Safri, M.IP. (Pembimbing kedua)

Untuk membimbing Skripsi mahasiswa

Nama : Ananda Raudah Mauliza

Nim : 190503150

Prodi : Ilmu Perpustakaan (IP)

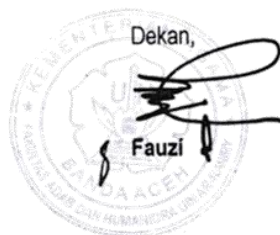
Judul : Hubungan Kepuasan Pemustaka dengan Peranan Pustakawan sebagai Penyedia Informasi di Perpustakaan Universitas Bina Bangsa Getsempena Banda Aceh

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

Ditetapkan di Banda Aceh
Pada Tanggal 03 Mei 2021

Tembusan :

1. Rektor UIN Ar-Raniry Banda Aceh;
2. Dekan Fakultas Adab dan Humaniora UIN Ar-Raniry Banda Aceh;
3. Ketua Prodi Ilmu Perpustakaan Fakultas Adab dan Humaniora UIN Ar-Raniry;
4. Yang bersangkutan untuk dimaklumi dan dilaksanakan;
5. Arsip





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

Jl. Syekh Abdur Rauf Kopelma Darussalam Banda Aceh
Telepon : 0651- 7557321, Email : uin@ar-raniry.ac.id

Nomor : 2050/Un.08/FAH.I/PP.00.9/10/2021
Lamp : -
Hal : **Penelitian Ilmiah Mahasiswa**

Kepada Yth,
Perpustakaan Universitas Bina Bangsa Getsempena Banda Aceh

Assalamu'alaikum Wr.Wb.
Pimpinan Fakultas Adab dan Humaniora UIN Ar-Raniry dengan ini menerangkan bahwa:

Nama/NIM : **ANANDA RAUDAH MAULIZA / 190503150**
Semester/Jurusan : V / Ilmu Perpustakaan
Alamat sekarang : KEUDAH, KECAMATAN KUTA RAJA

Saudara yang tersebut namanya diatas benar mahasiswa Fakultas Adab dan Humaniora bermaksud melakukan penelitian ilmiah di lembaga yang Bapak/Ibu pimpin dalam rangka penulisan Skripsi dengan judul ***Kepuasan Pemustaka Terhadap Peranan Pustakawan Sebagai Penyedia Informasi Di Perpustakaan Universitas Bina Bangsa Getsempena Banda Aceh***

Demikian surat ini kami sampaikan atas perhatian dan kerjasama yang baik, kami mengucapkan terimakasih.

Banda Aceh, 27 Oktober 2021

an. Dekan

Wakil Dekan Bidang Akademik dan Kelembagaan,



*Berlaku sampai : 27 Februari
2022*

Dr. Phil. Abdul Manan, S.Ag.,M.Sc., M.A.



SURAT KETERANGAN
Nomor : 0025/131013/PN/I/2022

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama :Dr. Lili Kasmini,S.Si., M.Si.
NIDN :0117126801
Jabatan :Rektor Universitas Bina Bangsa Getsempena

dengan ini menerangkan bahwa:

Nama	NIM	Prodi	Jenjang	Universitas
Ananda Raudah Mauliza	190503150	Ilmu Perpustakaan	S1	UIN Ar-Raniry Banda Aceh

Benar telah melakukan penelitian di Universitas Bina Bangsa Getsempena yang dilaksanakan pada tanggal 09 – 18 November 2021 dalam rangka penulisan Skripsi yang berjudul: **“Kepuasan Pemustaka Terhadap Peranan Pustakawan Sebagai Penyedia Informasi Di Perpustakaan Universitas Bina Bangsa Getsempena Banda Aceh”**.

Demikian pemberitahuan ini diperbuat dengan sebenarnya, untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Banda Aceh, 03 Januari 2022
Rektor
Universitas Bina Bangsa Getsempena


UBBG Kasmini, S.Si., M.Si.
NIDN.0117126801

Lampiran:

KUESIONER PENELITIAN

Assalamu'alaikum Wr.Wb

Saya Ananda Raudah Mauliza, mahasiswa Program Studi Ilmu Perpustakaan Fakultas Adab dan Humaniora UIN Ar-Raniry, sedang melakukan penelitian skripsi tentang **“Hubungan Kepuasan Pemustaka Dengan Peranan Pustakawan Sebagai Penyedia Informasi”**. Demi kelancaran penelitian ini, saya memohon ketersediaan saudara/i untuk meluangkan waktu untuk berpartisipasi dalam mengisi kuesioner ini. Setiap jawaban yang diberikan merupakan bantuan yang tidak ternilai harganya bagi penelitian ini, atas perhatian dan bantuannya saya ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr.Wb.

1. Identitas Responden

Nama :

Jurusan :

Tahun Masuk :

2. Petunjuk Pengisian Kuesioner

- a. Berilah tanda Silang (X) pada salah satu dari jawaban yang menurut Saudara/i yang paling tepat.

SS : Sangat setuju RR : Ragu-ragu STS : Sangat tidak setuju

S : Setuju TS : Tidak setuju

Lampiran

DAFTAR PERTANYAAN

Variabel X Kepuasan Pemustaka

NO	PERTANYAAN	JAWABAN				
		SS	S	RR	TS	STS
a. Kesesuaian dengan kebutuhan pemustaka						
1.	Saya dapat memanfaatkan informasi yang disediakan pustakawan untuk memenuhi kebutuhan informasi.					
2.	Informasi yang diberikan oleh Perpustakaan Universitas Bina Bangsa Getsempena sesuai dengan kebutuhan saya.					
b. Totalitas memberikan layanan						
3.	Saya merasa bahwa informasi yang disediakan oleh pustakawan jelas dan mudah dipahami					
4.	Saya merasa mudah dalam menemukan informasi yang disediakan oleh pustakawan					
5.	Informasi yang saya temukan di Perpustakaan Universitas Bina Bangsa Getsempena sangat membantu saya dalam memenuhi kebutuhan saya.					

c. Kesenangan dengan kenyamanan					
6.	Saya merasa senang ketika pustakawan memberikan informasi yang saya butuhkan.				

Variabel Y Peranan Pustakawan Sebagai Penyedia Informasi

NO	PERTANYAAN	JAWABAN				
		SS	S	RR	TS	STS
a. Edukator						
1.	Pustakawan selalu memberikan arahan dalam menemukan informasi yang dibutuhkan.					
2.	Pustakawan menyediakan dan memberikan referensi yang akurat untuk memberikan informasi kepada saya.					
b. Manejer (<i>manajer informasi</i>)						
3.	Pustakawan mengelola dan menyediakan informasi yang saya perlukan					
4.	Pustakawan menyediakan informasi yang <i>up to date</i> .					
c. Administrator						
5.	Pustakawan menyediakan OPAC untuk mempermudah saya dalam menemukan informasi.					
d. Supervisor						

6.	Pustakawan berkoordinasi dengan baik dalam menyelesaikan berbagai kendala yang saya hadapi.					
----	---	--	--	--	--	--



Hasil uji validitas variabel X dan Y

Correlations

		x1	x2	x3	x4	x5	x6	Kepuasan Pemustaka (X)
x1	Pearson Correlation	1	,372**	,196	,151	,480**	,312**	,670**
	Sig. (2-tailed)		,000	,058	,145	,000	,002	,000
	N	95	95	95	95	95	95	95
x2	Pearson Correlation	,372**	1	,443**	,275**	,560**	,400**	,787**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,007	,000	,000	,000
	N	95	95	95	95	95	95	95
x3	Pearson Correlation	,196	,443**	1	,394**	,130	,406**	,635**
	Sig. (2-tailed)	,058	,000		,000	,210	,000	,000
	N	95	95	95	95	95	95	95
x4	Pearson Correlation	,151	,275**	,394**	1	,181	,282**	,571**
	Sig. (2-tailed)	,145	,007	,000		,080	,006	,000
	N	95	95	95	95	95	95	95
x5	Pearson Correlation	,480**	,560**	,130	,181	1	-,012	,627**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,210	,080		,908	,000
	N	95	95	95	95	95	95	95
x6	Pearson Correlation	,312**	,400**	,406**	,282**	-,012	1	,596**
	Sig. (2-tailed)	,002	,000	,000	,006	,908		,000
	N	95	95	95	95	95	95	95
Kepuasan Pemustaka (X)	Pearson Correlation	,670**	,787**	,635**	,571**	,627**	,596**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	95	95	95	95	95	95	95

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Correlations

		y1	y2	y3	y4	y5	y6	Peranan Pustakawan Sebagai Penyedia Informasi (Y)
y1	Pearson	1	,644**	,363**	,482**	,511**	,285**	,763**
	Correlation							
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000	,000	,005	,000
	N	95	95	95	95	95	95	95
y2	Pearson	,644**	1	,442**	,476**	,380**	,445**	,764**
	Correlation							
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000	,000	,000	,000
	N	95	95	95	95	95	95	95
y3	Pearson	,363**	,442**	1	,522**	,386**	,438**	,696**
	Correlation							
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000	,000	,000	,000
	N	95	95	95	95	95	95	95
y4	Pearson	,482**	,476**	,522**	1	,332**	,282**	,708**
	Correlation							
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000		,001	,006	,000
	N	95	95	95	95	95	95	95
y5	Pearson	,511**	,380**	,386**	,332**	1	,585**	,750**
	Correlation							
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,001		,000	,000
	N	95	95	95	95	95	95	95
y6	Pearson	,285**	,445**	,438**	,282**	,585**	1	,690**
	Correlation							
	Sig. (2-tailed)	,005	,000	,000	,006	,000		,000
	N	95	95	95	95	95	95	95
Peranan Pustakawan Sebagai Penyedia Informasi (Y)	Pearson	,763**	,764**	,696**	,708**	,750**	,690**	1
	Correlation							
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	95	95	95	95	95	95	95

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Hasil Uji Reliabilitas

Variabel X

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	95	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	95	100,0

- a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,724	6

Variabel Y

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	95	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	95	100,0

- a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,820	6

Tabulasi Data Mentah Hasil Penelitian

1. Data Mentah Hasil Penelitian Variabel X (Kepuasan Pemustaka)

No. Resonden	P1	P2	P3	P4	P5	P6	X
1	5	4	4	4	4	5	26
2	5	4	4	4	4	5	26
3	5	4	4	4	4	5	26
4	4	4	4	4	4	4	24
5	4	5	4	4	4	4	25
6	4	4	3	3	4	4	22
7	5	5	5	5	5	5	30
8	5	5	5	4	5	5	29
9	4	4	3	4	5	3	23
10	4	4	4	5	3	5	25
11	5	5	5	5	5	5	30
12	4	4	4	5	3	5	25
13	4	4	4	5	3	5	25
14	5	5	4	4	5	5	28
15	4	4	4	5	3	5	25
16	4	4	4	4	4	4	24
17	4	4	4	3	3	5	23
18	5	4	4	4	4	5	26
19	5	4	4	5	4	4	26
20	4	4	4	4	4	4	24
21	5	5	5	4	4	5	28

22	5	4	4	4	5	4	26
23	4	4	4	4	4	4	24
24	4	4	4	4	4	4	24
25	4	4	4	4	4	4	24
26	4	4	4	4	4	4	24
27	4	4	4	4	4	4	24
28	5	5	5	5	5	5	30
29	4	4	4	4	4	4	24
30	5	4	5	4	4	5	27
31	4	4	4	3	4	4	23
32	4	4	4	4	4	4	24
33	4	5	5	4	4	4	26
34	5	5	5	4	4	5	28
35	4	4	4	4	4	4	24
36	4	4	4	3	4	4	23
37	5	5	4	5	4	5	28
38	5	5	5	5	4	5	29
39	5	5	5	4	4	5	28
40	2	4	5	4	2	5	22
41	1	5	5	5	4	4	24
42	4	3	4	4	3	4	22
43	4	3	4	4	3	4	22
44	5	4	5	4	4	4	26
45	5	5	4	5	5	4	28

46	5	5	5	4	4	5	28
47	5	5	4	5	5	5	29
48	4	5	5	4	4	5	27
49	5	5	5	5	5	5	30
50	4	4	4	4	4	4	24
51	4	5	4	4	5	4	26
52	5	5	5	4	4	5	28
53	5	5	5	4	4	5	28
54	5	4	4	4	4	4	25
55	5	4	4	4	4	4	25
56	5	4	4	4	4	4	25
57	5	4	4	4	4	4	25
58	4	4	4	4	5	5	26
59	4	4	4	4	4	4	24
60	4	3	4	5	3	4	23
61	5	5	5	5	5	5	30
62	5	5	5	5	5	5	30
63	4	4	4	4	4	4	24
64	5	5	5	5	5	5	30
65	4	4	4	4	4	4	24
66	5	5	5	5	5	5	30
67	5	4	5	5	5	4	28
68	5	5	5	5	5	5	30
69	5	5	5	5	5	5	30

70	4	4	4	3	4	5	24
71	4	4	3	4	4	3	22
72	4	2	4	4	4	4	22
73	4	3	4	3	4	3	21
74	4	4	4	4	4	4	24
75	4	4	4	4	4	5	25
76	4	4	4	5	4	5	26
77	4	4	4	4	4	4	24
78	4	4	4	4	4	5	25
79	4	5	4	4	5	4	26
80	4	4	4	4	4	5	25
81	5	5	4	4	5	4	27
82	5	5	4	4	5	5	28
83	4	4	5	5	4	4	26
84	5	5	4	4	5	4	27
85	4	4	4	4	5	4	25
86	4	4	5	5	4	4	26
87	4	4	3	4	4	5	24
88	4	4	5	5	4	4	26
89	4	4	4	5	5	4	26
90	5	5	4	4	5	4	27
91	5	5	4	4	5	4	27
92	4	4	5	5	4	4	26
93	4	5	4	4	5	4	26

94	4	4	5	3	4	4	24
95	4	4	4	4	4	5	25

2. Data Mentah Hasil Penelitian Variabel Y (Peranan Pustakawan Sebagai Penyedia Informasi)

No. Responden	P1	P2	P3	P4	P5	P6	Y
1	4	4	4	4	5	5	26
2	4	4	4	4	5	5	26
3	4	4	4	4	5	5	26
4	4	4	4	4	5	5	26
5	5	4	4	4	5	4	26
6	2	2	2	2	1	1	10
7	4	4	4	5	5	4	26
8	5	4	5	4	5	4	27
9	4	5	3	3	4	4	23
10	4	4	4	4	4	5	25
11	5	5	5	5	5	5	30
12	4	4	4	4	4	4	24
13	4	4	4	4	4	4	24
14	5	5	4	4	4	4	26
15	4	4	4	4	4	4	24
16	4	4	4	4	4	4	24
17	5	5	4	4	5	5	28
18	4	5	4	4	3	4	24
19	4	4	4	4	3	4	23

20	4	4	4	4	4	4	24
21	5	4	4	4	5	5	27
22	4	4	4	5	4	4	25
23	4	4	4	4	4	4	24
24	4	4	4	4	4	4	24
25	4	4	4	4	4	4	24
26	4	4	4	4	4	4	24
27	4	4	4	4	5	5	26
28	5	5	5	5	4	4	28
29	4	4	4	4	4	4	24
30	5	5	4	4	5	5	28
31	4	4	4	4	3	3	22
32	4	4	4	4	4	4	24
33	4	4	4	4	4	4	24
34	4	4	4	4	4	4	24
35	4	4	4	4	4	4	24
36	4	4	4	3	4	4	23
37	4	4	4	4	4	4	24
38	5	4	4	4	4	4	25
39	4	4	4	4	5	4	25
40	3	4	5	4	5	5	26
41	4	4	4	4	4	4	24
42	4	4	4	4	4	4	24
43	4	4	4	4	4	4	24

44	4	4	4	4	4	4	24
45	4	5	5	5	4	5	28
46	4	4	4	4	4	4	24
47	4	4	4	3	3	3	21
48	3	3	5	4	4	3	22
49	5	5	5	5	5	5	30
50	4	4	4	4	4	4	24
51	4	3	4	4	4	4	23
52	5	5	5	5	5	5	30
53	5	5	5	5	5	5	30
54	4	4	4	5	4	4	25
55	4	4	4	5	4	4	25
56	4	4	4	5	4	4	25
57	4	4	4	5	4	4	25
58	4	5	5	4	5	4	27
59	4	4	4	4	5	5	26
60	1	3	4	1	3	5	17
61	4	4	5	3	4	5	25
62	5	5	5	5	5	5	30
63	4	4	4	4	4	4	24
64	5	5	5	5	5	5	30
65	4	4	4	4	4	4	24
66	5	5	5	5	4	5	29
67	3	4	4	4	4	5	24

68	5	4	5	4	5	4	27
69	5	4	5	4	5	4	27
70	4	3	4	3	4	4	22
71	4	4	4	4	4	4	24
72	4	4	4	4	4	4	24
73	4	3	4	4	5	4	24
74	4	4	4	4	4	4	24
75	4	5	4	4	5	4	26
76	5	5	5	4	5	5	29
77	4	4	4	4	4	4	24
78	4	4	4	4	4	4	24
79	4	4	4	4	4	5	25
80	4	4	4	4	4	4	24
81	5	4	5	5	4	5	28
82	4	4	5	5	4	4	26
83	5	5	4	4	3	4	25
84	3	4	4	5	3	5	24
85	3	4	5	5	4	4	25
86	4	4	4	4	4	4	24
87	5	5	4	4	4	4	26
88	4	4	4	4	3	4	23
89	3	4	5	4	3	4	23
90	5	5	5	5	4	4	28
91	5	5	5	5	4	4	28

92	3	4	5	5	3	4	24
93	4	4	4	4	3	4	23
94	4	5	4	4	5	4	26
95	4	4	4	5	5	4	26





Mahasiswa mengisi daftar pengunjung di Perpustakaan Universitas Bina Bnagsa Getsempena Banda Aceh



Mahasiswa mengambil koleksi yang dibutuhkan di rak buku



Mahasiswa sedang mengisi kuesioner penelitian