

**PERSEPSI PEMUSTAKA TERHADAP LAYANAN REFERENSI DI
PERPUSTAKAAN POLTEKKES KEMENKES ACEH**

SKRIPSI

Diajukan Oleh:

SARA ULVANI

NIM. 170503096

Mahasiswa Fakultas Adab dan Humaniora
Prodi Ilmu Perpustakaan



**ILMU PERPUSTAKAAN
FAKULTAS ADAB DAN HUMANIORA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY
DARUSSALAM- BANDA ACEH
2022 M/1444 H**

SKRIPSI

Diajukan Kepada Fakultas Adab dan Humaniora
Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Darussalam Banda Aceh
Sebagai Salah Satu Beban Studi Program Sarjana (S-1)
dalam Ilmu Perpustakaan

Disusun Oleh:

SARA ULVANI

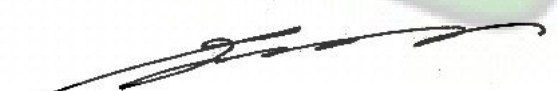
NIM. 170503096


Mahasiswa Fakultas Adab dan Humaniora
Prodi Ilmu Perpustakaan

Disetujui oleh:

Pembimbing I

Pembimbing II


Dr. Bustami Abu Bakar, S.Ag., M.Hum
NIP. 197211262005011002


Umar Bin Abd. Azis, S.Ag., S.S., MA
NIP. 197011071999031002

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


**Pada Hari/Tanggal:
Kamis, 6 Januari 2022
4 Jumadil Akhir 1443 H**


Di Darussalam-Banda Aceh

Panitia Ujian Munaqasyah Skripsi

Ketua

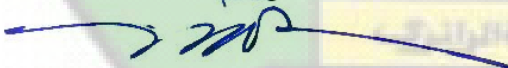
Sekretaris

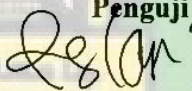

Dr. Bustami, M.Hum
NIP. 197211262005011002


Umar Bin Abd. Azis, S.Ag., S.S., M.A
NIP. 197011071999031002

Penguji I

Penguji II


Dr. Muhammad Nasir, M.Hum
NIP. 196601131994


Ruslan, M.LIS
NIP. 197101101999031002

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




Dr. Fauzi Ismail, M.Si
(NIP. 196805111994021001)

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Sara Ulvani
NIM : 170503096
Prodi : Ilmu Perpustakaan
Judul Skripsi : Persepsi Pemustaka Terhadap Layanan Referensi Di
Perpustakaan Poltekkes Kemenkes Aceh

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa karya ilmiah ini adalah asli 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.

Banda Aceh, 6 Januari 2022

Yang Menyatakan,



Sara Ulvani

AR-RANIRY

KATA PENGANTAR



Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya, penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Shalawat beriring salam penulis panjatan kepada Nabi besar Muhammad SAW beserta keluarga dan sahabat beliau, yang telah membawa umat manusia dari alam kebodohan ke alam yang penuh ilmu pengetahuan seperti sekarang ini. Alhamdulillah dengan rahmat dan hidayah-Nya, penulis telah selesai membuat skripsi ini untuk memenuhi dan melengkapi syarat-syarat untuk mencapai gelar sarjana pada jurusan Ilmu Perpustakaan Fakultas Adab dan Humaniora UIN Ar-Raniry Banda Aceh dengan judul “Persepsi Pemustaka Terhadap Layanan Referensi di Perpustakaan Poltekkes Kemenkes Aceh”.

Selanjutnya penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini. Dalam penulisan skripsi ini penulis sangat berhutang budi kepada semua pihak yang telah turut memberikan petunjuk, bantuan, bimbingan dan motivasi yang sangat berharga, dan telah banyak meluangkan waktu dalam memberi informasi dan arahan yang berguna dari awal hingga akhir sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini

Di samping itu, izinkan penulis untuk meyampaikan ucapan terima kasih dan penghargaan yang setinggi-tingginya kepada:

1. Yang teristimewa, terima kasih untuk kedua orangtua saya mamak dan ayah serta keluarga yaitu mamak dan ayah yang menjadi alasan terbesar saya dalam menyelesaikan kuliah.
2. Dekan Fakultas Adab dan Humaniora Bapak Fauzi Ismail, M.Si dan seluruh jajarannya. Terima kasih kepada Ibu Nurhayati Ali Hasan, M.LIS selaku ketua prodi jurusan Ilmu Perpustakaan dan seluruh jajarannya yang telah mendidik penulis selama ini.
3. Bapak Dr. Bustami, M.Hum selaku pembimbing I dan Bapak Umar Bin Abdul Aziz, S.Ag., S.S., M.A selaku pembimbing II yang telah meluangkan banyak waktu dan membimbing penulis sehingga berhasil menyelesaikan skripsi ini, serta kepada pak nasir dan pak ruslan yang telah menguji skripsi saya. .
4. Kepada ibu Cut Permata Cahaya, SKM selaku kepala perpustakaan UPT Perpustakaan Poltekkes Kemenkes Aceh dan seluruh jajarannya yang telah membantu sehingga peneliti bisa melakukan penelitian di UPT Perpustakaan Poltekkes Kemenkes Aceh.
5. Kepada sahabat-sahabat saya yang sering membantu dan berteman dari awal masa perkuliahan yaitu Yulia Putri, Fitri Wayuti, Siti Nurhaliza, Silviya Ulfa, dan Hafifatun Wardhani.
6. Kepada teman yang menemani dan sudah sangat membantu saya selama masa penelitian yaitu Irza Ulya dan Fazria Anggina serta teman-teman lainnya yaitu Yuli Salsabila, Nadia Fajriani, Rini safitri, Cut Roza, Chana Ivan, fazil Rinaldi, Cut Dara, Dara Sabhira, Wilda,

Rani, Hisyam dan seluruh teman-teman IP leting 2017 yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu.

7. Terakhir, penulis ingin menyampaikan terima kasih kepada diri sendiri. Terima kasih sudah berjuang sampai tahap yang tidak mudah ini. Terima kasih untuk tidak menyerah. Kedepannya, mari terus berjuang hingga garis akhir.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi jauh dari kesempurnaan karena keterbatasan ilmu yang dimiliki. Oleh karena itu penulis mengharapkan kritik dan saran demi kesempurnaan penulisan ini.

Demikianlah yang dapat penulis sampaikan , semoga skripsi ini bermanfaat bagi pembaca, terutama bagi kami penulis. Mohon maaf atas segala kekurangan, Mari kita berjuang untuk menatap masa depan yang gemilang semoga senantiasa bahagia hidup di dunia dan diakhirat kelak. Amin. Akhirnya, hanya kepada Allah SWT penulis berserah diri, semoga hasil penelitian ini bisa bermanfaat untuk peneliti dan banyak pihak, semoga kita selalu dalam lindungan Allah.

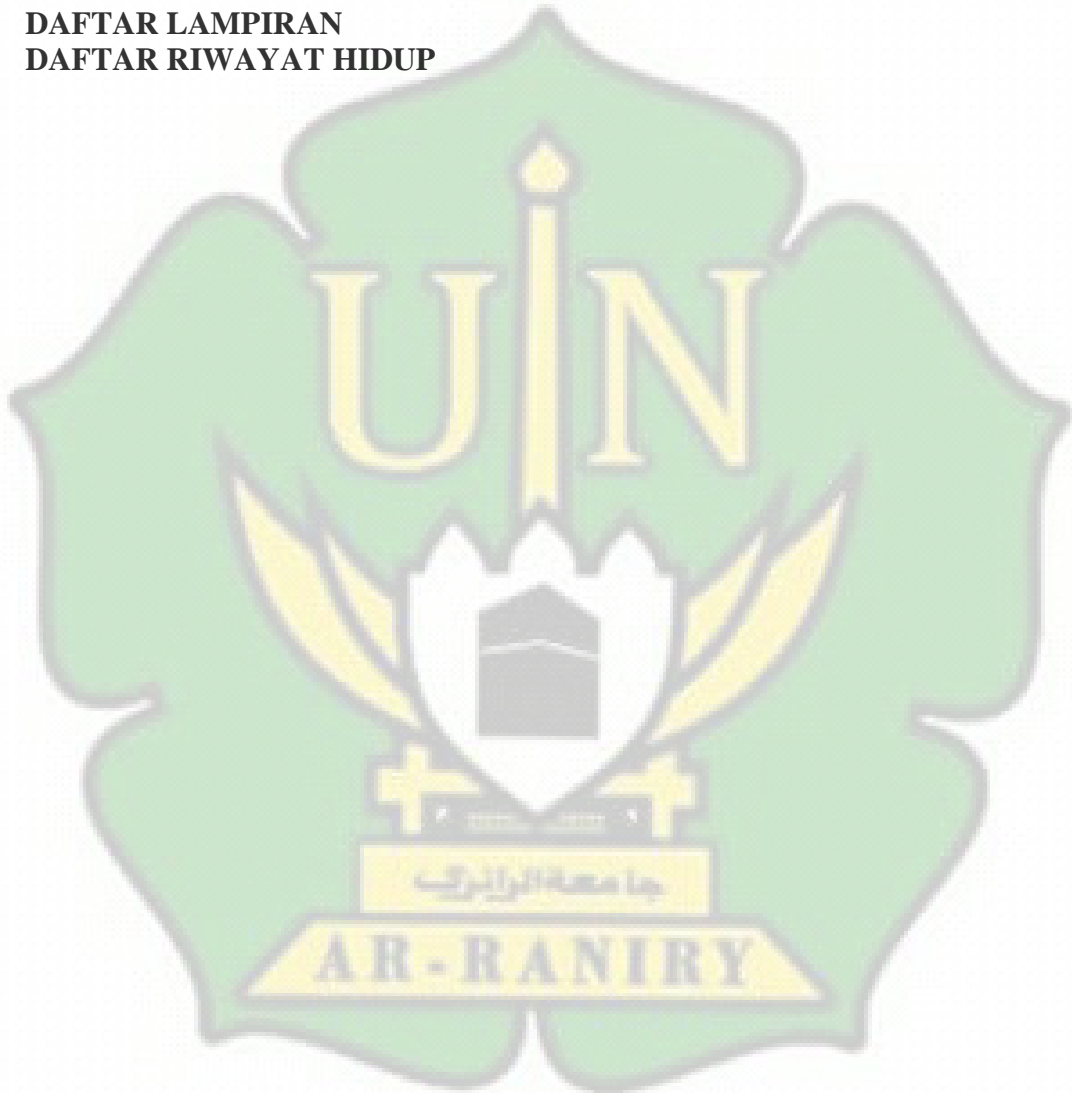
Banda Aceh, 6 Januari 2022
Penulis,

Sara Ulvani

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR LAMPIRAN	x
ABSTRAK	xi
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah	5
C. Tujuan Masalah.....	5
D. Manfaat Penelitian	5
E. Penjelasan Istilah.....	6
BAB II KAJIAN PUSTAKA DAN LANDASAN TEORITIS	8
A. Kajian Pustaka	8
B. Persepsi Pemustaka	10
1. Pengertian Persepsi Pemustaka.....	10
2. Faktor-faktor yang mempengaruhi Persepsi Pemustaka	15
C. Layanan Referensi.....	15
1. Pengertian Layanan Referensi.....	16
2. Tujuan dan Fungsi Layanan Referensi.....	17
3. Jenis layanan referensi	18
4. Prosedur Layanan Referensi	19
D. Perpustakaan Perguruan Tinggi	20
1. Defenisi Perpustakaan Perguruan Tinggi.....	20
2. Standar Perpustakaan Perguruan Tinggi	23
3. Standar Layanan Referensi di Perpustakaan Perguruan tinggi	26
4. Unsur Penilaian Akreditasi Perpustakaan Perguruan Tinggi.....	28
BAB III METODE PENELITIAN	31
A. Rancangan Penelitian	31
B. Lokasi dan Waktu Penelitian	32
C. Populasi dan Sampel	32
D. Teknik Pengumpulan Data.....	34
E. Teknik Analisis Data.....	35
F. Kredibilitas Data	37
BAB IV HASIL PENELITIAN	39
A. Gambaran Umum UPT. Perpustakaan Poltekkes Kemenkes Aceh	39
1. Sejarah Perpustakaan Poltekkes Kemenkes Aceh.....	39
2. Visi dan Misi	42
3. Struktur Organisasi.....	43
B. Hasil Penelitian	45

C. Pembahasan.....	56
BAB V PENUTUP	59
A. Kesimpulan	59
B. Saran.....	59
DAFTAR PUSTAKA	61
DAFTAR LAMPIRAN	
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	

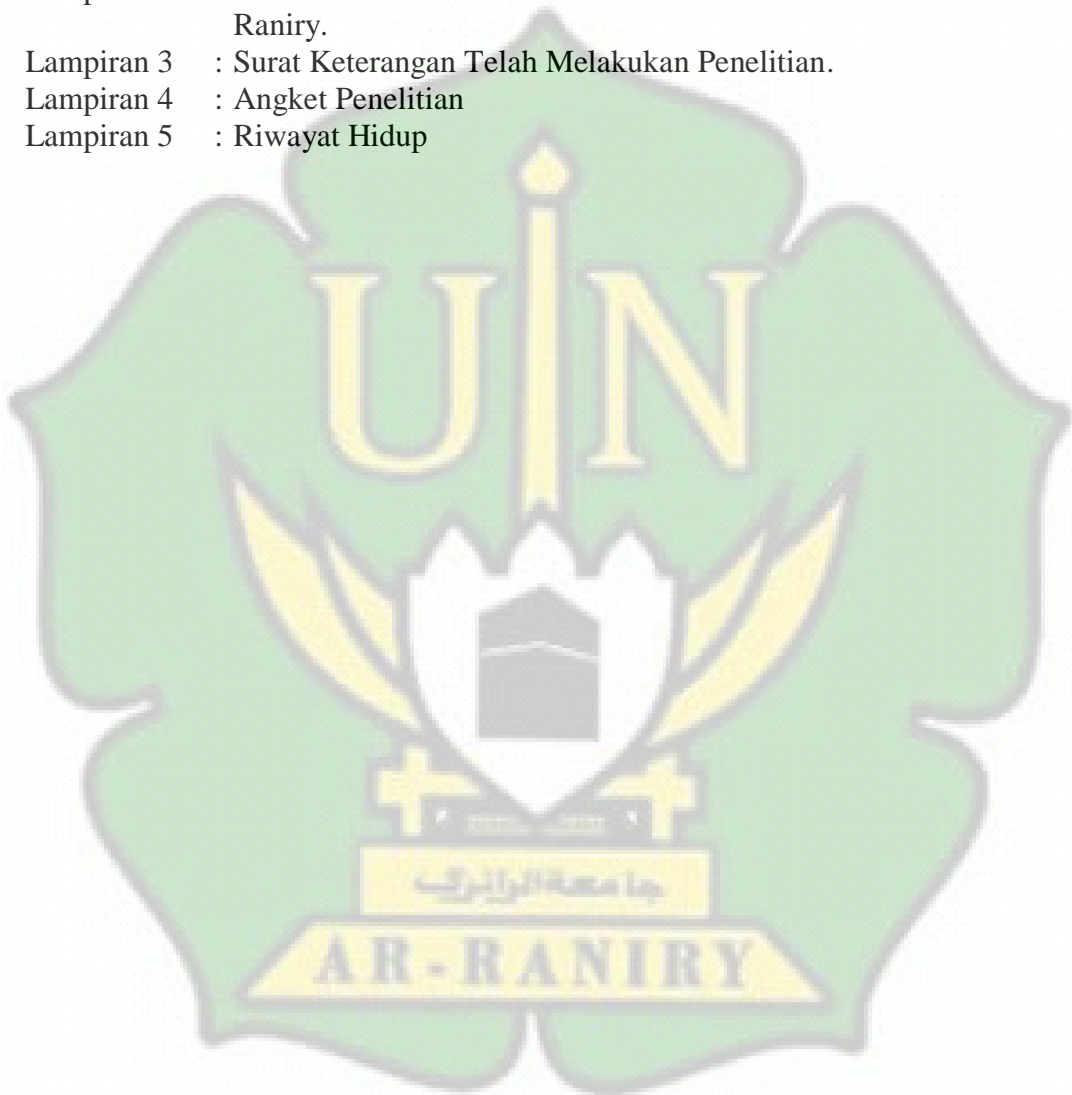


DAFTAR TABEL

- Tabel 4.1 : Nama kepala UPT. Perpustakaan Poltekkes Kemenkes Aceh
- Tabel 4.2 : Sarana dan prasarana yang terdapat di UPT Perpustakaan Poltekkes Kemenkes Aceh
- Tabel 4.3 : Staf UPT. Perpustakaan Poltekkes Kemenkes Aceh
- Tabel 4.4 : Ruangan layanan referensi rapi dan teratur
- Tabel 4.5 : Letak ruangan layanan referensi sudah strategis
- Tabel 4.6 : Kesopanan petugas layanan referensi
- Tabel 4.7 : Penampilan petugas perpustakaan rapi dan menarik
- Tabel 4.8 : Petugas layanan referensi ramah
- Tabel 4.9 : Kemampuan dalam melayani keluhan pemustaka
- Tabel 4.10 : Koleksi layanan referensi lengkap
- Tabel 4.11 : Koleksi referensi sudah up to date (terbaru)
- Tabel 4.12 : Jenis koleksi referensi memenuhi kebutuhan informasi
- Tabel 4.13 : Perpustakaan layanan referensi memiliki dokumen digital
- Tabel 4.14 : E-book membantu mahasiswa/pemustaka
- Tabel 4.15 : Koleksi tercetak lebih disukai
- Tabel 4.16 : Koleksi digital lebih disukai
- Tabel 4.17 : Koleksi referensi tersusun rapi
- Tabel 4.18 : Pustakawan membantu dalam memberikan informasi mengenai koleksi layanan referensi yang dibutuhkan
- Tabel 4.19 : Pelayanan referensi sudah dilaksanakan sesuai jadwal
- Tabel 4.20 : Pemustaka bebas melakukan penelusuran secara langsung ke rak koleksi
- Tabel 4.21 : Pelayanan referensi berlangsung dengan prosedur yang mudah
- Tabel 4.22 : Proses penelusuran informasi koleksi referensi memuaskan
- Tabel 4.23 : Sistem layanan referensi yang diterapkan membantu pemustaka
- Tabel 4.24 : Ketersediaan e-book sudah maksimal

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Surat Keterangan Pembimbing Skripsi dari Jurusan S1 Ilmu Perpustakaan UIN Ar-Raniry.
Lampiran 2 : Surat Izin Penelitian dari Fakultas Adab dan Humaniora UIN Ar-Raniry.
Lampiran 3 : Surat Keterangan Telah Melakukan Penelitian.
Lampiran 4 : Angket Penelitian
Lampiran 5 : Riwayat Hidup



ABSTRAK

Skripsi ini berjudul “Persepsi Pemustaka Terhadap Layanan Referensi di Perpustakaan Poltekkes Kemenkes Aceh”. Penelitian ini membahas tentang persepsi pemustaka terhadap layanan referensi di Perpustakaan Poltekkes Kemenkes Aceh. Penelitian bertujuan untuk mengetahui persepsi pemustaka terhadap layanan referensi di Perpustakaan Poltekkes Kemenkes Aceh. Metode penelitian pada penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif serta untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomenal sosial. Peneliti menggunakan skala likert. Instrumen pengumpulan data menggunakan penyebaran angket dan dokumentasi. Populasi pada penelitian ini sebanyak 1072 pemustaka, sedangkan sampel berjumlah 91 responden. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian pemustaka yaitu sebanyak 93,20% memiliki persepsi positif terhadap layanan referensi yang terdapat di perpustakaan Poltekkes Kemenkes Aceh. Sedangkan 6,80% lainnya memiliki persepsi negatif.

Kata kunci: *persepsi pemustaka, layanan referensi, perpustakaan.*

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Perpustakaan kian menunjukkan kemajuan cukup pesat. Perpustakaan saat ini bukan hanya berbentuk sebuah gedung atau ruangan yang digunakan untuk menyimpan koleksi tercetak seperti buku dan terbitan tertentu saja. Tetapi perpustakaan saat ini menyediakan berbagai fasilitas, informasi dan rujukan, baik berbentuk cetak ataupun non cetak. Oleh sebab itu, perpustakaan memaksimalkan pelayanan dan perannya dalam pemenuhan informasi pemustaka.

Sebuah perpustakaan harus memenuhi syarat-syarat sebagai berikut:

- a. Mempunyai koleksi tercetak seperti buku-buku dan koleksi perpustakaan lainnya maupun non cetak seperti layanan repository dan audio visual. Ketersediaan koleksi perpustakaan selaras dengan ilmu teknologi dan ilmu pengetahuan yang telah berkembang.
- b. Jenis koleksi yang terdapat di perpustakaan dikelola sesuai dengan sistem yang terdapat pada perpustakaan pada umumnya. Seperti harus melalui registrasi, klasifikasi, dan katalogisasi.
- c. Koleksi atau sumber informasi yang tersedia pada sebuah perpustakaan haruslah memiliki ruang tersendiri, sehingga tidak bersatu dalam ruangan kantor yang digunakan oleh pustakawan.
- d. Perpustakaan harus dikelola dan dijalankan oleh tenaga ahli yang melayani pemakai dengan sebaik-baiknya.

- e. Memiliki pengguna yang memanfaatkan fasilitas dan koleksi perpustakaan. Baik untuk dibaca ditempat ataupun untuk dipinjamkan.
- f. Perpustakaan menjalin kerjasama antar perpustakaan sehingga terlaksananya proses pendidikan secara langsung maupun tidak langsung, baik secara formal maupun nonformal.¹

Perpustakaan perguruan tinggi atau perpustakaan yang beroperasi di perguruan tinggi mencakup universitas, sekolah tinggi dan institute memiliki tugas dan fungsi untuk melaksanakan Tri Darma Perguruan Tinggi. Perpustakaan perguruan tinggi merupakan kebutuhan paling dasar bagi mahasiswa, staff dan dosen di sebuah universitas yang diperlukan untuk pemenuhan kebutuhan bahan rujukan dalam penulisan karya ilmiah maupun bahan ajar.

Oleh karena itu, tidak salah jika dikatakan perpustakaan adalah jantung pada sebuah universitas. Disebutkan dalam buku pedoman perpustakaan yang ada di perguruan tinggi bahwa, unsur perpustakaan perguruan tinggi mencakup unsur pendukung pada sebuah universitas dalam kegiatan belajar mengajar, penelitian dan pengabdian masyarakat. perpustakaan diberikan beberapa fungsi untuk memenuhi kegiatan tersebut seperti: fungsi yang bersifat mendidik (edukatif), sumber informasi, penunjang riset, hiburan rekreasi, tafsiran informasi.²

Dari fungsi-fungsi tersebut, perpustakaan membedakan masing-masing layanan yang terdapat pada perpustakaan. Seperti layanan sirkulasi, layanan referensi, layanan tandon layanan repository dan lain-lain. Kebutuhan untuk

¹ Sutarno Ns, *Manajemen Perpustakaan*, (Jakarta: Sagung Seto, 2006), hal: 12-13.

²Perpustakaan Nasional RI. *Pedoman Penyelenggaraan Perpustakaan*. (Jakarta: Perpustakaan Nasional RI, 1992). Hlm.24.

memperoleh informasi yang tepat menjadi tujuan utama pemustaka. Untuk mencapai maksud tersebut pustakawan perlu memberikan bimbingan kepada pemustaka. Bimbingan akan menjadi rujukan bagi pemustaka dalam memanfaatkan koleksi perpustakaan yang dibutuhkannya.

Bimbingan yang dilakukan oleh pustakawan sehingga memperoleh informasi yang dibutuhkan inilah yang ditafsirkan sebagai layanan referensi. Menurut Lasa HS kata referensi berasal dari bahasa Inggris "Reference" berarti menunjuk kepada, menyebut. Sering pula diartikan dengan acuan, rujukan, sebab jenis koleksi ini dengan special dipersiapkan untuk penyebarluasan informasi, penjelasan dalam hal-hal tertentu.³ Dimana referensi sebagai kegiatan merujuk kembali atau menunjuk pada suatu koleksi yang dapat menjawab pertanyaan yang diajukan oleh pemakai.

Menurut Sumardji, layanan referensi merupakan tempat interaksi antara pemustaka dan petugas perpustakaan atau pustakawan. Pustakawan harus menjawab pertanyaan-pertanyaan yang diajukan oleh pemustaka secara tepat sesuai dengan kebutuhan serta membimbing pemustaka untuk menggunakan koleksi perpustakaan secara tepat.⁴

Dari penjabaran di atas, maka dapat kita pahami betapa pentingnya peran perpustakaan pada sebuah perguruan tinggi. Untuk membentuk dan membangun sebuah perpustakaan ternyata tidak semudah membalikkan telapak tangan. Padahal, perpustakaan perguruan tinggi merupakan pusat sumber informasi

³Riadatul Ghina, *Persepsi Pemustaka Terhadap Layanan Referensi Di Badan Perpustakaan Dan Arsip Daerah Provinsi Sulawesi Selatan*, 2015, hlm 28.

⁴Mujab, Ahmad Isywarul, Ary Setyadi, and Rukiyah Rukiyah. "Persepsi Pemustaka Terhadap Sikap Pustakawan dalam Layanan Referensi di Perpustakaan Universitas Katolik Soegijapranata." *Jurnal Ilmu Perpustakaan* 4, no. 2 (2015), hlm 113-119.

yang bertanggung jawab menghasilkan berbagai karya ilmiah yang berguna bagi seluruh aliran masyarakat tetapi masih menghadapi berbagai keterbatasan dalam penyajian informasi dan membangun sebuah perpustakaan.

Setelah beberapa kali observasi lapangan yang telah saya lakukan di perpustakaan Poltekkes Kemenkes Aceh, saya mendapati layanan referensi di perpustakaan Poltekkes Kemenkes Aceh memiliki minat kunjungan yang sangat tinggi dibandingkan dengan layanan-layanan lain yang terdapat di perpustakaan Poltekkes Kemenkes Aceh. Peneliti mendapati pemustaka hanya menggunakan layanan referensi yang terletak di lantai pertama perpustakaan dibandingkan layanan sirkulasi yang terdapat di lantai 2 gedung perpustakaan. Padahal, sarana prasarana yang terdapat di layanan sirkulasi juga tidak kalah lengkap dengan layanan referensi yang terdapat di lantai pertama. Sistem layanan yang diterapkan merupakan sistem layanan terbuka yang tumbuh sesuai harapan dan keinginan pemustaka.

Oleh karena itu, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian tentang ramainya pemustaka di bagian layanan referensi di perpustakaan Poltekkes Kemenkes Aceh dan bagaimana persepsi pemustaka terhadap layanan referensi yang telah disediakan oleh perpustakaan Poltekkes Kemenkes Aceh yang memiliki judul yaitu Persepsi Pemustaka Terhadap Layanan Referensi Di Perpustakaan Poltekkes Kemenkes Aceh.

B. Rumusan Masalah

Dari penjabaran latar belakang yang telah peneliti paparkan di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu, bagaimana persepsi pemustaka terhadap layanan referensi di perpustakaan Poltekkes Kemenkes Aceh?

C. Tujuan Masalah

Berdasarkan rumusan masalah dan latar belakang di atas, maka tujuan penelitian ini yaitu, untuk mengetahui persepsi pemustaka di perpustakaan Poltekkes Kemenkes Aceh.

D. Manfaat Penelitian

Manfaat dalam penelitian ini adalah:

1. Penelitian ini secara teoritis diharapkan mampu memberikan kontribusi dalam meningkatkan pelayanan referensi sehingga frekuensi kunjungan pemustaka di Perpustakaan Poltekkes Kemenkes Aceh terus meningkat.
2. Secara praktis penelitian ini dapat dijadikan bahan evaluasi untuk mengetahui kendala apa yang dihadapi pemustaka dalam memanfaatkan layanan referensi serta untuk mengetahui persepsi pemustaka tentang pelayanan referensi.

E. Penjelasan Istilah

1. Persepsi

Tanggapan secara langsung dari penerima, serta proses seseorang untuk mengetahui serta menyaksikan suatu hal melalui panca indera ialah artian persepsi

menurut kamus besar bahasa Indonesia.⁵ Menurut Jasmine, persepsi adalah proses internal memungkinkan mengorganisasikan dan menafsirkan stimulus dari lingkungan kita dan proses tersebut mempengaruhi perilaku kita.⁶

Jadi, persepsi dapat disimpulkan merupakan proses penerimaan rangsangan melalui pancaindera yang diawali dengan memperhatikan objek sehingga setiap individu mampu menyadari, menafsirkan dan mendalami objek yang telah diperhatikan. Objek-objek disekitar kita lah yang menentukan persepsi pada setiap individu. Panca indera menangkap objek tersebut dan memberikan gambaran tentang objek yang telah diamati kemudian panca indera menerima informasi dan kemudian diatur dan diolah oleh otak untuk kemudian dapat dimengerti oleh setiap individu. Hal itulah yang akan mengatur perilaku atau persepsi setiap individu.

2. Pemustaka di Perpustakaan Poltekkes Kemenkes Aceh

Istilah pemustaka digunakan setelah disahkannya UU No. 43 tahun 2007. Menurut Undang-undang 43/2007, yang dimaksud dengan pemustaka adalah pengguna perpustakaan, yaitu “perseorangan, kelompok orang, masyarakat, atau lembaga yang memanfaatkan fasilitas layanan perpustakaan”.⁷ Jadi, dapat disimpulkan bahwa pengertian dari pemustaka adalah segala fasilitas dan layanan yang telah disediakan oleh perpustakaan kemudian dimanfaatkan dan dipakai oleh

⁵ Kamus Besar Bahasa Indonesia Daring, s.v.” kamus”, diakses 6 Juli 2021, <https://kbbi.web.id/persepsi>

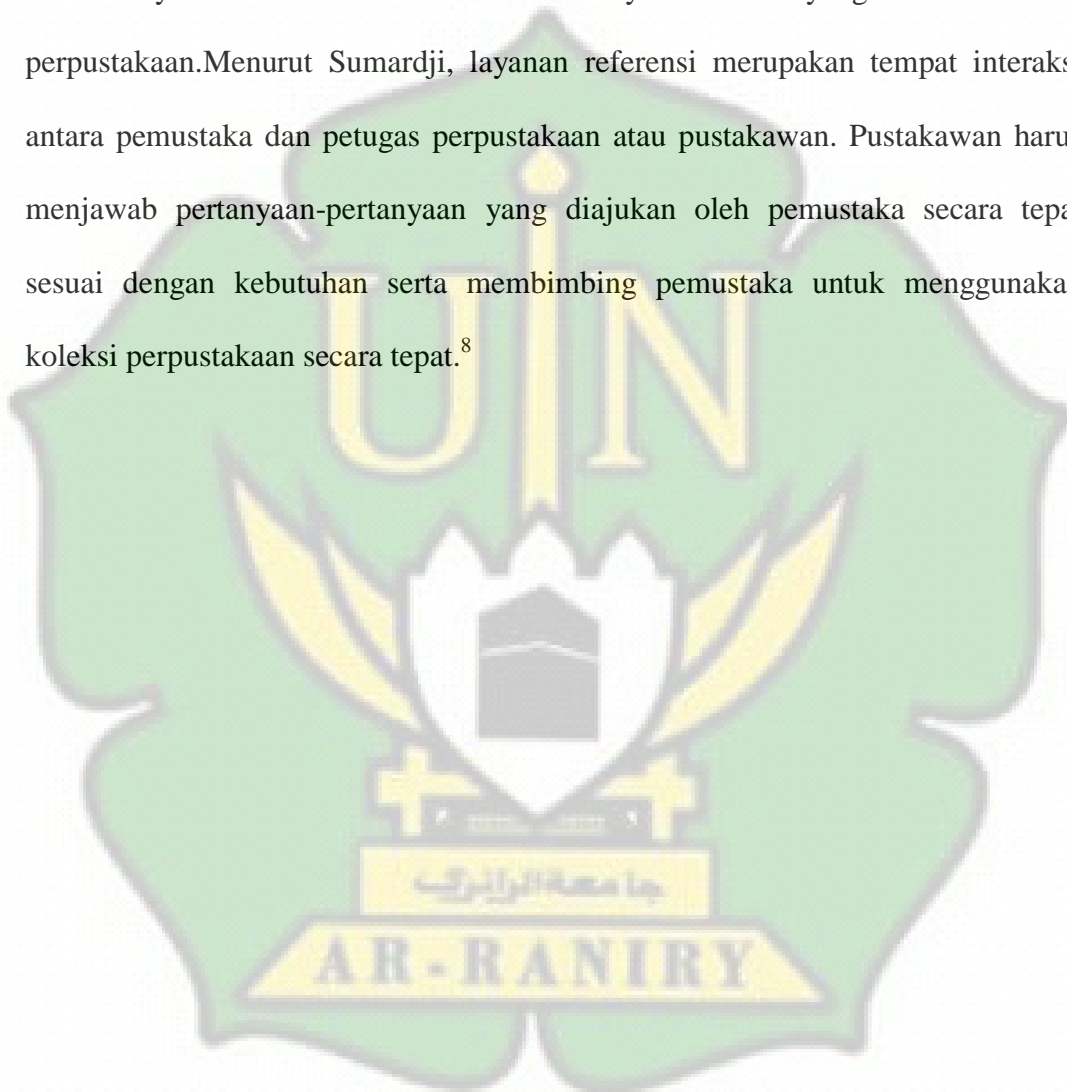
⁶ Hirawati, “*Persepsi Pemustaka Terhadap Pelayanan Di Perpustakaan Umum Daerah Kabupaten Barru*,” 2014, 1–73, <http://repositori.uin-alauddin.ac.id/5409/1/HIRAWATI.pdf>, hlm 26.

⁷ Undang-undang no.43 tahun 2007 tentang perpustakaan pasal 1 ayat (9)

masyarakat atau pengguna perpustakaan yang digunakan sesuai kepentingan masing masing individu atau kelompok masyarakat.

3. Layanan Referensi

Layanan referensi adalah salah satu layanan umum yang disediakan oleh perpustakaan. Menurut Sumardji, layanan referensi merupakan tempat interaksi antara pemustaka dan petugas perpustakaan atau pustakawan. Pustakawan harus menjawab pertanyaan-pertanyaan yang diajukan oleh pemustaka secara tepat sesuai dengan kebutuhan serta membimbing pemustaka untuk menggunakan koleksi perpustakaan secara tepat.⁸



⁸Ahmad Isywarul Mujab, Ary Setyadi, and Rukiyah Rukiyah, "Persepsi Pemustaka Terhadap Sikap Pustakawan Dalam Layanan Referensi Di Perpustakaan Universitas Katolik Soegijapranata," *Jurnal Ilmu Perpustakaan* 4, no. 2 (2015): 113–19, hlm.4.

BAB II

KAJIAN TEORITIS

A. Kajian Pustaka

Berdasarkan penelusuran peneliti, ada beberapa penelitian yang memiliki kemiripanyang pernah diteliti oleh peneliti sebelumnya. Walaupun memiliki kemiripan yang hampir sama dengan penelitian yang peneliti lakukan, namun terdapat faktor pembeda antara penelitian terdahulu dengan penelitian ini.

Penelitian pertama, yang diteliti dan dilakukan oleh Aprilke M. Loho dkk, pada tahun 2016 dengan judul “Persepsi Pemustaka Terhadap Kualitas Pelayanan Referensi di Perpustakaan Universitas Negeri Manado”. Penelitian ini memiliki tujuan untuk mengetahui persepsi pemustaka terhadap kualitas pelayanan referensi di Perpustakaan Universitas Negeri Manado. Pada penelitian ini, peneliti menggunakan metode deskriptif. Metode penelitian deskriptif adalah metode penelitian yang berusaha menggambarkan objek atau subjek yang diteliti sesuai dengan apa adanya. Populasi dalam penelitian ini adalah mahasiswa yang mengunjungi Perpustakaan Universitas Negeri Manado dalam waktu satu minggu. Melalui data yang didapat dari Perpustakaan Universitas Negeri Manado yang berkunjung di Perpustakaan rata-rata 400 orang setiap minggu, maka berdasarkan dari data yang ada jumlah populasilebih dari 100 orang, oleh karena itu besarnya sampel yang diambil adalah 10% dari 400 pengunjung dan menjadi 40 orang.

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa dalam mencari dan menemukan informasi yang dibutuhkan diperpustakaan, mahasiswa UNIMA merasa cukup puas. Kemampuan serta sikap petugas layanan referensi dalam

memberikan bimbingan, pengawasan serta petunjuk bagi pemustaka masih kurang dan masih perlu ditingkatkan lagi. Koleksi yang ada di perpustakaan UNIMA khususnya dibagian referensi cukup banyak dan beragam, namun penataan dan pengaturannya masih kurang baik dan teratur. Kemampuan petugas layanan referensi dalam memberikan pelayanan dengan cepat, akurat dan memuaskan harus lebih diperhatikan lagi dan ditingkatkan lagi. Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas jasa layanan referensi yang ada di perpustakaan UNIMA cukup baik.⁹

Penelitian kedua, yang dilakukan oleh Nurlina pada tahun 2016 dengan judul “Persepsi Pemustaka Tentang Layanan Referensi di Perpustakaan dan Arsip Daerah Kabupaten Barru”. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui persepsi pemustaka tentang layanan referensi di perpustakaan dan arsip daerah Kabupaten Barru. Metode penelitian ini adalah kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah pemustaka atau pengunjung yang mendatangi layanan referensi perpustakaan dan arsip daerah Kabupaten Barru yang berjumlah 384 orang.

Hasil penelitian ini menyebutkan bahwa persepsi pemustaka tentang layanan referensi di Perpustakaan dan Arsip Daerah Kabupaten Barru tergolong dalam kategori sangat baik. Dengan berdasar pada penilaian 57 responden penelitian, skor indikator persepsi pemustaka pelayanan referensi sebesar 2582 termasuk kategori sangat baik (rentang skor 2508 - 3135). Hal ini menunjukkan bahwa persepsi pemustaka terhadap sistem layanan referensi adalah sangat baik.

Kualitas layanan referensi di Perpustakaan dan Arsip Daerah Kabupaten Barru dengan demikian berdasarkan penilaian 57 responden penelitian, skor penelusuran

⁹Aprilke M. Loho, Ardjunius Tabaga dan Syane Harinda, 2016, Persepsi Pemustaka Terhadap Kualitas Pelayanan Referensi di Perpustakaan Universitas Negeri Manado. *Journal Acta Diurna*” Volume V. No.1: 1-9.

informasi layanan referensi sebesar 1187 termasuk kategori baik (rentang skor 285 - 1425). Hal ini menunjukkan bahwa persepsi pemustaka terhadap penelusuran informasi layanan referensi adalah baik.¹⁰

Adapun persamaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya yaitu sama-sama meneliti terkait persepsi pada layanan referensi. Penelitian pada judul pertama meneliti tentang Persepsi Pemustaka Terhadap Kualitas Pelayanan Referensi di Perpustakaan Universitas Negeri Manado. Pada penelitian kedua Persepsi Pemustaka Tentang Layanan Referensi di Perpustakaan dan Arsip Daerah Kabupaten Barru. Jika dikaitkan dengan penelitian yang peneliti lakukan memiliki kesamaan karena peneliti juga melakukan penelitian untuk mengetahui persepsi pada pemustaka yaitu pada layanan referensi. Sedangkan perbedaannya yaitu pada penelitian judul pertama meneliti terkait persepsi pemustaka terhadap **kualitas** pada layanan referensi oleh pemustaka, sedangkan penelitian ini akan meneliti tentang **persepsi** pemustaka terhadap layanan referensi secara umum. Pada penelitian judul kedua sama-sama memiliki kesamaan yaitu meneliti terkait persepsi namun terdapat perbedaan yaitu pada metode penelitian yang menggunakan pendekatan kuantitatif. Sedangkan penulis menggunakan metode penelitian kualitatif.

B. Persepsi Pemustaka

1. Definisi Persepsi Pemustaka

Penginderaan adalah proses awal dari terbentuknya persepsi seseorang. Berbagai stimulus yang terdapat di lingkungan sekitar kemudian ditangkap oleh indera kita. Proses rangsangan tersebut bisa berasal dari macam-macam hal. Misalnya dari orang-orang, suatu peristiwa tertentu maupun dari benda-

¹⁰ Nurlina, 2016, Persepsi Pemustaka Tentang Layanan Referensi di Perpustakaan dan Arsip Daerah Kabupaten Barru, 2016. PhD Thesis. Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar.

benda. Alat indera menyalurkan informasi ke alam pikiran yang kemudian diseleksi, diolah, dan akhirnya memberikan makna dan tafsiran.¹¹

Persepsi adalah proses menerima rangsangan suatu objek berupa kualitas hubungan antara gejala dan kejadian sampai stimulus tersebut dikenali dan dipahami yang kemudian disebut persepsi. Oleh karena itu, persepsi dapat didefinisikan sebagai proses pembentukan penilaian atau kesan tentang berbagai hal yang terdapat dalam bidang indera kita. Persepsi pada hakikatnya adalah proses memperoleh aktivitas atau pengetahuan, termasuk usaha mengidentifikasi sesuatu melalui pengalaman sendiri dalam upaya memahami kesadaran, emosi, atau informasi yang diterima.¹² Dengan demikian, dapat dikatakan bahwa persepsi adalah praduga dan anggapan sesaat.

Menurut teori persepsi Robbins, persepsi adalah proses individu mengatur dan menafsirkan kesan sensorik untuk memberikan pemahaman tentang lingkungan mereka.¹³ Oleh karena itu dapat disimpulkan, persepsi merupakan upaya untuk memperoleh gambaran tentang suatu kondisi yang terjadi di sekelilingnya dan dapat dirasakan oleh dirinya sendiri.

Sedangkan pemustaka adalah target utama terhadap terselenggaranya perpustakaan. Istilah pemustaka sering dipakai setelah disahkannya UU No. 43 tahun 2007. Menurut Undang-undang 43/2007, Pengguna mengacu pada pengguna perpustakaan, yaitu “perseorangan, kelompok orang, masyarakat, atau lembaga

¹¹ Wiji Suwarno, *Psikologi Perpustakaan*, (Jakarta: Sagung Seto, 2009), hlm. 52.

¹² Ibid., hal. 52-53.

¹³ Stephen P. Robbins, *Perilaku Organisasi*, (Jakarta: Penerbit Salemba Empat, 2015), hlm. 103.

yang menggunakan fasilitas layanan perpustakaan”.¹⁴Keberhasilan perpustakaan selalu diukur dengan kehadiran pengguna yang menggunakan sarana dan prasarana serta layanan perpustakaan. Perpustakaan harus memaksimalkan pelayanan sehingga pemustaka akan kembali dan menjadi pengguna yang loyal terhadap perpustakaan. Jadi, dapat diambil kesimpulan bahwa makna atau defenisi dari pemustaka adalah orang yang menggunakan jasa layanan yang telah disediakan di perpustakaan untuk kepentingan pribadinya.

Jadi, persepsi pemustaka adalah tanggapan atau penerimaan langsung dari pengguna atau pengunjung sebuah perpustakaan yang tanggapan tersebut didasarkan pada perasaan atau pengalaman sendiri yang dialami ketika pengguna perpustakaan memanfaatkan atau menggunakan perpustakaan.

Menurut Nina Ariani Martini dan Ida Farida Persepsi timbul karena adanya dua faktor, baik eksternal maupun internal.

- a. Faktor eksternal (stimulus). Dalam stimulus, ada beberapa keadaan yang dapat menarik perhatian kita yaitu:
 - 1) Intensitas/ukuran: Cenderung lebih memperhatikan benda-benda yang besar.
 - 2) Kontras/sesuatu yang baru (*novelty*): Hal-hal yang tidak umum atau baru cenderung lebih mendapat ketertarikan sehingga menumbuhkan minat..
 - 3) Repetisi/frekuensi: kita lebih memperhatikan sesuatu yang kerap kelihatan muncul atau tindakan kompleksif.

¹⁴Undang-undang no.43 tahun 2007 tentang perpustakaan pasal 1 ayat (9)

- 4) Gerakan: Benda bergerak lebih menarik perhatian daripada benda diam.
- b. Faktor internal (individu yang mempengaruhi persepsi) faktor yang mempengaruhi persepsi yang berasal dari dalam individu yaitu:
- 1) Kebutuhan: Orang lebih memperhatikan apa yang memenuhi kebutuhan mereka.
 - 2) Minat: Orang memperhatikan apa yang mereka inginkan dan sukai.
 - 3) Set: set adalah intensi seseorang akan rangsang/stimulus yang muncul. Set muamuat terkait kesiapan seseorang individu untuk merespons sesuatu rangsangan tertentu.¹⁵

2. Faktor-faktor yang mempengaruhi persepsi pemustaka

Persepsi dapat meningkatkan dan atau membatasi kejadian yang nyata yang diindera seseorang individu tergantung pada jenis informasi yang diterima. Informasi yang mendapat lebih perhatian dikelompokkan dan dipertemukan sehingga menjadikannya kerangka kognitif. Jadi, faktor-faktor yang mempengaruhi persepsi adalah:

- a. Stereotip, yaitu adalah persepsi tentang karakteristik perilaku sekelompok orang tertentu. Seperti jenis kelamin, kelas ekonomi, agama, dll. Stereotip ini akan mempengaruhi kesan pertama.
- b. Persepsi diri, yaitu pembentukan kesan pertama yang dapat mempengaruhi tentang persepsi diri sendiri.

¹⁵ Nina Ariani Martini dan Ida Farida, *Materi Pokok Psikologi Perpustakaan*, ed.1,(Jakarta: Universitas Terbuka, 2009), hlm. 4.5-.4.6.

- c. Situasi dan kondisi, pendapat orang yang dipengaruhi oleh keadaan atau kondisi tertentu.
- d. Ciri-ciri yang ada pada orang lain, yaitu ketertarikan fisik seseorang yang dapat menimbulkan penilaian khusus ketika pertama kali bertemu.¹⁶

Irwanto berpendapat bahwa setelah individu berinteraksi dengan objek yang dipersepsikan, hasil persepsi dapat dibedakan menjadi dua jenis, yaitu:

1. Persepsi positif adalah persepsi yang menggambarkan semua pengetahuan, disadari atau tidak, dan terus merespon dengan mencoba menggunakannya. Ini akan secara aktif mengirimkan atau menerima dan mendukung objek persepsi
2. Persepsi negatif, yaitu persepsi yang menggambarkan semua pengetahuan (tahu atau tidak tahu) dan reaksi yang tidak sesuai dengan objek persepsi. Ia akan secara pasif melanjutkan atau menolak dan menentang objek yang dipersepsikan.¹⁷

Persepsi dipengaruhi oleh banyak hal. Oleh karena itu, persepsi pada setiap orang bisa beda-beda. Karena itu, persepsi tidak bisa dikatakan benar ataupun salah. Bisa saja persepsi seseorang terhadap sesuatu mungkin saja berbeda dengan persepsi orang lain tentang benda yang sama.

¹⁶ Nina Ariyani Martini dan Ida Farida, *Psikologi Perpustakaan*, (Jakarta: Universitas Terbuka, 2010), hal: 4.25

¹⁷Pratiwi, Eliska, I. Nyoman Sujana, dan Iyus Akhmad Haris. "Persepsi dan Partisipasi Masyarakat Terhadap Penerapan Program Kerja BUMDES Dwi Amertha Sari di Desa Jinengdalem." *Jurnal Pendidikan Ekonomi Undiksha* 11, no. 1 (2019): 285-295.

C. Layanan Referensi

1. Definisi Layanan Referensi

Layanan referensi merupakan salah satu layanan utama perpustakaan. Referensi menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia adalah sumber, rujukan, rujukan, atau pedoman.¹⁸ Dalam ilmu perpustakaan, istilah referensi mengacu pada kumpulan yang dapat menjawab pertanyaan-pertanyaan yang diajukan oleh pengguna perpustakaan. Layanan referensi atau layanan referensi adalah kegiatan di mana pengguna mencari, menemukan dan menggunakan sumber daya koleksi referensi yang berhubungan langsung dengan pengguna di perpustakaan.¹⁹

Menurut William A. Katz, layanan referensi adalah pemberian jawaban terhadap pertanyaan yang ditanyakan oleh pemustaka atas pertanyaan referensi atau pencarian informasi.²⁰ Fungsi utama dari setiap perpustakaan adalah mengorganisasikan, mengolah, menyediakan dan menyebarluaskan informasi kepada pengguna. Untuk melakukan fungsi ini, perpustakaan harus mengelola koleksinya dengan baik sehingga kandungan informasi yang terdapat dalam koleksinya dapat dimanfaatkan secara maksimal.

Sedangkan menurut Ibrahim Bafadhal pelayanan referensi adalah pelayanan yang berhubungan dengan pemberian informasi dan bimbingan

¹⁸ Kamus Besar Bahasa Indonesia Daring, s.v. "kamus", diakses 19 Agustus 2021, <https://kbbi.web.id/referensi>

¹⁹ Yasmin Yendri, *Pengaruh Pendidikan dan Pelatihan Pegawai Dalam Meningkatkan Mutu Layanan Referensi pada Badan Arsip dan Perpustakaan Aceh*, (skripsi) Fakultas Adab dan Humaniora, Universitas Islam Negeri Ar-Raniry, Banda Aceh, 2011, hal. 15.

²⁰ William A. Katz dalam skripsi Umi Kalsum, "Referensi Sebagai Layanan, Referensi Sebagai Tempat: Sebuah Tinjauan Terhadap Layanan Referensi Di Perpustakaan Perguruan Tinggi," *IQRA: Jurnal Ilmu Perpustakaan Dan Informasi (e-Journal)* 10, no. 1 (2016): 132-46.

belajar.²¹ Yang dimaksud dengan memberikan informasi dalam layanan referensi adalah layanan yang diberikan untuk menjawab pertanyaan mengenai informasi yang terdapat dalam karya referensi, misalnya pertanyaan tentang kata (kamus), arti atau definisi suatu istilah (ensiklopedia) dan pertanyaan lainnya. Untuk jasa bimbingan belajar yaitu bantuan untuk pemustaka dalam penggunaan buku referensi.

Adapun ragam kegiatan rujukan yang harus diberikan oleh perpustakaan kepada pemustaka meliputi kegiatan berikut:

- a. Menjawab pertanyaan-pertanyaan referensi.
 - b. Pelayanan informasi (penelusuran informasi secara ekstensif serta memanfaatkan metode-metode ilmiah.
 - c. Mengajarkan *how to use library effectively*.
 - d. Membina bimbingan minat baca melalui, antara lain, daftar beranotasi, sirkuler tertentu.
 - e. Memberikan layanan *photocopy*, micro-reader dan lain-lain pada fasilitas yang tersedia.²²
2. Tujuan dan fungsi layanan referensi

Tujuan dari layanan referensi adalah untuk: (1) Memungkinkan pengguna untuk menemukan informasi dengan cepat dan akurat. (2) Memungkinkan

²¹Ibrahim Bafadhal dalam Yaya Suhendar, *Cara Mengelola Perpustakaan Sekolah Dasar*, (Jakarta: Prenada, 2014), hal.206.

²² Seoiono Trimo, *Pedoman Penyelenggaraan Perpustakaan*, (Bandung: Remaja Rosdakarya, 1992), hal.59.

pengguna untuk membuat literatur dan informasi dengan berbagai pilihan. (3)
Izinkan pengguna untuk menggunakan koleksi referensi dengan benar²³

Sedangkan fungsi layanan referensi yaitu:

- a. Fungsi informasi dimaksudkan untuk memberikan jawaban atas kebutuhan informasi pengguna. Untuk mendapatkan dan kemudian menggunakan jawaban dengan benar, petugas layanan harus memahami latar belakang dan tujuan pengguna.
- b. Fungsi bimbingan, memberikan panduan perpustakaan kepada pengguna perpustakaan. Tur perpustakaan ditujukan kepada pengguna agar dapat menggunakan dan memanfaatkan perpustakaan secara tepat dan efisien.
- c. Fungsi instruksi yaitu memberikan instruksi atau arahan kepada pemakai perpustakaan mengenai penggunaan perpustakaan secara umum atau penggunaan sumber bibliografi dan koleksi rujukan lainnya.
- d. Fungsi supervisi, melakukan supervisi terhadap pengaturan personel, koleksi, ruangan, jam layanan, tata tertib, dan sebagainya.
- e. Fungsi bibliografi yaitu membuat sarana temu kembali informasi seperti indeks artikel majalah, bibliografi, abstrak, panduan literature dan katalog.
- f. Fungsi evaluasi, mengevaluasi bahan referensi, dengan mempertimbangkan izin ruang lingkup, penempatan bahan referensi, format, dan tujuan dan sasaran perpustakaan.²⁴

²³ Elva Rahmah, *Akses dan Layanan Perpustakaan: Teori dan Aplikasi*, (Jakarta: Prenada Media Group, 2018), hal.76.

²⁴Ibid, hal. 76.

3. Jenis layanan referensi

Menurut Sulistyio Basuki, pada layanan referensi terdapat beberapa bentuk jasa, yang dapat dibagi menjadi tiga kelompok besar, yaitu

- a. Jasa dasar, yaitu jasa yang harus dilakukan oleh setiap perpustakaan mencakup: (a) pemberian informasi umum; (b) penyediaan informasi khusus; (c) bantuan dalam menelusur dokumen; (d) bantuan dalam menggunakan katalog; (e) jasa bantuan menggunakan buku rujukan.
- b. Jasa yang lazim dilaksanakan, antara lain: (a) pinjam antar perpustakaan; (b) buku tandon; (c) orientasi perpustakaan dan instruksi bibliografi; (d) kunjungan perpustakaan (dengan membawa pengunjung atau anggota baru mengelilingi perpustakaan); (e) pameran buku baru; (f) memberi izin sementara bagi yang bukan anggota; (g) membantu penerbitan perpustakaan; (h) jasa bimbingan pembaca; (i) jasa pengindeksan abstrak; (j) kompilasi bibliografi; (k) pembuatan kliping dan lain-lain.
- c. Jasa yang jarang dilaksanakan. Meskipun tersedia, jasa ini jarang dilakukan oleh perpustakaan. Contoh jenis jasa ini di antaranya; (a) jasa terjemahan; (b) pameran majalah mutakhir; (c) jasa referral, yakni merujuk pada individu atau lembaga yang mungkin dapat memberikan informasi yang dibutuhkan pengguna.²⁵

Pemberian jenis jasa rujukan ini berbeda antara satu dan perpustakaan lainnya bergantung pada berbagai faktor, seperti situasi dan kondisi lokal, tradisi

²⁵Ibid, hal 78.

setempat, jenis pengguna, besar kecilnya perpustakaan, sumber referensi yang tersedia dan lain-lain.

Layanan referensi terbagi kepada dua jenis yaitu layanan referensi pokok dan layanan referensi penunjang. Layanan referensi pokok terdiri dari: pemberian informasi yang bersifat umum mengenai perpustakaan dan koleksi serta pemberian informasi yang bersifat spesifik dengan menggunakan referensi bahan pustaka atau konsultasi dengan petugas perpustakaan pemberian bantuan untuk menelusur literatur serta pemberian bimbingan untuk menggunakan koleksi referensi dan pemberian bantuan pengarahan untuk menemukan pokok-pokok bahasan tertentu sesuai minat dan bidang studi pengguna.

Layanan referensi penunjang yaitu membangun kemitraan dengan perpustakaan lain dalam penggunaan informasi seperti, memberikan pelatihan atau pendidikan penggunaan alat penemuan kembali informasi, mengadakan pameran koleksi perpustakaan, mengatur kliping koran, dan mengorganisasikan koleksi referensi dengan baik sehingga mudah digunakan.

4. Prosedur layanan Referensi

Pada umumnya prosedur layanan referensi yang dilaksanakan di perpustakaan terbagi atas 3 jenis, yaitu:

- a. Layanan informasi didasarkan pada kebutuhan informasi pengguna, dari informasi yang sangat sederhana hingga informasi yang sangat kompleks, dengan menjawab pertanyaan pengguna, melalui kolaborasi, lintas layanan, dan metode lain untuk melayani kebutuhan informasi pengguna.

- b. Pembelajaran (*instructional*), yaitu untuk memberikan bimbingan dan pengajaran kepada pengguna, sehingga mereka dapat secara mandiri menemukan lokasi informasi yang dibutuhkan atau membantu pengguna memilih dan menggunakan alat referensi yang ada, seperti menggunakan koleksi referensi, menggunakan katalog, menggunakan online database, dan Internet dan lain-lain.
- c. Bimbingan, (*guidance*) yaitu membimbing pengguna terhadap pertanyaan-pertanyaan yang di tanyakan oleh pemustaka, sehingga pengguna memahami hal-hal yang tidak dipahaminya.²⁶

D. Perpustakaan Perguruan Tinggi

1. Defenisi Perpustakaan Perguruan Tinggi

Perpustakaan merupakan inti dari sebuah universitas atau perguruan tinggi. Keberadaan perpustakaan universitas sebagai unit penelitian ilmiah sangat penting. Pada hakekatnya perpustakaan perguruan tinggi merupakan unit kerja dan bagian integral dari institusi perguruan tinggi induknya, bersama dengan unit kerja lainnya, mempunyai peran yang berbeda, dan bertanggung jawab membantu perguruan tinggi yang bersangkutan dalam melaksanakan tri dharmanya.²⁷

Menurut Sjahrial Simanjuntak, perpustakaan perguruan tinggi adalah perpustakaan yang tergabung dalam lingkungan lembaga pendidikan tinggi, baik

²⁶ Dian Wulandari, *Layanan Informasi di Era Informasi: Menjalankan Fungsi Pendidik pada Perpustakaan Perguruan Tinggi*, (Jakarta: Universitas Kristen Petra, 2009), hal.1.

²⁷ *Pedoman Umum Perpustakaan Perguruan Tinggi*, (Jakarta: Seri Penerbitan Perpustakaan, 1978), hal.1.

berupa perpustakaan universitas, perpustakaan fakultas, perpustakaan akademik, perpustakaan sekolah tinggi.²⁸

Tujuan didirikannya perpustakaan universitas adalah untuk mendukung, mempromosikan dan meningkatkan kualitas rencana kegiatan universitas melalui layanan informasi yang meliputi lima aspek yaitu:

- a. Pengumpulan informasi
- b. Pelestarian informasi
- c. Pengelolaan informasi
- d. Pemanfaatan informasi
- e. Penyebarluasan informasi²⁹

Dalam buku pedoman Perpustakaan Perguruan Tinggi disebutkan bahwa, Perpustakaan Perguruan Tinggi merupakan unsur penunjang Perguruan Tinggi dalam kegiatan pendidikan, penelitian dan pengabdian kepada masyarakat. Dalam rangka menunjang kegiatan Tri Dharma tersebut, maka perpustakaan diberi beberapa fungsi di antaranya;

- a. Fungsi Edukasi

Perpustakaan merupakan sumber belajar bagi sivitas akademika, sehingga koleksinya mendukung terwujudnya tujuan pembelajaran, pengorganisasian bahan ajar untuk setiap rencana pembelajaran, kumpulan strategi belajar mengajar, dan bahan penunjang penilaian pembelajaran.

²⁸Imran Berawi, "Mengenal Lebih Dekat Perpustakaan Perguruan Tinggi," *Jurnal Iqra'* 6, no. 1 (2012): 49–51, <http://repository.uinsu.ac.id/690/>, hal.49.

²⁹*Pedoman Umum Perpustakaan Perguruan Tinggi*, (Jakarta: Seri Penerbitan Perpustakaan, 1978), hal.1-2.

b. Fungsi Informasi

Selain sebagai sarana pendidikan, perpustakaan juga berfungsi sebagai pusat informasi. Perpustakaan diharapkan dapat memenuhi kebutuhan informasi pengguna.

c. Fungsi Riset (penelitian)

Salah satu fungsi perpustakaan perguruan tinggi adalah mendukung terselenggaranya penelitian yang dilakukan oleh civitas akademika dengan menyediakan informasi dan sumber informasi untuk kepentingan penelitian pengguna.

d. Fungsi Rekreasi

Selain berfungsi sebagai sarana pendidikan, perpustakaan juga berfungsi sebagai tempat hiburan atau rekreasi.

e. Fungsi Publikasi

Perpustakaan juga harus membantu mempublikasikan karya-karya yang dihasilkan oleh lembaga pendidikan tinggi akademik dan non-akademik.

f. Fungsi Deposit

Perpustakaan menjadi pusat penyimpanan semua karya dan pengetahuan.

g. Fungsi Interpretasi

Perpustakaan harus melakukan penelitian dan memberikan nilai tambah pada sumber informasi mereka untuk membantu pengguna menerapkan Tri Dharma³⁰.

³⁰Imran Berawi, "Mengenal Lebih Dekat Perpustakaan Perguruan Tinggi," *Jurnal Iqra'* 6, no. 1 (2012): 49–51, <http://repository.uinsu.ac.id/690/>, hal.49-51.

2. Standar Perpustakaan Perguruan Tinggi

Dalam Undang-Undang Nomor 43 tentang Perpustakaan Tahun 2007, Pasal 24 ayat 1 mengatur bahwa setiap perguruan tinggi menyelenggarakan perpustakaan yang memenuhi standar Perpustakaan Nasional Indonesia. Standar nasional perpustakaan meliputi standar koleksi perpustakaan, standar sarana dan prasarana, standar layanan perpustakaan, standar personel perpustakaan, standar manajemen, dan standar pengelolaan. Standar nasional perpustakaan merupakan acuan bagi perpustakaan perguruan tinggi negeri dan perguruan tinggi swasta.³¹

Ketentuan bahwa setiap perguruan tinggi harus memiliki perpustakaan juga diatur dalam peraturan pemerintahan nomor 30 tahun 1990 pasal 55 ayat (1), bahwa setiap perguruan tinggi wajib memiliki perpustakaan, yaitu setiap perguruan tinggi atau lembaga penelitian wajib memiliki perpustakaan, pusat komputer, laboratorium/bengkel dan unsur penunjang pengelolaan perguruan tinggi lainnya. .

Berikut standar perpustakaan perguruan tinggi:

- a. Jenis dan jumlah koleksi
 - (1) Koleksi perpustakaan berbentuk karya tulis, karya cetak, digital dan/atau karya rekam terdiri atas karya fiksi dan non fiksi.
 - (2) Buku wajib mata kuliah, bacaan umum, referensi, terbitan berkala, muatan lokal, laporan penelitian, dan literatur kelabu merupakan jenis dari koleksi non fiksi.

³¹ Darwanto dkk, *Pedoman Penyelenggaraan Perpustakaan Perguruan Tinggi*, (Jakarta: Perpustakaan Nasional RI, 2015), hal.1.

- (3) Jumlah buku wajib dihitung menggunakan rumus 1 program studi x (144 sks dibagi 2 sks permata kuliah) x 2 judul per mata kuliah = 144 judul buku wajib per program studi.
- (4) Judul buku pengembangan = 2x dari jumlah buku wajib.
- (5) Koleksi AV (Judul) = 2% dari total jumlah koleksi non AV.
- (6) Jurnal ilmiah minimal 2 judul (berlangganan atau menerima secara rutin) per program studi.
- (7) Majalah ilmiah populer minimal 1 judul (berlangganan atau menerima secara rutin) pre program studi.
- (8) Muatan lokal (*local content*) yang terdiri dari hasil karya ilmiah civitas akademika (skripsi, thesis, disertasi, makalah seminar, symposium, konferensi, laporan penelitian, laporan pengabdian masyarakat, laporan lain-lain, pidato pengukuhan, artikel yang dipublikasi, publikasi internal kampus, majalah atau buletin kampus).
- (9) Meningkatkan koleksi sebesar 2% dari total jumlah koleksi (judul) yang ada atau minimal 1 judul untuk 1 mata kuliah setiap tahunnya.
- (10) Perpustakaan menyediakan bahan pustaka referensi. Bahan pustaka referensi minimal meliputi kamus bahasa Indonesia dan Inggris, kamus Jepang, kamus Jerman, kamus Arab-Indonesia, kamus mata pelajaran, ensiklopedia, bahan biografi, atlas, peta, globe, katalog (khususnya buku telepon).

b. Pengorganisasian bahan perpustakaan

Bahan perpustakaan dideskripsikan, diklasifikasikan, diberi tajuk subjek dan disusun secara sistematis.

- (1) Perpustakaan melakukan cacah ulang koleksi perpustakaan sekurang-kurangnya sekali dalam setahun, dapat dilakukan secara keseluruhan maupun parsial.
- (2) Penyiangan dilakukan sesuai kebutuhan melalui koordinasi dengan jurusan/program studi terkait.
- (3) Pelestarian bahan perpustakaan meliputi kegiatan yang bersifat pencegahan dan penanggulangan kerusakan fisik dan/atau pengalihmediaan isi dari sebuah format ke format lain.

c. Sarana dan prasarana

(1) Luas gedung/luasan ruang

Luas gedung perpustakaan perguruan tinggi sekurang-kurangnya 0,04 m² x jumlah seluruh mahasiswa. Ruang perpustakaan meliputi:

- (a) area koleksi 45%.
- (b) Area pemustaka 25%.
- (c) Area kerja 10%.
- (d) Area toilet, ruang tamu, seminar/teater, lobi 20%.

(2) Sarana

- (a) Perpustakaan menyediakan sarana perpustakaan disesuaikan dengan koleksi dan layanan untuk menjamin keberlangsungan fungsi perpustakaan dan kenyamanan dengan memperhatikan pemustaka

yang memiliki berkebutuhan khusus, seperti perabot kerja, perabot penyimpanan, peralatan multimedia dan perlengkapan lainnya.

(3) Lokasi perpustakaan

Lokasi perpustakaan perguruan tinggi berada di pusat kegiatan pembelajaran dan mudah dijangkau oleh peserta didik, pendidik dan tenaga kependidikan.

(4) Layanan

Jenis layanan perpustakaan setidaknya meliputi layanan sirkulasi, layanan referensi, dan literasi informasi. Perpustakaan menyediakan layanan kepada pengguna dengan setidaknya 40 jam layanan seminggu, setidaknya 5 hari kerja seminggu. Kemudian perpustakaan melaporkan kegiatan perpustakaan dalam bentuk statistik, dan memberikan gambaran minimal laporan semester dan laporan tahunan yang disampaikan kepada kepala sekolah, ketua yayasan, dan kepala lembaga pendidikan. Selain itu, perpustakaan melakukan pembangunan perpustakaan melalui kerjasama dengan perpustakaan universitas lain dan institusi pendidikan terkait.

(5) Tenaga

Staf perpustakaan perguruan tinggi terdiri dari pustakawan, teknisi (staf) perpustakaan dan kepala perpustakaan. Perpustakaan dikelola oleh staf perpustakaan, dengan sedikitnya 2 orang pustakawan. Memenuhi syarat sebagai pustakawan perguruan tinggi, dengan setidaknya gelar sarjana di bidang perpustakaan dan ilmu informasi, dan berpartisipasi aktif dalam organisasi profesi, yang dibuktikan dengan kartu anggota atau

sertifikat. Bagi teknisi perpustakaan yang memiliki pendidikan minimal diploma tiga dan telah memperoleh pelatihan perpustakaan dari lembaga pendidikan dan pelatihan yang terakreditasi.

(6) Pengelolaan

Perpustakaan perguruan tinggi memiliki visi, misi dan kebijakan pengembangan (strategies) yang dituangkan secara tertulis dan disahkan oleh pimpinan perguruan tinggi yang bersangkutan secara tertulis dan disahkan oleh pimpinan perguruan tinggi yang bersangkutan (misal Rektor, ketua yayasan, direktur dan lain-lain).

a. Tujuan perpustakaan

Perpustakaan perguruan tinggi bertujuan:

1. Menyediakan bahan perpustakaan dan akses informasi bagi pemustaka untuk kepentingan pendidikan, penelitian dan pengabdian kepada masyarakat.
2. Mengembangkan, mengorganisasikan, dan mendayagunakan koleksi.
3. Meningkatkan literasi informasi pemustaka.
4. Mendayagunakan teknologi informasi dan komunikasi.
5. Melestarikan bahan perpustakaan, baik isi maupun medianya.

b. Fungsi perpustakaan

Fungsi perpustakaan perguruan tinggi yaitu:

1. Memuat fungsi terhadap pendidikan
2. Memuat fungsi terhadap informasi
3. Memuat fungsi terhadap penelitian

4. Memuat fungsi terhadap rekreasi
 5. Memuat fungsi terhadap publikasi
 6. Memuat fungsi terhadap deposit
 7. Memuat fungsi terhadap interpretasi
- (7) Anggaran

Perguruan tinggi mengalokasikan anggaran perpustakaan setiap tahun sekurang-kurangnya 5% dari total anggaran perpustakaan tinggi diluar pengembangan fisik, untuk pengembangan perpustakaan.³²

3. Standar Layanan Referensi di Perpustakaan Perguruan tinggi

Menurut Sutarno NS, indikator mutu pelayanan referensi terdiri dari beberapa hal, yaitu: pertama, pelayanan harus sesuai dengan kebutuhan pengguna, kedua responsif, tepat, mudah dan sederhana, ketiga, menciptakan kesan yang menarik atau memuaskan pengguna.³³

Menurut Standar Nasional Perpustakaan Perguruan Tinggi tahun 2011, layanan referensi dikelola oleh minimal 1 orang pustakawan dengan latar belakang pendidikan minimal Diploma 2 dan yang menerima pelatihan dan pengembangan dari lembaga yang terakreditasi. Layanan di ruang referensi minimal harus memiliki 4 rak buku; rak majalah (1 buah); meja baca (2 buah); kursi baca (15 buah); peralatan komputer (2 unit). Menurut Standar Perpustakaan

³²Muh. Syarif Bando dkk, *Perpustakaan Perguruan Tinggi : Standar Nasional Perpustakaan Perguruan Tinggi*, (Jakarta: Perpustakaan Nasional RI), 2014, Hal.1- 9.

³³ Sutarno NS, *Manajemen Perpustakaan: Suatu Pendekatan Praktik*, (Jakarta: Sagung Seto, 2006), hlm.27.

Nasional dan Tinjauan Literatur, lokasi ruang referensi harus berada di tempat yang mudah dilihat, dikenali, dan dijangkau oleh pengunjung.³⁴

Kepala perpustakaan Universitas Islam Negeri Ar-Raniry periode 2011-2016, Abdul Manar menyebutkan bahwa standar layanan referensi di perpustakaan adalah sebagai berikut:

- a. User mengajukan pertanyaan rujukan.
 - b. Petugas menganalisa pertanyaan rujukan user.
 - c. Petugas menentukan/menyebut sumber sarana rujukan yang relevan.
 - d. Petugas/user mencari buku sumber rujukan, jika ada telusuri informasi yang diinginkan.
 - e. User menggunakan buku rujukan tersebut, namun jika tidak bisa maka akan dibimbing.
 - f. User mencatat informasi yang telah ditemukan.³⁵
4. Unsur Penilaian Akreditasi Perpustakaan

Proses evaluasi lapangan dilakukan dengan mengevaluasi 9 (sembilan) komponen pengelolaan perpustakaan. Sembilan elemen penilaian akreditasi perpustakaan berlaku untuk semua jenis perpustakaan yang akan diakreditasi, meliputi:

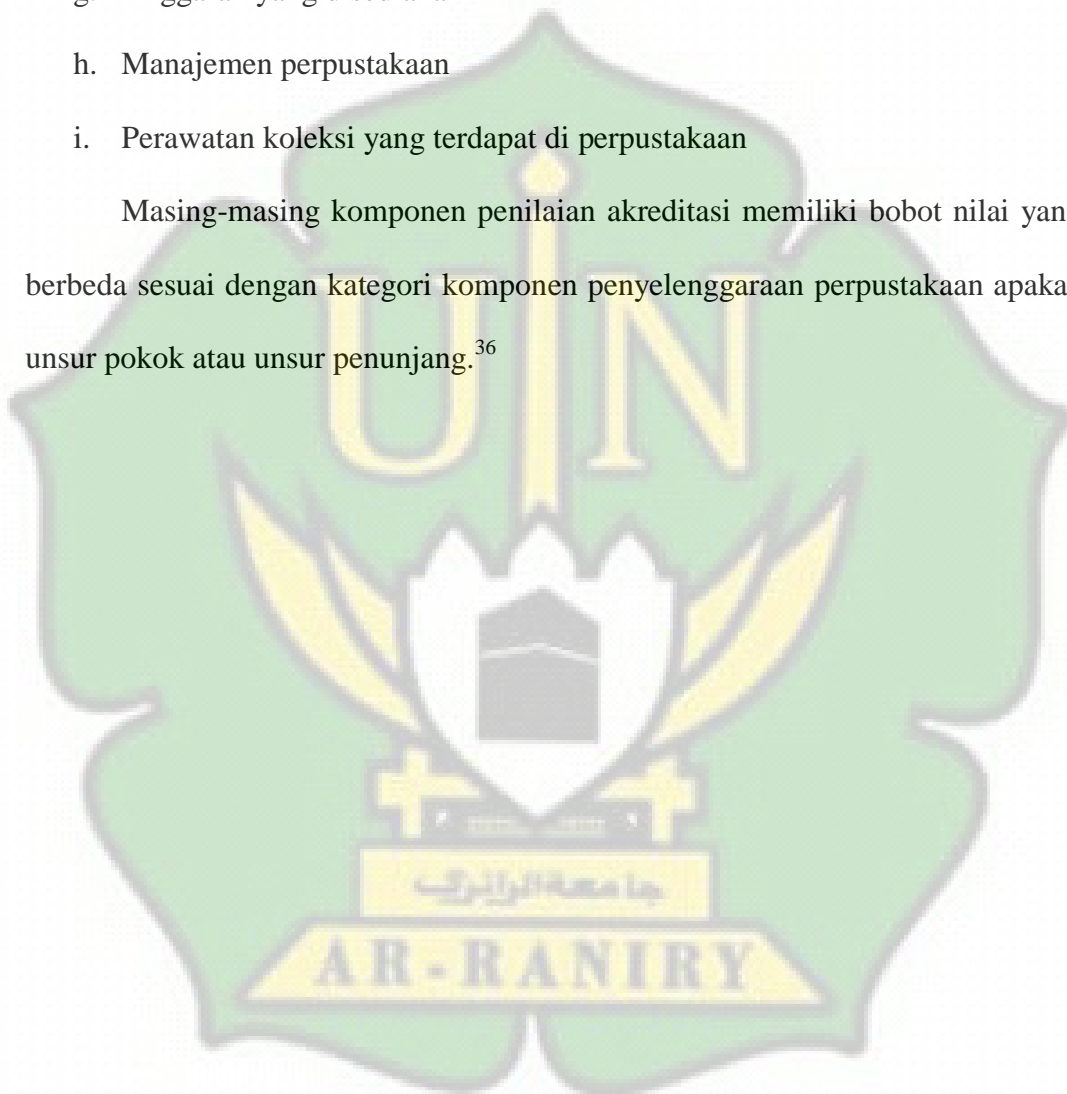
- a. Layanan yang terdapat di perpustakaan
- b. Kerja sama yang dilakukan oleh perpustakaan
- c. Koleksi yang terdapat di perpustakaan

³⁴Gumelar Satya Dharma et al., "Implementasi Layanan Referensi Pada Perpustakaan Perguruan Tinggi Negeri Di Surabaya The Implementation of Reference Services on the Library of State Universities in Surabaya," *RECORD AND LIBRARY JOURNAL Korespondensi* 1, no. 2 (2015): 193–200, <https://e-journal.unair.ac.id/RLJ/article/viewFile/7083/4356> hal.198-199.

³⁵Wawancara dengan Abdul Manar, 5 Oktober 2021 di Perpustakaan UIN Ar-Raniry.

- d. Pengorganisasian bahan perpustakaan
- e. Sumber daya manusia
- f. Gedung/ruang, sarana prasarana
- g. Anggaran yang disediakan
- h. Manajemen perpustakaan
- i. Perawatan koleksi yang terdapat di perpustakaan

Masing-masing komponen penilaian akreditasi memiliki bobot nilai yang berbeda sesuai dengan kategori komponen penyelenggaraan perpustakaan apakah unsur pokok atau unsur penunjang.³⁶



³⁶Muh. Syarif Bando dkk, *Petunjuk Pelaksanaan Akreditasi Perpustakaan*, (Jakarta: Perpustakaan Nasional RI), 2014, Hal.2.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Rancangan Penelitian

Sebuah penelitian dan penulisan karya ilmiah selalu memerlukan penulisan yang akurat dan objektif, serta memerlukan data yang lengkap dan memiliki metode penelitian yang sesuai dengan topik yang dibahas. Pada penelitian ini, peneliti menggunakan metode penelitian lapangan (field Research) yaitu penelitian yang dilakukan secara langsung ke lokasi penelitian untuk memperoleh data yang diperlukan.³⁷

Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif yang dimaksudkan untuk menginterpretasikan fenomena-fenomena yang dialami langsung oleh peneliti, seperti persepsi, perilaku, motivasi, tindakan dan perilaku baik individu maupun kelompok orang secara holistik (keseluruhan) dengan melibatkan berbagai metode yang ada dan dengan cara mendeskripsikan dalam kata-kata dan gunakan bahasa.³⁸

Kirk dan Taylor mendefinisikan bahwa penelitian kualitatif adalah tradisi tertentu dalam ilmu pengetahuan sosial yang secara fundamental bergantung pada pengamatan pada manusia dalam kawasannya sendiri dan berhubungan dengan orang-orang tersebut dalam bahasanya dan peristilahannya³⁹

³⁷Saifuddin Azwar, *Metode Penelitian*, (Yogyakarta : Pustaka Pelajar, 2009) hal.21

³⁸Lexy Moleong, *Metode Penelitian Kualitatif*, (Bandung: Remaja Cipta Rosda Karya, 2011) hal. 5.

³⁹Basrowi, *Memahami Penelitian Kualitatif*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2008), hal.20-21.

B. Lokasi dan Waktu Penelitian

Sesuai dengan judul penelitian maka lokasi penelitian ini dilaksanakan di Perpustakaan Poltekkes Kemenkes Aceh yang beralamat di Jl. Soekarno - Hatta, Lagang, Kec. Darul Imarah, Kabupaten Aceh Besar, Aceh dengan kode pos 23231. Telp/fax: (0651) 46127. Penelitian ini berlangsung dari bulan September 2021 s/d bulan Desember 2021.

C. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Populasi merupakan objek atau subjek yang berada pada suatu wilayah topik penelitian dan memenuhi syarat-syarat tertentu berkaitan dengan masalah penelitian.⁴⁰ Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pemustaka yang menjadi anggota di Perpustakaan Poltekkes Kemenkes Aceh pada tahun 2020 yang berjumlah 1072 anggota. 952 anggota merupakan mahasiswa Poltekkes Kemenkes Aceh dan 120 anggota lainnya merupakan dosen dan staff di Poltekkes Kemenkes Aceh.⁴¹

2. Sampel

Sampel adalah sebagian kecil dari populasi yang diambil menurut prosedur tertentu sehingga dapat mewakili populasi secara representatif.⁴² Dengan meneliti sampel, diharapkan hasil yang dipelajari dapat memberikan kesimpulan yang

⁴⁰ Djam'an Satori dan Aan Komariah, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Bandung: Alfabeta, 2011), hal.46.

⁴¹ Laporan tahunan tahun 2020 Perpustakaan Poltekkes Kemenkes Aceh.

⁴² Djam'an Satori dan Aan Komariah, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Bandung: Alfabeta, 2011), hal. 46.

sesuai dengan individualitas dan karakteristik populasi yang terdapat dalam sampel.

Teknik dalam pengambilan sampel pada penelitian ini menggunakan *accidental sampling* yakni pengambilan dari orang yang unik dan paling mudah dijumpai atau diakses.⁴³ Sampel yang diambil yaitu 10% dari keseluruhan populasi yang berjumlah 1072 pemustaka. Dalam penelitian ini, yang menjadi sampel yaitu berjumlah 91 pemustaka yang terdiri dari mahasiswa dan dosen serta staf di Poltekkes Kemenkes Aceh. Untuk menentukan jumlah sampel dalam penelitian ini menggunakan rumus Slovin yaitu:

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

Keterangan:

n = Besar Sampel

N = Besar Populasi

e = Tingkat Kepercayaan 90 % (0.1)

Maka:

$$n = \frac{1072}{1 + 1072(0,1)^2} = \frac{1072}{1 + (1072 \times 0,01)} = \frac{1072}{1 + (10,72)} = \frac{1072}{11,72} = 91,46$$

$n = 91,46$ dibulatkan menjadi 91.

Jadi jumlah sampel pada penelitian ini adalah 91 pemustaka.

3. Skala

Skala yang digunakan adalah skala Likert. Skala Likert digunakan untuk mengukur mentalitas atau sikap, anggapan atau pendapat dan persepsi seseorang

⁴³Muhammad, *Metodologi Penelitian Ekonomi Islam*, (Jakarta: Rajawali Press, 2008), hal. 162.

atau kumpulan individu tentang fenomena sosial.⁴⁴ Instrumen penelitian ini dibuat dalam bentuk checklist. Skala pengukuran variabel dalam penelitian ini dibuat dengan menggunakan metode skala 1-5 kategori jawaban. Masing-masing jawaban diberi skor atau bobot antara 1-5 dengan rincian:

- a. SS: sangat setuju diberi skor 5
- b. S: setuju diberi skor 4
- c. R: ragu-ragu diberi skor 3
- d. TS: tidak setuju diberi skor 2
- e. STS: sangat tidak setuju diberi skor 1

D. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data adalah suatu teknik yang dilakukan oleh peneliti untuk mendapatkan data-data penelitian yang diperlukan yang berkaitan dengan persepsi pemustaka terhadap layanan referensi pada Perpustakaan Poltekkes Kemenkes Aceh. Adapun teknik pengumpulan data yang digunakan adalah sebagai berikut:

1. Angket

Angket adalah daftar pertanyaan tertulis yang telah dirumuskan sebelumnya untuk dijawab oleh responden terpilih dan merupakan suatu mekanisme pengumpulan data yang efisien jika peneliti mengetahui dengan tepat apa yang diperlukan dan bagaimana mengukur variabel

⁴⁴ Sugiono, *Metode Penelitian Kuantitatif dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2011), hal.93.

penelitian.⁴⁵ Adapun jenis pertanyaan yang diajukan adalah jenis pertanyaan tertutup. Pertanyaan tertutup adalah pertanyaan yang mengharapkan jawaban singkat dari responden untuk memilih salah satu jawaban yang telah disediakan. Peneliti mengedarkan angket dengan cara mendatangi dan membagi langsung kepada pemustaka. Selain itu peneliti juga mengedarkan tautangoogle form yang berisi pertanyaan-pertanyaan untuk dijawab sesuai pertanyaan dan kemudian dikumpulkan kembali untuk dianalisis.

2. Dokumentasi

Dokumentasi menurut Sugiyono adalah suatu cara yang digunakan untuk memperoleh data dan informasi dalam bentuk buku, arsip, dokumen, tulisan angka dan gambar berupa laporan serta keterangan yang dapat mendukung penelitian.⁴⁶ Dokumentasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah laporan tahunan jumlah pemustaka dan jumlah koleksi di perpustakaan Poltekkes Kemenkes Aceh.

E. Analisa Data

Analisis data adalah suatu pengorganisasian dan mengurutkan data ke dalam pola, kategori, dan satuan uraian dasar sehingga ditemukan jawaban dari tujuan penelitian.⁴⁷ Analisis data dalam penelitian kualitatif, dilakukan saat

⁴⁵ Puguh Suharso, *Metode Penelitian Kuantitatif Untuk Bisnis: Pendekatan Filosofi dan Praktis*, (Jakarta: Malta Printindo, 2009), hal 83.

⁴⁶ Sahidin, "Metode Penelitian Bab III," *Biomass Chem Eng* 49, no. 23–6 (2015): 40–68, https://eprints.uny.ac.id/53740/4/TAS_BAB_III_13416241020.pdf, hal.3.

⁴⁷ Marzuki, *Metodologi Penelitian Riset*, (Yogyakarta: Fakultas Ekonomi UI, 1989), hal.

pengumpulan data berlangsung. Pengumpulan data dilakukan melalui angket, wawancara dan dokumentasi. Analisis data dilakukan bertujuan memberikan makna terhadap data yang telah terkumpul. Dalam menganalisis data dengan cara kualitatif ada beberapa hal yang perlu diperhatikan:

1. Tentukan data yang sesuai dengan masalah penelitian.
2. Tentukan jumlah data sesuai dengan sampel yang kita perlukan.
3. Berpedoman pada pertanyaan peneliti.
4. Tentukan teori yang digunakan.⁴⁸

Proses analisis data menggunakan teori Miles dan Huberman, yaitu: Reduksi data, penyajian data (data display) dan penarikan kesimpulan.⁴⁹

Adapun tahapan analisis data yang dilakukan dalam penelitian ini yaitu:

a. Reduksi Data

Reduksi Mengurangi atau mempersingkat data yang dikumpulkan dari hasil angket, wawancara dan dokumentasi hasilnya akan dibuat rangkuman dengan dipilih hal-hal yang penting dan kemudian akan dicari temunya,

b. Penyajian data (Data Display)

Penyajian hasil data dibuat dalam bentuk uraian singkat secara deskriptif, bagan serta hubungan antar kategori yang bertujuan untuk memudahkan dan memahami apa yang terjadi.

⁴⁸Heri Jauhari, *Panduan Penulisan Skripsi Teori Dan Praktek*, (Bandung: Pustaka Setia, 2010), hal. 1

⁴⁹Emzir, *Metodologi Penelitian Kualitatif: Analisis Data*, (Jakarta : Rajawali Pers, 2012), hal.129.

c. Penarikan kesimpulan

Kesimpulan awal yang dikemukakan masih bersifat sementara, kemudian akan meningkat ketika sesudah memiliki landasan yang kuat dilakukan oleh bukti-bukti yang valid dan konsisten saat peneliti kembali ke lapangan mengumpulkan data, maka kesimpulan yang dikemukakan merupakan kesimpulan yang kredibel.

Selanjutnya, untuk mengetahui Persepsi pemustaka terhadap layanan referensi di Perpustakaan Poltekkes Kemenkes Aceh, penulis menggunakan rumus statistik sederhana dalam bentuk perhitungan frekuensi dan persentase dari setiap kelompok permasalahan dengan menggunakan rumus sebagai berikut⁵⁰:

$$p = \frac{f}{n} \times 100 \%$$

Keterangan :

P = Presentase

F = Jumlah Jawaban yang diperoleh

N = Jumlah Responden

100% = Bilangan Konstanta (tetap)⁵¹

F. Kredibilitas Data

Kredibilitas data dalam penelitian ini digunakan untuk menguji data atau kepercayaan terhadap data yang diperoleh selama penelitian berlangsung. Dalam penelitian kualitatif, untuk menguji sebuah data digunakan beberapa uji kredibilitas sebagai berikut;

⁵⁰ Anas Sudijono, *Pengantar Statistik Pendidikan*, (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2009), hal. 43.

⁵¹ Hadi, *Metodologi Research*, (Yogyakarta: UGM Press, 2001), hal.421

1. Perpanjangan pengamatan
2. Peningkatan ketekunan
3. Triangulasi
4. Analisis kasus negative
5. Menggunakan bahan referensi
6. Member check

Dalam penelitian ini uji kredibilitas data dilakukan dengan member check. Member check adalah proses pengecekan data yang diperoleh dari pemberian data, dengan tujuan untuk mengetahui seberapa jauh data yang diperoleh sesuai dengan apa yang diberikan oleh informan.⁵²

Untuk penafsiran persentase, yang diperoleh dari tabulasi data, peneliti menggunakan metode penafsiran menurut Sutrisno Hadi yaitu sebagai berikut:

80%-100%: pada umumnya

60%-76%: sebagian besar

50%-59%: lebih dari setengah

40%-49%: kurang dari setengah

20%-39%: sebagian kecil

0- 19%: sedikit sekali⁵³

⁵²Hadi, *Metodologi Research*, (Yogyakarta: UGM Press, 2001), hal 224.

⁵³ Sutrisno Hadi, *Metode Research Untuk Penulisan Paper, Tesis dan Disertasi*, (Yogyakarta: Fakultas Psikologi Gajah Mada, 1990), hal, 25.

BAB IV

HASIL PENELITIAN

A. Gambaran Umum UPT. Perpustakaan Poltekkes Kemenkes Aceh

1. Sejarah Perpustakaan Poltekkes Kemenkes Aceh

Perpustakaan Poltekkes Kemenkes Aceh beralamat di Jalan Soekarno - Hatta, Lagang, Kec. Darul Imarah, Kabupaten Aceh Besar, Aceh. Gedung perpustakaan Poltekkes Kemenkes Aceh dibangun pada tanggal 24 Agustus 2006 merupakan bantuan dari Badan Rehabilitasi dan Rekonstruksi Aceh dengan luas gedung 768 m² yang terdiri dari ruang kepala perpustakaan, ruang lobi, ruang referensi/deposit, ruang pelayanan teknis, dan mushola. Gedung perpustakaan selesai dibangun pada tahun 2008 dan kemudian digunakan untuk Unit Perpustakaan Terpadu pada tahun 2009.⁵⁴

UPT Perpustakaan Poltekkes Kemenkes Aceh terus berkembang hingga memiliki beberapa unit perpustakaan terpadu dan staf perpustakaan yang secara keseluruhan berjumlah 23 orang yang tersebar di seluruh wilayah Aceh. Perpustakaan Poltekkes Kemenkes Aceh terdiri dari:

1. Sub unit Perpustakaan prodi Meulaboh.
2. Sub unit prodi Langsa.
3. Sub unit prodi Aceh Utara.
4. Sub unit perpustakaan jurusan Keperawatan Banda Aceh.
5. Sub unit perpustakaan prodi Kebidanan Aceh Tengah.
6. Sub unit perpustakaan prodi keperawatan Aceh Tengah.

⁵⁴<http://digilib.poltekkesaceh.ac.id/sejarah/> diakses pada tanggal 09 November 2021.

7. Sub unit perpustakaan prodi keperawatan Tapaktuan.
8. Sub unit perpustakaan prodi TLM (Teknologi Laboratorium Medik) Banda Aceh.

Sepanjang berdirinya UPT Perpustakaan Poltekkes Kemenkes Aceh, perpustakaan telah dipimpin oleh 2 orang kepala perpustakaan. Berikut nama-nama yang pernah dan sedang menjabat sebagai kepala UPT. Perpustakaan Poltekkes Kemenkes Aceh:⁵⁵

Tabel 4.1

No.	Nama Kepala Perpustakaan	Tahun Menjabat
1.	Cut Ranta Dewi, S.Sos	2008 s/d 2018
2.	Cut Permata Cahaya, SKM	2018 s/d 2021

Sumber: wawancara dengan staf pustakawan

Jumlah koleksi perpustakaan Poltekkes Kemenkes Aceh pada tahun 2020 mencapai 11.722 judul dan 19.936 eksemplar meliputi *text book*, prosiding, klipping, majalah/buletin/jurnal, karya tulis mahasiswa/skripsi, penelitian dosen, modul praktikum, laporan PKL mahasiswa, dan koleksi non buku seperti CD-ROM, kaset video, kaset tape, Micro film⁵⁶.

Sedangkan sarana dan prasarana yang terdapat di UPT Perpustakaan Poltekkes Kemenkes Aceh yaitu:

⁵⁵Wawancara bersama Pustakawan UPT Perpustakaan Poltekkes Kemenkes Aceh.

⁵⁶Laporan tahunan perpustakaan Poltekkes Kemenkes Aceh tahun 2020.

Tabel 4.2

No.	Sarana dan Prasarana	Jumlah
1.	Komputer	8 unit
2.	Laptop	1 unit
3.	Notebook	1 unit
4.	Kursi	133 unit
5.	Penitipan tas dan jaket (loker)	30 unit
6.	Rak Koran	1 unit
7.	Rak Majalah	1 unit
8.	Rak Katalog	3 unit
9.	Meja Belajar Besar	9 unit
10.	Meja Baca Mandiri	12 unit
11.	Meja Baca Setengah Biro	10 unit
12.	Meja Baca setengah biro untuk Ka. Unit Perpustakaan	2 unit
13.	AC	13 unit
14.	Kursi Tamu	1 set
15.	Meja Sirkulasi	2 unit
16.	Scanner Barcode	2 unit
17.	Printer	4 unit
18.	Filling Kabinet	5 unit
19.	Lemari Arsip	3 unit
20.	Rak buku	20 unit

21.	Kulkas	1 unit
22.	LCD Infokus	1 set
23.	Kereta Sorong	1 unit
24.	Jam Dinding	4 unit
25.	TV	2 unit

Sumber: laporan tahunan perpustakaan Poltekkes Kemenkes Aceh

Jam pelayanan UPT Perpustakaan Poltekkes Kemenkes Aceh adalah sebagai berikut:

Senin s/d Kamis pukul : 08.00-12.00 s/d 13.00-16.30

Jumat pukul : 08.00-12.00 s/d 13.30- 17.00

Libur hari Sabtu dan Minggu dan hari-hari besar.

UPT Perpustakaan Poltekkes Kemenkes Aceh dikelola oleh 4 orang staf yaitu:

Tabel 4.3

No.	NAMA	JABATAN
1.	Cut Permata Cahaya, SKM	Kepala Perpustakaan
2.	Rahmati, SIP	Staf
3.	Khaliqullah, SIP	Staf
4.	Nasrijal, SIP	Staf

Sumber: laporan tahunan tahun 2020

2. Visi dan Misi

a. Visi

Mewujudkan Perpustakaan Politeknik Kesehatan Kemenkes Aceh sebagai pusat sumber belajar dan pusat sumber informasi bagi sivitas akademika Politeknik Kesehatan Kemenkes Aceh dalam menjalankan Tri Dharma Perguruan Tinggi untuk menciptakan tenaga kesehatan yang berkualitas dan profesional.

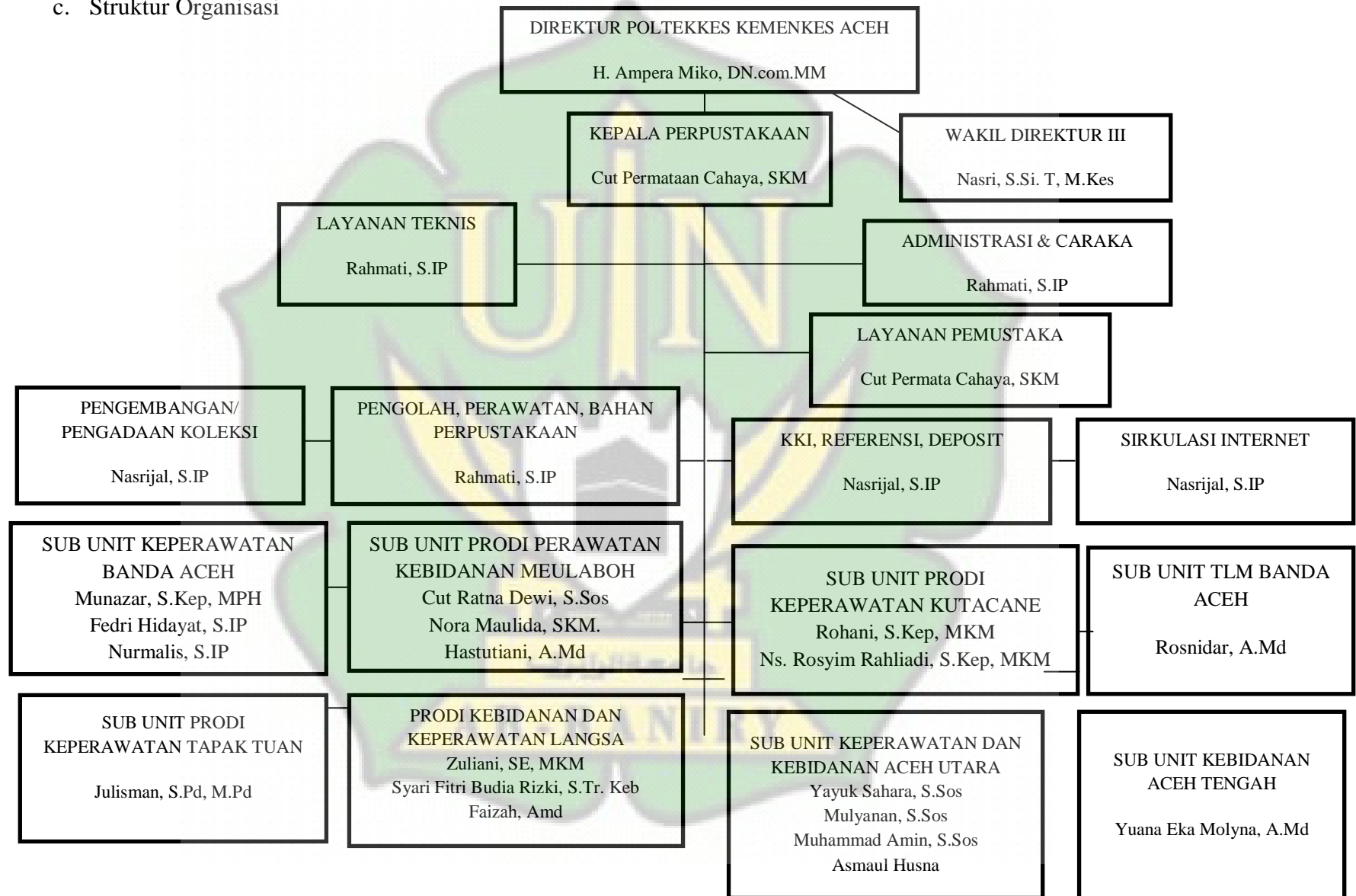
b. Misi

Adapun misi dari UPT Perpustakaan Poltekkes Kemenkes Aceh yaitu sebagai berikut:

1. Menyediakan dan mengelola bahan-bahan informasi yang aktual, lengkap, akurat dan mutakhir (up to date), baik berupa bahan tercetak maupun non-cetak dalam mendukung seluruh kegiatan akademik di Politeknik Kesehatan Aceh.
2. Menyediakan pelayanan jasa perpustakaan berupa: Layanan baca, penelusuran informasi, peminjaman dan pengadaan (terbatas) bahan-bahan informasi serta akses internet dengan prinsip/orientasi non-profit.
3. Melestarikan dan mengembangkan koleksi bahan-bahan informasi sebagai kekayaan utama perpustakaan.
4. Menjalinkan kerjasama dengan perpustakaan dan penyedia informasi lainnya dalam rangka meningkatkan kualitas kinerjanya.⁵⁷

⁵⁷<https://digilib.poltekkesaceh.ac.id/visi-dan-misi/diakses> pada tanggal 09 November 2021.

c. Struktur Organisasi



B. Hasil Penelitian

Pada penelitian ini, sampel yang diambil adalah sebanyak 91 orang. Analisis data dilakukan sesuai dengan data yang diperoleh dari angket yang diberikan kepada pemustaka. Berikut hasil dari jawaban responden dengan judul penelitian persepsi pemustaka terhadap layanan referensi di Perpustakaan Poltekkes Kemenkes Aceh.

1. Ruangan layanan referensi rapi dan teratur

Tabel 4.4

No.	Keterangan	Frekuensi (<i>f</i>)	Persentase (%)
1.	Sangat Setuju	56	61,5
2.	Setuju	34	37,4
3.	Kurang Setuju	1	1,1
4.	Tidak Setuju	-	-
5.	Sangat Tidak Setuju	-	-
	Total	91	100

Berdasarkan tabel di atas menunjukkan bahwa pemustaka sebagian besar menyetujui bahwa ruangan layanan referensi sudah rapi dan teratur. Hal itu dibuktikan dengan jumlah responden yang sangat setuju dan setuju mencapai 98,9%. Sementara yang menjawab tidak setuju hanya sebesar 1,1%.

2. Letak ruangan layanan referensi sudah strategis

Tabel 4.5

No.	Keterangan	Frekuensi (<i>f</i>)	Persentase (%)
1.	Sangat Setuju	40	44
2.	Setuju	43	47,3
3.	Kurang Setuju	8	8,8
4.	Tidak Setuju	-	-
5.	Sangat Tidak Setuju	-	-
	Total	91	100

Dari tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa sebagian besar pemustaka setuju letak ruangan layanan referensi sudah strategis. Hal itu dapat dilihat dari jumlah responden yang sangat setuju dan setuju mencapai 91,3% dan yang tidak setuju hanya 8,8%.

3. Kesopanan petugas layanan referensi

Tabel 4.6

No.	Keterangan	Frekuensi (<i>f</i>)	Persentase (%)
1.	Sangat Setuju	46	50,5
2.	Setuju	43	47,3
3.	Kurang Setuju	1	1,1
4.	Tidak Setuju	1	1,1
5.	Sangat Tidak Setuju	-	-
	Total	91	100

Berdasarkan tabel di atas dapat kita lihat bahwa persentase tertinggi dari responden yang sangat setuju dan setuju mencapai 97,8%. Sedangkan yang tidak setuju yaitu sebanyak 2,2%. Jadi dapat disimpulkan bahwa sebagian pemustaka setuju petugas layanan referensi sopan.

4. Penampilan petugas perpustakaan rapi dan menarik

Tabel 4.7

No.	Keterangan	Frekuensi (<i>f</i>)	Persentase (%)
1.	Sangat Setuju	42	46,2
2.	Setuju	46	50,5
3.	Kurang Setuju	2	2,2
4.	Tidak Setuju	1	1,1
5.	Sangat Tidak Setuju	-	-
	Total	91	100

Berdasarkan tabel di atas dapat dilihat bahwa sebagian besar pemustaka setuju penampilan petugas perpustakaan rapi dan menarik. Hal itu dilihat dari

persentase tertinggi sangat setuju dan setuju yang mencapai 96,7%. Sedangkan yang tidak setuju hanya mencapai 3,3% saja.

5. Petugas layanan referensi ramah

Tabel 4.8

No.	Keterangan	Frekuensi (<i>f</i>)	Persentase (%)
1.	Sangat Setuju	45	49,5
2.	Setuju	43	47,3
3.	Kurang Setuju	2	2,2
4.	Tidak Setuju	1	1,1
5.	Sangat Tidak Setuju	-	-
	Total	91	100

Dari tabel di atas dapat disimpulkan bahwa sebagian pemustaka setuju petugas layanan referensi ramah. Hal itu dibuktikan dari mayoritas responden memilih sangat setuju dan setuju yang mencapai 96,8%. Sedangkan yang tidak setuju hanya mencapai 3,3% saja.

6. Kemampuan dalam melayani keluhan pemustaka

Tabel 4.9

No.	Keterangan	Frekuensi (<i>f</i>)	Persentase (%)
1.	Sangat Setuju	39	42,9
2.	Setuju	49	53,8
3.	Kurang Setuju	3	3,3
4.	Tidak Setuju	-	-
5.	Sangat Tidak Setuju	-	-
	Total	91	100

Dari tabel di atas dapat disimpulkan bahwa sebagian pemustaka setuju pustakawan mampu melayani keluhan pemustaka. Hal itu dilihat dari jumlah

responden yang memilih sangat setuju dan setuju mencapai 96,7%. Sedangkan yang tidak setuju hanya mencapai 3,3% saja.

7. Koleksi layanan referensi lengkap

Tabel 4.10

No.	Keterangan	Frekuensi (<i>f</i>)	Persentase (%)
1.	Sangat Setuju	31	34,1
2.	Setuju	46	50,5
3.	Kurang Setuju	14	15,4
4.	Tidak Setuju	-	-
5.	Sangat Tidak Setuju	-	-
	Total	91	100

Dari tabel di atas dapat dilihat bahwa persentase tertinggi yaitu setuju dengan jumlah persentase sebesar 50,5% dan sangat setuju sebesar 34,1%. Total persentasenya yaitu 84,6%. Sedangkan yang tidak setuju sebesar 15,4% saja. Jadi dapat disimpulkan sebagian besar pemustaka setuju bahwa koleksi layanan referensi sudah lengkap.

8. Koleksi referensi sudah up to date (terbaru)

Tabel 4.11

No.	Keterangan	Frekuensi (<i>f</i>)	Presentase (%)
1.	Sangat Setuju	31	34,1
2.	Setuju	43	47,3
3.	Kurang Setuju	16	17,6
4.	Tidak Setuju	1	1,1
5.	Sangat Tidak Setuju	-	-
	Total	91	100

Dari tabel di atas bisa dilihat bahwa persentase tertinggi yaitu 47,3 % yang setuju dan 34,1% yang sangat setuju. Jika dijumlahkan maka, sebanyak 81,4%

setuju. Dan yang tidak setuju mencapai 18,7%. Sehingga dapat disimpulkan bahwa sebagian besar pemustaka setuju koleksi referensi sudah up to date (terbaru).

9. Jenis koleksi referensi memenuhi kebutuhan informasi

Tabel 4.12

No.	Keterangan	Frekuensi (<i>f</i>)	Presentase (%)
1.	Sangat Setuju	32	35,2
2.	Setuju	52	57,1
3.	Kurang Setuju	7	7,7
4.	Tidak Setuju	-	-
5.	Sangat Tidak Setuju	-	-
	Total	91	100

Dari tabel di atas dapat disimpulkan bahwa sebanyak 57,1 % pemustaka setuju dan 35,2% sangat setuju. Yang jika dijumlahkan maka menjadi 92,3 % yang setuju dan sangat setuju. Sedangkan yang tidak setuju mencapai 7,7%. Hal itu dapat disimpulkan bahwa sebagian besar pemustaka setuju jenis koleksi referensi memenuhi kebutuhan informasi pemustaka.

10. Perpustakaan layanan referensi memiliki dokumen digital

Tabel 4.13

No.	Keterangan	Frekuensi (<i>f</i>)	Presentase (%)
1.	Sangat Setuju	29	31,9
2.	Setuju	53	58,2
3.	Kurang Setuju	8	8,8
4.	Tidak Setuju	1	1,1
5.	Sangat Tidak Setuju	-	-
	Total	91	100

Dari tabel di atas dapat dilihat bahwa sebanyak 58,2% pemustaka setuju dan 31,9% pemustaka sangat setuju yang jika dijumlahkan mencapai 90,1%. Sedangkan yang tidak setuju hanya mencapai 9,9%. Sehingga dapat disimpulkan bahwa sebagian besar pemustaka setuju layanan referensi memiliki dokumen digital.

11. E-book membantu mahasiswa/pemustaka

Tabel 4.14

No.	Keterangan	Frekuensi (<i>f</i>)	Presentase (%)
1.	Sangat Setuju	37	40,7
2.	Setuju	51	56
3.	Kurang Setuju	3	3,3
4.	Tidak Setuju	-	-
5.	Sangat Tidak Setuju	-	-
	Total	91	100

Dari tabel di atas dapat dilihat bahwa pemustaka yang setuju bahwa e-book membantu mahasiswa/pemustaka mencapai 56% dan yang sangat setuju mencapai 40,7%. Jika keduanya dijumlahkan maka mencapai 96,7%. Sedangkan yang tidak setuju mencapai 3,3%.Dapat disimpulkan bahwa sebagian pemustaka setuju e-book membantu mahasiswa/pemustaka.

12. Koleksi tercetak lebih disukai

Tabel 4.15

No.	Keterangan	Frekuensi (<i>f</i>)	Presentase (%)
1.	Sangat Setuju	37	40,7
2.	Setuju	50	54,9
3.	Kurang Setuju	4	4,4
4.	Tidak Setuju	-	-
5.	Sangat Tidak Setuju	-	-
	Total	91	100

Dari tabel di atas dapat dilihat bahwa sebanyak 54,9% responden setuju dan 40,7% sangat setuju jika dijumlahkan maka sebanyak 95,6%. Sedangkan yang tidak setuju mencapai 4,4%. Maka dapat disimpulkan bahwa sebagian pemustaka setuju bahwa koleksi tercetak lebih disukai.

13. Koleksi digital lebih disukai.

Tabel 4.16

No.	Keterangan	Frekuensi (<i>f</i>)	Presentase (%)
1.	Sangat Setuju	33	36,3
2.	Setuju	49	53,8
3.	Kurang Setuju	9	9,9
4.	Tidak Setuju	-	-
5.	Sangat Tidak Setuju	-	-
	Total	91	100

Dari tabel di atas dapat dilihat bahwa pemustaka yang setuju bahwa koleksi digital lebih disukai mencapai 53,8% dan yang sangat setuju mencapai 36,3%. Jika keduanya dijumlahkan maka mencapai 90,1%. Sedangkan yang tidak setuju mencapai 9,9%. Dapat disimpulkan bahwa sebagian besar pemustaka

setujukoleksi digital lebih disukai.Namun jika dibandingkan dengan koleksi tercetak, pemustaka lebih menyukai koleksi tercetak dengan persentase 95,6%.

14. Koleksi referensi tersusun rapi

Tabel 4.17

No.	Keterangan	Frekuensi (<i>f</i>)	Presentase (%)
1.	Sangat Setuju	38	41,8
2.	Setuju	49	53,8
3.	Kurang Setuju	4	4,4
4.	Tidak Setuju	-	-
5.	Sangat Tidak Setuju	-	-
	Total	91	100

Dari tabel di atas dapat dilihat bahwa pemustaka yang setuju bahwa koleksi referensi tersusun rapi mencapai 53,8% dan yang sangat setuju mencapai 41,8%. Jika keduanya dijumlahkan maka mencapai 95,6%. Sedangkan yang tidak setuju mencapai 4,4%. Sehingga dapat disimpulkan bahwa sebagian pemustaka setuju koleksi referensi tersusun rapi.

15. Pustakawan membantu dalam memberikan informasi mengenai koleksi layanan referensi yang dibutuhkan.

Tabel 4.18

No.	Keterangan	Frekuensi (<i>f</i>)	Presentase (%)
1.	Sangat Setuju	32	35,2
2.	Setuju	56	61,5
3.	Kurang Setuju	3	3,3
4.	Tidak Setuju	-	-
5.	Sangat Tidak Setuju	-	-
	Total	91	100

Dari tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa pustakawan membantu dalam memberikan informasi mengenai koleksi layanan referensi yang dibutuhkan. Hal itu dapat dilihat dari jumlah responden yang sangat setuju dan setuju mencapai 96,7%. Sedangkan yang tidak setuju mencapai 3,3%.

16. Pelayanan referensi sudah dilaksanakan sesuai jadwal.

Tabel 4.19

No.	Keterangan	Frekuensi (<i>f</i>)	Presentase (%)
1.	Sangat Setuju	28	30,8
2.	Setuju	60	65,9
3.	Kurang Setuju	3	3,3
4.	Tidak Setuju	-	-
5.	Sangat Tidak Setuju	-	-
	Total	91	100

Dari tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa sebagian pemustaka setuju pelayanan referensi sudah dilaksanakan sesuai jadwal. Hal itu dapat dilihat dari jumlah responden yang sangat setuju dan setuju mencapai 96,7%. Sedangkan yang tidak setuju mencapai 3,3% saja.

17. Pemustaka bebas melakukan penelusuran secara langsung ke rak koleksi.

Tabel 4.20

No.	Keterangan	Frekuensi (<i>f</i>)	Presentase (%)
1.	Sangat Setuju	36	39,6
2.	Setuju	49	53,8
3.	Kurang Setuju	6	6,6
4.	Tidak Setuju	-	-
5.	Sangat Tidak Setuju	-	-
	Total	91	100

Dari tabel di atas, dapat disimpulkan sebagian pemustaka setuju bahwa pemustaka bebas melakukan penelusuran secara langsung ke rak koleksi. Hal itu dapat dilihat dari jumlah responden yang sangat setuju dan setuju mencapai 93,4%. Sedangkan yang tidak setuju mencapai 6,6% saja.

18. Pelayanan referensi berlangsung dengan prosedur yang mudah.

Tabel 4.21

No.	Keterangan	Frekuensi (<i>f</i>)	Presentase (%)
1.	Sangat Setuju	33	36,3
2.	Setuju	55	60,4
3.	Kurang Setuju	3	3,3
4.	Tidak Setuju	-	-
5.	Sangat Tidak Setuju	-	-
	Total	91	100

Dari tabel di atas dapat disimpulkan bahwa sebanyak 60,4% pemustaka setuju dan 36,3% sangat setuju. Yang jika dijumlahkan maka menjadi 96,7% yang setuju dan sangat setuju. Sedangkan yang tidak setuju mencapai 3,3%. Maka dapat disimpulkan bahwa sebagian besar pemustaka setuju pelayanan referensi berlangsung dengan prosedur yang mudah.

19. Proses penelusuran informasi koleksi referensi memuaskan.

Tabel 4.21

No.	Keterangan	Frekuensi (<i>f</i>)	Presentase (%)
1.	Sangat Setuju	34	37,4
2.	Setuju	50	54,9
3.	Kurang Setuju	7	7,7
4.	Tidak Setuju	-	-
5.	Sangat Tidak Setuju	-	-
	Total	91	100

Dari tabel di atas dapat disimpulkan bahwa sebanyak 54,9% pemustaka setuju dan 37,4% sangat setuju. Yang jika dijumlahkan maka menjadi 92,3% yang setuju dan sangat setuju. Sedangkan yang tidak setuju mencapai 7,7%.Maka dapat disimpulkan bahwa sebagian besar pemustaka setuju penelusuran informasi koleksi referensi memuaskan.

20. Sistem layanan referensi yang diterapkan membantu pemustaka.

Tabel 4.22

No.	Keterangan	Frekuensi (<i>f</i>)	Presentase (%)
1.	Sangat Setuju	34	37,4
2.	Setuju	52	57,1
3.	Kurang Setuju	4	4,4
4.	Tidak Setuju	1	1,1
5.	Sangat Tidak Setuju	-	-
	Total	91	100

Dari tabel di atas dapat disimpulkan bahwa sebanyak 57.1% pemustaka setuju dan 37,4% sangat setuju. Yang jika dijumlahkan maka menjadi 94,5% yang setuju dan sangat setuju. Sedangkan yang tidak setuju mencapai 5,5%.Hal itu dapat disimpulkan bahwa sebagian besar pemustaka setuju sistem layanan referensi yang diterapkan membantu pemustaka.

21. Ketersediaan e-book sudah maksimal.

Tabel 4.21

No.	Keterangan	Frekuensi (<i>f</i>)	Presentase (%)
1.	Sangat Setuju	29	31,9
2.	Setuju	46	50,5
3.	Kurang Setuju	14	15,4
4.	Tidak Setuju	1	1,1
5.	Sangat Tidak Setuju	1	1,1
	Total	91	100

Dari tabel di atas dapat disimpulkan bahwa sebanyak 50.5% pemustaka setuju dan 31,9% sangat setuju. Yang jika dijumlahkan maka menjadi 82,4% yang setuju dan sangat setuju. Sedangkan yang tidak setuju mencapai 17,6%. Hal itu dapat disimpulkan bahwa sebagian besar pemustaka setuju ketersediaan e-book sudah maksimal.

C. Pembahasan

Variabel		Indikator	Nomor Butir
Persepsi Terhadap Referensi Pemustaka Layanan		1. Keadaan ruangan.	1, 2
		2. Pustakawan.	3, 4, 5, 6
		3. Sistem layanan.	16, 18, 20
		4. Koleksi referensi.	7, 8, 9, 10, 11, 12, 13,
		5. Penelusuran informasi.	14, 21 15, 17, 19

Layanan referensi di Perpustakaan Poltekkes Kemenkes Aceh menyediakan berbagai koleksi. Diantaranya yaitu; KTI mahasiswa (karya tulis ilmiah) tercetak maupun CD, karya tulis ilmiah dosen, laporan praktek mahasiswa, laporan pengabdian masyarakat, modul ajar, jurnal tercetak maupun non cetak, majalah, koran, bulletin, dan kamus. Semua koleksi tercetak yang terdapat di layanan referensi tidak bisa dipinjamkan tetapi bisa difotokopi kecuali karya tulis mahasiswa yang tidak bisa dipinjamkan dan tidak bisa difotokopi.⁵⁸

⁵⁸Wawancara bersama Pustakawan UPT Perpustakaan Poltekkes Kemenkes Aceh.

Salah satu faktor internal timbulnya persepsi yaitu karena adanya kebutuhan. Hal yang dibutuhkan oleh pemustaka telah disediakan oleh perpustakaan terutama bagian layanan referensi. Diantara kebutuhan pemustaka yaitu pemustaka membutuhkan referensi untuk menulis atau menyusun karya ilmiah yang akan ditulisnya. Oleh karena itu, banyak pemustaka yang mempunyai kebutuhan untuk mencari referensi sehingga menumbuhkan minat untuk mengunjungi layanan referensi dengan harapan mendapatkan koleksi perpustakaan atau buku maupun jurnal sebagai sumber referensi yang akan dimuat di dalam karya tulis ilmiah miliknya sendiri.

Persepsi pada setiap orang bisa berbeda-beda. Karena itu, persepsi tidak dapat dikatakan benar atau salah. Bisa saja persepsi seseorang terhadap sesuatu, mungkin saja berbeda dengan persepsi orang lain tentang objek yang sama.

Dari tabel penjabaran penelitian yang telah peneliti lakukan, dapat diambil kesimpulan bahwasanya sebagian besar pemustaka memiliki persepsi yang positif terhadap layanan referensi di perpustakaan Poltekkes Kemenkes Aceh yaitu sebanyak 93,20% dan yang memiliki persepsi negatif adalah sebanyak 6,80%. Meskipun begitu, koleksi tercetak yang dimiliki oleh perpustakaan layanan referensi lebih banyak yang mencapai 11.722 judul sedangkan e-book mencapai 1787 judul. Oleh karena itu, presentase pemustaka yang menyukai koleksi tercetak lebih tinggi mencapai 95,6% disebabkan karena koleksi tercetak memiliki lebih banyak judul yang bervariasi. Koleksi tercetak yang terdapat di perpustakaan Poltekkes Kemenkes Aceh merupakan terbitan tahun 2010 ke bawah dan banyak juga tahun 2010 ke atas.

Sedangkan jumlah akses pemustaka terhadap koleksi tercetak pada layanan referensi pada tahun 2020 mencapai 3.256 anggota dan jumlah akses pemustaka pada koleksi digital mencapai 1.402 anggota.



BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

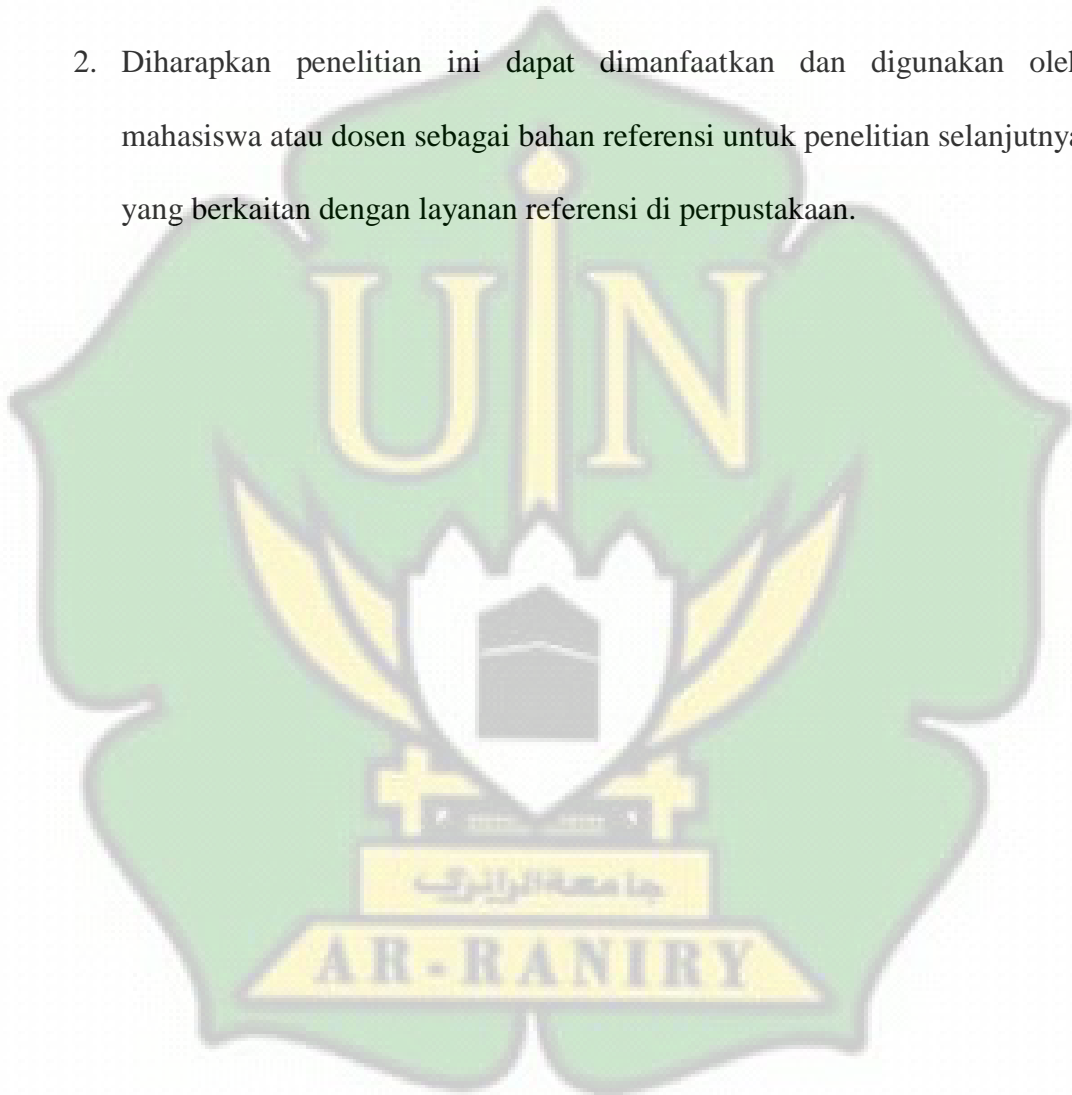
Dari pemaparan hasil penelitian dan pembahasan di atas, maka dapat diambil kesimpulan bahwa sebanyak 93,20% pemustaka memiliki persepsi positif terhadap layanan referensi yang ada di Perpustakaan Poltekkes Kemenkes Aceh. Hal itu dikarenakan koleksi yang terdapat di layanan referensi sudah sesuai kebutuhan pemustaka. Koleksi tercetak yang dimiliki oleh perpustakaan layanan referensi lebih banyak yang mencapai 11.722 judul sedangkan e-book mencapai 1787 judul. Tetapi jumlah pemustaka yang memilih akses koleksi tercetak masih lebih tinggi yang mencapai 3.256 anggota dari pada pemustaka yang memilih koleksi non cetak yaitu sebanyak 1.402 anggota. Oleh karena itu, jika dibandingkan dengan koleksi tercetak dan non cetak, pemustaka lebih menyukai koleksi tercetak dengan persentase 95,6%.

Sedangkan sebagian kecil pemustaka yaitu sebanyak 6,80% memiliki persepsi negatif karena koleksi atau layanan referensi dinilai masih kurang terhadap kebutuhan pemustaka.

B. Saran

Dari hasil penelitian dan penarikan kesimpulan yang telah peneliti lakukan, maka ada beberapa saran yang peneliti harapkan dapat membuat UPT Perpustakaan Poltekkes Kemenkes Aceh terus berkembang ke arah lebih baik, maka peneliti mengemukakan saran sebagai berikut:

1. Agar perpustakaan terus melakukan pengadaan pada jenis-jenis koleksi terbaru. Baik koleksi tercetak maupun non cetak untuk pemustaka dikarenakan ilmu kesehatan terus berkembang dengan seiring berjalannya waktu.
2. Diharapkan penelitian ini dapat dimanfaatkan dan digunakan oleh mahasiswa atau dosen sebagai bahan referensi untuk penelitian selanjutnya yang berkaitan dengan layanan referensi di perpustakaan.



DAFTAR PUSTAKA

- Ahmad Isywaru Mujab, Ary Setyadi, and Rukiyah Rukiyah , 2015, "*Persepsi Pemustaka Terhadap Sikap Pustakawan dalam Layanan Referensi di Perpustakaan Universitas Katolik Soegijapranata.*" *Jurnal Ilmu Perpustakaan* 4, no. 2.
- Anas Sudijono, 2009, *Pengantar Statistik Pendidikan*, (Jakarta: Raja Grafindo Persada).
- Basrowi, 2008, *Memahami Penelitian Kualitatif*, (Jakarta: Rineka Cipta).
- Darwanto dkk, 2015, *Pedoman Penyelenggaraan Perpustakaan Perguruan Tinggi*, (Jakarta: Perpustakaan Nasional RI).
- Dian Wulandari, 2009, *Layanan Informasi di Era Informasi: Menjalankan Fungsi Pendidik pada Perpustakaan Perguruan Tinggi*, (Jakarta: Universitas Kristen Petra).
- Djam'an Satori dan Aan Komariah, 2011, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Bandung: Alfabeta).
- Elva Rahmah, 2018, *Akses dan Layanan Perpustakaan: Teori dan Aplikasi*, (Jakarta: Prenada Media Group).
- Emzir, 2012, *Metodologi Penelitian Kualitatif: Analisis Data*, (Jakarta : Rajawali Pers).
- Fauzia Dalimunthe, 2015, *Pemanfaatan Layanan Referensi dalam Memenuhi kebutuhan informasi pengguna Dinas Perpustakaan dan Arsip Provinsi Sumatera Utara*, (Skripsi), Universitas Sumatera Utara, Medan.
- Gumelar Satya Dharma et al., 2015, "*Implementasi Layanan Referensi Pada Perpustakaan Perguruan Tinggi Negeri Di Surabaya The Implementation of Reference Services on the Library of State Universities in Surabaya*," *RECORD AND LIBRARY JOURNAL Korespondensi* 1, no. 2: 193–200, <https://e-journal.unair.ac.id/RLJ/article/viewFile/7083/4356>
- Hadi, 2001, *Metodologi Research*, (Yogyakarta: UGM Press).
- Heri Jauhari, 2010 *Panduan Penulisan Skripsi Teori Dan Praktek*, (Bandung: Pustaka Setia).
- Hirawati, 2014 "*Persepsi Pemustaka Terhadap Pelayanan Di Perpustakaan Umum Daerah Kabupaten Barru*," 1–73, <http://repositori.uin-laauddin.ac.id/5409/1/HIRAWATI.pdf>.

- [Http://digilib.poltekkesaceh.ac.id/sejarah/](http://digilib.poltekkesaceh.ac.id/sejarah/) diakses pada tanggal 09 November 2021
- Husein Umar, 2005, *Metode Penelitian untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*, (Jakarta: Raja Grafindo Persada).
- Ibrahim Bafadhal dalam Yaya Suhendar, 2014, *Cara Mengelola Perpustakaan Sekolah Dasar*, (Jakarta: Prenada).
- Imran Berawi, 2012, "Mengenal Lebih Dekat Perpustakaan Perguruan Tinggi," *Jurnal Iqra'* 6, no. 1 : 49–51, <http://repository.uinsu.ac.id/690/>.
- Kamus Besar Bahasa Indonesia Daring, s.v." kamus", diakses 19 Agustus 2021, <https://kbbi.web.id/referensi>
- Kamus Besar Bahasa Indonesia Daring, s.v." kamus", diakses 6 Juli 2021, <https://kbbi.web.id/persepsi>.
- Laporan tahunan perpustakaan Poltekkes Kemenkes Aceh tahun 2020
- Laporan tahunan tahun 2020 Perpustakaan Poltekkes Kemenkes Aceh.
- Lexy Moleong, 2011, *Metode Penelitian Kualitatif*, (Bandung: Remaja Cipta Rosda Karya).
- Marzuki, 1989, *Metodologi Penelitian Riset*, (Yogyakarta: Fakultas Ekonomi UI).
- Muh. Syarif Bando dkk, 2014, *Perpustakaan Perguruan Tinggi : Standar Nasional Perpustakaan Perguruan Tinggi*, (Jakarta: Perpustakaan Nasional RI).
- Muh. Syarif Bando dkk, 2014, *Petunjuk Pelaksanaan Akreditasi Perpustakaan*, (Jakarta: Perpustakaan Nasional RI).
- Muhammad, 2008, *Metodologi Penelitian Ekonomi Islam*, (Jakarta: Rajawali Press).
- Nina Ariani Martini dan Ida Farida, *Materi Pokok Psikologi Perpustakaan*, ed.1,(Jakarta: Universitas Terbuka).
- Nina Ariyani Martini dan Ida Farida, 2010, *Psikologi Perpustakaan*, (Jakarta: Universitas Terbuka).
- Pedoman Umum Perpustakaan Perguruan Tinggi*, 1978, (Jakarta: Seri Penerbitan Perpustakaan).
- Perpustakaan Nasional RI. 1992. *Pedoman Penyelenggaraan Perpustakaan*. (Jakarta: Perpustakaan Nasional RI).
- Pratiwi, Eliska, I. Nyoman Sujana, dan Iyus Akhmad Haris. 2009, "*Persepsi dan Partisipasi Masyarakat Terhadap Penerapan Program Kerja*

BUMDES Dwi Amertha Sari di Desa Jinengdalem." Jurnal Pendidikan Ekonomi Undiksha 11, no. 1.

- Puguh Suharso, 2009, *Metode Penelitian Kuantitatif Untuk Bisnis: Pendekatan Filosofi dan Praktis*, (Jakarta: Malta Printindo).
- Riadatul Ghina, 2015, *Persepsi Pemustaka Terhadap Layanan Referensi Di Badan Perpustakaan Dan Arsip Daerah Provinsi Sulawesi Selatan*.
- Sahidin, "Metode Penelitian Bab III," *Biomass Chem Eng* 49, no. 23–6 (2015): 40–68, https://eprints.uny.ac.id/53740/4/TAS_BAB_III_13416241020.pdf, hal.3.
- Saifuddin Azwar, 2009, *Metode Penelitian*, (Yogyakarta : Pustaka Pelajar).
- Seojono Trimono, 1992, *Pedoman Penyelenggaraan Perpustakaan*, (Bandung: Remaja Rosdakarya).
- Seri Andriani, 2016, "Persepsi Pemustaka Terhadap Layanan Corean Dan Indian Corner Di Upt Perpustakaan Unsyiah," (Skripsi), Fakultas Adab dan Humaniora, UIN Ar-Raniry, Banda Aceh.
- Stephen P. Robbins, 2015, *Perilaku Organisasi*, (Jakarta: Penerbit Salemba Empat).
- Sugiono, 2011, *Metode Penelitian Kuantitatif dan R&D*, (Bandung: Alfabeta).
- Sutarno NS, 2006, *Manajemen Perpustakaan: Suatu Pendekatan Praktik*, (Jakarta: Sagung Seto).
- Sutarno Ns, 2016, *Manajemen Perpustakaan*, (Jakarta: Sagung Seto).
- Sutrisno Hadi, 1990, *Metode Research Untuk Penulisan Paper, Tesis dan Disertasi*, (Yogyakarta: Fakultas Psikologi Gajah Mada).
- Undang-undang no.43 tahun 2007 tentang perpustakaan pasal 1 ayat (9).
- Wawancara dengan Abdul Manar, 5 Oktober 2021 di Perpustakaan UIN Ar-Raniry.
- Wiji Suwarno, 2009, *Psikologi Perpustakaan*, (Jakarta: Sagung Seto).
- William A.Katz dalam skripsi Umi Kalsum, 2016, "Referensi Sebagai Layanan, Referensi Sebagai Tempat: Sebuah Tinjauan Terhadap Layanan Referensi Di Perpustakaan Perguruan Tinggi," *IQRA: Jurnal Ilmu Perpustakaan Dan Informasi (e-Journal)* 10, no. 1.
- Yasmin Yendri, 2011, *Pengaruh Pendidikan dan Pelatihan Pegawai Dalam Meningkatkan Mutu Layanan Referensi pada Badan Arsip dan Perpustakaan Aceh*, (skripsi) Fakultas Adab dan Humaniora, Universitas Islam Negeri Ar-Raniry, Banda Aceh.



SURAT KEPUTUSAN
DEKAN FAKULTAS ADAB DAN HUMANIORA UIN AR-RANIRY
Nomor: 579/Un.08/FAH/KP.004/05/2021
TENTANG

PENGANGKATAN PEMBIMBING SKRIPSI
BAGI 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 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 bagi mahasiswa Fakultas Adab dan Humaniora UIN Ar-Raniry Banda Aceh.

Pertama : Menunjuk saudara :

1. Dr. Bustami, M.Hum (Pembimbing Pertama)
2. Umar Bin Abd. Aziz, S.Ag., S.S., M.A. (Pembimbing Kedua)

Untuk membimbing skripsi mahasiswa

Nama : Sara Ulvani
NIM : 170503096
Prodi : Ilmu Perpustakaan
Judul : Persepsi Pemustaka terhadap Layanan Referensi di Perpustakaan Poltekkes Kemenkes Aceh

Kedua : Surat Keputusan ini mulai 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 M
21 Ramadan 1442 H

Dekan,


Fauzi

T e m b u a n :

1. Rektor UIN Ar-Raniry;
2. Dekan Fakultas Adab dan Humaniora UIN Ar-Raniry;
3. Ketua Prodi Ilmu Perpustakaan Fakultas Adab dan Humaniora UIN Ar-Raniry;
4. Sub Bagian Administrasi Umum dan Kepegawaian Fakultas
5. Yang bersangkutan untuk dimaklumi dan dilaksanakan.
6. 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 : 2112/Un.08/FAH.I/PP.00.9/11/2021
Lamp : -
Hal : *Penelitian Ilmiah Mahasiswa*

Kepada Yth,
Direktur Poltekkes kemenkes Aceh

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

Nama/NIM : **SARA ULVANI / 170503096**
Semester/Jurusan : IX / Ilmu Perpustakaan
Alamat sekarang : Ulee Kareng

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 *Persepsi Pemustaka Terhadap Layanan Referensi di Perpustakaan Poltekkes Kemenkes Aceh*

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

Banda Aceh, 22 November 2021
an. Dekan
Wakil Dekan Bidang Akademik dan Kelembagaan,



Berlaku sampai : 22 Maret 2022

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



**KEMENTERIAN KESEHATAN RI
BADAN PENGEMBANGAN DAN PEMBERDAYAAN
SUMBER DAYA MANUSIA KESEHATAN
POLTEKKES ACEH**

Alamat : Jln. Soekarno-Hatta Kampus Terpadu Poltekkes Aceh, Aceh Besar 23352
Phone : 0651 – 46128 Fax: 0651-46127
e-mail: poltekkes_aceh@yahoo.com Website: www.poltekkesaceh.ac.id



Nomor : KM.06.02/12958/2021
Hal : Keterangan Selesai Penelitian

24 Desember 2021

Yth, Dekan Fakultas Adab Dan Humaniora
UIN Ar-Raniry
Jl. Syeh Abdul Rauf Kopelma Darussalam, Banda Aceh

Berdasarkan Surat dari Dekan Fakultas Adab dan Humaniora UIN Ar- Raniry Nomor: 2112/Un.08/FAH.I/PP.00.9/11/2021 Tanggal 22 November 2021 tentang izin penelitian, sejak tanggal 6 s/d 10 Desember 2021 yang namanya tersebut dibawah ini telah melaksanakan penelitian di Unit Perpustakaan Terpadu Poltekkes Kemenkes Aceh.

Nama : SARA ULVANI
Nim/ Prodi : 170503096/ S1-IP
Judul Penelitian: Persepsi Pemustaka Terhadap Layanan Referensi
diperpustakaan Poltekkes Kemenkes Aceh

Demikian kami sampaikan, atas kerjasama yang baik kami ucapkan terimakasih.


T. Iskandar Faisal, S.Kp. M.Kes
NIP. 197007081993031005

AR-RANIRY

Angket Penelitian

Petunjuk Pengisian

1. Isilah identitas saudara/I dengan lengkap dan benar pada lembar yang telah disediakan.
2. Bacalah pertanyaan-pertanyaan dibawah ini dengan seksama sebelum saudara/I menentukan pilihan jawaban.
3. Pilihlah salah satu dari beberapa alternatif jawaban yang tersedia dengan memberi tanda (√) pada pilihan jawaban.

	Jawaban	Skor
SS	Sangat Setuju	5
S	Setuju	4
KS	Kurang Setuju	3
TS	Tidak Setuju	2
STS	Sangat Tidak Setuju	1

Identitas Diri

Nama :

Jurusan :

Email :

Daftar Pertanyaan

Berilah tanda (√) pada jawaban yang sesuai menurut anda

No.	Pertanyaan	Persepsi Pemustaka				
		SS	S	KS	TS	STS
	Skor	5	4	3	2	1
1.	Ruangan layanan referensi rapi dan teratur					
2.	Letak ruangan layanan referensi sudah strategis.					
3.	Kesopanan petugas layanan referensi.					
4.	Penampilan petugas perpustakaan rapi dan menarik.					
5.	Petugas perpustakaan layanan referensi ramah.					
6.	Kemampuan dalam melayani keluhan pemustaka.					
7.	Koleksi layanan referensi lengkap.					
8.	Koleksi referensi sudah up to date (terbaru).					
9.	Jenis koleksi referensi memenuhi kebutuhan informasi.					
10.	Perpustakaan layanan referensi memiliki dokumen digital.					
11.	E-book membantu mahasiswa/pemustaka.					

12.	Koleksi tercetak lebih disukai.					
13.	Koleksi digital lebih disukai.					
14.	Koleksi referensi tersusun dengan rapi.					
15.	Pustakawan membantu dalam memberikan informasi mengenai koleksi layanan referensi yang dibutuhkan.					
16.	Pelayanan referensi sudah dilaksanakan sesuai jadwal.					
17.	Bebas melakukan penelusuran secara langsung ke rak koleksi.					
18.	Pelayanan referensi berlangsung dengan prosedur yang mudah.					
19.	Proses penelusuran informasi koleksi referensi memuaskan.					
20.	Sistem layanan referensi yang diterapkan membantu pemustaka.					
21.	Ketersediaan e-book sudah maksimal.					

