

**EVALUASI LAYANAN PERPUSTAKAAN KELILING KANTOR ARSIP
DAN PERPUSTAKAAN KABUPATEN GAYO LUES DAN KAITANNYA
DENGAN TINGKAT PEMINJAMAN KOLEKSI**

SKRIPSI

Diajukan Oleh:

SABIRIN

Mahasiswa Fakultas Adab dan Humaniora

Jurusan Ilmu Perpustakaan

NIM: 531202922



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

SKRIPSI

Diajukan Kepada Fakultas Adab Dan Humaniora UIN Ar-Raniry

Darussalam-Banda Aceh Sebagai Salah Satu Beban Studi

Program Strata Satu (S1) Ilmu Perpustakaan

Diajukan Oleh:

Sabirin

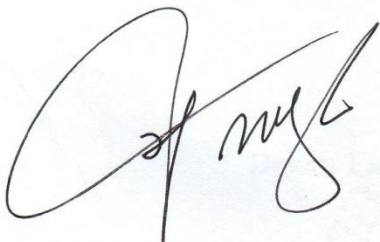
Mahasiswa Fakultas Adab Dan Humaniora

Program Strata Satu (S1) Ilmu Perpustakaan

NIM : 531202922

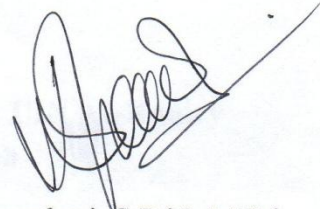
Disetujui Untuk Diuji/Dimunaqasyahkan Oleh:

Pembimbing I



Zubaidah, M.Ed
NIP. 197004242001122001

Pembimbing II



Nurrahmi, S.Pd.I., M.Pd
NIP. 197902222003122001

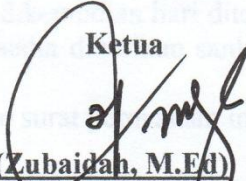
**Telah Diuji Panitia Ujian Munaqasyah Skripsi
Fakultas Adab dan Humaniora UIN Ar-Raniry dan Dinyatakan
Lulus
dan Diterima Sebagai Salah Satu Beban Studi Program
Sarjana S-1
Dalam Ilmu Perpustakaan**

**Pada Hari/Tanggal:
Jum'at 11 Agustus 2017 M
1438 H**

Di Darussalam-Banda Aceh

Panitia Ujian Munaqasyah Skripsi

Ketua


(Zubaidah, M.Ed)
NIP. 197004242001122001

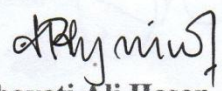
Sekretaris


(Nurrahni, S Pd, M.Ed)
NIP. 197902222003122001

Anggota

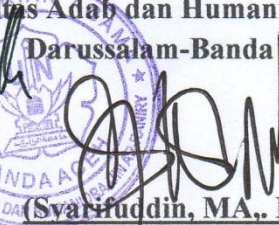

(Mukhtaruddin, M.LIS)
NIP. 19771115200912001

Anggota


(Nurhayati Ali Hasan, M.LIS)
NIP. 197307281999032002

Mengetahui,

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



(Svarifuddin, MA., Ph.D)
Nip. 197001011997031005

Surat Pernyataan Keaslian

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : sabirin

Nim : 531202922

Prodi : S1-IP

Judul Skripsi : Evaluasi Layanan Perpustakaan Keliling Kantor Arsip Dan Perpustakaan Kabupaten Gayo Lues Dan Kaitanya Dengan Tingkat Peminjaman Koleksi

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

Demikian surat pernyataan ini saya buat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Banda Aceh, 04 Agustus 2017

Yang membuat pernyataan,



Sabirin

KATA PENGANTAR



Alhamdulillahirabbil'alamin, segala puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah Swt, yang telah melimpahkan berkah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Setelah melalui perjuangan panjang, guna memenuhi sebagian persyaratan mendapatkan membuat skripsi pada Program Studi S1-Ilmu Perpustakaan UIN Ar-Raniry. Selanjutnya shalawat beriring salam penulis panjatkan keharibaan Nabi Besar Muhammad Saw, yang telah membawa umat manusia dari alam kebodohan ke alam yang penuh ilmu pengetahuan. Alhamdulillah dengan petunjuk dan hidayah-Nya maka penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul **“EVALUASI LAYANAN PERPUSTAKAAN KELILING KANTOR ARSIP DAN PERPUSTAKAAN KABUPATEN GAYO LUES DAN KAITANNYA DENGAN TINGKAT PEMINJAMAN KOLEKSI”**. Skripsi ini penulis susun untuk memenuhi beban studi dan melengkapi kewajiban akademis dalam menyelesaikan Program Studi S1 Ilmu Perpustakaan pada Fakultas Adab dan Humaniora UIN Ar-Raniry Banda Aceh.

Penulis menyampaikan terima kasih dan penghargaan yang setinggi-tingginya kepada ayah tercinta M.Amin.AR (Almarhum) dan Ibunda tercinta Asiyah (Almarhumah) atas kasih sayang, perhatiannya yang senantiasa selalu mendoakan, dan memberikan dukungan untuk mencapai kesuksesan saya baik dunia maupun akhirat. Terima kasih saya ucapkan kepada kakak dan abang saya yang telah memotivasi saya dalam menyelesaikan skripsi ini. kakak Wirda, kakak Ramlah, kakak Jamiati, kakak Sukarni, abang Muhammad Ludin, kakak Kartina, abang Rian, abang Ulfa, abang Nisa dan abang Ulya.

Proses penyelesaian karya ilmiah ini tidak terlepas dari bantuan dan dorongan banyak pihak, terutama kepada dosen pembimbing penulis yaitu (pembimbing pertama) Ibu Zubaidah, M. Ed dan Ibu Nurrahmi, M.Ed selaku (pembimbing kedua). Oleh karena itu, penulis menyampaikan terima kasih banyak atas bantuan dan bimbingan yang diberikan.

Terima kasih saya ucapkan kepada Bapak Syarifuddin, M.A.,Ph.D, selaku Dekan Fakultas Adab dan Humaniora UIN Ar-Raniry dan Bapak Nasruddin AS selaku wakil Dekan bidang akademik dan kelembagaan beserta seluruh staf dan jajarannya, dan terima kasih pula kepada semua dosen, pegawai dan staf akademik Fakultas Adab dan Humaniora jurusan S1-Ilmu Perpustakaan.

Terima kasih juga penulis ucapkan kepada Bapak Syabri, SPd. Selaku kepala Kantor Arsip dan Perpustakaan Kabupaten Gayo Lues yang telah memberikan izin kepada penulis untuk melakukan penelitian. Penulis juga menyampaikan terima kasih kepada staf Kantor Arsip dan Perpustakaan Kabupaten Gayo Lues, yang telah bersedia bekerja sama dan membantu penulis dalam mengumpulkan data selama melakukan penelitian.

Ucapan terima kasih juga penulis ucapkan untuk seluruh sahabat-sahabat di Prodi S1-Ilmu Perpustakaan angkatan 2012 khususnya Unit 03. Teristimewa buat Marhalim, Maghfirah, Cut Rika Afriana, Dea Fitria, Kurnia Safitri, Siti Suryanti, Nur ‘Aini, Wahyu Diana, Evida Roslia, Zulfikri, M.Taufiq, Ade Jualian Syahrona, Hendri al Fadhli dan Akbarrullah, Salmadi, Basrah Akbar, M.Igbal, Andi Syahputra. Buat teman-teman kos Ahmad Syahputra, Khairul Rasiqin, Azzam, Amin, Agustiadi, Alpadli, Khaidir, Bang Armada, Bang Armin, Bang Herman dan Syahbandi.

Penulis mendoakan semoga Allah SWT membalas kebaikan semua pihak yang telah membantu dalam penyelesaian skripsi ini dengan melimpahkan karunia-Nya. Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih banyak kekurangan-kekurangan, untuk itu penulis sangat mengharapkan kritik dan saran yang membangun demi kesempurnaan skripsi ini. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat dan menambah wawasan bagi pembaca pada umumnya juga bagi penulis khususnya. Aamiin.

Banda Aceh, 11 Agustus 2017

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
LEMBAR PERNYATAAN.....	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL.....	viii
DAFTAR LAMPIRAN.....	ix
ABSTRAK	x
 BAB I: PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah	6
C. Tujuan Penelitian	6
D. Manfaat Penelitian	7
E. Penjelasan Istilah.....	8
 BAB II: KAJIAN PUSTAKA DAN LANDASAN TEORI	11
A. Kajian Pustaka.....	11
B. Evaluasi Layanan Perpustakaan Keliling.....	12
1. Pengertian Perpustakaan Keliling	12
2. Jenis Layanan di Perpustakaan Keliling	14
3. Metode Evaluasi Layanan	16
C. Layanan Sirkulasi (Peminjaman Koleksi).....	23
 BAB III: METODE PENELITIAN	31
A. Rancangan Penelitian.....	31
B. Lokasi dan Waktu Penelitian	31
C. Populasi dan Sampel Penelitian	32
D. Teknik Pengumpulan Data.....	34
E. Teknik Analisis Data.....	36
 BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	37
A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian	37
B. Evaluasi Layanan Perpustakaan Keliling Kantor Arsip dan Perpustakaan Kabupaten Gayo Lues dengan Tingkat Peminjaman Koleksi	39
C. Kaitan Antara Layanan dengan Tingkat Peminjaman Koleksi Perpustakaan Keliling Kantor Arsip dan Perpustakaan Kabupaten Gayo Lues	50
 BAB V: PENUTUP	53
A. Kesimpulan	53
B. Saran.....	54
 DAFTAR PUSTAKA	55
LAMPIRAN-LAMPIRAN.....	57
BIODATA PENULIS	

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1	Kriteria Rata-rata Aktifitas	36
Tabel 4.1	Persentase Penilaian Responden Terhadap Layanan Perpustakaan Keliling	40
Tabel 4.2	Jumlah Koleksi Buku di Perpustakaan Keliling Kantor Arsip dan Perpustakaan Kabupaten Gayo Lues	41
Tabel 4.3	Kelompok dan Jenis Koleksi Buku Kebutuhan Perpustakaan Keliling Kabupaten Gayo Lues	44
Tabel 4.4	Daftar Peminjaman Koleksi di Perpustakaan Keliling Kantor Arsip dan Perpustakaan Kabupaten Gayo Lues.....	50

ABSTRAK

Skripsi ini berjudul Evaluasi Layanan Perpustakaan Keliling Kantor Arsip dan Perpustakaan Kabupaten Gayo Lues dan Kaitannya dengan Tingkat Peminjaman Koleksi. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui layanan perpustakaan Keliling yang dijalankan oleh Kantor Arsip dan Perpustakaan Kabupaten Gayo Lues dan kaitan antara layanan perpustakaan dengan tingkat peminjaman koleksi perpustakaan keliling Kantor Arsip dan Perpustakaan Kabupaten Gayo Lues. Penelitian ini merupakan penelitian lapangan dengan pendekatan kualitatif. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan observasi dan kuesioner/angket yang diberikan kepada 88 responden dari 700 populasi. Jumlah sampel yang diambil menggunakan rumus Slovin. Analisis data menggunakan model deskriptif dan persentase. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan di perpustakaan keliling Kantor Arsip dan Perpustakaan Kabupaten Gayo Lues dapat diketahui bahwa secara umum perpustakaan keliling Kantor Arsip dan Perpustakaan Kabupaten Gayo Lues telah memberi layanan yang baik terhadap pemustaka. Pemustaka yang merasa sangat puas mencapai 52,27% dan 47,73% puas terhadap layanan perpustakaan keliling. Selain itu, terdapat kaitan antara layanan dengan tingkat peminjaman koleksi perpustakaan keliling Kantor Arsip dan Perpustakaan Kabupaten Gayo Lues sangat besar, yaitu dengan adanya perpustakaan keliling ini menjadikan minat baca siswa-siswi dan masyarakat meningkat. Tingkat peminjaman koleksi sebesar 12% pada bulan Mei, dan meningkat mencapai 37% pada bulan Juni. Dengan demikian, membaca menjadi budaya keseharian siswa-siswi dan masyarakat di kabupaten Gayo Lues.

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Sejalan dengan perkembangan teknologi informasi dan pemahaman literasi masyarakat, maka perkembangan pengelolaan perpustakaan pun mengalami perubahan dan pergeseran. Kemudian muncul istilah-istilah yang mengikutinya seperti perpustakaan elektronik (*e-library*), perpustakaan digital (*digital library*), perpustakaan terpasang (*online library*), perpustakaan tanpa dinding (*library without wall*), perpustakaan maya (*virtual library*), dan perpustakaan keliling (*mobile library*).¹

Perpustakaan keliling adalah perpustakaan yang bergerak (*mobile library*) dengan membawa bahan pustaka seperti buku, majalah, koran dan bahan pustaka lainnya untuk melayani masyarakat dari suatu tempat ke tempat lain yang belum terjangkau oleh pelayanan perpustakaan. Umumnya perpustakaan keliling merupakan layanan pengguna di bidang jasa yang mempunyai peranan yang sangat strategis dalam membangun kecerdasan bangsa. Dengan adanya perpustakaan keliling masyarakat bisa mendapatkan wawasan yang lebih luas.

Menurut Sutarno, perpustakaan keliling merupakan jenis layanan yang dikembangkan pada perpustakaan umum, yang disebut Unit Layanan Perpustakaan Keliling (ULPK), yang memberikan layanan berkeliling (*mobile*) mendatangi tempat

¹Muhammad Ali, *Panduan Perpustakaan Keliling* (Jakarta: Gramedia, 2006), 3.

pemukiman penduduk, tempat kegiatan masyarakat seperti di sekolah, kantor kelurahan, atau tempat-tempat tertentu yang dianggap strategis.²

Perpustakaan keliling juga bertujuan untuk menjangkau lebih jauh ke tempat tinggal masyarakat yang belum, atau sulit dicapai oleh layanan perpustakaan yang menetap. Selain itu Sutarno mengungkapkan layanan yang dilakukan perpustakaan keliling sekaligus merupakan media yang efektif untuk atau melakukan sosialisasi, promosi dan media dalam menjajaki atau semacam penelitian tentang kemungkinan apakah di tempat-tempat tertentu sudah waktunya untuk dibangun sebuah perpustakaan.³

Setiap perpustakaan belum tentu mampu dijangkau oleh seluruh penggunanya, salah satunya disebabkan oleh tidak terjangkaunya gedung perpustakaan oleh masyarakat. Hal inilah yang mendorong perpustakaan untuk menyediakan layanan perpustakaan keliling, sebagaimana yang dilakukan oleh Kantor Arsip dan Perpustakaan Kabupaten Gayo Lues. Pelaksanaan operasional layanan perpustakaan keliling di Kantor Arsip dan Perpustakaan Kabupaten Gayo Lues dilakukan 5 kali dalam 1 minggu (Senin s/d Jumat), dari jam 08:00 s/d 12.00 dan 14:00 s/d 17:00, meliputi 4 kecamatan yang berjalan dalam pelayanan perpustakaan keliling Kantor Arsip dan Perpustakaan Gayo Lues. Layanan perpustakaan keliling difokuskan di sekolah-sekolah dan pesantren-pesantren yang ada pada setiap kecamatan mulai dari SD, SMP/ sederajat hingga SMA/ sederajat.

² Sutarno NS, *Mengenal Perpustakaan* (Jakarta: Sagung Seto, 2006), 41.

³ Sutarno NS, *Perpustakaan dan Masyarakat* (Jakarta: Sagung Seto, 2006), 18-19.

Layanan dilaksanakan dengan menggunakan mobil operasional perpustakaan keliling dengan jumlah armada sebanyak 1 buah.⁴

Dalam menjalankan operasionalnya, perpustakaan keliling sering sekali mengalami berbagai kendala, akibat kurangnya anggaran yang diperoleh dari Pemerintah Kabupaten Gayo Lues. Hal ini menyebabkan tidak berjalannya program-program Perpustakaan Keliling secara maksimal. Oleh karena itu, perlu dilakukan evaluasi terhadap program yang belum dicapai ketika memberikan informasi kepada masyarakat yang tinggal jauh dari pusat kota. Berkaitan dengan evaluasi yang digunakan adalah mengacu pada Undang-Undang RI Nomor 20 Tahun 2003 yang menyebutkan bahwa sumber daya pendidikan adalah segala sesuatu yang digunakan dalam penyelenggaraan pendidikan, meliputi tenaga kependidikan, masyarakat, dana, sarana dan prasarana. Salah satu yang termasuk sarana dan prasarana adalah perpustakaan.⁵ Sedangkan teori yang lain adalah menurut Lasa menyatakan bahwa Perpustakaan merupakan unit kerja yang menghimpun, mengelola dan menyajikan kekayaan intelektual untuk kepentingan pendidikan, penelitian, pelestarian, informasi dan rekreasi untuk mencerdaskan kehidupan bangsa.⁶

Mengingat perpustakaan keliling di Kantor Arsip dan Perpustakaan Kabupaten Gayo Lues sudah berjalan di empat kecamatan yaitu Kecamatan Belangkejeren, Kecamatan Dabungelang, Kecamatan Kotapanjang dan kecamatan Blangpegayon, maka perlu dilakukan evaluasi terhadap pelayanan perpustakaan keliling tersebut apakah sudah dilakukan dengan maksimal atau belum sesuai standar

⁴ Observasi awal di Kantor Arsip dan Perpustakaan Kabupaten Gayo Lues, pada Tanggal 14 November 2016.

⁵ Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional, Pasal 45 Ayat 1.

⁶ Lasa, HS, *Manajemen Perpustakaan Sekolah* (Yogyakarta: Pinus, 2007), 26.

pelayanan perpustakaan. Hasil evaluasi ini nantinya diharapkan dapat memberikan masukan kepada pihak perpustakaan terhadap pelayanan yang telah diberikan oleh perpustakaan keliling sehingga diketahui bagaimana tingkat peminjaman oleh pengguna pada perpustakaan keliling yang selama ini telah beroperasi di Kabupaten Gayo Lues.

Banyak pakar telah memberikan definisi evaluasi, Norman E. Gronlund dalam Purwanto mengemukakan bahwa evaluasi adalah “*a systematic proses of determining the extend to which instructional objectev are achieved by pupils*” (evaluasi adalah suatu proses yang sistematis untuk menentukan atau membuat keputusan sampai sejauh mana tujuan-tujuan telah tercapai).⁷

Teori evaluasi mempunyai pengaruh penting terhadap evaluasi program modern. Para evaluator berpendapat bahwa teori adalah esensial bagi evaluasi, akan memulai perencanaan evaluasi dengan mengembangkan teori mengenai program yang akan di evaluasi yang dimulai dengan menelusuri analisis kebutuhan yang menghasilkan perlu adanya suatu program untuk memenuhi kebutuhan tersebut, tujuan atau sasaran program, pemangku kepentingan yang dilayani, layanan atau interfensi sosial yang dilakukan program, pengaruh program terhadap para pemangku kepentingan, dan perubahan sosial yang terjadi.⁸

Ada satu metode yang digunakan untuk mengukur kualitas layanan perpustakaan, dan biasanya diterapkan diperpustakaan umum, perguruan tinggi atau perpustakaan khusus. Metode ini juga bisa diterapkan di perpustakaan sekolah. Metode yang dimaksud adalah metode atau sistem yang sesuai dengan standar baku

⁷ Purwanto, *Psikologi Pendidikan* (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2006), 3.

⁸ Wirawan, *Evaluasi: Teori, Model, Standar, Aplikasi dan Profesi* (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2011), 49.

pelayanan publik adalah LibQual+™. LibQual+™ yang dikembangkan oleh para pakar bidang ilmu perpustakaan dan informasi yang tergabung dalam ARL (*Association Research Library*) di Amerika Serikat bekerjasama dengan Texas A&M University. LibQual+™ adalah salah satu metode yang khusus dikembangkan untuk mengukur kualitas layanan perpustakaan.

Menurut LibQual+™, yang dimaksud dengan mutu pelayanan adalah selisih (*gap*) antara harapan (*desired*) dan persepsi (*perceived*). Kesenjangan (*gap*) antara harapan dan persepsi pemustaka inilah yang disebut mutu pelayanan perpustakaan. Mutu pelayanan dianggap baik, bila skor persepsi lebih tinggi dari harapan, dan sebaliknya, mutu pelayanan dianggap belum baik, bila skor persepsi lebih rendah dari harapan. Metode LibQual+ digunakan untuk mengukur kualitas layanan perpustakaan berdasarkan tiga dimensi yang dijadikan indikator pengukuran yaitu: *Affect of service*, *Information control* dan *Library as place*.

Melakukan evaluasi pelaksanaan perpustakaan layanan keliling merupakan pekerjaan yang menyita banyak perhatian, tenaga dan energi karena sudah kewajiban dalam memberikan layanan di tempat yang akan dikunjungi petugas layanan perpustakaan. Melalui perpustakaan keliling masyarakat mudah terpenuhi informasi yang akan diperoleh dan dapat diterapkan untuk diri sendiri dan orang banyak.

Pentingnya evaluasi dilakukan terhadap layanan perpustakaan keliling karena untuk mengetahui sejauh mana Layanan Perpustakaan Keliling Kantor Arsip dan Perpustakaan Kabupaten Gayo Lues dilaksanakan dalam memberikan layanan kepada masyarakat yang sangat membutuhkan informasi. Penilaian keberhasilan pelaksanaan program perpustakaan keliling di Kantor Arsip dan Perpustakaan

Kabupaten Gayo Lues mengacu pada ketercapain pelayanan, keterpenuhan kebutuhan-kebutuhan masyarakat dan pihak-pihak yang terlibat langsung maupun tidak langsung yang berperan membantu masyarakat memperoleh layanan lebih maksimal.

Berdasarkan pembahasan di atas, maka penulis perlu untuk melakukan penelitian mengenai **“Evaluasi Layanan Perpustakaan Keliling Kantor Arsip dan Perpustakaan Kabupaten Gayo Lues dan Kaitannya dengan Tingkat peminjaman Koleksi”**

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka yang menjadi rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana layanan perpustakaan keliling yang dijalankan oleh Kantor Arsip dan Perpustakaan Kabupaten Gayo Lues?
2. Bagaimana kaitan antara layanan perpustakaan keliling Kantor Arsip dan Perpustakaan Kabupaten Gayo Lues dengan tingkat peminjaman koleksi?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui layanan Perpustakaan Keliling yang dijalankan oleh Kantor Arsip dan Perpustakaan Kabupaten Gayo Lues.
2. Untuk mengetahui kaitan antara layanan Perpustakaan Keliling Kantor Arsip dan Perpustakaan Kabupaten Gayo Lues dengan tingkat peminjaman koleksi.

D. Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan berbagai manfaat terutama bagi perkembangan ilmu pengetahuan, adapun manfaat yang diharapkan yaitu:

1. Manfaat teoritis

Secara teoritis hasil penelitian ini dapat menjadi sumbangan ilmu pengetahuan sehingga memperkaya ilmu pengetahuan itu sendiri, khususnya Ilmu Perpustakaan mengenai layanan perpustakaan keliling serta kaitannya dengan tingkat peminjaman koleksi oleh masyarakat.

2. Manfaat praktis

Selain manfaat teoritis, hasil penelitian ini juga diharapkan memberikan manfaat secara praktis sebagai berikut.

- a. Memberikan masukan kepada semua pihak, khususnya pihak pengelola perpustakaan, khususnya perpustakaan keliling Kantor Arsip dan Perpustakaan Kabupaten Gayo Lues mengenai hasil evaluasi layanan dan juga tingkat peminjaman koleksi oleh masyarakat.
- b. Sebagai acuan bagi peneliti selanjutnya yang mengangkat tema evaluasi layanan perpustakaan keliling.

E. Penjelasan Istilah

Menghindari kesalahan dalam menafsirkan istilah-istilah yang terdapat dalam judul skripsi ini, maka dijelaskan istilah-istilah yang digunakan sebagai berikut.

1. Evaluasi Layanan Perpustakaan Keliling

Evaluasi adalah suatu proses yang sistematis untuk menentukan atau membuat keputusan sampai sejauh mana tujuan-tujuan telah tercapai.⁹ Layanan perpustakaan adalah pemberian informasi dan fasilitas kepada pengguna dengan tujuan membantu menemukan literatur atau informasi yang di butuhkan. Dalam upaya mencapai kondisi ideal suatu organisasi untuk memberikan layanan prima kepada pelanggan (*costumer*).¹⁰ Rahayuningsih menyatakan bahwa pelayanan perpustakaan merupakan kegiatan memberikan layanan informasi kepada pengguna perpustakaan dengan menggunakan prinsip-prinsip: pelayanan bersifat universal, berorientasi pada pengguna, disiplin, dan sistem yang dikembangkan mudah, cepat, dan tepat.¹¹

Adapun maksud penulis dalam evaluasi layanan dalam penelitian ini adalah proses menilai sejauh mana sudah tercapainya tujuan pelayanan yang dilakukan oleh perpustakaan keliling.

Perpustakaan keliling adalah perpustakaan yang bergerak dengan membawa bahan pustaka seperti buku, majalah, koran dan bahan pustaka lainnya untuk melayani masyarakat dari satu tempat ke tempat lain yang belum terjangkau oleh

⁹ Purwanto, *Psikologi Pendidikan* (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2006), 3.

¹⁰ Sutarno NS, *Pendidikan dan Masyarakat* (Jakarta: Sagung Setu, 2006), 163.

¹¹ Rahayuningsih, *Pengelolaan Perpustakaan* (Jakarta: Graha Ilmu, 2007), 85.

layanan Perpustakaan Umum yang menetap.¹² Perpustakaan keliling adalah bagian dari perpustakaan umum. Perpustakaan keliling disediakan untuk memberikan layanan ekstensi, yaitu masyarakat yang lokasinya jauh dari perpustakaan.

Menurut Sutarno perpustakaan keliling merupakan jenis layanan yang dikembangkan pada perpustakaan umum yang disebut unit layanan perpustakaan keliling. Maksudnya agar perpustakaan keliling dapat memberikan layanan berkeliling (*mobile*) mendatangi tempat pemukiman penduduk, tempat kegiatan masyarakat seperti sekolah, kantor kelurahan atau tempat-tempat tertentu yang dianggap strategis.¹³ Perpustakaan keliling yang penulis maksud dalam penelitian ini adalah perpustakaan keliling pada Kantor Arsip dan Perpustakaan Kabupaten Gayo yang pelayanannya menggunakan mobil khusus yang telah dirancang sedemikian rupa sehingga menjadi perpustakaan keliling.

2. Tingkat Peminjaman Koleksi

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesi, tingkat didefinisikan dengan susunan yang berlapis-lapis atau berlingkek-lingkek seperti lingkek rumah, tumpuan pada tangga (jenjang).¹⁴ Tingkat dapat di definisikan dengan banyak, dan dalam jumlah yang besar. Peminjaman juga dapat didefinisikan sebagai salah satu kegiatan utama atau jasa utama perpustakaan. Bagian ini seringkali dianggap ujung tombak jasa perpustakaan karena bagian inilah yang pertama kali berhubungan serta paling sering digunakan pemakai, karenanya untuk kerja staf peminjaman dapat berpengaruh terhadap citra perpustakaan. Adapun yang dimaksud dengan tingkat peminjaman

¹²M. Abdul Wahid Ali, *Layanan Perpustakaan Keliling* (Jakarta: Ikatan Pustakawan Indonesia, 2006), 108.

¹³ Sutarno, NS, *Perpustakaan dan Masyarakat* (Jakarta: Sagung Seto, 2006), 41.

¹⁴ Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), Kamus versi online/daring (dalam jaringan) <https://kbbi.web.id/tingkat>

koleksi merupakan jumlah peminjaman koleksi oleh pembaca di perpustakaan keliling Kantor Arsip dan Perpustakaan Kabupaten Gayo lues.

BAB II

KAJIAN PUSTAKA DAN LANDASAN TEORI

A. Kajian Pustaka

Untuk menguatkan kajian skripsi ini, penulis menelusuri beberapa tulisan yang pernah dituliskan sebelumnya, untuk mengetahui perbedaan dan kemiripan dengan penelitian yang penulis lakukan nantinya. Ada beberapa penelitian yang sejenis yang pernah dilakukan peneliti sebelumnya, meskipun penelitian tersebut memiliki perbedaan dan juga kemiripan dengan penulis lakukan.

Penelitian Manita, dengan tujuan penelitian untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan perpustakaan Universitas Negeri Padang terhadap mahasiswa. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif yang bertujuan mendeskripsikan karakteristik dari kualitas layanan perpustakaan. Metode LibQual+™ digunakan untuk mengukur kualitas layanan perpustakaan berdasarkan tiga dimensi yang dijadikan indikator pengukuran yaitu *Affect of Service* (sikap petugas perpustakaan dalam melayani pengguna), *Information Control* (ketersediaan koleksi dan kemudahan akses informasi) dan *Library as Place* (perpustakaan sebagai sebuah tempat). Hasil penelitian menunjukkan bahwa layanan perpustakaan terhadap mahasiswa sangat maksimal dengan adanya metode LibQual dan mendapat respon sangat baik dari mahasiswa.¹

Penelitian Sari, pada tahun 2011 dengan judul “Evaluasi Layanan Perpustakaan Keliling Badan, Arsip dan Dokumentasi Provinsi Sumatera Utara di

¹ Manita Rika Jufriazia, “Evaluasi Kualitas Layanan Perpustakaan dengan Menggunakan LibQual (Studi Kasus pada Perpustakaan Universitas Negeri Padang),” di akses melalui situs: (<http://repository.usu.ac.id/handle/123456789/24084>), (Skripsi, Universitas Sumatera Utara, 2011).

Kecamatan Medan Helvetia. Penelitian ini dilakukan perpustakaan keliling Kecamatan Medan Helvetia khususnya SD Kartika Jaya dan Yayasan Perguruan Nadatul Ulama dengan tujuan untuk Evaluasi layanan perpustakaan keliling di Kecamatan Medan Helvetia.²

Berdasarkan hasil penelitian di atas, kedua penelitian tersebut memiliki kemiripan dari segi tujuan penelitian yaitu sama-sama melakukan evaluasi terhadap layanan perpustakaan dan keduanya menggunakan metode deskriptif. Namun terdapat perbedaan dengan penelitian yang peneliti lakukan, yaitu dari sisi responden dengan melibatkan siswa aktif yang mengunjungi perpustakaan keliling tersebut, dan pengelola perpustakaan sebagai sumber utama dalam untuk wawancara.

Berdasarkan analisis penelitian di atas dapat diketahui bahwasanya penelitian yang penulis lakukan sekarang belum pernah diteliti sebelumnya di Provinsi Aceh. Walaupun terdapat beberapa persamaan didalamnya dengan kedua penelitian di atas, yaitu pendekatan dan tujuan penelitian.

B. Evaluasi Layanan Perpustakaan Keliling

1. Pengertian Perpustakaan Keliling

Pada dasarnya perpustakaan keliling disebut perpustakaan yang dapat berpindah-pindah dari satu, tempat ke tempat lain untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat tertentu, terutama apabila di daerah itu belum didirikan perpustakaan umum.³ Penyelenggaraan perpustakaan keliling ini dioperasikan oleh

² Silvia Manda Sari, "Evaluasi Layanan Perpustakaan Keliling Badan Perpustakaan, Arsip dan Dokumentasi Provinsi Sumatera Utara di Kecamatan Medan Helvetia," diaskes melalui situs, <http://repository.usu.ac.id/handle/123456789/28052>, (Skripsi, Universitas Sumatera Utara, 2011).

³Lasa HS. *Kamus Kepustakawan Indonesia* (Yogyakarta: Pustaka Book Publisher, 2009), 268.

Perpustakaan Nasional, Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah, maupun Perpustakaan Kota/Kabupaten untuk merangsang masyarakat setempat agar mereka berkesempatan untuk meningkatkan ilmu pengetahuan mereka dan sekaligus sebagai upaya meningkatkan kualitas sumber daya manusia. Sutarno mengungkapkan, perpustakaan keliling merupakan jenis layanan yang dikembangkan (*extension*) pada perpustakaan umum, yang sebut unit layanan perpustakaan keliling, maksudnya agar perpustakaan tersebut dapat memberikan layanan berkeliling (*mobile*) mendatangi tempat pemukiman penduduk, tempat kegiatan masyarakat seperti sekolah, kantor kelurahan atau tempat-tempat tertentu yang dianggap strategis.⁴

Perpustakaan keliling adalah bagian dari pelayanan perpustakaan umum yang mendatangi/mengunjungi pembacanya dengan menggunakan kendaraan, baik darat (mobil) maupun air (perahu). Dengan kata lain perpustakaan keliling adalah perpustakaan yang bergerak dengan membawa bahan pustaka untuk melayani masyarakat dari satu tempat ke tempat lain yang belum terjangkau oleh perpustakaan umum, dalam hal ini ialah perpustakaan menetap (*stationary library*). Jadi secara teknis, pada umumnya perpustakaan keliling menjadi bagian yang tak terpisahkan dari perpustakaan umum di suatu wilayah⁵

Berdasarkan pengertian di atas, dapat disimpulkan bahwa perpustakaan keliling ialah perpustakaan yang bergerak dari satu tempat ke tempat lain atau dari sekolah satu ke sekolah lain yang belum terjangkau oleh perpustakaan umum, perpustakaan keliling ini juga bagian dari perpustakaan umum, perpustakaan keliling

⁴Suprianto, dkk., *Aksentuasi Perpustakaan*. 108

⁵Yayasan Pengembangan Perpustakaan Indonesia, *Pengertian, Tujuan dan Fungsi Perpustakaan Keliling*, diakses melalui situs: (<http://www.pustakaindonesia.org/2011/04/09/pengertian-tujuan-dan-fungsi-perpustakaan-keliling/>) pada Tanggal 26 Januari 2017

disediakan untuk memberikan intensi yakni masyarakat yang jauh dari perpustakaan umum, perpustakaan keliling ini memberikan layanan dan bergerak mendatangi pemustakanya diberbagai tempat seperti sekolah, baik itu tingkat SD,SMP, SMA, dan perkantoran dengan membawa bermacam koleksi baik berbentuk cetak maupun non cetak yang dapat di baca oleh setiap pemustaka yang mengunjunginya.

2. Jenis Layanan di Perpustakaan Keliling

Layanan perpustakaan merupakan tugas yang amat penting dan muara dari semua kegiatan di perpustakaan. Pelayanan perpustakaan berarti kesibukan yang tiada akhir kecuali pelayanan perpustakaan dinyatakan ditutup. Bahkan ketika perpustakaan ditutup, tugas pustakawan di bagian pelayanan tidak serta merta terbebas dari pekerjaan. Pustakawan di bagian pelayanan masih harus melakukan statistik perpustakaan, merapikan berkas peminjaman dan kartu buku (terutama bagi perpustakaan yang belum menerapkan otomasi perpustakaan), melakukan pengrakan (*selving*) dan lain-lain. Walaupun bagian pelayanan ini merupakan bagian yang secara langsung berhadapan dengan pemakai dan mungkin dianggap bagian yang paling penting, namun setiap perpustakaan harus menyadari bahwa kelancaran layanan perpustakaan juga tergantung kepada unit-unit lain di perpustakaan. Pelayanan perpustakaan bukan satu-satunya kegiatan perpustakaan, namun merupakan satu rangkaian kegiatan yang saling berkaitan satu sama lain.

Secara umum layanan pengguna didefinisikan sebagai aktifitas perpustakaan dalam memberikan jasa layanan kepada pengguna perpustakaan, khususnya kepada anggota perpustakaannya. Perpustakaan tidak akan berkembang apabila tidak memiliki layanan dan juga penguna pemakai perpustakaan enggan datang ke

perpustakaan keliling tersebut, adapun layanan yang terdapat pada layanan perpustakaan keliling antara lain :

a. Layanan Sirkulasi

Layanan sirkulasi merupakan layanan peminjaman koleksi yang diberikan untuk pengguna yang berhubungan dengan pemanfaatan koleksi perpustakaan.

b. Layanan membaca di perpustakaan

Gunanya memberi kesempatan bagi pengunjung yang belum menjadi anggota perpustakaan, mereka dapat membaca saja, maka disediakan layanan membaca di tempat layanan (*service point*).

c. Layanan Bercerita

Tujuan utamanya adalah meningkatkan minat baca anak-anak, terutama anak pra sekolah. Walaupun layanan ini lebih sering dilakukan oleh perpustakaan umum kotamadya, namun perpustakaan keliling dapat juga memberikan layanan ini, dalam hal pemerataan pelayanan kepada masyarakat yang jaraknya tidak terjangkau oleh layanan perpustakaan umum kotamadya menetap. Beberapa hal yang perlu dipersiapkan adalah pembawa ceritanya terampil bercerita, materi cerita tepat, dan pembawaanya ramah serta dapat menghidupkan cerita yang disesuaikan dengan koleksi-koleksi yang ada di dalam perpustakaan keliling tersebut.

d. Pemutaran Film

Pemutaran film merupakan jenis layanan yang sangat digemari masyarakat. Pemutaran film merupakan sarana yang sangat efektif untuk menyampaikan pesan-pesan dan promosi perpustakaan, jenis layanan ini memang belum populer, tetapi

perlu dipertimbangkan untuk masa-masa yang akan datang sesuai dengan perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi informasi yang begitu pesat

e. Layanan Jasa Informasi

Untuk memenuhi kebutuhan informasi, orang tidak cukup hanya melalui satu sarana jasa informasi saja, melainkan dari berbagai sarana jasa informasi lainnya, termasuk perpustakaan keliling sebagai salah satu sarana layanan jasa informasi, misalnya pengunjung dapat bertanya kepada petugas perpustakaan keliling: Apa nama sungai yang terbesar di pulau Sumatera dan dimana letaknya? ⁶

3. Metode Evaluasi Layanan

1) Layanan Perpustakaan

Evaluasi layanan merupakan penilaian untuk mengetahui seberapa jauh pelaksanaan kegiatan sesuai dengan standar pelayanan. Tujuannya adalah untuk melihat kembali tingkat keakuratan dan ketepatan penerapan standar pelayanan yang sudah disusun dengan proses penyelenggaraan tugas dan fungsi organisasi, sehingga organisasi dapat berjalan secara efisien dan efektif.

Evaluasi merupakan bentuk reset, yang di dalamnya menyatakan objek, memberikan definisi objek yang di kaji, mengumpulkan data, menganalisis data dan menarik kesimpulan⁷. Evaluasi terhadap kualitas layanan perpustakaan dapat memberikan gambaran serta untuk memberikan masukan dalam memprediksi dan memperbaiki suatu layanan tertentu dalam pencapaian kualitas layanan yang lebih baik. Pentingnya melakukan evaluasi juga merupakan langkah awal untuk pengembangan kebijakan perbaikan terhadap layanan perpustakaan.

⁶ Suprianto, dkk., *Aksentuasi Perpustakaan*. 124-125

⁷ Amin Abdullah, *Dasar-Dasar Ilmu Perpustakaan dan Informasi* (Yogyakarta: IPI, 2007) 259.

Berdasarkan pengertian evaluasi di atas, maka dapat diambil kesimpulan bahwa evaluasi merupakan suatu proses dalam menyediakan informasi untuk mengetahui sejauh mana kegiatan yang telah tercapai dalam suatu kegiatan yang telah berjalan. Evaluasi sangat berguna atau bermanfaat karena dapat mengetahui keberhasilan sebuah pekerjaan dan penilaian terhadap apa yang telah dicapai.

Layanan perpustakaan pada umumnya adalah layanan sirkulasi, rujukan, majalah, penelusuran pustaka, fotokopi, dan kerjasama antara perpustakaan. Setiap organisasi yang menawarkan jasa kepada penggunaanya harus menggunakan layanan yang disediakan untuk memberikan umpan balik yang baik bagi penggunaanya.

Menurut Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2007 pada Bab V Pasal 14 dinyatakan bahwa:

1. Layanan perpustakaan dilakukan secara prima dan berorientasi bagi kepentingan pemustaka.
2. Setiap perpustakaan menerapkan tata cara layanan perpustakaan berdasarkan standar nasional perpustakaan.
3. Setiap perpustakaan mengembangkan layanan perpustakaan sesuai dengan kemajuan teknologi informasi dan komunikasi.
4. Layanan perpustakaan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dikembangkan melalui pemanfaatan sumber daya perpustakaan untuk memenuhi kebutuhan pemustaka.
5. Layanan perpustakaan diselenggarakan sesuai dengan standar nasional perpustakaan untuk mengoptimalkan pelayanan kepada pemustaka.
6. Layanan perpustakaan terpadu diwujudkan melalui kerja sama antar perpustakaan.
7. Layanan perpustakaan secara terpadu sebagaimana dimaksud pada ayat (6) dilaksanakan melalui jejaring telematika.

Sedangkan menurut Departemen Pendidikan dan Kebudayaan dalam buku Pedoman Umum Perpustakaan Perguruan Tinggi (1979) dijelaskan bahwa pengelompokan program kerja pelayanan di perpustakaan perguruan tinggi sebagai berikut:

1. Kelompok kegiatan kerja pelayanan teknis, yaitu kegiatan kerja yang dilakukan untuk melaksanakan pelayanan informasi dalam program pelayanan teknis, yang terdiri atas kegiatan kerja pengadaan, inventarisasi, klasifikasi, katalogisasi dan pemeliharaan koleksi.
2. Kelompok kegiatan kerja pelayanan pemakai, yaitu kegiatan kerja yang dilakukan untuk melaksanakan pelayanan informasi dalam program pelayanan pemakai, yang terdiri atas kegiatan kerja sirkulasi koleksi, pelayanan referensi, pendidikan pemakai, dan penyebaran informasi.
3. Kelompok kegiatan kerja pelayanan administrasi, yaitu kegiatan-kegiatan kerja yang dilaksanakan untuk mendukung secara administratif kelancaran seluruh kelompok kegiatan kerja di perpustakaan perguruan tinggi. Kelompok kegiatan ini meliputi kegiatan-kegiatan administratif ketatausahaan, administrasi perlengkapan, administrasi keuangan, administrasi kerumah-tangga dan administrasi kepegawaian.

Kelompok kegiatan kerja pengelolaan, yaitu kegiatan kerja yang dilakukan untuk menyelaraskan semua kelompok kegiatan kerja sehingga berjalan harmonis dan terpadu. Berdasarkan uraian di atas dapat disimpulkan bahwa perpustakaan membuat empat bagian kelompok kerja yaitu, kelompok kegiatan kerja pelayanan teknis, kelompok kegiatan kerja pelayanan pemakai, kelompok kegiatan kerja pelayanan teknis, dan dibangun sebuah kelompok kegiatan kerja pengelolaan yang bertugas untuk menyelaraskan dari ketiga kelompok kegiatan kerja yang ada.

Selain itu juga dapat dilihat dari pengertian di atas bahwasanya layanan perpustakaan itu adalah suatu layanan yang berorientasikan kepada kebutuhan pengguna untuk menciptakan layanan prima. Dan dikembangkan dari sumberdaya perpustakaan untuk pemanfaatan bagi pengguna perpustakaan.

2) Evaluasi Layanan Perpustakaan Keliling

Evaluasi merupakan bentuk riset, yang di dalamnya menyatakan objek, memberikan definisi objek yang dikaji, mengumpulkan data, menganalisis data dan

menarik kesimpulan.⁸ Menurut Suharsimi Arikunto, evaluasi adalah kegiatan untuk mengumpulkan informasi tentang bekerjanya sesuatu, yang selanjutnya informasi tersebut digunakan menentukan alternatif yang tepat dalam mengambil keputusan.⁹ Dengan diadakannya evaluasi tersebut ialah untuk mengetahui seberapa besar rencana atau tujuan yang telah berjalan, untuk mengembangkan program yang cerdas dan realistis, baik dari segi pelayanan perpustakaan keliling maupun dari tingkat peminjaman koleksi.

Dalam melakukan evaluasi terhadap layanan perpustakaan, maka perlu adanya standar evaluasi, yang disebut dengan indikator. Indikator merupakan target yang harus dicapai oleh peneliti. Terdapat 5 (lima) indikator dalam mengevaluasi terhadap layanan perpustakaan. Indikator-indikator evaluasi tersebut adalah:

1. Indikator Input
Gambaran mengenai sumber daya yang digunakan menghasilkan *output* dan *outcome* (personal, alat/fasilitas, informasi, dana, peraturan/kebijakan)
2. Indikator Process
Gambaran mengenai langkah-langkah yang dilaksanakan.
3. Indikator *Output*
Gambaran mengenai output dalam bentuk barang atau jasa yang dihasilkan dari suatu kegiatan.
4. Indikator *Outcome*
Gambaran mengenai hasil aktual atau yang diharapkan dari barang atau jasa yang dihasilkan.
5. Indikator Dampak
Gambaran mengenai akibat langsung atau tidak langsung dari tercapainya tujuan. Indikator dampak adalah indikator outcome pada tingkat yang lebih tinggi hingga *ultimate*.¹⁰

Indikator yang digunakan dalam penelitian ini ialah indikator *output*. Jika dikaitkan indikator ini dengan pelayanan perpustakaan keliling, maka semakin bagus

⁸Amin Abdullah, *Dasar-Dasar*,. 259

⁹ Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik* (Jakarta:Rineka Cipta, 2002), 245.

¹⁰Didi Rasidi, *Indikator Kinerja Utama*. Website: (<http://perencanaan.ipdn.ac.id/kajian-perencanaan/indikatorkinerjautama/>). Tanggal 28 Desember 2016.

pelayanan yang berikan kepada pemakai perpustakaan, maka peminjaman koleksi akan meningkat. Dalam hal ini, penulis hanya melihat indikator kegiatan pelayanan perpustakaan keliling pada bagian sirkulasi perpustakaan keliling dengan tingkat peminjaman koleksi.

3) Evaluasi Layanan Perpustakaan dengan Metode LibQual

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2007 bahwa: (1) Setiap lembaga pendidikan menyelenggarakan perpustakaan yang memenuhi standar nasional perpustakaan dengan memperhatikan Standar Nasional Pendidikan; (2) Perpustakaan sebagaimana dimaksud pada ayat 1 wajib memiliki koleksi buku teks pelajaran yang ditetapkan sebagai buku teks wajib pada satuan pendidikan yang bersangkutan dalam jumlah yang mencukupi untuk melayani semua pembaca (masyarakat, peserta didik, pendidik)¹¹

Perpustakaan merupakan sarana belajar yang sangat penting untuk mencerdaskan anak bangsa. Perpustakaan bukan saja hanya dibutuhkan oleh peserta didik di sekolah, namun masyarakat juga membutuhkan perpustakaan sebagai media informasi yang dibutuhkan sehari-hari. Dengan adanya perpustakaan atau tamanbaca, masyarakat dapat belajar secara mandiri.

Perpustakaan sebagaimana dimaksud pada ayat 1, mengembangkan koleksi buku-buku yang mendukung pelaksanaan kurikulum pendidikan dan non pendidikan, serta dapat melayani masyarakat dalam meningkatkan minat membaca. Perpustakaan harus mengembangkan layanan perpustakaan berbasis IT dan komunikasi agar memudahkan masyarakat dalam mengakses referensi yang dibutuhkan.

¹¹ Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan, Pasal 23 Ayat 1 dan 2.

Agar terlaksananya Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2007 di atas, maka pelayanan perpustakaan harus diperhatikan dengan sungguh-sungguh sehingga dapat menunjang fungsi perpustakaan sebagaimana mestinya. Pelayanan perpustakaan merupakan bagian yang terpenting dari pendidikan, artinya bahwa kebutuhan pemustaka harus dipenuhi oleh perpustakaan. Baik buruknya suatu perpustakaan terutama ditentukan oleh kepuasan pemustaka. Sedangkan kepuasan pemustaka ditentukan oleh layanan yang diperolehnya dari perpustakaan. Penggunaan kriteria tingkat kepuasan pemustaka tidak terlepas dari identitas perpustakaan sendiri, yaitu sebagai lembaga pengelola informasi dengan salah satu kegiatan pokoknya adalah memberikan layanan.

Layanan yang baik adalah layanan yang berorientasi pada pemustaka. Dalam hal ini dapat diartikan bahwa layanan yang baik adalah layanan yang berorientasi pada kebutuhan yang diinginkan/diharapkan pemustaka, tepat mengenai sasaran sesuai dengan tuntutan para pemustaka. Oleh karena itu, dalam memenuhi kebutuhan informasi pada pemustaka, penerapan konsep layanan yang baik merupakan sesuatu yang harus diterapkan.

Metode yang digunakan untuk mengukur kualitas layanan perpustakaan, dan biasanya diterapkan di perpustakaan umum, perguruan tinggi atau perpustakaan khusus adalah metode atau sistem yang sesuai dengan standar baku pelayanan publik adalah LibQual+TM. Metode LibQual+TM adalah salah satu metode yang khusus dikembangkan untuk mengukur kualitas layanan perpustakaan. Metode ini dikembangkan oleh para pakar bidang ilmu perpustakaan dan informasi yang

tergabung dalam ARL (*Association Research Library*) di Amerika Serikat bekerjasama dengan Texas A&M University¹².

Metode LibQual digunakan untuk mengukur kualitas layanan perpustakaan berdasarkan tiga dimensi yang dijadikan indikator pengukuran yaitu:

1. *Affect of service*

Affect of service yaitu kemampuan, sikap dan mentalitas petugas perpustakaan dalam melayani pengguna, yang meliputi: a) *Assurance*, yaitu pengetahuan, wawasan, kemampuan dan keramahan pustakawan/petugas perpustakaan dalam melayani pemustaka. Dengan pengetahuan, wawasan, kemampuan dan keramahan tersebut membuat pemustaka menaruh rasa percaya kepada layanan perpustakaan. b) *Empathy*, rasa peduli dan memberi rasa penuh perhatian kepada setiap individu pemustaka. c) *Responsiveness*, selalu siap/tanggap membantu pengguna yang kesulitan dan selalu membuka diri untuk membantu, dan d) *Reliability*, yaitu kemampuan memberikan janji dan harapan dalam pelayanan dan menepatinya secara tepat dan akurat.

2. *Information control*

Information control yaitu menyangkut tentang ketersediaan koleksi yang memadai, kekuatan koleksi yang dimiliki, cakupan isi (*scope of content*), kemudahan akses untuk menemukan koleksi, kemudahan navigasi (*ease of navigation*), aktualitas (*timeliness*), waktu yang dibutuhkan dalam mendapatkan informasi, ketiadaan hambatan dalam mengakses informasi pada saat dibutuhkan, peralatan (*equipment*), kenyamanan (*convenience*) dan *self reliance* (kepercayaan diri).

¹² Cook, C.F.M., dan Heath, "LibQual: Service Quality Assessment in Research Libraries," *IFLA Journal* 27, no. 4 (Fall 2001): 264-268

3. *Library as place*

Library as place yaitu perpustakaan sebagai sebuah tempat, ini diambil dari konsep *tangibles* dalam *ServQual*, yaitu kemampuan menampilkan sesuatu secara nyata berupa fasilitas fisik (*physical facilities*), dan bagaimana perpustakaan dalam memanfaatkan ruang (*utilitarian space*), sebagai simbol dan tempat perlindungan (*Refuge*).

Evaluasi terhadap kualitas layanan perpustakaan dapat memberikan gambaran serta untuk memberikan masukan dalam memprediksi dan memperbaiki suatu layanan tertentu dalam pencapaian kualitas layanan yang lebih baik. Pentingnya melakukan evaluasi juga merupakan langkah awal untuk pengembangan kebijakan perbaikan terhadap layanan perpustakaan.

C. Layanan Sirkulasi (Peminjaman)

Layanan sirkulasi yang sering disebut bagian peminjaman adalah suatu pekerjaan, tugas, seksi maupun bagian di perpustakaan yang berhubungan dengan pemanfaatan koleksi karena kegiatan sirkulasi berhubungan langsung dengan pengguna, maka banyak sekali kegiatan yang dilakukan.¹³ Menurut Soetminah layanan sirkulasi adalah kegiatan kerja yang berupa pemberian bantuan kepada pemakai perpustakaan dalam proses peminjaman dan pengembalian bahan pustaka.¹⁴ Akan tetapi teori lain menyatakan bahwa pelayanan sirkulasi meliputi semua bentuk kegiatan pencatatan yang berhubungan dengan pemanfaatan, penggunaan koleksi perpustakaan dengan tepat waktu untuk kepentingan pemakai jasa perpustakaan.

¹³ Lasa, *Kamus Istilah Perpustakaan* (Yogyakarta : Gajah Mada University Press, 1998), 87

¹⁴ Soetminah, *Perpustakaan, Kepustakaan dan Pustakawan* (Yogyakarta: Kanisius, 1992),

Pelayanan sirkulasi merupakan jasa utama perpustakaan. Bagian sirkulasi dianggap sebagai ujung tombak jasa perpustakaan, karena bagian sirkulasi merupakan yang pertama kali berhubungan dengan pemakai dan sering dimanfaatkan oleh pengguna. Untuk itu kerja staf sirkulasi sangat berpengaruh terhadap citra suatu perpustakaan.

Salah satu kegiatan utama atau jasa utama perpustakaan adalah peminjaman buku dan materi lainnya. Kegiatan peminjaman ini sering dikenal dengan nama sirkulasi artinya peminjaman. Bagian ini, terutama meja sirkulasi, seringkali dianggap ujung tombak jasa perpustakaan karena bagian inilah yang pertama kali berhubungan dengan pengguna atau pemakai serta paling sering di gunakan pemakai, karenanya untuk kerja staf sirkulasi dapat berpengaruh terhadap citra perpustakaan

Mengingat pentingnya layanan sirkulasi maka dalam pemberian pelayanan harus memuaskan. Hal ini bisa ditunjang oleh staf yang handal serta system pelayanan yang bagus. Pelayanan sirkulasi merupakan salah satu jasa perpustakaan yang pertama kali berhubungan langsung dengan pengguna perpustakaan. Aktifitas bagian sirkulasi menyangkut masalah citra perpustakaan. Baik tidaknya sebuah perpustakaan berkaitan erat dengan bagaimana pelayanan sirkulasi diberikan kepada pemakai.

Adapun pekerjaan bagian sirkulasi menurut Martoatmojo, adalah: 1) Pendaftaran peminjaman; 2) Prosedur peminjaman; 3) Pemungutan denda; 4) Baca di tempat; 5) Pinjam antar perpustakaan; 6) Pembuatan statistik. Hal ini merupakan bagian dari layanan prima yang harus dimiliki oleh pustakawan. Pendaftaran perlu dilakukan untuk pendataan jumlah pemustaka dengan mengikuti prosedur.

Layanan perpustakaan keliling pada dasarnya bersifat terbuka, demokratis, karena perpustakaan keliling melayani semua lapisan masyarakat tanpa membedakan status, budaya, ekonomi, pendidikan, kepercayaan maupun status-status lainnya. Semua warga masyarakat, tanpa mengenal batas usia, bebas memanfaatkan layanan jasa perpustakaan keliling¹⁵.

Dalam merencanakan layanan di perpustakaan harus mempertimbangkan kondisi yang ada di perpustakaan. Ada dua macam sistem pelayanan yang biasa dilakukan oleh perpustakaan yaitu sistem pelayanan terbuka dan sistem pelayanan tertutup. Masing-masing sistem pelayanan tersebut memiliki kelebihan dan kekurangan.

Terdapat dua sistem layanan yang ada di perpustakaan keliling sebagai berikut:

1. Layanan Terbuka

Sistem terbuka ini, para pengunjung bebas memilih dan mencari sendiri bahan pustaka yang ada di perpustakaan keliling tersebut. Pengunjung langsung menuju ke rak-rak buku dan majalah dan koran yang tersedia perpustakaan keliling. Apabila pengunjung mendapat kesulitan dalam menemukan bahan pustaka yang dicari, mereka dapat meminta bantuan petugas perpustakaan.¹⁶

Dalam sistem pelayanan terbuka, rancangan ruangan harus dipertimbangkan dengan matang, misalnya pintu masuk sebaiknya hanya satu. Pada pintu masuk sebaiknya ditempatkan meja atau konter keamanan yang dijaga oleh petugas. Untuk memperkecil kemungkinan hilangnya koleksi yang dicuri oleh pemakai, pemakai

¹⁵ Suprianto, dkk., *Aksentuasi Perpustakaan dan Pustakawan* (Jakarta: Ikatan Pustakawan Indonesia Pengurus Daerah DKI Jakarta, 2006), 123.

¹⁶ *Ibid.*, 123.

yang masuk ke ruang baca atau rak perpustakaan sebaiknya tidak diperkenankan membawa tas dan jaket. Karena itu perpustakaan yang menerapkan sistem pelayanan terbuka harus menyediakan tempat penitipan tas atau *locker* baik yang dijaga oleh petugas ataupun yang tidak dijaga oleh petugas. Pemakai yang akan keluar dari ruang perpustakaan harus diperiksa semua barang bawaannya oleh petugas. Hal ini bertujuan untuk menghindari kemungkinan pemakai membawa koleksi tanpa melalui prosedur peminjaman yang benar. Perpustakaan yang sudah menggunakan pintu detektor otomatis *security detector* maka pemeriksaan pemakai oleh petugas tidak diperlukan. Bahkan kadang-kadang pintu keluar sudah tidak perlu dijaga lagi.

Untuk mencatat jumlah pengunjung yang datang ke perpustakaan biasanya di meja keamanan biasanya ditempatkan buku tamu. Selain Petugas jaga diberi tugas menjaga keamanan, ia juga dapat juga diberi tugas untuk mengawasi pengisian buku tamu. Petugas jaga harus menegur pengunjung perpustakaan yang tidak mau mengisi buku tamu. Hal ini bertujuan agar semua pengunjung perpustakaan dapat tercatat seluruhnya. Beberapa perpustakaan besar pencatatan pengunjungnya sudah dilakukan secara otomatis menggunakan komputer. Pemakai tinggal menggesekkan kartu anggotanya (biasanya yang mengandung kode bar atau yang mengandung kode elektro magnet) pada sebuah alat baca yang dihubungkan ke komputer. Secara otomatis komputer akan mencatat semua data mengenai pengunjung tersebut termasuk jam (bahkan menit dan detiknya) berkunjungnya.

Penataan ruang koleksi pada sistem pelayanan terbuka juga perlu diperhatikan. Misalnya, rambu-rambu yang menunjukkan lokasi koleksi harus lengkap dan jelas. Hal ini untuk mengurangi banyaknya pertanyaan mengenai lokasi

koleksi kepada petugas. Jarak antara rak satu dengan rak yang lain harus agak lebar agar apabila ada pemakai yang mencari koleksi diantara rak tersebut tidak terganggu walaupun ada petugas perpustakaan yang lewat dengan membawa *trolley* buku (rak dorong buku).

Sistem pelayanan terbuka ini mempunyai beberapa kelebihan dan kelemahan, kelebihanannya adalah: 1) Pengguna bebas memilih bukunya sendiri; 2) Kebebasan ini menimbulkan rangsangan untuk membaca; 3) Kalau buku yang dikehendaki tidak ada, dapat memilih buku yang lain.

Selain kelebihan-kelebihan tersebut di atas, terdapat kekurangan, yaitu sebagai berikut: 1) Susunan buku dalam rak menjadi sulit teratur; 2) Kemungkinan banyak buku yang hilang. Buku hilang juga merupakan salah satu resiko dari sistem pelayanan terbuka. Untuk itu perlu pengawasan yang baik terutama di pintu keluar. Untuk mengurangi penyobekan halaman buku, maka perlu dilakukan monitoring oleh petugas atau pustakawan.

Beberapa perpustakaan besar sering menempatkan kamera pengontrol (atau cermin cembung sebagai cermin pengawas) pada tempat-tempat yang diperkirakan akan terjadi penyobekan. Penyediaan mesin fotokopi yang dekat dengan ruang koleksi juga perlu dipertimbangkan, khususnya apabila di perpustakaan tersebut banyak koleksi yang tidak dipinjamkan. Dengan penyediaan mesin fotokopi tersebut kemudahan mendapatkan salinan buku dapat diperoleh oleh pengguna sehingga mengurangi keinginan untuk melakukan penyobekan atau pencurian oleh pemakai perpustakaan.

2. Layanan Tertutup

Layanan tertutup ini, pustakawan dan petugas perpustakaan yang mengambil bahan pustaka yang diperlukan oleh pemakai jasa perpustakaan keliling. Para pengunjung meminta bahan pustaka yang diperlukan kepada petugas layanan perpustakaan keliling. Petugas tersebut mencari dan mengambil koleksi di rak dan menyerahkan kepada yang bersangkutan. Dalam sistem tertutup ini, peminjam tidak boleh mengambil sendiri bahan dari tempatnya. Pengunjung tidak diperbolehkan masuk kedalam mobil perpustakaan keliling sehingga pengambilan bahan pustaka dilakukan oleh petugas perpustakaan keliling.¹⁷

Sistem pelayanan tertutup dimana pengunjung tidak boleh masuk ke ruangan koleksi, tetapi koleksi yang dibutuhkannya harus diambil oleh petugas. Petugas selain mencatat peminjaman dan pengembalian, juga mengambil dan mengembalikan koleksi ke rak. Penelusuran/pencarian koleksi harus melalui katalog.

Seperti pada sistem pelayanan terbuka, sistem pelayanan tertutup ini juga memiliki kelebihan-kelebihan dan kelemahan, kelebihanannya antara lain sebagai berikut: 1) Susunan dan letak buku lebih teratur dan terpelihara. 2) Tidak perlu ada petugas khusus untuk mengawasi pengguna. Seperti sudah dijelaskan, pengguna yang berada di dalam perpustakaan dibatasi dengan tegas dengan lokasi koleksi.

Selain kelebihan-kelebihan tersebut di atas, layanan tertutup juga terdapat kekurangan sebagai berikut: 1) Kebebasan melihat buku tidak ada, harus dicari melalui katalog; 2) Melihat dari katalog kadang kadang mengesalkan, karena dalam katalog ada, tetapi bukunya sering tidak ada, dan harus memilih lagi sampai berulang

¹⁷ Suprianto, dkk., *Aksentuasi Perpustakaan*, 123

ulang; 3) Petugas harus mengambil dan mengembalikan buku. Inilah resiko penerapan sistem pelayanan tertutup; 4) Katalog harus lengkap.

Koleksi di perpustakaan keliling terdapat beberapa jenis dan kriteria. Jenis koleksi di perpustakaan keliling, pada dasarnya merupakan bahan pustaka atau koleksi perpustakaan keliling yang dapat dilayankan kepada pemakai jasa perpustakaan keliling. Jenis koleksi perpustakaan keliling dapat dikelompokkan kedalam tiga macam sebagai berikut:

1. Bahan pustaka yang berbentuk cetak

Bahan pustaka yang termasuk kelompok ini antara lain adalah: buku, surat kabar, majalah, bulitin, pamflet dan sejenisnya. Khusus untuk buku dapat di kelompokkan ke dalam buku sirkulasi, yaitu buku yang dipinjamkan kepada anggota perpustakaan untuk dibawa pulang, dan buku referensi, yaitu buku yang digunakan hanya di perpustakaan menetap saja sebagai acuan, misalnya, bibliografi, buku tahunan, buku pedoman/panduan/ petunjuk/ lembaga.

2. Bahan pustaka terekam

Bahan pustaka yang termasuk kelompok ini antara lain adalah: slide, kaset audio, kaset video, film strip, compact disc, video compact disc, film dan sejenisnya. Untuk perpustakaan keliling yang telah berkembang bahkan sudah memiliki bahan pustaka yang terekam dalam bentuk mikro (*microform*) seperti: Microfilm dan Microfish.

3. Bahan pustaka yang tidak tercetak maupun tidak terekam

Mengingat perpustakaan keliling melayani segala lapisan masyarakat termasuk anak-anak, maka sebaiknya perpustakaan keliling menyediakan koleksi

berupa : berupa kumpulan mainan anak-anak, nintendo, tetris, manik-manik, balok-balok dan lain-lain yang dapat meningkatkan kreativitas dan imajinasi anak. Koleksi ini dapat merupakan sumber belajar yang sangat penting bagi anak-anak yang tidak sempat belajar di rumah maupun di sekolah.¹⁸

Selain jenis, juga terdapat kriteria dalam pemilihan koleksi di perpustakaan keliling. Layanan perpustakaan keliling akan menarik perhatian pengguna apabila buku-buku yang disediakan sesuai dengan kebutuhan pemakai/pemakai jasa perpustakaan. Untuk memilih bahan pustaka perlu diperhatikan kriteria pemilihan koleksi sebagai berikut:

1. Sesuai dengan kebutuhan pengunjung baik secara nyata maupun secara potensial.
2. Tahun terbit koleksi dipilih yang paling baru, atau paling tidak satu atau dua tahun terakhir dan berupayakan edisi terbaru.
3. Usahakanlah agar penulis/ pengarang buku tersebut cukup terkenal sehingga menjadi daya tarik bagi pengunjung/pemakai jasa perpustakaan keliling.
4. Isi bahan pustaka tidak mengandung “Sara” propaganda politik, mengkritik, menentang dan memberi tafsiran yang salah sehingga menimbulkan perpecahan dalam kehidupan bermasyarakat berbangsa dan bernegara.
5. Isi bahan pustaka tidak mengandung ajaran ekstrim kiri seperti komunisme, marxisme, leninisme, maupun ajaran komunis lainnya.
6. Isi bahan pustaka tidak mengandung ajaran ekstrim kanan.
7. Isi bahan pustaka tidak melanggar norma-norma moral(*susila, etika*), norma agama keindahan (*estetika*) yang berlaku dan hidup di jakarta khususnya dan di indonesia umumnya.
8. Isi bahan pustaka tidak mengetengahkan sadisme dan kekerasan yang berlawanan dengan asa perikemanusiaan yang berlaku di Indonesia dan dunia Internasional.
9. Isi bahan pustaka tidak dilarang oleh Kejaksaan Agung RI
10. Isi bahan pustaka benar-benar bersifat ilmiah dan penghibur sehingga setelah pengunjung membaca dan pulang dia merasa nyaman dan mendapat sesuatu yang bermanfaat bagi diri dan lingkungannya.
11. Isi bahan pustaka berguna berguna bagi masyarakat dan dapat menunjang pembangunan nasional.
12. Fisik bahan pustaka mencerminkan desain dan tipografi yang baik, kertas dan penjilidan yang baik, serta huruf, gambar dan ilustrasinya menarik.¹⁹

¹⁸ Suprianto, dkk., *Aksentuasi Perpustakaan*, 109

¹⁹ Suprianto, dkk., *Aksentuasi Perpustakaan*, 110

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Rancangan Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif, yaitu penelitian yang bermaksud untuk melakukan pengukuran terhadap gejala yang ada pada saat penelitian dilakukan. Untuk memperoleh data-data yang diperlukan dalam penulisan skripsi, penulis menggunakan metode penelitian deskriptif yaitu penelitian yang bertujuan menggambarkan secara tepat sifat-sifat suatu individu, keadaan, gejala atau kelompok tertentu.¹ Menurut Sugiono, “metode diskriptif merupakan metode yang digunakan untuk menganalisa data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum atau generalisasi”. Dalam penelitian ini penulis menggunakan metode deskriptif, yaitu penyajian data berdasarkan fakta.

B. Lokasi dan Waktu Penelitian

Lokasi penelitian ini di Kantor Arsip dan Perpustakaan Kabupaten Gayo Lues yang beralamat Jalan H. M.Z. Abidin Bustanussalam, Kecamatan Blangkejeren, Kabupaten Gayo Lues. Adapun waktu penelitian berlangsung pada bulan Juli 2017. Perpustakaan Keliling Kantor Arsip dan Perpustakaan Kabupaten Gayo Lues telah memiliki fasilitas yang memadai dari segi pelayanan perpustakaan keliling.

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

C. Populasi dan Sampel Penelitian

1. Populasi

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek/subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulan.² Menurut Sinulingga, populasi adalah keseluruhan anggota atau kelompok yang membentuk objek yang dikenakan investigasi oleh peneliti.³

Berdasarkan pernyataan di atas, maka yang menjadi populasi dalam penelitian ini adalah seluruh anggota perpustakaan keliling yang berjumlah sekitar 700 anggota perpustakaan keliling Kantor Arsip dan Perpustakaan Kabupaten Gayo Lues dari tahun 2014 sampai dengan 2016

2. Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut.⁴ Secara sederhana, sampel merupakan sebagian dari populasi yang dianggap dapat mewakili dari populasi. Teknik pengambilan sampel dilakukan dengan menggunakan teknik aksidental sampling, yaitu dengan menyebarkan angket atau kuesioner kepada responden yang berada di perpustakaan.⁵ Populasi terlalu banyak, maka peneliti mengambil sampel sesuai data yang diperlukan.

² Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D* (Bandung: Alfabeta, 2002), 34.

³ Sinulingga dan Sukari, *Metode Penelitian* (Medan: USU Press, 2011), 167.

⁴ Sugiyono, *Metode penelitian pendidikan pendidikan, pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D* (Bandung: Alfabeta, 2010), 118.

⁵ Winarno Surakhmad, *Pengantar Penelitian Ilmiah Dasar Metode Teknik* (Bandung: Tarsito, 1985), 93.

Sesuai dengan kriteria penentuan besarnya sampel, Arikunto mengemukakan bahwa pengambilan sampel apabila subjeknya kurang dari 100 diambil semua sehingga penelitian merupakan penelitian populasi. Sedangkan bila tingkat populasi besar atau lebih besar dari 100 orang maka dapat diambil 10-15 % atau 20-25%.⁶ Ada beberapa cara yang digunakan dalam menentukan besarnya sampel, salah satunya menggunakan rumus Slovin dengan tingkat kesalahan 10% dari jumlah populasi, yaitu 700 orang.

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

Keterangan:

- n = ukuran sampel
- N = ukuran populasi
- e = taraf kesalahan sebesar 10%
- i = konstanta

Sesuai dengan rumus di atas, maka sampel penelitian adalah

$$n = \frac{700}{1 + 700(0,1)^2}$$

$n = 87,5$ orang (dibulatkan menjadi 88 orang)

Untuk menentukan siapa yang menjadi sampel maka digunakan teknik aksidental sampling yaitu dengan menyebarkan angket atau kuesioner kepada responden yang sedang menggunakan layanan perpustakaan keliling.

Menurut Sugiyono “aksidental sampling adalah teknik penentuan sampel berdasarkan kebutuhan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang ditemui cocok sebagai sumber data”. Penggunaan teknik aksidental sampling karena melihat jumlah

⁶ Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktek* (Jakarta: Rineka Cipta, 2008), 120

responden yang begitu banyak dan heterogen sehingga sulit untuk mengidentifikasi keberadaan responden satu-persatu.⁷

D. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data adalah cara yang digunakan oleh peneliti untuk memperoleh data yang dibutuhkan. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini adalah:

1. Observasi

Observasi adalah teknik pengumpulan data penelitian dengan cara melakukan pengamatan secara langsung mengenai kondisi yang meliputi kegiatan pemusatan perhatian terhadap suatu objek disuatu wilayah penelitian. Adapun observasi yang dimaksud dalam penelitian ini adalah melakukan pengamatan langsung, mencatat jumlah pengunjung yang membaca dan meminjam koleksi di perpustakaan keliling Kantor Arsip dan Perpustakaan Kabupaten Gayo Lues. Pengamatan dilakukan yaitu mengenai keberadaan perpustakaan keliling dan keadaan pengunjung untuk kegiatan membaca dan meminjam koleksi.

2. Kuesioner (Angket Tertutup)

Kuesioner/Angket adalah pengumpulan data beberapa jumlah pertanyaan. Pertanyaan tertulis yang digunakan untuk memperoleh informasi secara menyebar dengan sejumlah pertanyaan kepada responden dengan memilih salah satu alternatif jawaban yang disediakan. Angket dalam penelitian ini merupakan angket tertutup, yaitu kuesioner/angket yang alternatif jawabannya sudah ditentukan terlebih dahulu dan responden tidak dapat menciptakan jawaban.

⁷ Sugiyono, *Metode Penelitian Administrasi* (Bandung: Alfabeta, 2002), 62.

Kuesioner/angket dalam penelitian ini berbentuk pertanyaan tertulis yang berjumlah 15 butir pertanyaan dengan menyediakan beberapa alternatif pilihan jawaban dalam bentuk skala Likert yaitu sangat puas (SP), puas (P), tidak puas (TP), sangat tidak puas (STP). Dalam skala Likert, skor tertinggi adalah $4 \times N$ (jumlah responden), sedangkan skor terendah adalah $1 \times N$. Jumlah total skor dari responden merupakan jumlah skor total dikalikan dengan bobot skor pilihan yang akan menggambarkan total skor individu.

3. Dokumentasi

Dokumentasi dari asal katanya dokumen, yang artinya barang-barang tertulis. Dalam melaksanakan metode dokumentasi, peneliti menyelidiki benda-benda tertulis, seperti buku-buku, majalah, dokumen, peraturan-peraturan, notulen rapat, catatan harian, dan sebagainya⁸. Dokumen yang penulis teliti dalam penelitian ini berupa dokumen-dokumen yang berkaitan dengan jumlah koleksi, daftar peminjaman dan pengembalian koleksi di perpustakaan keliling, gambaran umum tentang perpustakaan, dan dokumen lainnya yang berkaitan dengan data penelitian ini.

4. Wawancara

Lembar wawancara merupakan kumpulan pertanyaan yang akan diajukan kepada responden, pertanyaan yang diajukan merupakan pertanyaan yang menyangkut dengan layanan perpustakaan keliling kantor arsip dan perpustakaan Kabupaten Gayo Lues dan kaitannya dengan tingkat peminjaman koleksi, wawancara akan dilakukan langsung oleh peneliti dengan mendatangi petugas dengan melakukan perjanjian terlebih dahulu.

⁸ Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek* (Jakarta: Rineka Cipta, 2002), 135.

E. Teknik Analisis Data

Data observasi aktifitas perpustakaan dan isian angket terhadap responden dianalisis dengan menggunakan rumus persentase yaitu:

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

Keterangan:

P = Angka persentase yang dicari

f = Frekuensi yang muncul

N = Jumlah seluruhnya

Kriteria penilaian aktifitas perpustakaan dapat dilihat pada Tabel 3.1

Tabel 3.1 Kriteria Rata-rata Aktifitas

No	Nilai	Kriteria
1	3,5 – 4	Sangat baik
2	2,5 – 3,4	Baik
3	1,5 – 2,4	Cukup baik
4	0,5 – 1,4	Kurang baik
5	< 0,4	Sangat kurang baik

(Sumber: Sudijono, 2008:42)

Penskoran data angket diperoleh dengan menggunakan skala Likert dengan skor untuk setiap pernyataan terdiri atas empat kategori, yaitu SP (skor 4), P (skor 3), TP (skor 2), dan STP (skor 1).

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian

Pada bab ini penulis akan memaparkan gambaran umum dan hasil evaluasi layanan perpustakaan keliling Kantor Arsip dan Perpustakaan Kabupaten Gayo Lues dan kaitannya dengan tingkat peminjaman koleksi. Kantor Arsip dan Perpustakaan Daerah Kabupaten Gayo Lues telah melaksanakan strategi pelayanan perpustakaan. Untuk memperoleh diskripsi mengenai evaluasi layanan perpustakaan keliling Kantor Arsip dan Perpustakaan Kabupaten Gayo Lues dan kaitannya dengan tingkat peminjaman koleksi tersebut dengan mengacu pada tiga tipe penilaian dalam layanan, yaitu 1) penilaian terhadap koleksi perpustakaan, 2) pengadaan dan fisik koleksi perpustakaan, dan 3) pelayanan petugas perpustakaan.

Penelitian ini dilaksanakan di Kabupaten Gayo Lues yang merupakan kabupaten yang semula berinduk kepada Kabupaten Aceh Tenggara dengan ibu kota di Kuta Cane. Namun sejak tanggal 11 Maret 2002 berdasarkan Undang-undang Nomor 4 Tahun 2002, terbentuklah Kabupaten Gayo Lues bersama-sama dengan Kabupaten baru lainnya di Provinsi Aceh yaitu Kabupaten Aceh Barat Daya, Kabupaten Aceh Jaya, Kabupaten Nagan Raya dan Kabupaten Aceh Tamiang. Hal ini merupakan wujud nyata dari pelaksanaan Undang-undang Nomor 18 Tahun 2001 mempertegas kewenangan Daerah untuk mengurus dan mengatur kepentingan lokal menurut prakarsa sendiri sesuai inspirasi masyarakat.

Kantor Arsip dan Perpustakaan Kabupaten Gayo Lues dibentuk berdasarkan Qanun Kabupaten Gayo Lues Nomor 6 Tahun 2007 tentang Pembentukan Susunan Organisasi Lembaga Teknis Kabupaten Gayo Lues dan Peraturan Bupati Gayo Lues Nomor 24 Tahun 2012 tentang Rincian Tugas Pokok dan Fungsi Pemangku Jabatan Struktural Lembaga Teknis Daerah Kabupaten Gayo Lues.

Kantor Arsip dan Perpustakaan Kabupaten Gayo Lues mempunyai Visi dan Misi sebagai berikut:

1. Visi Kantor Arsip dan Perpustakaan Kabupaten Gayo Lues adalah Arsip dan Perpustakaan sebagai pusat belajar dan informasi masyarakat bagi terciptanya masyarakat yang bermartabat.
2. Misi Kantor Arsip dan Perpustakaan Kabupaten Gayo Lues adalah :
 - a. Mengembangkan minat dan budaya baca masyarakat dan pelajar,
 - b. Mengembangkan kualitas dan kuantitas layanan perpustakaan dan arsip melalui pemberdayaan SDM yang bermutu, meningkatkan sarana dan prasarana serta pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi,
 - c. Mengembangkan Layanan Perpustakaan desa sebagai layanan yang menarik dan bermanfaat,
 - d. Mengembangkan kerjasama Kearsipan dan Perpustakaan di dalam Kabupaten maupun diluar Kabupaten menghujudkan pembinaa, pengolahan, penyelamatan dan pengembangan Arsip Daerah.¹

Kantor Arsip dan Perpustakaan Kabupaten Gayo Lues sebagai organisasi publik mempunyai peran yang sangat penting dalam meningkatkan taraf hidup

¹ Profil Kantor Arsip dan Perpustakaan Kabupaten Gayo Lues Tahun 2014.

masyarakat, sebagai wahana belajar sepanjang hayat mengembangkan potensi masyarakat serta merupakan wahana pelestarian kekayaan budaya bangsa, sesuai yang telah diamanatkan UUD 1945 yaitu sebagai wahana mencerdaskan kehidupan bangsa. Maka dalam memberikan layanan perlu memperhatikan jumlah koleksi, SDM, dan fasilitas.

Oleh karena itu, layanan perpustakaan oleh Kantor Arsip dan Perpustakaan Keliling Kabupaten Gayo Lues sangat penting sebagai upaya peningkatan pelayanan dalam mencapai suatu kepuasan masyarakat sehingga diharapkan akan dapat meningkatkan jumlah masyarakat yang memanfaatkan pelayanan perpustakaan.

Kantor Arsip dan Perpustakaan Kabupaten Gayo Lues mempunyai sistem pelayanan prima dalam melayani pengunjung. Perpustakaan keliling ini sudah beroperasi sejak Tahun 2012 dengan jadwal setiap hari kerja, yaitu senin sampai dengan jumat mulai pukul 08.00 sampai dengan pukul 12.00 di sekolah dan pukul 14.00 sampai dengan 17.00 di pedesaan (fasilitas umum). Sekolah sasaran merupakan sekolah yang tidak mempunyai perpustakaan sendiri di sekolah, jadwal kunjungan setiap bulan berubah-ubah, hal ini mengingat mobil operasional sangat terbatas. Sedangkan di pedesaan yang menjadi sasaran adalah tempat-tempat keramaian.

B. Evaluasi Layanan Perpustakaan Keliling Kantor Arsip dan Perpustakaan Kabupaten Gayo Lues dan Kaitannya dengan Tingkat Peminjaman Koleksi

Dalam penelitian ini, untuk mengevaluasi layanan perpustakaan di Kantor Arsip dan Perpustakaan Keliling Kabupaten Gayo Lues, didasarkan pada tiga tipe penilaian dalam layanan, yaitu:

1. Penilaian terhadap koleksi perpustakaan, yaitu berkaitan dengan jumlah dan kelengkapan koleksi.
2. Penilaian terhadap pengadaan dan fisik koleksi perpustakaan, yaitu berkaitan dengan penambahan koleksi yang *up to date* serta pemeliharaan koleksi buku dengan baik.
3. Penilaian terhadap pelayanan petugas perpustakaan, yaitu keramah-tamahan pustakawan dalam melayani pemustaka (pengunjung pustaka), sehingga terciptanya kenyamanan dan ketentraman dalam membaca.

Berdasarkan hasil analisis data yang diperoleh dari kuesioner yang diberikan kepada responden yang merupakan pengunjung perpustakaan keliling secara rata-rata bahwa 59,56% responden sangat puas dan 40,44% responden puas dengan layanan perpustakaan keliling tersebut. Untuk lebih lengkapnya dilihat pada Tabel 4.1.

Tabel 4.1 Persentase Penilaian Responden terhadap Layanan Perpustakaan Keliling

No	Evaluasi	Sangat Puas		Puas		Tidak Puas		Sangat Tidak Puas	
		Jlh	%	Jlh	%	Jlh	%	Jlh	%
I	Penilaian Terhadap Koleksi Perpustakaan	185	70.08	79	29.92	0	0.00	0	0.00
II	Penilaian Terhadap Pengadaan dan Fisik Koleksi Perpustakaan	347	56.33	269	43.67	0	0.00	0	0.00
III	Penilaian Terhadap Pelayanan Petugas Perpustakaan	230	52.27	210	47.73	0	0.00	0	0.00

Berdasarkan Tabel 4.1 persentase penilaian responden terhadap layanan perpustakaan keliling Kantor Arsip dan Perpustakaan Kabupaten Gayo Lues, angket yang diisi oleh 88 responden, dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Penilaian Terhadap Koleksi Perpustakaan

Jumlah Koleksi Perpustakaan Keliling di Kantor Arsip dan Perpustakaan Kabupaten Gayo Lues sejak tahun 2008 sampai dengan tahun 2016 adalah 31.289 eksemplar dan 8.135 judul buku, dengan rincian pada Tabel 4.2.

Tabel 4.2 Jumlah Koleksi Buku di Perpustakaan Keliling Kantor Arsip dan Perpustakaan Kabupaten Gayo Lues

No.	Kode Klasifikasi	Jenis Buku	Jumlah Judul Buku	Jumlah Eksemplar
1	100	Filsafat	378	1593
2	200	Agama	2375	9299
3	300	Ilmu Sosial	1086	4335
4	400	Bahasa	448	1263
5	500	Ilmu Murni	193	785
6	600	Ilmu Terapan	1494	6188
7	700	Ilmu Kesenian dan Olahraga	452	1866
8	800	Kesusastaan	532	2011
9	900	Sejarah dan Geografi	447	1607
	Jumlah		8.135	31.289

Berdasarkan Tabel 4.2 terlihat bahwa jumlah koleksi buku di perpustakaan keliling Kantor Arsip dan Perpustakaan Kabupaten Gayo Lues sudah tergolong cukup dan memuaskan. Hal ini dibuktikan dari hasil observasi yang peneliti lakukan, ditemukan bahwa kelengkapan koleksi buku dan terbitan berkala, terdapat banyak majalah, tabloid dan koran yang selalu *update*. Pengunjung memiliki akses bebas untuk memiliki buku dengan aturan-aturan yang sudah ditetapkan.

Para pengunjung juga sangat mudah dalam menemukan koleksi yang tertera dalam katalog, sehingga meningkatkan minat baca pengunjung. Berdasarkan amatan penulis ditemukan bahwa setiap hari mobil perpustakaan keliling tersebut disesaki siswa-siswi dan masyarakat setempat. Para pengunjung didominasi oleh siswa-siswa

SD/MI, banyak bahan bacaan yang diminati oleh siswa-siswa SD/MI dimana di sekolah mereka kekurangan bahan bacaan. Keberadaan Perpustakaan Keliling Kantor Arsip dan Perpustakaan Kabupaten Gayo Lues ini sangat bermanfaat bagi kelangsungan perkembangan ilmu pengetahuan generasi muda.

Selain mudah menemukan koleksi, kerapian penataan koleksi juga merupakan salah satu daya tarik dan minat membaca pengunjung, sehingga pengunjung menjadi nyaman dan membaca. Penataan koleksi buku yang rapi merupakan salah satu pelayanan prima pengelola perpustakaan.

Secara umum koleksi buku yang terdapat di perpustakaan keliling Kantor Arsip dan Perpustakaan Kabupaten Gayo Lues terbagi menjadi dua kategori besar yaitu koleksi buku-buku referensi dan koleksi buku-buku umum. Koleksi umum di perpustakaan yang dimaksud merupakan buku-buku yang disirkulasikan atau dapat dipinjamkan keluar dari perpustakaan artinya buku-buku tersebut dapat dipinjam untuk dibawa pulang oleh para pemustaka.

2. Penilaian Terhadap Pengadaan dan Fisik Koleksi Perpustakaan

Pengadaan merupakan kegiatan inti dari beberapa unit kegiatan di perpustakaan. Karena koleksi perpustakaan atau bahan pustaka adalah sumber informasi yang harus dikelola di perpustakaan. Rangkaian kegiatan pengadaan bahan pustaka di perpustakaan mulai dari proses pemilihan koleksi buku maupun nonbuku yang diperoleh melalui pembelian, hadiah atau sumbangan, tukar-menukar, titipan, maupun terbitan sendiri sampai koleksi bahan pustaka tersebut dipublikasikan untuk kepentingan pengguna perpustakaan.

Pengadaan adalah kegiatan pokok dari perpustakaan atau pusat dokumentasi karena kegiatan ini mengusahakan agar buku-buku yang dibutuhkan ada dalam koleksi. Koleksi perpustakaan merupakan objek utama atau dasar dari pengadaan bahan pustaka di perpustakaan. Koleksi perpustakaan yang bermutu dapat membangun suatu perpustakaan yang bermutu juga. Perpustakaan harus mengetahui jelas siapa calon pemakai informasi yang diakan dilayani. Oleh karena itu, bagian pengadaan bahan pustaka harus menyediakan informasi yang cocok dengan kebutuhan mereka. Pustakawan juga dituntut untuk memahami koleksi perpustakaan baik secara fisik maupun dari segi kualitasnya sehingga tercipta koleksi perpustakaan yang tepat guna.

Perpustakaan keliling kantor Arsip dan Perpustakaan Kabupaten Gayo Lues sudah banyak melakukan pengadaan koleksi buku dengan berbagai cara, yaitu melalui penggandaan (*copy*), membeli buku baru dan menerima sumbangan dari masyarakat.

Koleksi buku selalu *up to date* dengan berbagai jenis koleksi buku dan tema yang berbeda-beda. Petugas perpustakaan juga melakukan penggantian koleksi yang sudah tidak layak pakai dan atau memperbaikinya secara bervariasi. Kondisi fisik buku (sampul buku, cover) selalu terpelihara, petugas perpustakaan selalu membersihkannya dan bebas dari debu.

Setiap buku masih lengkap isinya, tidak ada halaman yang tersobek dan hilang, menurut amatan penulis tidak ada halaman yang tercoret-coret. Pengelola perpustakaan sangat menjaga kualitas koleksi buku, dimana kertas yang digunakan tidak mudah sobek dan kerapian sampul buku. Hal ini menjadi salah satu faktor

minat baca pengunjung. Tradisi membaca di masyarakat sekarang sangat rendah, sehingga banyak informasi yang tidak tersampaikan kepada masyarakat.

Perpustakaan keliling kabupaten Gayo Lues sangat mengharapkan mendapatkan bantuan berupa buku-buku untuk penambah koleksi buku di perpustakaan keliling diantaranya :

Tabel 4.3 Kelompok dan Jenis Koleksi Buku Kebutuhan Perpustakaan Keliling Kabupaten Gayo Lues

No	Kelompok Koleksi Buku	Jenis Koleksi
1.	Buku- buku Agama	1. Ensiklopedi islam 2. Juz Amma
2.	Buku- buku keterampilan	1. Buku pertanian 2. Buku peternakan 3. Buku resep makanan 4. Buku perikanan 5. Buku teknologi tepat guna 6. Buku kerajinan dan keterampilan 7. Buku computer dan internet 8. Buku kewirausahaan 9. Buku pertukangan
3.	Buku- buku cerita fiksi	1. Buku fiksi anak- anak 2. Buku fiksi Remaja 3. Novel (karya sastra)
4.	Buku-buku pengetahuan	1. Buku kamus 2. Buku kesehatan 3. Buku pelengkap pelajaran

Berdasarkan pengamatan penulis bahwa perpustakaan keliling kabupaten Gayo Lues terdapat kekurangan koleksi buku, yaitu buku agama, keterampilan, cerita dan pengetahuan. Buku-buku tersebut akan dipergunakan untuk menambah koleksi di Perpustakaan Keliling Kabupaten Gayo Lues.

Salah satu aspek penting untuk membuat perpustakaan banyak digunakan adalah ketersediaan koleksi yang memenuhi kebutuhan penggunanya. Oleh karena itu tugas utama setiap perpustakaan adalah membangun koleksi yang kuat demi

kepentingan pengguna perpustakaan. Sebelum menyediakan koleksi, harus ada acuan yang digunakan, agar koleksi yang disajikan sesuai dengan yang dibutuhkan pemustaka. Beberapa prinsip dasar dalam pemilihan koleksi yaitu :

1. Semua bahan pustaka harus dipilih secara cermat, disesuaikan dengan keperluan pemakai dan menurut skala prioritas yang telah ditetapkan.
2. Pengadaan bahan pustaka didasarkan atas peraturan tertulis yang merupakan kebijakan pengembangan koleksi yang disahkan penanggung jawab lembaga dimana perpustakaan bernaung

Berdasarkan hasil penelitian diperoleh informasi bahwa terdapat dua versi jawaban dari informan. Versi yang pertama mengatakan untuk ketersediaan dan kondisi fisik koleksi cetak sangat baik. Menurut informan kondisi fisik koleksi bahan pustaka cetak yang sebagian besar masih mulus dan terawat sangat mempengaruhi minat pemustaka dalam memanfaatkan bahan koleksi sebagaimana mestinya. Sedangkan versi yang kedua menyatakan untuk koleksi karya rekam dari informan yang pernah memanfaatkan layanan tersebut menyayangkan karena sangat terbatas yaitu hanya 5 kaset. Sedangkan empat informan lainnya menyatakan tidak tahu koleksi apa yang tersedia untuk karya rekam karena memang belum pernah dipamerkan.

Untuk pembaharuan koleksi, pemustaka merasa perpustakaan telah melakukan upaya pembaharuan koleksi semaksimal mungkin. Karena rata-rata koleksi yang disediakan perpustakaan keliling kabupaten Gayo Lues termasuk jenis koleksi yang masih baru dan *up to date*. Hal ini sesuai dengan pengamatan yang penulis lakukan di lapangan dan pernyataan yang diberikan informan tenaga

operasional perpustakaan bahwa perpustakaan telah melakukan analisis kebutuhan pemustaka melalui jasa layanan sirkulasi yakni khusus untuk layanan pesan koleksi ataupun usulan koleksi, selain itu, buku yang dibawa juga sesuai dengan kebutuhan informasi masyarakat daerah setempat.

Berdasarkan hasil penelitian, informan mengatakan perpustakaan selalu melakukan pembaharuan koleksi, karena di setiap kunjungannya, selalu ada buku-buku yang baru. Ada juga informan yang menyatakan bahwa perpustakaan seringkali membawa buku-buku sesuai dengan kebutuhannya, yaitu buku IPA Terpadu. Sebagai sebuah penyedia jasa layanan perpustakaan harus selalu mengalami perubahan dalam masukan (*input*), proses, maupun keluarannya (*output*). Perubahan masukan di perpustakaan diantaranya pembaharuan koleksi perpustakaan agar informasi yang disajikan selalu *up to date* agar pengguna selalu merasa nyaman, fresh dan tidak bosan dengan bahan bacaannya. Hal ini menunjukkan bahwa perbaikan koleksi perpustakaan juga akan meningkatkan image pustakawan dan perpustakaan terhadap penggunanya.

3. Penilaian Terhadap Pelayanan Petugas Perpustakaan

Pelayanan petugas perpustakaan keliling kabupaten Gayo Lues secara umum sudah sangat memuaskan. Berikut ini akan menjelaskan indikator variabel mengenai sikap petugas dalam melayani pemustaka sebagai ukuran dalam kualitas layanan:

a. Keramahan Pustakawan

Dalam melayani pengguna, pustakawan harus mampu bersikap ramah dan siap membantu pengguna ketika pustakawan dibutuhkan oleh pengguna dalam memenuhi kebutuhan informasi. Jawaban yang diberikan responden terhadap

pelayanan petugas perpustakaan mencapai (52,27%) sangat puas dan (47,73%) puas, dengan skor rata-rata mencapai 3,52 dan tergolong kriteria sangat baik. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan petugas Perpustakaan Keliling Kantor Arsip dan Perpustakaan Kabupaten Gayo Lues sudah baik.

Berdasarkan hasil analisis data dan pengamatan langsung yang penulis lakukan ditemukan bahwa responden dengan kategori “sangat puas” pada keramahan/sikap dalam pelayanan pustakawan ketika melayani pengguna mencapai 46,6%, dan pada kategori “puas” mencapai 53,4%. Sedangkan pada kategori “tidak puas” dan “sangat tidak puas” tidak ada responden yang memilih. Hal ini menunjukkan bahwa layanan petugas perpustakaan keliling Kantor Arsip dan Perpustakaan Kabupaten Gayo Lues sangat ramah, dan menyebabkan pustakawan menjadi nyaman.

b. Inisiatif dalam Membantu dan Penampilan Pustakawan

Dalam memberikan layanan yang baik, pustakawan harus berinisiatif membantu dan memiliki penampilan yang rapi dan sopan ketika melayani pengguna. Berdasarkan hasil analisis data menunjukkan bahwa responden memiliki harapan sesungguhnya/ keinginan yang cukup terhadap penampilan pustakawan dengan persentase 53,4% pada kategori “sangat puas”, tingkat layanan minimal yang diperkirakan terpenuhi mencapai 46,6% pada kategori “puas”. Dalam hal penampilan dan inisiatif membantu, responden tidak merasakan layanan yang tidak memuaskan. Hasil analisis data menunjukkan bahwa tidak ada responden yang memilih kategori “tidak puas” dan “sangat tidak puas”. Hal ini menunjukkan bahwa pustakawan

perpustakaan keliling Kantor Arsip dan Perpustakaan Kabupaten Gayo Lues sangat bijak dalam membantu pemustaka.

Berdasarkan hasil penelitian, didapatkan informasi bahwa semua informan menyatakan pelayanan yang diberikan petugas operasional perpustakaan cukup baik karena dedikasi yang tinggi untuk mengantarkan informasi tanpa mengenal lelah dan tetap melayani pemustaka. Sedangkan informan lainnya mengungkapkan bahwa petugas operasional memiliki kemampuan akan ketanggapan masalah yang dihadapi pemustaka, kemampuan komunikasi yang baik dan juga kemampuan bersosialisasi dengan pemustaka, sehingga suasana di perpustakaan tidak kaku, dan pemustaka menjadi tidak sungkan untuk memanfaatkan layanan dan bertanya apabila mengalami kesulitan.

c. Pelatihan dan Kependidikan Tenaga Operasional Perpustakaan

Untuk menjadi tenaga operasional perpustakaan yang bergerak dalam bidang informasi, membutuhkan keahlian dibidangnya. Untuk dapat menjadi tenaga profesi yang memiliki keahlian dibutuhkan pendidikan dan pelatihan baik formal, informal maupun non formal. Yang mana salah tujuannya adalah untuk meningkatkan mutu pemustaka, disamping pengembangan ilmu perpustakaan itu sendiri.

Berdasarkan hasil penelitian, diperoleh informasi dari informan tenaga operasional perpustakaan bahwa pernah beberapa kali mereka diikutsertakan untuk pelatihan baik ditingkat nasional maupun provinsi, namun untuk studi lanjut tidak ada anggaran yang disediakan perpustakaan.

d. Pos dan Jadwal Pelaksanaan Kunjungan Perpustakaan Keliling

Mengingat layanan perpustakaan keliling merata untuk semua kalangan, tanpa memandang golongan, status, dan ekonomi. Maka petugas perpustakaan keliling perlu mengatur waktu sebaik-baiknya sehingga dalam melayani semua pihak yang membutuhkan informasi dan jasa perpustakaan keliling tidak mengalami banyak kendala terutama sekali dalam pengembangan layanan.

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, semua informan memberikan respon positif terhadap jadwal kunjungan perpustakaan keliling, yaitu senin sampai dengan jumat.

Berdasarkan pedoman penyelenggaraan perpustakaan keliling, maka waktu layanan yang ditetapkan di perpustakaan keliling kabupaten Gayo Lues sudah memenuhi standar yang ditetapkan. Namun berdasarkan dengan hasil penelitian yang telah dilakukan, maka semua informan menyatakan layanan dengan dua shift yaitu pagi dan sore sudah cukup baik. Namun untuk layanan pada sore hari, alangkah baiknya jika lebih ditingkatkan lagi.

e. Keberadaan Pos Layanan yang Menjadi Tempat Layanan Perpustakaan

Berdasarkan hasil penelitian terhadap informan, ada beberapa yang merasa keberadaan pos layanan sudah cukup baik, dan ada juga yang kurang setuju dengan keberadaan pos layanan. Namun yang paling dominan adalah pos layanan sudah cukup baik. Hal ini karena keberadaan Pos terletak di sekolah yang mana sangat ramai sehingga lebih banyak orang yang bisa memanfaatkan perpustakaan. Sedangkan hasil penelitian terhadap satu informan yang tinggal jauh dari sekolah,

menyatakan ungkapan kekecewaannya yang merupakan akibat daripada jauhnya akses dari kelurahan tempat tinggalnya ke dermaga yang tidak begitu baik.

C. Kaitan Antara Layanan dengan Tingkat Peminjaman Koleksi Perpustakaan Keliling Kantor Arsip dan Perpustakaan Kabupaten Gayo Lues

Berdasarkan hasil penelitian dan analisis data didapat bahwa tingkat peminjaman koleksi di Perpustakaan Keliling Kantor Arsip dan Perpustakaan Kabupaten Gayo Lues semakin meningkat dari hari kehari. Hal ini terlihat dari daftar buku peminjaman, rata-rata peminjam merupakan siswa-siswi dan juga masyarakat setempat. Daftar peminjaman koleksi di Perpustakaan Keliling Kantor Arsip dan Perpustakaan Kabupaten Gayo Lues selama 3 (tiga) bulan terakhir dapat dilihat pada Tabel 4.4.

Tabel 4.4 Daftar Peminjaman Koleksi di Perpustakaan Keliling Kantor Arsip dan Perpustakaan Kabupaten Gayo Lues

No	Bulan	Tahun	Jenis Koleksi	Jumlah	Peminjam
1	April	2017	Filsafat	5 Buku	Masyarakat
			Agama	16 Buku	Masyarakat dan Pelajar
			Ilmu Sosial	13 Buku	Masyarakat dan Pelajar
			Bahasa	23 Buku	Pelajar
			Ilmu Murni	27 Buku	Pelajar
			Ilmu Terapan	13 Buku	Pelajar
			Ilmu Kesenian dan Olahraga	16 Buku	Pelajar
			Kesusastaan	9 Buku	Pelajar
			Sejarah dan Geografi	46 Buku	Pelajar
			Jumlah	168 Buku	
2	Mei	2017	Filsafat	7 Buku	Masyarakat
			Agama	20 Buku	Masyarakat dan Pelajar
			Ilmu Sosial	12 Buku	Masyarakat dan Pelajar
			Bahasa	20 Buku	Pelajar
			Ilmu Murni	30 Buku	Masyarakat dan Pelajar
			Ilmu Terapan	21 Buku	Pelajar
			Ilmu Kesenian dan	17 Buku	Masyarakat dan Pelajar

No	Bulan	Tahun	Jenis Koleksi	Jumlah	Peminjam
			Olahraga		
			Kesusastaan	10 Buku	Pelajar
			Sejarah dan Geografi	51 Buku	Pelajar
			Jumlah	188 Buku	
3	Juni	2017	Filsafat	4 Buku	Masyarakat
			Agama	192 Buku	Masyarakat dan Pelajar
			Ilmu Sosial	10 Buku	Masyarakat dan Pelajar
			Bahasa	6 Buku	Pelajar
			Ilmu Murni	7 Buku	Masyarakat dan Pelajar
			Ilmu Terapan	12 Buku	Pelajar
			Ilmu Kesenian dan Olahraga	9 Buku	Masyarakat dan Pelajar
			Kesusastaan	5 Buku	Pelajar
			Sejarah dan Geografi	13 Buku	Pelajar
			Jumlah	258 Buku	

(Sumber: Buku Peminjaman Perpustakaan Keliling, 2017)

Berdasarkan Tabel 4.4 terlihat bahwa pada bulan April jumlah peminjam mencapai 168 peminjam dengan berbagai jenis koleksi, rata-rata peminjam adalah pelajar, dalam hal ini bukan hanya pelajar SD/MI saja, namun juga ada peminjam yang berasal dari SMP/MTs dan bahwa SMA/MA. Pada bulan Mei jumlah peminjam mencapai 188 peminjam, dominan koleksi adalah buku ilmu murni dan buku sejarah dan geografi. Sedangkan pada bulan juni jumlah peminjam mencapai 258 peminjam, dominan peminjam adalah buku Agama, hal ini dikarenakan sekolah sedang libur dan selama bulan Ramadhan ramai pengunjung tertarik membaca buku Agama.

Berdasarkan analisis data bahwa pada bulan Mei terjadi peningkatan tingkat peminjaman koleksi mencapai 20 buku dibandingkan bulan April atau 12% dari 168. Sedangkan pada bulan Juni peningkatan peminjaman koleksi bertambah 70 koleksi dibandingkan bulan Mei atau mencapai 37%. Hal ini menunjukkan bahwa pada setiap bulannya peminjaman koleksi semakin meningkat seiring dengan meningkatnya layanan petugas perpustakaan keliling tersebut.

Menurut pengakuan petugas perpustakaan bahwa setiap hari ada peminjam, antusias membaca masyarakat juga meningkat. Selama ini peminjaman koleksi semakin meningkat, ini merupakan sesuatu yang sangat membanggakan. Pelayanan dan kenyamanan dalam membaca menjadi pertimbangan para pembaca, juga kelengkapan koleksi.²

Rata-rata masyarakat membaca buku sejarah, buku-buku agama, dan ada juga yang hanya singgah untuk membaca Koran atau majalah. Berbeda dengan para siswa yang selalu mengincar buku pelajaran sekolah dan komik.

Dengan demikian, kaitan antara layanan dengan tingkat peminjaman koleksi perpustakaan keliling Kantor Arsip dan Perpustakaan Kabupaten Gayo Lues sangat besar, dengan adanya perpustakaan ini menjadikan minat baca siswa-siswa dan masyarakat meningkat. Sehingga membaca menjadi budaya keseharian siswa-siswi dan masyarakat di kabupaten Gayo Lues.

² Hasil Wawancara dengan Nurmala, S.IP. Petugas Perpustakaan Keliling Kantor Arsip dan Perpustakaan Gayo Lues, tanggal 6 Juli 2017

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian, analisis data dan pembahasan maka dapat ditarik kesimpulan bahwa:

1. Layanan perpustakaan keliling yang dijalankan oleh Kantor Arsip dan Perpustakaan Kabupaten Gayo Lues sudah bagus dan sesuai dengan harapan. Sarana-prasarana yang ada di perpustakaan keliling termasuk cukup baik dan membuat pemustaka sangat puas. Secara rinci: 1) Koleksi buku, majalah, tabloid dan Koran sudah baik dan lengkap, mudah menemukan koleksi yang terdapat dalam katalog, dan tertata dengan rapi, respon pemustaka terhadap layanan mencapai 70,08% sangat puas; 2). Koleksi *up to date* dan beragam, penggantian koleksi yang rusak dengan yang baru dan selalu memperhatikan kualitas dan kelengkapan buku, respon pemustaka terhadap koleksi mencapai 56,33% sangat puas; 3). Pustakawan sangat ramah, menguasai perpustakaan dan bersikap sopan dalam pelayanan, membantu pembaca menemukan buku yang dibutuhkan pembaca, respon pemustaka terhadap layanan petugas mencapai 52,27% sangat puas.
2. Kaitan antara layanan dengan tingkat peminjaman koleksi perpustakaan keliling Kantor Arsip dan Perpustakaan Kabupaten Gayo Lues sangat besar, yaitu dengan adanya perpustakaan keliling ini menjadikan minat baca siswa-siswa dan masyarakat meningkat. Tingkat peminjaman koleksi sebesar 12% pada bulan

Mei, dan meningkat mencapai 37% pada bulan Juni. Dengan demikian, membaca menjadi budaya keseharian siswa-siswi dan masyarakat di kabupaten Gayo Lues.

B. Saran

Berdasarkan hasil analisa dan pembahasan pada bab sebelumnya, maka saran-saran yang dapat disampaikan adalah sebagai berikut:

1. Perlunya penambahan koleksi yang sesuai dengan kebutuhan siswa-siswa sekolah dasar juga tingkat menengah.
2. Perlu penambahan armada operasional, agar terjangkau lebih luas dan merata.

DAFTAR PUSTAKA

- Amin Abdullah, *Dasar-Dasar Ilmu Perpustakaan dan Informasi*, Yogyakarta IPI, 2007.
- Cook, C.F.M., and Heath. 2001. "LibQual: Service Quality Assessment in Research Libraries." *IFLA Journal* vol.27, no. 4 : 264-268.
- Didirasidi, *Indikator Kinerja Utama*. Website:(<http://perencanaan.ipdn.ac.id/kajian-perencanaan/indikatorkinerjautama/>). Tanggal 28 Desember 2016.
- Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), Kamus versi online/daring (dalam jaringan) <https://kbbi.web.id/>
- Koentjaraningrat, *Metode Penelitian Masyarakat*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama 2008.
- Lasa, HS. *Kamus Kepustakawanan Indonesia*. Yogyakarta: Pustaka Book Publisher 2009.
- Lasa, HS. *Manajemen Perpustakaan Sekolah*. Yogyakarta: Pinus, 2007.
- Lasa, HS. *Kamus Istilah Perpustakaan*. Yogyakarta : Gajah Mada University Press, 1998.
- M. Abdul Wahid Ali. *Layanan Perpustakaan Keliling*. Jakarta: Ikatan Pustakawan Indonesia, 2006.
- Manda Sari, Silvia, "Evaluasi Layanan Perpustakaan Keliling Badan Perpustakaan, Arsip dan Dokumentasi Provinsi Sumatera Utara di Kecamatan Medan Helvetia," diaskes melalui situs, (<http://repository.usu.ac.id/handle/123456789/28052>), Skripsi, Universitas Sumatera Utara, 2011.
- Muhammad Ali. *Panduan Perpustakaan Keliling*. Jakarta: Gramedia, 2006.
- Proyek Pengembangan Sistem Nasional Perpustakaan RI. *Panduan Penyelenggaraan Perpustakaan Keliling*. Jakarta: Perpustakaan Nasional RI.1992.
- Purwanto, *Psikologi Pendidikan*. Bandung: Remaja Rosdakarya, 2006.
- Rahayuningsih, *Pengelolaan Perpustakaan*. Jakarta: Graha Ilmu, 2007

- Rika Jufriazia, Manita, “Evaluasi Kualitas Layanan Perpustakaan dengan Menggunakan LibQual (Studi Kasus pada Perpustakaan Universitas Negeri Padang.” Diaskes melalui situs <http://repository.usu.ac.id/handle/123456789/24084> (Skripsi, Universitas Sumatera Utara,2011).
- Sinulingga, Sukaria. *Metode Penelitian*. Medan: USU Press, 2011.
- Soetminah, *Perpustakaan, Kepustakaan dan Pustakawan* Yogyakarta: Kanisius, 1992.
- Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta, 2002.
- Sugiyono, *Metode penelitian pendidikan pendidikan, pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, Bandung: Alfabeta, 2010.
- Sugiyono. *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung : CV Alfabeta, 2002
- Suharsimi Arikonto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*,Jakarta:Rineka Cipta, 2002.
- Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktek*, Jakarta: Rineka Cipta, 2008.
- Suprianto, *Aksentuasi Perpustakaan dan Pustakawan*. Jakarta: Ikatan Pustakawanan Indonesia Pengurus Daerah DKI Jakarta, 2006.
- Sutarno NS, *Pendidikan dan Masyarakat*. Jakarta: Sagung Setu, 2006.
- Sutarno NS. *Mengenal Perpustakaan*. Jakarta: Sagung Seto, 2006.
- Sutarno NS. *Perpustakaan dan Masyarakat*. Jakarta: Sagung Seto, 2006.
- Syarifuddin, Nurchalis, Rasyad, Nurhayati, Marduati dan Huwaida, *Pedoman Penulisan Skripsi Fakultas Adab dan Humaniora*, Banda Aceh: FAH UIN Ar-Raniry, 2013
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor. 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan. Jakarta: Perpustakaan Nasional Republik Indonesia.
- Undang-Undang RI Nomor 20 Tahun 2003, tentang Sistem Pendidikan Nasional.
- Winarno Surakhmad, *pengantar Penelitian Ilmiah Dasar Metode Teknik*, Bandung:Tarsito, 1985.

Wirawan, *Evaluasi: Teori, Model, Standar, Aplikasi dan Profesi*, Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2011.

Yayasan Pengembangan Perpustakaan Indonesia, *Pengertian, Tujuan dan Fungsi Perpustakaan Keliling*, diakses melalui situs: (<http://www.pustakaindonesia.org/2011/04/09/pengertian-tujuan-dan-fungsi-perpustakaan-keliling/>) pada Tanggal 26 Januari 2017.

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1. Surat Keterangan Pembimbing Skripsi dari Dekan Fakultas Adab dan Humaniora UIN Ar-Raniry Banda Aceh
- Lampiran 2. Surat Izin Melakukan Penelitian di Perpustakaan Keliling Kantor Arsip dan Perpustakaan Kabupaten Gayo Lues
- Lampiran 3. Surat Keterangan Izin Penelitian dari Perpustakaan Keliling Kantor Arsip dan Perpustakaan Kabupaten Gayo Lues
- Lampiran 4. Surat Keterangan Telah Melakukan Penelitian pada Perpustakaan Keliling Kantor Arsip dan Perpustakaan Kabupaten Gayo Lues
- Lampiran 5. Lembaran Kuesioner Penelitian
- Lampiran 6. Lembaran Pedoman Wawancara
- Lampiran 7. Dokumentasi di Perpustakaan Keliling Kantor Arsip dan Perpustakaan Kabupaten Gayo Lues
- Lampiran 8. Hasil Analisis Data Kuesioner
- Lampiran 9. Photo Penelitian
- Lampiran 10. Daftar Riwayat Hidup

KUESIONER

Evaluasi Layanan Perpustakaan Keliling Kantor Arsip dan Perpustakaan Kabupaten Gayo Lues dan Kaitannya dengan Tingkat Peminjaman Koleksi

Untuk meningkatkan kualitas layanan dan koleksi Perpustakaan Keliling Kantor Arsip dan Perpustakaan Kabupaten Gayo Lues di masa yang akan datang, kami sangat berterima kasih apabila Anda berkenan meluangkan waktu untuk mengisi Survey Kepuasan Pelanggan dan memberikan Saran pada tempat yang disediakan

Nomor Responden : (diisi oleh peneliti)

Tanggal Pengisian :

Petunjuk: Pilihlah salah satu alternatif jawaban berikut yang sesuai dengan apa yang anda rasakan, alami dan jangan meminta pandangan/pendapat dari teman anda.

I. Penilaian Terhadap Koleksi Perpustakaan (*Library As Place*)

(Penilaian Terhadap Pelayanan Subid Layanan Kepustakaan)

1. Kelengkapan koleksi buku dan terbitan berkala (majalah, tabloid, koran)
 - a. Sangat Puas
 - b. Puas
 - c. Tidak Puas
 - d. Sangat Tidak Puas
2. Kemudahan menemukan koleksi yang terdapat dalam catalog
 - a. Sangat Puas
 - b. Puas
 - c. Tidak Puas
 - d. Sangat Tidak Puas
3. Kerapian penataan koleksi
 - a. Sangat Puas
 - b. Puas
 - c. Tidak Puas
 - d. Sangat Tidak Puas

II. Penilaian Terhadap Pengadaan dan Fisik Koleksi Perpustakaan (*Information Control*)

(Penilaian Terhadap Pelayanan Subid Pengadaan dan Pengolahan Kepustakaan)

1. Buku *up to date* / adanya terbitan terbaru
 - a. Sangat Puas
 - b. Puas
 - c. Tidak Puas
 - d. Sangat Tidak Puas
2. Keragaman jenis buku (tersedia berbagai tema)
 - a. Sangat Puas
 - b. Puas
 - c. Tidak Puas
 - d. Sangat Tidak Puas
3. Penggantian koleksi (variasi)
 - a. Sangat Puas
 - b. Puas
 - c. Tidak Puas
 - d. Sangat Tidak Puas
4. Kondisi fisik buku (sampul buku, cover terpelihara)
 - a. Sangat Puas
 - b. Puas
 - c. Tidak Puas
 - d. Sangat Tidak Puas
5. Kelengkapan isi buku (tidak ada halaman yang hilang, tidak ditemukan coret-coretan)
 - a. Sangat Puas
 - b. Puas
 - c. Tidak Puas
 - d. Sangat Tidak Puas
6. Kualitas buku (tidak mudah sobek, ketebalan kertas, dll)
 - a. Sangat Puas
 - b. Puas
 - c. Tidak Puas
 - d. Sangat Tidak Puas
7. Kerapian penyampulan buku
 - a. Sangat Puas
 - b. Puas
 - c. Tidak Puas
 - d. Sangat Tidak Puas

III. Penilaian Terhadap Pelayanan Petugas Perpustakaan (*Affect Of Service*)

(Penilaian Terhadap Pelayanan Subid Layanan Kepustakaan)

- | | | | |
|---|---------|---------------|----------------------|
| 1. Keramahan / Sikap dalam pelayanan | | | |
| a. Sangat Puas | b. Puas | c. Tidak Puas | d. Sangat Tidak Puas |
| 2. Inisiatif dalam membantu | | | |
| a. Sangat Puas | b. Puas | c. Tidak Puas | d. Sangat Tidak Puas |
| 3. Penguasaan terhadap koleksi perpustakaan | | | |
| a. Sangat Puas | b. Puas | c. Tidak Puas | d. Sangat Tidak Puas |
| 4. Ketersediaan Petugas dalam melayani | | | |
| a. Sangat Puas | b. Puas | c. Tidak Puas | d. Sangat Tidak Puas |
| 5. Pelayanan Keseluruhan | | | |
| a. Sangat Puas | b. Puas | c. Tidak Puas | d. Sangat Tidak Puas |

IV. Masukan Untuk Menambah Koleksi Perpustakaan

- | | | |
|-------------------|---|-------|
| a. Judul Koleksi | : | |
| b. Nama Pengarang | : | |
| c. Nama Penerbit | : | |
| d. Sinopsis Buku | : | |

V. Saran dan Komentar

Saran:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Komentar:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

**Pedoman Wawancara dengan Petugas Perpustakaan Keliling Kantor Arsip dan
Perpustakaan Kabupaten Gayo Lues Terhadap Keadaan Pengunjung, Pembaca dan
Peminjam Koleksi**

Penjelasan :

Pedoman wawancara ini disusun untuk memudahkan penelitian, dimana salah satu metode pengumpulan data dapat dilakukan adalah dengan metode wawancara. Metode wawancara ini sangat berfungsi dalam menggali informasi lebih dalam pada penelitian Evaluasi Layanan Perpustakaan Keliling Kantor Arsip dan Perpustakaan Kabupaten Gayo Lues dan Kaitannya dengan Tingkat Peminjaman Koleksi.

Daftar wawancara ini merupakan wawancara terbuka dan tidak terstruktur, diharapkan kepada responden untuk dapat memberikan informasi yang sesuai dengan yang sebenarnya.

Data Responden :

Nama :

Jenis Kelamin :

Usia :

Alamat :

Tingkat Pendidikan :

Pekerjaan/Jabatan :

Gayo Lues, 2017

Tanda Tangan

1. Sudah berapa lama Bapak/Ibu menjabat sebagai pustakawan di Perpustakaan Keliling ini?

.....
.....
.....

2. Apa yang Bapak/Ibu rasakan dalam melaksanakan tugas sebagai pustakawan di Perpustakaan Keliling ini?

.....
.....
.....

3. Menurut Bapak/Ibu apakah Bahan Koleksi yang ada di Perpustakaan Keliling ini sudah memenuhi standar dan dapat memenuhi kebutuhan para pemustaka / pengguna?

.....
.....
.....

4. Mengenai evaluasi kerja, apakah di Perpustakaan ini selalu dilaksanakan atau tidak sama sekali khususnya di Perpustakaan Keliling?

.....
.....
.....

5. Menurut amatan Bapak/Ibu, apakah ada peningkatan peminjam koleksi dari hari kehari?

.....
.....
.....

6. Kira-kira apa yang menyebabkan terjadinya peningkatan peminjaman koeksi di perpustakaan keliling ini?

.....
.....
.....

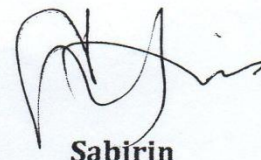
7. Apa harapan Bapak/Ibu Perpustakaan Keliling ini untuk kedepannya khususnya untuk perpustakaan ini?

.....
.....
.....

DAFTAR RIWAYAT HIDUP PENULIS

- | | |
|------------------------|--|
| 1. Nama | : Sabirin |
| 2. Tempat/Tgl. Lahir | : kutelintang, 14 februari 1993 |
| 3. JenisKelamin | : Laki-laki |
| 4. Agama | : Islam |
| 5. Kebangsaan/Suku | : Indonesia |
| 6. Status | : Belum Kawin |
| 7. Alamat | : Jl.Kutelintang KEC.Blangkejeren |
| 8. Pekerjaan/ NIM | : Mahasiswa/531202922 |
| 9. No Telp/ HP | : 082160517041 |
| 10. Pendidikan | |
| a. SDN Kampung Jawa | : Lulus Tahun 2006 |
| b. SMP N 1 Belangkejen | : Lulus Tahun 2009 |
| c. SMAN 1 Blangkejeren | : Lulus Tahun 2012 |
| d. Perguruan Tinggi | : Jurusan Ilmu Perpustakaan Fakultas Adab
dan Humaniora UIN Ar-Raniry Banda
Aceh masuk tahun 2012 s/d 2017 |
| 11. Nama Ayah | : M.AMIN.AR. (almarhum) |
| 12. Pekerjaan | : |
| 13. Nama Ibu | : ASIYAH (almarhum) |
| - Pekerjaan | : - |
| 14. Alamat Orang Tua | : JL.Kutelintang KEC.Blangkejeren |

Banda Aceh, 04 Agustus 2017
Penulis,



Sabirin
Nim. 531202922