

**PENGARUH PELAYANAN DAN FASILITAS TERHADAP
KEPUASAN PENGGUNA DI PERPUSTAKAAN STKIP BINA
BANGSA GETSEMPENA BANDA ACEH**

Kertas Karya Utama

Diajukan Oleh :

FAJRI NUR

NIM : 150504055

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



**FAKULTAS ADAB DAN HUMANIORA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY
DARUSSALAM BANDA ACEH
1439 H / 2018 M**

KERTAS KARYA UTAMA

Diajukan Kepada Fakultas Adab dan Humaniora UIN Ar-Raniry
Darussalam Banda Aceh untuk menyelesaikan
Beban Study pada Program Diploma III
Dalam Bidang Ilmu Perpustakaan

Diajukan Oleh :

Fajri Nur
NIM : 150504033

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

Disetujui Oleh :

Pembimbing I



Cut Putroe Yuliana, S.IP,M.IP
NIDN : 2007078502

Pembimbing II



Ashabul Kahfi, S.IP
NIK: 010604912016

LEMBARAN PENGESAHAN

Telah dibimbing / dibaca oleh Pembimbing dan telah disahkan oleh panitia Ujian Fakultas Adab dan Humaniora UIN Ar-Raniry untuk menyelesaikan Program Diploma III Dalam Bidang Ilmu Perpustakaan

Fajri Nur
150504033

Judul :

**PENGARUH PELAYANAN DAN FASILITAS TERHADAP KEPUASAN
PENGGUNA DI PERPUSTAKAAN STKIP BINA BANGSA
GETSEMPENA BANDA ACEH**

Tanggal : 23 November 2018

Pembimbing I



Cut Putroe Yuliana, S.IP, M.IP
NIDN. 2007078502

Pembimbing II



Ashabul Kahfi, S.IP
NIK. 010604912016

Ketua Program Studi Diploma III
Ilmu Perpustakaan



Ruslan, M.LIS
NIP. 19770101 200604 1 004

Mengetahui
Dekan Fakultas Adab dan Humaniora
UIN Ar-Raniry



Dr. Fauzi Ismail, M.Si
NIP. 19680511 199402 1 001

KATA PENGANTAR



Assalamu'alaikum Wr,Wb.

Dengan mengucapkan syukur Alhamdulillah penulis panjatkan kehadiran Allah SWT, karena dengan berkat dan Rahmat-Nya penulis telah dapat menyelesaikan laporan sederhana ini yang berjudul “ **PENGARUH PELAYANAN DAN FASILITAS TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA DI PERPUSTAKAAN STKIP BANDA ACEH** ”. Shalawat dan salam semoga senantiasa tercurahkan kepada penghulu alam Nabi besar Muhammad SAW, beserta sahabat dan keluarga beliau.

Penulis menyadari bahwa dalam menyusun laporan ini tidak terlepas dari bantuan dan dorongan dari berbagai pihak, baik bersifat moril maupun materil. Dengan kerendahan hati penulis juga menyampaikan terimakasih yang amat tulus dan tak terhingga kepada:

Bapak DR. Fauzi Ismail, M.Si, sebagai Dekan Fakultas Adab dan Humaniora Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Darussalam Banda Aceh. Bapak Ruslan, M. LIS, selaku Ketua Jurusan D-III Ilmu Perpustakaan, Ibu Cut Putroe Yuliana, S.IP, M.IP selaku Pembimbing Pertama dan Bapak Ashabul Kahfi, S.IP selaku Pembimbing Kedua yang telah banyak mengorbankan waktu dan pikirannya dalam membimbing serta memberikan pengarahan sejak dari awal hingga selesai. Ucapan terima kasih kepada Dosen yang telah membekali ilmu kepada penulis serta semua Civitas Akademik Fakultas Adab dan Humaniora Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Darussalam Banda Aceh.

Rasa hormat yang tak terhingga untuk keluarga tercinta penulis sampaikan kepada Ayahanda Razali Ibrahim dan Ibundaku Tibasyiah, yang senantiasa

membesarkan, memberikan kasih sayangnya dan tidak henti-hentinya mendoakan putrinya sampai saat ini, sehingga penulis dapat menyelesaikan pendidikan pada program Diploma III Ilmu Perpustakaan, serta ketiga saudara kandungku yang tercinta, kakak Elizar S.pd, Nurhamni S.pd dan adiku Ulul Azmi yang telah memberikan doa, cinta, semangat untuk saudaranya ini.

Kepada kakanda Fakri yang selalu memberikan dukungan semangat, moril maupun materil, motivasi dan doa serta cinta dan kasih sayang yang tulus selama penulis menyelesaikan Kertas Karya Ilmiah dengan sebaik-baik nya.

Kepada sahabat tercinta Cut Sarah, Safrina, Rouzatul Munawarah, Rizkia Sabrina, Hubbil Afifah, Nini Yanti, Nelly Ukrami yang setia ikut membantu penulis dalam menyelesaikan tugas akhir ini dan kepada teman-teman uni 02, dan alumni-alumni Diploma III Ilmu Perpustakaan, yang tidak bisa penulis sebutkan satu ersatu yang selalu mengisi hari-hari selama perkuliahan serta seluruh mahasiswa Diploma III Ilmu Perpustakaan angkatan 2015, yang telah mendukung dan membantu penulis dalam segala hal.

Akhirnya, hanya kepada Allah SWT penulis berserah diri, atas jerih payah dan bantuan dari berbagai pihak, penulis dapat berharap dan mendoakan semoga Allah SWT akan memberikan balasan yang setimpal atas kebaikan dan doadoanya. Amin ya Rabbal Alamin

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Banda Aceh, 23 November 2018

Penulis

Fajri Nur

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	i
DAFTAR ISI.....	iv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah.....	4
C. Tujuan Penelitian.....	5
D. Manfaat Penelitian.....	5
E. Penjelasan Istilah.....	6
BAB II LANDASAN TERORITIS.....	8
A. Kajian Pustaka.....	8
B. Layanan perpustakaan.....	11
1. Pengertian Layanan.....	11
2. Jenis-jenis Layanan.....	12
C. Fasilitas Perpustakaan.....	17
1. Pengertian Fasilitas Perpustakaan.....	17
2. Jenis-jenis Fasilitas Perpustakaan.....	19
D. Kepuasan Pengguna.....	27
1. Pengertian Kepuasan Pengguna.....	27
2. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pengguna.....	28
3. Pengukuran Kepuasan Pengguna.....	31
BAB III METODE PENELITIAN.....	34
A. Rancangan Penelitian.....	34
B. Lokasi dan Waktu Penelitian.....	34
C. Populasi dan Sampel.....	35
D. Teknik Pengumpulan Data.....	38
E. Teknik Analisis Data.....	39
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	42
A. Gambaran umum perpustakaan STKIP BBG.....	42
B. Hasil Penelitian dan Pembahasan.....	48
BAB IV PENUTUP.....	58
A. Kesimpulan.....	58

B. Saran.....	58
DAFTAR PUSTAKA	59
LAMPIRAN	
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	

BAB 1

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pelayanan merupakan suatu bentuk kegiatan sosial untuk membantu orang lain dan mempunyai tujuan membangun kerja sama antar pihak dalam jangka panjang dengan prinsip saling menguntungkan antar pihak terkait. Pelayanan yang bagus adalah pelayanan yang dapat memahami keinginan dan kebutuhan pengguna serta berusaha memberikan nilai lebih kepada pengguna.¹ Perguruan tinggi juga harus berupaya ikut serta meningkatkan kualitas layanan pendidikan mereka, karena kualitas layanan pendidikan merupakan usaha yang dapat meningkatkan citra atau image pelanggan khususnya mahasiswa. Citra pelayanan yang baik tidak hanya berdasarkan pada persepsi penyedia jasa saja, akan tetapi juga berdasarkan pada persepsi pengguna.²

Ruang perpustakaan merupakan salah satu faktor yang dapat memperlancar pelaksanaan tugas-tugas kepastakawanan. Tanpa adanya ruangan tidak akan dapat menjalankan perpustakaan dengan berhasil dipandang dari segi administrasi dan organisasi, maka selalu menjadi faktor yang menentukan. Demikian juga dengan perpustakaan sebagai suatu organisasi. Sekecil apapun kondisi perpustakaan tetap diperlukan suatu ruangan yang memadai.³ Setelah adanya ruangan yang cukup, hal pertama yang di lihat oleh pengguna

¹ Mohammad Assegaff, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan," Jurnal EKOBIS 10, no. 2 (September 2009), hal. 27

² Ibid

³ Taslimah Yusuf, *Manajemen Perpustakaan Umum* (Jakarta: Universitas Terbuka, 1996), hal. 95

perpustakaan adalah pelayanan perpustakaan. Bila pelayanan suatu perpustakaan bagus, maka akan bagus pula citra suatu perpustakaan dimata penggunanya.

Gedung dan fasilitas adalah unsur yang mutlak harus ada di perpustakaan. Tanpa adanya fasilitas, perpustakaan tidak berarti apa-apa dimata pengguna. Bisa jadi suatu perpustakaan yang gedungnya besar dan megah, namun di dalamnya hanya ada sedikit atau tidak ada pengunjung.

Keberadaan gedung dan ruangan perpustakaan dimaksudkan untuk menampung sekaligus sebagai wadah untuk melaksanakan kegiatan kepastakawanan dan informasi.⁴ Fasilitas perpustakaan yang harus ada untuk memberikan kepuasan kepada pengguna selain gedung dan ruangan perpustakaan yaitu perabot, perlengkapan dan koleksi perpustakaan yang merupakan sumber informasi utama suatu perpustakaan. Perpustakaan yang unggul adalah perpustakaan yang dapat mengetahui kebutuhan dan memuaskan penggunanya, untuk dapat memuaskan penggunanya, perpustakaan selalu dituntut untuk meningkatkan kualitas perpustakaan semaksimal mungkin, sesuai dengan kebutuhan penggunanya.

Kepuasan pengguna pada dasarnya berhubungan dengan perasaan pengguna setelah memanfaatkan jasa. Kepuasan pengguna sulit diukur karena berkaitan erat dengan tinggi rendahnya harapan terhadap jasa yang mereka inginkan. Sebagaimana pendapat Philip Kotler yang dikutip Tjiptono mengemukakan bahwa “Kepuasan pengguna adalah tingkat perasaan seseorang

⁴ Lasa HS, *Manajemen Perpustakaan* (Yogyakarta: Gama Media, 2005), hal. 197

setelah membandingkan kinerja (hasil) yang dirasakan dibanding dengan harapannya”.⁵

Perpustakaan yang baik adalah perpustakaan yang dapat memenuhi informasi yang dibutuhkan oleh pengguna dan keberadaan pelayanan serta fasilitas perpustakaan yang dapat memuaskan pengguna. Untuk dapat memuaskan pengguna, Perpustakaan selalu dituntut untuk meningkatkan fasilitas. keberadaan fasilitas perpustakaan bukan hanya diperuntukan bagi pemenuhan kepuasan pengguna perpustakaan, akan tetapi juga diarahkan untuk mendukung dan meningkatkan kinerja pustakawan. Selain fasilitas, pelayanan yang baik juga mampu memberikan kesan yang baik bagi pengguna. Pelayanan yang baik adalah pelayanan yang dapat memahami keinginan dan kebutuhan konsumen serta berusaha untuk memberi nilai lebih kepada pengguna, Perpustakaan Perguruan Tinggi juga harus berupaya ikut meningkatkan kualitas layanan dan fasilitas mereka untuk mampu meningkatkan kualitas pendidikan di universitas tertentu.

Keragaman fasilitas yang disediakan di perpustakaan STKIP Bina Bangsa Getsempena Banda Aceh seperti, gedung yang luas, dengan ketersediaan buku yang beragam serta penggunaan teknologi mampu menarik pengunjung, ramai. Namun hasil observasi masih sedikit mahasiswa yang menggunakan perpustakaan STKIP Bina Bangsa Getsempena Banda Aceh dibandingkan dengan mahasiswa yang menempuh pendidikan di STKIP Bina Bangsa Getsempena Banda Aceh tersebut. Belum lagi kebanyakan mahasiswa yang masih melanggar aturan menggunakan perpustakaan seperti makan dalam ruangan, menaruh sembarangan

⁵ Fandi Tjiptono, *Manajemen Jasa* (Yogyakarta: Andi, 1996), hal. 146

buku yang telah selesai digunakan. Hal tersebut menyebabkan petugas sulit dalam merapikan, sehingga mengganggu pelayanan lainnya, ditambah lagi petugas perpustakaan hanya sendiri.

Dapat diasumsikan bahwa perpustakaan STKIP Bina Bangsa Getsempena Banda Aceh masih terdapat ketidakpuasan dan belum sesuai dengan kebutuhan pengguna. Perpustakaan perlu menganalisa, mengkaji ulang tentang kekurangan yang terdapat dipergustakaan baik dari segi pelayanan maupun fasilitas. Sehingga keinginan pengguna dapat terpenuhi dengan baik. Berdasarkan asumsi tersebut, peneliti tertarik membuat penelitian dengan judul *“Pengaruh Pelayanan dan Fasilitas terhadap Kepuasan Pengguna Perpustakaan STKIP Bina Bangsa Getsempena Banda Aceh ”*.

B. Rumusan Masalah

Beranjak dari latar belakang masalah di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana pengaruh pelayanan dan fasilitas perpustakaan terhadap kepuasan pengguna perpustakaan STKIP Bina Bangsa Getsempena Banda Aceh?

C. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan peneliti ini adalah untuk mengetahui pengaruh pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan pengguna perpustakaan STKIP Bina Bangsa Getsempena Banda Aceh.

D. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang diperoleh dari penelitian ini adalah :

1. Bagi lembaga, diharapkan penelitian ini dapat meningkatkan layanan dan fasilitas untuk memuaskan pengguna perpustakaan di perpustakaan STKIP Bina Bangsa Getsempena Banda Aceh
2. Bagi peneliti, diharapkan penelitian ini dapat menambah wawasan ilmu pengetahuan dan memahami teori-teori yang didapat tentang pengaruh pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan pengguna perpustakaan STKIP Bina Bangsa Getsempena Banda Aceh.
3. Bagi pustakawan, diharapkan penelitian ini dapat menambah wawasan ilmu pengetahuan dan mengetahui bagaimana pengaruh yang ditimbulkan serta dapat meningkatkan pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan pengguna perpustakaan
4. Bagi peneliti lainnya, diharapkan dengan penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan rujukan atau konsep awal penelitian selanjutnya.

E. Penjelasan Istilah

Unuk menghindari kesalahpahaman dan kekeliruan penafsiran pembaca, maka peneliti merasa perlu memberikan penjelasan tentang istilah-istilah yang dipakai dalam penelitian ini.

1. Pelayanan

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia pelayanan adalah usaha melayani kebutuhan orang lain dengan memperoleh imbalan atau jasa.⁶

Pelayanan adalah usaha melayani kebutuhan dan kepentingan pengguna perpustakaan. pelayanan memiliki empat unsur, yaitu: koleksi, fasilitas/sarana, staf dan pemustaka. Pelayanan yang peneliti maksud di sini adalah usaha memenuhi kebutuhan informasi yang dibutuhkan oleh pengguna di perpustakaan STKIP Bina Bangsa Getsempena Banda Aceh.

2. Fasilitas Perpustakaan

Menurut Kamus Bahasa Indonesia, fasilitas adalah sarana untuk memperlancar pelaksanaan fungsi kemudahan.⁷

Menurut Moenir, fasilitas perpustakaan adalah segala jenis peralatan, perlengkapan kerja dan pelayanan fasilitas lain yang berfungsi sebagai alat utama/pembantu dalam melaksanakan pekerjaan atau segala sesuatu yang digunakan, dipakai, ditempati dan dinikmati oleh pengguna.⁸

⁶ Departemen Pendidikan Nasional, *Kamus Besar Bahasa Indonesia Pusat Bahasa*, ed 4 (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama 2012), hal 797

⁷ Ibid.,hal. 389

⁸ Moenir, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia* (Bumi Aksara, 2001), hal 119

Jadi, fasilitas perpustakaan yang peneliti maksud di sini adalah perpustakaan yang baik dalam mencari informasi di perpustakaan Universitas BBG Banda Aceh.

3. Kepuasan Pengguna

Menurut Sutarno, kepuasan pengguna dapat diartikan suatu keadaan dimana keinginan, harapan dan kebutuhan pengguna dipenuhi. Suatu pelayanan dinilai memuaskan bila pelayanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan harapan pengguna.⁹

Jadi kepuasan pengguna yang peneliti maksud dalam penelitian ini adalah pelayanan yang diberikan oleh petugas perpustakaan adalah sesuai dengan harapan. Setiap pemustaka merasa terlayani dengan baik dan segala kebutuhan informasi, dapat terpenuhi di perpustakaan STKIP Bina Bangsa Getsempena Banda Aceh.

⁹ Sutarno, *Perpustakaan dan Masyarakat* (Jakarta: Obor Indonesia, 2006), hal 2

BAB II

LANDASAN TEORITIS

A. kajian Pustaka

Sebelum penelitian ini penulis lakukan, penulis menelusuri beberapa literatur untuk mengetahui adanya kemiripan atau perbedaan dengan penelitian yang akan penulis lakukan. Berdasarkan hasil penelusuran yang penulis lakukan meskipun penelitian tersebut memiliki kemiripan dengan penelitian yang penulis lakukan, namun juga memiliki beberapa perbedaannya.

Pertama, penelitian yang dilakukan oleh Bariyah dengan judul “Pengaruh Fasilitas Perpustakaan Lab School Unsyiah Terhadap Minat Baca Siswa”. Penelitian tersebut bertujuan untuk mengetahui bagaimana pengaruh fasilitas perpustakaan terhadap minat baca siswa SMA Lab School Unsyiah. Hasil analisis data menunjukkan bahwa ketersediaan fasilitas perpustakaan pada perpustakaan Lab School Unsyiah secara umum sudah memadai dan telah memenuhi standar perpustakaan sekolah. Hal ini terlihat berdasarkan hasil analisis data dimana 62 siswa atau 84,93% responden menyatakan fasilitas perpustakaan yang mereka perlukan umumnya sudah tersedia. Jenis penelitian tersebut merupakan penelitian lapangan dengan data penelitian bersifat kuantitatif. Adapun populasi dalam penelitian tersebut adalah seluruh siswa SMA Lab School Unsyiah terdiri dari kelas

X, XI, XII sebanyak 264 siswa. Sedangkan jumlah sampel sebanyak 73 siswa dan 2 pustakawan.¹⁰

Kedua, penelitian Nurhayati pada tahun 2015 yang berjudul “*Hubungan Antara Pelayanan Referensi dengan Tingkat Kepuasan Pengguna di Perpustakaan Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Syiah Kuala Banda Aceh*” Adapun permasalahan dalam penelitian adalah bagaimana hubungan antara pelayanan referensi dengan tingkat kepuasan pengguna di hubungan antara pelayanan referensi dengan tingkat kepuasan pengguna di perpustakaan fakultas keguruan dan ilmu pendidikan Universitas Syiah Kuala Banda Aceh. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui hubungan pelayanan antara pelayanan referensi dengan tingkat kepuasan pengguna di Perpustakaan FKIIIP Unsyiah. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan referensi berpengaruh positif dan signifikan terhadap tingkat kepuasan. Artinya terhadap hubungan yang kuat atau tinggi antara variabel pelayanan referensi dengan tingkat kepuasan pengguna di perpustakaan FKIP Unsyiah Banda Aceh. Adapun fokus kajian dalam penelitian ini adalah variabel satu tentang layanan referensi, variabel kedua tentang kepuasan pengguna dan menghubungkan kedua variabel tersebut.¹¹

¹⁰ Bariyah, “*Pengaruh Fasilitas Perpustakaan Lab School Unsyiah Terhadap Minat Baca Siswa*”. (Skripsi tidak dipublikasikan), Fakultas Adab, Uin Ar-Raniry, Banda Aceh, 2013, hal vi

¹¹ Nurhayati, “*Hubungan Antara Pelayanan Referensi dengan Tingkat Kepuasan Pengguna di Perpustakaan Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Syiah Kuala Banda Aceh*”. (Skripsi tidak dipublikasikan), Fakultas Adab, Uin Ar-Raniry, Banda Aceh, 2015, hal vi

Dari kedua penelitian di atas, terdapat beberapa persamaan di antaranya sama-sama meneliti tentang kepuasan pengguna, dan penelitiannya menggunakan metode kuantitatif dan menghubungkan dua variabel. Perbedaan yang mendasar antara penelitian-penelitian sebelumnya dengan penelitian yang akan peneliti lakukan yaitu lebih berfokus pada pengaruh pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan pengguna di perpustakaan.

B. Pelayanan Perpustakaan

1. Pengertian Pelayanan

Pada prinsipnya semua kegiatan yang dilakukan di perpustakaan ditujukan untuk melayani kebutuhan pengguna perpustakaan. Salah satunya adalah aktivitas layanan perpustakaan. Aktivitas layanan perpustakaan berarti penyedia bahan pustaka secara cepat dan akurat dalam rangka memenuhi kebutuhan informasi bagi pengguna perpustakaan. Perpustakaan memberi pelayanan bahan pustaka kepada pengguna, agar bahan pustaka yang telah diolah dapat dimanfaatkan dengan cepat oleh pengguna perpustakaan.¹²

Pada hakikatnya layanan perpustakaan mengandung arti: pemberian informasi kepada pengguna perpustakaan tentang hal-hal berikut:

- a. Segala bentuk informasi yang dibutuhkan pengguna perpustakaan, baik untuk dimanfaatkan ditempat ataupun dibawa pulang untuk digunakan di luar ruang perpustakaan.
- b. Manfaat berbagai sarana penelusuran informasi yang tersedia di perpustakaan merujuk pada keberadaan sebuah informasi.¹³

Menurut Sumantri, layanan perpustakaan adalah semua jenis kegiatan yang pelaksanaannya dilakukan dengan hubungan baik secara langsung kepada pengguna. Layanan pemakai menjadi tolak ukur bagi keberhasilan kerja suatu

¹² Sulistyio Basuki, *Periodisasi Perpustakaan Indonesia* (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2004), hal. 52

¹³ Darmono, *Manajemen dan Tata Kerja Perpustakaan Sekolah* (Jakarta: Grasindo, 2004), hal.134

perpustakaan, walaupun tidak mungkin berdiri sendiri tanpa didukung oleh kegiatan pembinaan koleksinya.¹⁴

Dari pengertian di atas dapat disimpulkan bahwa pelayanan perpustakaan merupakan suatu kegiatan pemberian fasilitas jasa perpustakaan kepada pengguna yang hasilnya dapat dirasakan dalam bentuk kepuasan, sehingga pelayanan yang diberikan perpustakaan dapat dikatakan berhasil bila pengguna perpustakaan telah merasa puas dengan apa yang didapatkan di perpustakaan.

2. Jenis-jenis Layanan

Perpustakaan berperan penting dalam memberikan informasi bagi penggunanya secara optimal. Pengguna Perpustakaan mengharapkan dapat menelusuri informasi yang dibutuhkan secara mudah, cepat dan akurat. Layanan yang disajikan oleh perpustakaan hendaknya sesuai dengan tujuan yang diinginkan. Sebagaimana Purwani Istiana dalam bukunya yang berjudul “layanan perpustakaan”,¹⁵ menyebutkan ada 12 jenis layanan perpustakaan, yaitu:

a. Layanan Sirkulasi

Layanan sirkulasi (layanan peminjaman/pengembalian koleksi) merupakan layanan yang umum ada disemua jenis perpustakaan.

b. Layanan Referensi

Layanan referensi adalah layanan yang memberikan informasi langsung kepada pengguna untuk menemukan informasi yang dibutuhkan.

¹⁴ M.Y. Sumantri, *Pedoman Penyelenggaraan Perpustakaan Sekolah* (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2004), hal. 78

¹⁵ Purwani Istiana, *Layanan Perpustakaan* (Yogyakarta: Ombak, 2014), hal. 18- 49

c. Layanan keanggotaan

Layanan keanggotaan merupakan layanan perpustakaan yang diperuntukan bagi pengunjung perpustakaan yang berkeinginan untuk mendaftarkan diri sebagai anggotaperpustakaan.

d. Layanan Majalah dan Jurnal (Layanan Terbitan Berseri)

Layanan Majalah dan jurnal adalah layanan yang menyediakan artikel-artikel dari berbagai majalah dan jurnal yang dilanggan atau yang dimiliki perpustakaan.

e. Layanan Penelusuran Informasi

Layanan penelusuran informasi adalah jasa layanan yang membantu pemustaka menelusurkan informasi sesuai topik yang dibutuhkan.

f. Layanan Perpustakaan keliling

Layanan perpustakaan keliling adalah layanan 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 perpustakaan umum.

g. Layanan Silang Layan

Layanan silang layan diartikan sebagai pemberian jasa antara dua perpustakaan atau lebih.

h. Layanan Cetak, Fotokopi dan Alih Media

Pemustaka berharap dapat memperoleh layanan yang dibutuhkan untuk mencetak (print) dokumen yang dia buat, Maka pemustaka

menginginkan pelayanan tersebut di perpustakaan. Layanan lain yang juga diperlukan adalah layanan fotokopi, layanan ini diperlukan oleh pemustaka jika mereka menginginkan memfotokopi sebagian dari koleksi perpustakaan untuk keperluan Studi dan sebagainya. Layanan lainnya adalah layanan alih media seperti scanni dokumen, gambar, peta dan berbagai ilustrasi terkadang diperlukan dalam bentuk file sehingga perlu perangkat scanning dokumen.

i. Layanan Pendidikan, pelatihan dan penyuluhan

Pendidikan pemakai merupakan program yang sudah semestinya diselenggarakan oleh perpustakaan sehingga mampu memberikan petunjuk dan arahan kepada pemustaka, sehingga mereka dapat memanfaatkan sumber informasi dan berbagai layanan yang disediakan oleh perpustakaan dengan lebih efektif dan efisien.

j. Layanan Koleksi Digital

Perkembangan teknologi dan informasi berkembang sedemikian pesat, sehingga hal ini memungkinkan perpustakaan untuk memanfaatkan teknologi, untuk menyediakan koleksi digital. Koleksi digital memberikan keluasan agar lebih banyak pengguna dalam waktu yang bersamaan memanfaatkan sumber informasi yang sama.

k. Layanan Audio Visual

Layanan audio visual adalah layanan yang disediakan perpustakaan yang tertarik dengan informasi yang di kemas dalam kaset CD, CD ROM, disket dan sebagainya.

1. Layanan Learning Common

Layanan Learning Common merupakan fasilitas belajar yang disediakan perpustakaan, dirancang secara unik yang menyatukan beberapa fasilitas dukungan pembelajaran.

Menurut Yoyo layanan perpustakaan terdiri dari dua jenis layanan,¹⁶ yaitu:

a. Layanan Teknis merupakan layanan yang tidak langsung berhubungan dengan pembaca (technical services), yang pekerjaannya meliputi:

- 1) Pengadaan bahan pustaka
- 2) Pengorganisasian bahan pustaka atau pengolahan bahan pustaka
- 3) Administrasi lainnya.

b. Layanan pembaca merupakan layanan yang langsung berhubungan dengan pembaca atau pemakai perpustakaan, yang pekerjaannya meliputi:

- 1) Layanan sirkulasi
- 2) Layanan referensi
- 3) Layanan ekstensi
- 4) Layanan silang layan.

¹⁶ Yoyo Yahyono, *Layanan Perpustakaan* (Jakarta: Perpustakaan Nasional RI, 2004), hal. 3-6

Suherman menambahkan bahwa jenis-jenis layanan terdiri dari beberapa jenis layanan, ¹⁷yaitu:

- a. Layanan sirkulasi
- b. Layanan membaca di perpustakaan
- c. Pemutaran film
- d. Layanan jasa informasi.

Pada intinya layanan yang tersedia di perpustakaan pada umum adalah:

- a. Layanan sirkulasi
- b. Layanan referensi
- c. Layanan pendidikan pemakai
- d. Layanan penelusuran Informasi
- e. Layanan Fotokopi.

¹⁷ Suherman, *Perpustakaan Sebagai Jantung Sekolah: Referensi Pengelolaan Perpustakaan Sekolah* (Bandung: MQS PUBLISHING, 2009), hal. 133-138

C. Fasilitas Perpustakaan

1. Pengertian Fasilitas Perpustakaan

Sebuah perpustakaan harus memiliki fasilitas yang baik dan memadai untuk menjalankan fungsinya. Menurut Ibrahim Bafadal, sarana atau yang sering disebut perlengkapan perpustakaan merupakan peralatan yang diperlukan untuk menunjang pelayanan kepada pengunjung serta menunjang pengolahan bahan pustaka dan kegiatan ketatausahaan. Peralatan perpustakaan terdiri dari peralatan habis pakai dan peralatan tahan lama.¹⁸

Sedangkan Moenir menyatakan bahwa “fasilitas adalah segala jenis peralatan, perlengkapan kerja dan pelayanan yang berfungsi sebagai alat utama/pembantu dalam melaksanakan pekerjaan, dan juga sosial dalam rangka kepentingan orang-orang yang sedang berhubungan dengan organisasi kerja itu atau segala sesuatu yang digunakan, dipakai, ditempati, dan dinikmati oleh pengguna.¹⁹ Sriyadi sebagaimana dikutip oleh Nugroho menambahkan bahwa fasilitas adalah kelengkapan bangunan yang berkaitan dengan pengendalian yang lebih baik dan efisien yang diperoleh dari keamanan dan kenyamanan.²⁰

Fasilitas perpustakaan menjadi sisi lain yang perlu diperhatikan dalam pengelolaan perpustakaan. Seringkali yang menjadi masalah perpustakaan adalah masalah ketiadaan atau ketidakberdayaan fasilitas, mulai dari ketiadaan tempat, ketiadaan koleksi, ketiadaan sarana pendukung, dan sarana prasarana lainnya.

¹⁸ Ibrahim Bafadal, *Pengelolaan Perpustakaan Sekolah* (Jakarta: Bumi Aksara, 2009), hal. 154

¹⁹ Moenir, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia* (Jakarta: Bumi Aksara, 2001), hal. 119

²⁰ Warsito Adi Nugroho, “*Pengaruh Fasilitas Perpustakaan dan Kinerja Pustakawan terhadap Minat Baca Siswa SMA Negeri 1 Pat*” (Skripsi, Fakultas Ekonomi UNNES, 2011), hal. 15

Biasanya tiap tingkatan perpustakaan mempunyai karakteristik masing-masing dalam perencanaan fasilitas.²¹

Fasilitas lainnya yang perlu diperhatikan di perpustakaan yaitu dekorasi dan cat ruangan. Dekorasi dan cat ruangan tidak menyilaukan dan hindari agar matahari tidak langsung mengenai koleksi. Jika menggunakan cahaya lampu, agar menggunakan jenis lampu yang sinarnya tidak menyikaukan. Suhu udara dalam ruangan perpustakaan juga harus mendapat perhatian yang baik, penggunaan alat pendingin udara seperti AC dan kipas angin memerlukan pengaturan yang standar, suhu yang terlalu panas tidak memberikan rasa nyaman kepada pengguna yang berada di ruang perpustakaan, demikian sebaliknya suhu yang terlalu dingin dapat menimbulkan kelembaban pada koleksi sehingga cepat rusak.²²

Dari beberapa pendapat di atas dapat disimpulkan bahwa fasilitas perpustakaan adalah sarana maupun prasarana yang penting dalam usaha meningkatkan kepuasan pengguna perpustakaan seperti memberi kemudahan, memenuhi kebutuhan dan kenyamanan bagi pengguna jasa. Apabila fasilitas yang disediakan sesuai dengan kebutuhan, maka pengguna akan merasa puas.

²¹ M.T. Sumantri, *Panduan Penyelenggaraan Perpustakaan Sekolah*. (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2006). Hal. 9

²² Bariah. "Pengaruh Fasilitas Perpustakaan LAB School Unsyiah Terhadap Minat Baca Siswa" (Skripsi, Universitas UIN Ar-Raniry Banda Aceh, 2013), hal. 11

2. Jenis-jenis Fasilitas Perpustakaan

Sebuah perpustakaan, selain dilengkapi dengan koleksi yang memadai juga perlu adanya ketersediaan fasilitas yang dapat menunjang pengelolaan dan pemanfaatan perpustakaan oleh pustakawan dan pengguna. Fasilitas Perpustakaan banyak jenis dan ragamnya tergantung kebutuhan setiap perpustakaan. Umumnya untuk mengelola perpustakaan memerlukan beberapa fasilitas, seperti gedung/ruangan perpustakaan, Perabotan perpustakaan dan peralatan perpustakaan, media penelusuran koleksi serta media dan koleksi audio visual.

a. Gedung/Ruangan Perpustakaan

Gedung atau ruangan perpustakaan merupakan sarana yang amat penting dalam penyelenggaraan perpustakaan. Pembangunan gedung perpustakaan dan penataan ruangan yang memadai, penyelenggaraan perpustakaan memerlukan sejumlah peralatan dan perlengkapan, baik untuk pelayanan kepada pengguna maupun kegiatan rutin perpustakaan untuk dapat segera di manfaatkan.

Menurut Aa Kosasih menyatakan bahwa gedung atau ruangan perpustakaan adalah bangunan yang sepenuhnya diperuntukan bagi seluruh aktivitas sebuah perpustakaan. Disebut gedung apabila bangunannya besar dan permanen, terpisah pergerakan manusia sebagai pengguna perpustakaan, daerah konsentrasi manusia, daerah konsentrasi buku/barang, dan titik-titik layanan yang diberikan perpustakaan.²³

²³ Aa Kosasih, "Tata Ruang Perabotan dan Perlengkapan Perpustakaan Sekolah,," Jurnal Pustakawan 5, no. 2 (November 2009) hal. 3

Muchyidin dan Sasmitamihardja menyatakan bahwa pada dasarnya gedung perpustakaan umum dibagi dalam dua kelompok ruangan, yaitu: ruang kerja (petugas) dan ruang pelayanan (pengunjung). Adapun rincian ruang perpustakaan pada umumnya adalah sebagai berikut:

- 1) Ruang baca
- 2) Ruang koleksi
- 3) Ruang staf
- 4) Ruang lainnya.²⁴

Selanjutnya Aa Kosasih mengatakan bahwa gedung/ruangan perpustakaan hendaknya memiliki karakteristik sebagai berikut:

- 1) Rasa aman
- 2) Pencahayaan yang baik
- 3) Didesain untuk mengakomodasi perabotan yang kokoh, tahan lama dan fungsional, serta memiliki persyaratan ruang, aktivitas dan pengguna perpustakaan
- 4) Didesain untuk menampung persyaratan khusus populasi dalam arti cara paling efektif
- 5) Didesain untuk mengakomodasi perubahan pada program pengajaran serta perkembangan teknologi audio visual dan data yang muncul

²⁴ Muchyidin dan Sasmitamihardja, *Panduan Penyelenggaraan Perpustakaan Umum* (Bandung: Puri Pustaka, 2008), hal. 69

- 6) Didesain untuk memungkinkan penggunaan, pemeliharaan serta pengamanan yang sesuai menyangkut perabotan, peralatan, alat tulis kantor dan materi
- 7) Dirancang dan dikelola untuk menyediakan akses yang cepat dan tepat waktu keaneka ragam koleksi sumber daya yang terorganisasi
- 8) Dirancang dan dikelola sehingga secara estetis pengguna tertarik dan kondusif dalam hiburan serta pembelajaran, dengan panduan dan tandatanda yang jelas dan menarik.²⁵

Fasilitas gedung/ruangan dan perabotan sekolah merupakan salah satu dari fasilitas yang terdapat di perpustakaan yang memberi kemudahan bagi pustakawan dan pengguna perpustakaan. Perpustakaan sebagai unit pelaksana teknis dalam proses belajar mengajar di perguruan tinggi yang melaksanakan tugas kegiatan teknis dan layanan yang memiliki persyaratan tertentu dalam hal gedung/ruangan dan perabotannya.

Berdasarkan pembahasan yang telah dikemukakan di atas dapat disimpulkan bahwa gedung/ruangan perpustakaan berfungsi sebagai tempat penyimpanan bahan pustaka, aktivitas layanan perpustakaan dan tempat bekerja pustakawan. Lokasi gedung/ruangan perpustakaan yang baik harus berada di lokasi yang mudah dijangkau oleh pengguna. Demikian juga tata ruang perpustakaan diatur dengan baik agar aktivitas layanan perpustakaan berlangsung

²⁵ Aa Kosasih, "Tata Ruang Perabotan dan Perlengkapan Perpustakaan Sekolah,," *Jurnal Pustakawan* 5, no. 2 (November 2009), hal.3

dengan lancar, pengawasan dan pengamanan koleksi dapat dilaksanakan dengan baik.

b. Perabotan perpustakaan

Setiap perpustakaan memerlukan perabotan untuk menunjang pengelolaan dan pelayanan kepada pengguna. Perabotan perpustakaan merupakan sarana pendukung atau perlengkapan perpustakaan yang digunakan perpustakaan agar dapat mengoptimalkan pengelolaan perpustakaan oleh pustakawan serta mengoptimalkan pelayanan kepada pengguna.²⁶

Sebuah perpustakaan tidak cukup hanya mempunyai koleksi pustaka/buku dan ruang perpustakaan, tetapi juga harus mempunyai peralatan perpustakaan yang dapat dinikmati dan dimanfaatkan oleh pengguna perpustakaan. Muchyidin dan Sasmitamihardja mengatakan bahwa perabotan perpustakaan berupa peralatan mobiler yang diperlukan untuk mengakomodir koleksi, tempat bekerja staf, dan tempat pembaca/belajar para pengunjung perpustakaan. Beberapa mobiler yang diperlukan hampir di setiap perpustakaan adalah:

- 1) Rak buku biasa dan rak buku referensi
- 2) Rak majalah dengan berbagai ukuran dan bentuk
- 3) Lemari katalog, juga dengan berbagai ukuran dan corak
- 4) Kursi baca dan kursi kerja terdiri dari berbagai bentuk (segi empat dan/atau bulat) dapat berbentuk sofa untuk anak-anak, remaja, dan orangdewasa/tua.

²⁶ Ibid.

- 5) Meja baca dan meja kerja terdiri dari berbagai corak seperti kursi baca dan kursi kerja
- 6) Meja peminjaman yang dapat berbentuk huruf L, U, atau bentuk memanjang. Meja peminjaman biasanya terdiri atas beberapa unit yang dapat dipisah-pisah
- 7) Meja studi khusus (study carrel)
- 8) Rak surat kabar
- 9) Meja untuk kamus
- 10) Meja untuk atlas
- 11) Papan pameran (display)
- 12) Kereta buku (trolley)
- 13) Bangku pijakan atau tangga
- 14) Lemari penyimpanan alat-alat audio-visual,²⁷

Berdasarkan pendapat di atas dapat disimpulkan bahwa perabotan perpustakaan adalah semua fasilitas perpustakaan yang diletakkan sesuai dengan fungsinya masing-masing. Semua fasilitas perabotan perpustakaan tersebut disediakan untuk memudahkan pengelola perpustakaan dan juga untuk kepuasan pengguna perpustakaan.

c. Peralatan perpustakaan

²⁷ Muchyidin dan Sasmitamihardja, *Panduan Penyelenggaraan Perpustakaan Umum* (Bandung: Puri Pustaka, 2008), hal. 71.

Peralatan perpustakaan adalah barang- barang- barang yang diperlukan secara langsung dalam mengerjakan tugas atau kegiatan di perpustakaan. Yang termasuk dalam perlengkapan perpustakaan antara lain:

- 1) Buku pedoman perpustakaan
- 2) Buku klasifikasi
- 3) Kartu katalog
- 4) Buku induk
- 5) Kantong buku
- 6) Lembar tanggal kembali
- 7) Leber
- 8) Cap inventaris
- 9) Cap Perpustakaan
- 10) Bak stempel
- 11) Kartu pemesanan
- 12) Mesin ketik/komputer
- 13) Lem, dan lain-lain.²⁸

Jadi, penulis menyimpulkan bahwa peralatan perpustakaan adalah Semua perlengkapan perpustakaan yang disediakan perpustakaan untuk dinikmati oleh pengguna perpustakaan, serta memperoleh kenyamanan dan kepuasan pengguna perpustakaan.

²⁸ Aa Kosasih, "Tata Ruang Perabotan dan Perlengkapan Perpustakaan Sekolah,," *Jurnal Pustakawan* 5, no. 2 (November 2009), hal. 5

d. Media Penelusuran Informasi

Sistem penelusuran atau temu-balik informasi di perpustakaan merupakan unsur yang sangat penting. Tanpa sistem temu-balik, pengguna akan mengalami kesulitan mengakses sumber informasi yang tersedia di perpustakaan. Sebaliknya, perpustakaan akan mengalami kesulitan untuk mengkomunikasikan sumber informasi yang tersedia kepada pengguna, bila sistem temu-balik yang memadai tidak tersedia. Salah satu sistem temu-balik yang umum dikenal di perpustakaan adalah katalog perpustakaan, pengguna dapat melakukan akses ke koleksi perpustakaan. Perpustakaan menginformasikan keadaan sumber daya informasi yang dimilikinya kepada pengguna melalui katalog.

Pada perpustakaan konvensional biasanya menggunakan media penelusuran informasi berupa katalog berbentuk kartu. Seiring dengan perkembangan teknologi informasi, pada perpustakaan modern saat ini umumnya sudah menggunakan katalog elektronik sebagai media penelusuran koleksi. Katalog ini dikenal dengan sebutan Online Public Access Catalog (OPAC). Jadi, istilah Online Public Access Catalog mempunyai pengertian sebagai suatu sistem penelusuran sumber informasi oleh masyarakat pengguna dengan menggunakan komputer yang terhubung ke pangkalan data.

e. Media dan Koleksi Audio Visual

Sebagaimana telah jelaskan di atas, koleksi perpustakaan tidak hanya berbentuk buku atau tercetak, tetapi juga terdapat dalam bentuk audio visual. Biasanya koleksi audio visual baru dapat dimanfaatkan oleh pengguna dengan menggunakan audio visual.

Media audio visual yang mempunyai unsur suara dan unsur gambar. Jenis media ini mempunyai kemampuan yang lebih baik, dan media ini di bagi ke dalam 2 jenis yaitu audio visual diam yang menampilkan suara dan visual diam seperti film sound slide, dan audio visual gerak yaitu media yang dapat menampilkan unsur suara dan gambar yang bergerak, seperti film, video, kaset dan VCD.²⁹

Sedangkan yang dimaksud dengan audio visual adalah koleksi perpustakaan yang dibuat atas hasil teknologi elektronik, bukan hasil cetakan dari kertas. Koleksi audio visual berasal dari bahan- bahan non konvensional, contohnya film suara, kaset video, tipe rekorder, slide suara dan lain- lain.³⁰

Berdasarkan pendapat di atas dapat disimpulkan bahwa, dalam media dan koleksi audio visual terdapat dua unsur yang saling bersatu yaitu audio dan visual. Adanya unsur audio memungkinkan pengguna perpustakaan dapat menerima informasi melalui pendengaran, sedangkan unsur visual memungkinkan pengguna perpustakaan dapat menerima informasi melalui bentuk visualisasi atau gambar. Selain jenis koleksi diatas, fasilitas internet juga termasuk ke dalam jenis media audio visual. Melalui jaringan internet, pengguna perpustakaan dapat menelusuri informasi, baik informasi dalam bentuk suara maupun dalam bentuk visual atau gambar.

²⁹ Syaiful B. Djamarah dan Aswan Zain, *Strategi Belajar Mengajar* (Jakarta: Rineka Cipta, 2002), hal. 31

³⁰ Pawit M. Yusuf dan Yahya Suhendra, *Pedoman Penyelenggaraan Perpustakaan Sekolah* (Jakarta: Kencana, 2007), hal. 10

D. Kepuasan Pengguna

1. Pengertian Kepuasan Pengguna

Kepuasan maupun ketidakpuasan pengguna menjadi topik yang menarik dibicarakan dalam kegiatan perpustakaan karena kepuasan pengguna ditentukan oleh kualitas jasa yang dikehendaki pengguna, sehingga jaminan kualitas menjadi prioritas utama bagi setiap perpustakaan, yang saat ini sering dijadikan sebagai tolak ukur keunggulan sebuah perpustakaan.

Kepuasan pengguna pada dasarnya berhubungan dengan perasaan pengguna setelah memanfaatkan jasa. Kepuasan pengguna sulit diukur karena berkaitan erat dengan tinggi rendahnya harapan terhadap jasa yang mereka inginkan. Sebagaimana pendapat Philip Kotler yang dikutip Tjiptono mengemukakan bahwa: “Kepuasan pengguna adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (hasil) yang dirasakan dibanding dengan harapannya”.³¹

Tjiptono yang mengutip pendapat Day menerangkan bahwa “kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan adalah respons pelanggan terhadap evaluasi ketidaksesuaian/ diskonfirmasi yang dirasakan antara harapan sebelumnya (atau norma kinerja lainnya) dan kinerja aktual produk yang dirasakan oleh pemakai”.³²

Berdasarkan pendapat di atas dapat disimpulkan bahwa kepuasan pengguna merupakan fungsi dari pengharapannya dan kualitas jasa yang dirasakan oleh pengguna. Pengharapan pengguna dibentuk berdasarkan pengalaman masa lalu, informasi dari orang-orang terdekat dan promosi yang dilakukan oleh

³¹ Fandi Tjiptono, *Manajemen Jasa* (Yogyakarta: Andi, 1996), hal. 146

³² Ibid.

perpustakaan. Pengguna memilih memanfaatkan jasa berdasarkan harapan tersebut dan setelah menikmati jasa tadi mereka akan membandingkannya dengan apa yang mereka harapkan. Apabila jasa yang mereka nikmati ternyata berada jauh dibawah yang mereka harapkan, maka mengakibatkan ketidakpuasan. Makin besar kesenjangan antara harapan dengan kenyataan semakin besar pula ketidakpuasan pengguna.

Pengelolaan perpustakaan yang baik dalam suatu ruang lingkup tertentu yang berorientasi kepada pengguna, juga usaha-usaha untuk memikat atau menciptakan suatu keadaan yang mampu mempertahankan pengguna merupakan salah satu cara untuk menciptakan kepuasan bagi penggunanya.

2. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pengguna

Kepuasan pengguna terhadap pelayanan dapat terpenuhi melalui berbagai faktor kualitas pelayanan yang mereka dapatkan. Menurut Sulistyio Basuki kepuasan pengguna tergantung pada faktor sebagai berikut:

- a. Kecepatan layanan (waktu yang diperoleh untuk memperoleh informasi).
- b. Perbandingan antara pertanyaan yang diajukan dengan pertanyaan yang dijawab secara memuaskan.
- c. Nisbah ketepatan (porsi informasi relevan yang disediakan dengan informasi yang dibutuhkan oleh pengguna).
- d. Tingkat kemutakhiran atau jawaban yang diberikan.
- e. Keleluasaan (seberapa banyak unit informasi memberikan layanan yang diperlukan oleh pengguna).

f. Pemanfaatan layanan yang tersedia oleh pengguna.³³

Soewarsono mengemukakan bahwa ada beberapa faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna yaitu:

a. Sistem Layanan

Sistem layanan yang diterapkan di dalam suatu perpustakaan berpengaruh dalam menciptakan kepuasan penggunanya. Untuk mengakses informasi disediakan alat bantu penelusuran informasi seperti katalog, bibliografi, indeks dan daftar tambahan koleksi

b. Biaya

Dalam memberikan layanan kepada penggunanya, ada beberapa pelayanan yang diharuskan untuk membayarnya jika pengguna ingin menikmati pelayanan tersebut. Mereka beranggapan bahwa kepuasan dalam memperoleh informasi yang diperoleh jauh lebih besar dibandingkan harga yang dibayarkan.

c. Kemudahan Memperoleh Informasi

Sarana yang diberikan dan disediakan di perpustakaan untuk menemukan dan memperoleh informasi (bahan pustaka) yang dibutuhkan pengguna

d. Kecepatan Memperoleh Informasi

³³ Sulistyio Basuki, *Teknik dan Jasa Dokumentasi* (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 1992), hal. 204

Waktu yang dibutuhkan pengguna untuk menemukan dan memperoleh informasi (bahan pustaka), baik melalui alat bantu penelusuran maupun langsung dari petugas perpustakaan.

e. Pelayanan Pemberian Informasi

Segala sesuatu yang diberikan dan disediakan oleh perpustakaan yang dapat membarikan kenyamanan kepada pengguna.³⁴

Berdasarkan pendapat di atas dapat disimpulkan bahwa, kepuasan pengguna terhadap pelayanan jasa, sangat ditentukan oleh kualitas jasa itu sendiri. Artinya semakin baik kualitas jasa yang dirasakan oleh pengguna semakin tinggi tingkat kepuasannya. Semakin lengkap fasilitas fisik yang dimiliki oleh penyedia jasa untuk memberikan layanan jasa kepada pengguna akan dapat berpengaruh terhadap tingkat kepuasan pengguna selaku penerima jasa. Begitu juga dalam kaitannya dengan pemberian layanan jasa kepada konsumen penyedia jasa harus mampu memperbaiki semua dimensi kualitas jasa itu sendiri, termasuk daya tanggap terhadap keluhan konsumen.

Selanjutnya untuk mengetahui terpenuhi atau tidaknya kebutuhan pengguna jasa pelayanan perpustakaan, terkait dengan timbulnya rasa puas terhadap pelayanan perpustakaan. Untuk itu pihak penyedia jasa perlu memperhatikan aspek-aspek yang mempengaruhi kepuasan pengguna untuk

³⁴ Soewarsono Hardjosoedarmo, *Total Quality Manajement* (Yogyakarta: Andi Offset, 2004), hal. 39-42

menciptakan kualitas pelayanan prima sehingga dapat memenuhi kepuasan pengguna.

3. Pengukuran Kepuasan Pengguna

Pengukuran kepuasan pemakai dimaksudkan untuk menilai tingkat kepuasan terhadap jasa perpustakaan secara keseluruhan atau perjenis jasa. Fandi tjiptono mengemukakan ada indicator mengukur kepuasan konsumen, antara lain:

- a. Kepuasan pengguna secara keseluruhan (Overall Customer Satisfaction)
- b. Konfirmasi harapan
- c. Dimensi kepuasan pengguna
- d. Ketersediaan untuk merekomendasi
- e. Ketidakpuasan pengguna
- f. Minat pembelian ulang.³⁵

Kepuasan pengguna dapat terpenuhi melalui kualitas produk (misalnya jasa penelusuran, jasa rujukan, jasa bibliografi, jasa ketersediaan informasi, harga informasi) dan kesesuaian persepsi pengguna terhadap perpustakaan. Untuk menilai kepuasan pengguna, digunakan 2 pendekatan pada pengguna perpustakaan dan kinerja perpustakaan. Pada pendekatan pertama, pengguna perpustakaan merupakan objek penelitian dan pendapatnya dijadikan ukuran besarnya kepuasan pengguna. Pada pendekatan kedua, kepuasan

³⁵ Fandi Tjiptono, *Strategi Pemasaran* (Yogyakarta: Andi, 2004), 368-369

penggunadiukur secara tak langsung, melalui suatu indikator tertentu yang mencerminkan tingkat kinerja perpustakaan.³⁶

Menurut Zeithami dkk, yang dikutip oleh Sri Purnomowati mengatakan Bahwa “kepuasan pelanggan dapat diidentifikasi melalui lima kualitas pelayanan, yaitu:

- a. Kebutuhan pelanggan yang terfokus pada penampilan barang/jasa (Fasilitas fisik, Perlengkapan, penampilan pegawai dan sarana komunikasi)
- b. Dipenuhinya janji pelayanan segera dan memuaskan
- c. Pemberian pelayanan secara cepat dan tanggap
- d. Jaminan kepada pelanggan, mencakup: kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki oleh para staff
- e. Kemudahan komunikasi dan paham atas kebutuhan pelanggan.”³⁷

Dari pendapat diatas dapat disimpulkan bahwa dalam melakukan survei tentang kepuasan pengguna, dapat menggunakan pengukuran dengan bermacam macam cara, baik secara langsung maupun dengan cara mengetahui seberapa besar tingkat kepentingan pelanggan terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh perpustakaan, dan seberapa baik persepsi mereka terhadap pelayanan itu sendiri.

Dalam kaitannya dengan penelitian ini tentunya yang menjadi penilaian adalah kemampuan jasa pelayanan yang diberikan oleh petugas pelayanan

³⁶ Sri Punomowati, “Penerapan ISO 11620- 1998 di Perpustakaan: Pengukuran Kepuasan Pemakai,” *Jurnal IPTEK* 43, no. 2 (Desember, 2002), hal. 97

³⁷ Ibid.

Perpustakaan STKIP Bina Bangsa Getsempena Banda Aceh kepada pengguna. Pengguna tentunya mempunyai penilaian tersendiri terhadap pelayanan yang diberikan petugas pelayanan perpustakaan untuk memenuhi kepuasan mereka. Apabila pelayanan yang mereka terima sesuai dengan yang diharapkan tentunya pengguna akan puas terhadap pelayanan tersebut, sebaliknya apabila pelayanan tersebut tidak sesuai dengan harapan mereka maka pengguna tidak akan merasa puas.

Dengan demikian, maka dalam pelaksanaannya diperlukan penyesuaian dengan bidang pekerjaan yang ada dalam organisasi perpustakaan agar diperoleh hasil pengukuran dengan tingkat validitas yang cukup akurat, sehingga dapat menjadi masukan yang berguna untuk kepentingan suatu perpustakaan.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Rancangan Penelitian

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah “metode kuantitatif, yaitu metode penelitian untuk menggambarkan suatu kondisi atau peristiwa secara sistematis, aktual dan akurat mengenai fakta-fakta, sifat-sifat serta hubungan atau fenomena yang diselidiki dengan menggunakan perhitungan statistik”.³⁸ Sesuai dengan judul penelitian “Pengaruh Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pengguna Di Perpustakaan STKIP Bina Bangsa Getsempena Banda Aceh”,

Adapun yang menjadi variable bebas X1 adalah pengaruh pelayanan, variable X2 adalah fasilitas perpustakaan, sedangkan yang menjadi variable terikat Y adalah kepuasan pengguna.

B. Lokasi dan Waktu Penelitian

Lokasi penelitian ini di lakukan di Perpustakaan STKIP Bina Bangsa Getsempena Banda Aceh. Waktu penelitian berlangsung mulai dari April sampai dengan Agustus 2018.

³⁸ Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik, ed. Revisi vi* (Jakarta: Rineka Cipta, 2002), hal. 10.

C. Populasi dan Sampel

Untuk mendapatkan data secara utuh, maka harus diketahui populasi dan sampel yang akan diteliti terlebih dahulu. Nanang Martono mendefinisikan bahwa “populasi merupakan keseluruhan objek atau subjek yang berada pada suatu wilayah dan memenuhi syarat-syarat tertentu berkaitan dengan masalah penelitian, atau keseluruhan unit atau individu dalam ruang lingkup yang akan diteliti”.³⁹

Dalam konteks ini yang menjadi populasi adalah semua pengguna perpustakaan SxTKIP Bina Bangsa Getsempena Banda Aceh yang berjumlah 450 orang perminggu.⁴⁰

Sampel adalah bagian dari populasi yang memiliki ciri-ciri atau keadaan tertentu yang akan diteliti”.⁴¹ Penarikan sampel dilakukan dengan teknik purposive sampling, yaitu sampel ditetapkan dengan cara memilih berdasarkan ciri-ciri atau sifat tertentu dan dengan tujuan tertentu dari penulis yang terdapat pada subyek penelitian.⁴²

³⁹ Nanang Martono, *Metode Penelitian Kuantitatif: Analisis Isi dan Analisis Data Sekunder* (Jakarta: Grafindo Persada, 2011), hal. 74

⁴⁰ Dokumentasi Data Pengunjung Perpustakaan STKIP Bina Bangsa Getsempena Banda Aceh.

⁴¹ Nanang Martono, *Metode Penelitian Kuantitatif: Analisis Isi dan Analisis Data Sekunder* (Jakarta: Grafindo Persada, 2011), hal. 74

⁴² Nazar Bakry, *Tuntunan Praktis Metodologi Penelitian* (Jakarta: Pedoman Ilmu Jaya, 1994), hal.34

Sampel adalah bagian kecil dari anggota populasi yang diambil menurut prosedur tertentu sehingga dapat mewakili populasinya secara representatif.⁴³ Penentuan besaran dalam penelitian ini menggunakan rumus slovin yaitu sebagai berikut:

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

keterangan:

N= Ukuran Populasi

n= Ukuran Sampel

e= Nilai kritis yang diinginkan (persen kelonggaran ketidak telitian karena kesalahan pengambilan sampel)

Batas kesalahan yang ditolerir ini bagi setiap populsi tidak sama. Ada yang 1%, 2%, 3%, 4%, 5% atau 10%.⁴⁴

Dengan rumus tersebut penulis memilih 10% dari batas kesalahan yang ditelorir, maka dapat dihitung jumlah sampelsebagai berikut:

⁴³ Djam'an Satori dan Aan Komariah, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Bandung: Alfabeta, 2011), hal.44

⁴⁴ Munawarah, *Evaluasi Koleksi Bidang Bimbingan Konseling dan Dampaknya terhadap Pemanfaatan Koleksi Oleh Mahasiswa Bimbingan Konseling pada UPT Perpustakaan UIN Ar-Raniry (Pendekatan Metode Conspectus)*, (Skripsi: Uin Ar-Raniry Banda Aceh, 2017), hal.162

$$\begin{aligned}n &= \frac{450}{1+450 (0,1)^2} \\&= \frac{450}{1+450 (0,01)} \\&= \frac{450}{1+450 (0,01)} \\&= \frac{450}{1+4,5} \\&= \frac{450}{5,5} \\&= 81\end{aligned}$$

Dari perhitungan diatas maka responden yang diambil sebanyak 81 pemustaka dari jumlah mahasiswa 450 orang. Dari 81 pemustaka yang penulis jadikan subjek, maka penulis akan membagikan angket dengan cara mendatangi pemustaka yang sedang memanfaatkan koleksi perpustakaan.⁴⁵

⁴⁵ Ibid.

D. Teknik Pengumpulan Data

1. Angket

“Angket adalah sejumlah pertanyaan tertulis yang digunakan untuk memperoleh informasi dari responden dalam arti laporan tentang pribadi, atau hal-hal yang ia ketahui”.⁴⁶ “Alasan menggunakan angket adalah untuk mendapatkan keakuratan data dan dapat dibagikan secara serentak kepada banyak responden. Disamping itu juga dapat dijawab oleh responden menurut kecepatannya masing-masing dan menurut waktu senggang responden”⁴⁷

Dalam penelitian ini, bentuk pertanyaan yang penulis gunakan adalah berbentuk tertutup, dimana pengguna diminta menjawab pertanyaan dan menjawab dengan memilih dari sejumlah alternatif. Penulis menyebarkan angket kepada 81 orang pengguna yang dijadikan sebagai responden, angket tersebut terbagi atas tiga variabel yaitu pelayanan (Variabel X1) dan fasilitas perpustakaan (Variabel X2) dan kepuasan pengguna (Variabel Y).

Pengukuran variable dilakukan dengan menggunakan Skala Likert. “Skala Likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena social, misalnya, senang atau tidak senang. Setiap jawaban pernyataan-pernyataan angket masing-masing pilihan jawaban diberi skor: Sangat setuju (SS) diberiskor 4, Setuju (S) diberi skor 3, Tidak setuju (TS) diberi skor 2, Sangat tidak setuju (STS) diberi skor 1”.⁴⁸

⁴⁶ Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik* (Jakarta: Rineka Cipta, 2010), hal. 194

⁴⁷ Ibid.

⁴⁸ Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan: Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R & D* (Bandung: Alfabeta, 2011), hal. 134

2. Wawancara

Wawancara adalah proses tanya jawab dalam penelitian yang berlangsung secara lisan dimana dua orang atau lebih bertatap muka mendengarkan secara langsung informasi-informasi atau keterangan-keterangan. Penulis melakukan wawancara kepada kepala perpustakaan STKIP Bina Bangsa Getsempena Banda Aceh. jenis wawancara yang penulis gunakan adalah wawancara bebas terpimpin.⁴⁹ Wawancara bebas terpimpin adalah kombinasi antara wawancara bebas dan terpimpin. Jadi pewawancara hanya membuat pokok-pokok masalah yang akan diteliti, selanjutnya dalam proses wawancara berlangsung mengikuti situasi.⁵⁰

E. Teknik Analisis Data

Analisis data adalah proses penyerdehanaan data ke dalam yang lebih mudah dibaca. Teknik analisis yang digunakan adalah metode analisis deskriptif dengan menggunakan distribusi frekuensi untuk menggambarkan pengaruh pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan pengguna di perpustakaan STKIP Bina Bangsa Getsempena Banda Aceh.

⁴⁹ Chorlid Narbuko dan Abu Ahmadi, *Metodologi Penelitian (jakarta: Bumi Aksara, 2009)*, hal. 76

⁵⁰ Ibid, hal. 85

Menurut Burhan bungin, tahapan-tahapan pengolahan data penelitian kuantitatif adalah sebagai berikut.⁵¹

1) Editing

Editing adalah pengecekan atau pengoreksian data yang telah terkumpul, tujuannya untuk menghilangkan kesalahan-kesalahan yang terdapat pada pencatatan di lapangan dan bersifat koreksi. Adapun pengolahan data yang penulis lakukan untuk data angket pada fase editing dalam melakukan pemeriksaan angket yang telah diisi oleh responden. Aspek-aspek yang diperiksa antara lain kelengkapan responden dalam mengisi setiap pertanyaan yang diajukan dalam angket. Jika pengisian belum lengkap, penulis dapat meminta responden untuk mengisinya kembali, keterbacaan tulisan, kejelasan makna jawaban, dan konsistensi jawaban satu sama lain.

2) Coding (Pengkodean)

Coding adalah pemberian kode-kode pada tiap-tiap data yang termasuk dalam kategori yang sama. Kode adalah isyarat yang dibuat dalam bentuk angka atau huruf yang memberikan petunjuk atau identitas pada suatu informasi atau data yang akan dianalisis.⁵²

3) Tabulasi

⁵¹ M. Burhan Bungin, *Metodologi Penelitian Kuantitatif: Komunikasi, Ekonomi, dan Kebijakan Publik Serta Ilmu-Ilmu Sosial Lainnya* (Jakarta: Kencana, 2011),174.

⁵² Ibid.

Tabulasi data merupakan proses pengolahan data yang dilakukan dengan cara memasukkan data kedalam tabel. Hasil tabulasi data ini dapat menjadi gambaran tentang hasil penelitian, karena data-data yang diperoleh dari lapangan sudah tersusun dan terangkum dalam tabel-tabel yang mudah dipahami maknanya.⁵³

Rumus yang digunakan menggunakan teknik persentase adalah sebagai berikut:

$$P = F/N \times 100\%$$

Keterangan:

P : Angka Persentase

F : Frekuensi yang sedang dicari persentasenya

N : Jumlah Frekuensi/banyaknya individu

100 : Bilangan Konstan⁵⁴

⁵³ Ibid.

⁵⁴ Roni Kuontor, *statistik Praktis*, (Jakarta: PPM, 2005), hal..27

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Perpustakaan STKIP Bina Bangsa Getsempena

Perpustakaan STKIP Bina Bangsa Getsempena merupakan perpustakaan perguruan tinggi swasta, berlokasi di jln. Tanggul krung Aceh 34, Rukoh Darussalam Banda Aceh. Perpustakaan STKIP Bina Bangsa Getsempena didirikan bersamaan dengan berdirinya sekolah tinggi ilmu pendidikan Bina Bangsa Getsempena pada tahun 2003, berdasarkan surat keputusan Dirjen Dikti nomor 138/D/0/2003 yang di tanda tangani oleh Dirjen Dikti Soemantri Brojonegoro.

Pada awal pendirian di tahun 2003, program studi yang diselenggarakan ada 3 yaitu S-I Pendidikan Bahasa, Sastra Indonesia dan Daerah, D-II Pendidikan Guru Sekolah Dasar (PGSD) dan D-II Pendidikan Guru Taman Kanak-kanak (PGTK).

Pada tahun 2008 ada 3 program studi baru yang diselenggarakan oleh STKIP BBG yaitu, S-I Pendidikan Jasmani, Kesehatan dan Rekreasi, S-I Pendidikan Matematika dan S-I Pendidikan Bahasa Inggris.

Pada tahun 2009 ada 1 program studi baru yang diselenggarakan yaitu S-I Pendidikan Guru Pendidikan Anak Usia Dini (PG-PAUD). Dan pada akhir tahun 2009 (dalam hal ini legalitas berjalannya SK operasional) di mulai pada tahun 2010 diselenggarakan S-I pendidikan Guru Sekolah Dasar (PGSD).

Dalam rangka meningkatkan status STKIP terus berbena diri melengkapi berbagai kendala-kendalanya, dan alhamdulillah pada tanggal 22 September 2008

STKIP Bina Bangsa Getsempena bertambah 2 prodi yaitu pendidikan Bahasa Inggris dan Matematika berdasarkan nomor surat keputusan DiktiNo:340/D/T/2008.⁵⁵

Perpustakaan STKIP Bina Bangsa Getsempena Banda Aceh mempunyai kontribusi besar dalam kelangsungan penyebaran informasi bagi civitas akademisi pada yayasan tersebut. Perpustakaan STKIP Bina Bangsa Getsempena Banda Aceh kini berada di lantai dua, yang sebelumnya di lantai tiga.

1. Visi, Misi dan Tujuan Perpustakaan STKIP Bina Bangsa Getsempena

Visi

Perpustakaan STKIP Bina Bangsa Getsempena Banda Aceh adalah perpustakaan sebagai pusat informasi dan ilmu pengetahuan yang mendukung keberhasilan semua aktifitas STKIP Bina Bangsa Getsempena yang membentuk manusia yang berbudi luhur dan profesional.

Misi

1. Mendukung kurikulum STKIP Bina Bangsa Getsempena Banda Aceh dengan menyediakan berbagai sumber informasi terbaru yang berorientasi pada kebutuhan pengguna.
2. Memberi layanan prima bagi mahasiswa, dosen, dan staf STKIP dalam menelusuri informasi yang di butuhkan.
3. Menciptakan suasana perpustakaan yang kondusif dan menyenangkan.
4. Menjalin kerjasama dengan perpustakaan lain, lembaga penelitian, pusat dokumentasi yang sesuai dengan STKIP Bina Bangsa Getsempena.

⁵⁵ Hasil wawancara dengan Bapak Ashabul Kahfi S.ip. selaku Kepala Perpustakaan STKIP Bina Bangsa Getsempena Banda Aceh.

Tujuan

Sebagai salah satu lembaga pendidikan di Indonesia, STKIP Bina Bangsa Getsempena banda Aceh mempunyai tujuan sebagai berikut:

1. Menghasilkan tenaga pendidikan profesional yang berkemampuan tinggi serta bertanggung jawab.
2. Menyiapkan peserta didik untuk mempunyai kemampuan akademik yang profesional serta dapat menerapkan. Pengembangan serta menciptakan ilmu pengetahuan, teknologi dan seni di bidang pendidikan.

2. Tata Tertib Perpustakaan STKIP Bina Bangsa Getsempena

1. Setiap pengguna STKIP Bina Bangsa Getsempena wajib memiliki kartu anggota perpustakaan.
2. Setiap pengguna yang ingin meminjam koleksi buku di perpustakaan, wajib membawa kartu anggota perpustakaanya.
3. Koleksi buku yang boleh dipinjam oleh pengguna hanya 2 koleksi buku, sedangkan dosen dan karyawan di bolehkan meminjam 3 koleksi buku.
4. Batas pengembalian koleksi buku di perputakaan selama 1 minggu, apabila terlambat dikembalikan di kenakan sangsi Rp. 500,- per koleksi buku/hari.
5. Setiap pengguna meletakkan tas pada tempat yang di sediakan oleh perpustakaan.
6. Koleksi buku yang sudah di baca harus meletakkan di atas meja.
7. Dilarang membawa makanan dan minuman ke dalam ruang perpustakaan.
8. Tidak meletakkan barang berharga di dalam tas.
9. Pengguna harus berlakuan sopan, menjaga ketertiban, tenang dan berpakaian rapi.
10. Menjaga kebersihan.

3. Pegawai dan Pustakawan

Pelayanan perpustakaan akan berhasil dengan baik jika di dukung oleh tenaga pustakawan yang trampil. Begitu juga halnya dengan pustakawan STKIP Bina Bangsa Getsempena Banda Aceh dalam memberikan pelayanan yang bermutu kepada pengguna yang di perlukan adanya pustakawan yang trampil. Pegawai yang bertugas mengelola perpustakaan STKIP Bina Bangsa Getsempena Banda Aceh berjumlah satu orang yaitu bapak Ashabul Kahfi, S.IP.

4. Fasilitas dan Koleksi Perpustakaan

Dalam melakukan berbagai kegiatan pengolahan perpustakaan termasuk kegiatan pelestarian bahan pustaka, perpustakaan STKIP Bina Bangsa Getsempena Banda Aceh di lengkapi dengan berbagai fasilitas seperti terdapat dalam tabel berikut:

Tabel 1 fasilitas perpustakaan

No	Fasilitas	Jumlah/Unit
1	Rak Besi	31
2	Rak Kayu	1
3	Meja Baca Panjang	5
4	AC	4
5	Lampu	56
6	Jam Dinding	1
7	Dispenser	2
8	Komputer (pustakawan)	2
9	Printer	1
10	Tempat Penitipan Tas	3

11	Komputer (mahasiswa)	6
12	Komputer (statistik pengunjung)	1
13	Meja Komputer Panjang	2
14	Lemari	2
15	Rak BI CORNER	1
16	Kursi	46
17	Sofa	4
18	Meja Sofa	1
19	Meja Sirkulasi	1

Dokumentasi Perpustakaan STKIP Bna Bangsa Getsempena 2018

Dari keterangan tabel tersebut di atas dapat diketahui bahwa jenis fasilitas yang tersedia atau dimiliki di perpustakaan sudah memadai dalam memenuhi kebutuhan pengguna STKIP Bina Bangsa Getsempena Banda Aceh dalam menemukan informasi yang dibutuhkan oleh pengguna. Karena fasilitas yang tersedia sudah dapat berperan secara aktif.

Perpustakaan STKIP Bina Bangsa Getsempena Banda Aceh memiliki koleksi buku dan koleksi skripsi. Buku yang tersedia di perpustakaan saat ini meliputi buku-buku karya umum, ilmu sosial, bahasa indonesia bahasa inggris, pendidikan filsafat, olahraga, agama, ilmu-ilmu murni, sejarah, ilmu hukum, dan koleksi referensi. Selain itu perpustakaan STKIP Bina Bangsa Getsempena mempunyai koleksi terbitan berseri, baik dari terbitan sendiri maupun yang dibeli. Dana yang diperoleh perpustakaan STKIP Bina Bangsa Getsempena Banda Aceh untuk proses pengadaan koleksi adalah dari ketua yayasan STKIP yaitu Ibu Lili Kasmini, M.Si.

Tabel 2 Koleksi Perpustakaan

No	Nama Koleksi	Jumlah	Eksemplar
1.	Bahasa Indonesia	750	1578
2.	Bahasa Inggris	965	3190
3.	Ensiklopedia	50	50
4.	Fiksi	1050	2960
5.	Jurnal	50	150
6.	Kamus	85	85
7.	Matematika	683	1626
8.	Pendidikan	2650	3516
9.	PG Paud	1500	3198
10.	PGSD	800	2027
11.	Skripsi	1800	1800
	Jumlah Total	10383	20180

Dokumentasi Perpustakaan STKIP Bna Bangsa Getsempena 2018

Dilihat dari keterangan tabel tersebut di atas dapat diketahui bahwa jumlah koleksi yang tersedia di perpustakaan STKIP Bina Bangsa Getsempena Banda Aceh sudah memenuhi kebutuhan pengguna yang ada di perpustakaan STKIP Bina Bangsa Getsempena Banda Aceh. Hal ini terlihat dari jumlah koleksi buku per eksemplar yang sudah memadai.

B. Hasil Penelitian dan Pembahasan

1. Hasil wawancara

Pengguna perpustakaan STKIP Bina Bangsa Getsempena Banda Aceh menggunakan koleksi perpustakaan mengikuti peraturan yang ada, akan tetapi ada juga pengguna yang tidak mengikuti peraturan yang telah ditetapkan oleh pihak perpustakaan. Pengguna perpustakaan STKIP Bina Bangsa Getsempena Banda Aceh sekarang ini sudah bertambah jumlah pengguna perpustakaan meskipun koleksi yang dibutuhkan oleh pengguna perpustakaan belum memadai.⁵⁶

⁵⁶ Hasil wawancara dengan Bapak Ashabul Kahfi S.ip. Kepala Perpustakaan STKIP Bina Bangsa Getsempena Banda Aceh.

2. Hasil Angket

Berikut ini merupakan hasil penelitian dan pembahasan yang di peroleh selama melakukan penelitian di perpustakaan STKIP Bina Bangsa Getsempena Bnada Aceh sebagai berikut:

Tabel 4.1 Pelayanan dalam Membantu Mencari Informasi di Perpustakaan STKIP Bina Bngsa Getsempena Banda Aceh.

No. pernyataan	Katagori Jawaban	Frekuensi
1	a. Sangat setuju	17
	b. Setuju	20
	c. Tidak setuju	35
	d. Sangat tidak setuju	9
	Jumlah	81

Pada tabel di atas, dapat dilihat bahwasanya dari 81 pemustaka terdapat 17 pemustaka yang memilih jawaban “sangat setuju”, kemudian 20 pemustaka memilih jawaban “setuju”, selanjutnya 35 pemustaka memilih jawaban “ tidak setuju”, serta 9 mahasiswa memilih jawaban “ sangat tidak setuju”. Dalam hal ini, dapat disimpulkan bahwasanya pustakawan di STKIP Bina Bangsa Getsempena masih perlu meningkatkan wawasan yang luas yang dapat membantu pemustaka.

Tabel 4.2 Proses Peminjaman dan Pengembalin Buku di Perpustakaan STKIP Bina Bangsa Getsempena Banda Aceh.

No. pernyataan	Katagori Jawaban	Frekuensi
2	a. Sangat setuju	12
	b. Setuju	25
	c. Tidak setuju	35
	d. Sangat tidak setuju	9
	Jumlah	81

Pada tabel di atas, dapat dilihat bahwasanya dari 81 pemustaka terdapat 12 pemustaka yang memilih jawaban “sangat setuju”, kemudian 25 pemustaka memilih jawaban “setuju”, selanjutnya 35 pemustaka memilih jawaban “ tidak setuju”, serta 9 mahasiswa memilih jawaban “ sangat tidak setuju”. Dalam hal ini, dapat disimpulkan dalam proses peminjaman dan pengembalian masih belum cepat dikarenakan di bagian sirkulasi pustakawan masih sendiri.

Tabel 4.3 Pustakawan Memiliki Sikap yang Ramah dalam Melayani Pengguna di Perpustakaan STKIP Bina Bangsa Getsempena Banda Aceh.

No. pernyataan	Katagori Jawaban	Frekuensi
3	a. Sangat setuju	35
	b. Setuju	40
	c. Tidak setuju	4
	d. Sangat tidak setuju	2
	Jumlah	81

Pada tabel di atas, dapat dilihat bahwasanya dari 81 pemustaka terdapat 35 pemustaka yang memilih jawaban “sangat setuju”, kemudian 40 pemustaka memilih jawaban “setuju”, selanjutnya 4 pemustaka memilih jawaban “ tidak setuju”, serta 2 mahasiswa memilih jawaban “ sangat tidak setuju”. Dalam hal ini, dapat disimpulkan bahwa pustakawan di perpustakaan STKIP Bina Bangsa Getsempena ramah dalam melayani pemustaka.

Tabel 4.4 Gedung atau Ruang di Perpustakaan STKIP Bina Bangsa Getsempena Banda Aceh.

No. pernyataan	Katagori Jawaban	Frekuensi
	a. Sangat setuju	20

4	b. Setuju	30
	c. Tidak setuju	28
	d. Sangat tidak setuju	3
	Jumlah	81

Pada tabel di atas, dapat dilihat bahwasanya dari 81 pemustaka terdapat 20 pemustaka yang memilih jawaban “sangat setuju”, kemudian 30 pemustaka memilih jawaban “setuju”, selanjutnya 28 pemustaka memilih jawaban “ tidak setuju”, serta 3 mahasiswa memilih jawaban “ sangat tidak setuju”. Dalam hal ini, dapat disimpulkan bahwasanya gedung atau ruang perpustakaan STKIP Bina Bangsa Getsempena Banda Aceh sudah memadai.

Tabel 4.5 Koleksi di Perpustakaan STKIP Bina Bangsa Getsempena Banda Aceh

No. pernyataan	Katagori Jawaban	Frekuensi
5	a. Sangat setuju	15
	b. Setuju	20
	c. Tidak setuju	29
	d. Sangat tidak setuju	17
	Jumlah	81

Pada tabel di atas, dapat dilihat bahwasanya dari 81 pemustaka terdapat 15 pemustaka yang memilih jawaban “sangat setuju”, kemudian 20 pemustaka memilih jawaban “setuju”, selanjutnya 29 pemustaka memilih jawaban “ tidak setuju”, serta 17 mahasiswa memilih jawaban “ sangat tidak setuju”. Dalam hal ini, dapat disimpulkan bahwa koleksi di perpustakaan STKIP Bina Bangsa Getsempena Banda Aceh belum memenuhi sebagian kebutuhan pengguna.

Tabel 4.6 Fasilitas Internet di Perpustakaan STKIP Bina Bangsa Getsempena Banda Aceh.

No. pernyataan	Katagori Jawaban	Frekuensi
6	a. Sangat setuju	15
	b. Setuju	20
	c. Tidak setuju	31
	d. Sangat tidak setuju	15
	Jumlah	81

Pada tabel di atas, dapat dilihat bahwasanya dari 81 pemustaka terdapat 15 pemustaka yang memilih jawaban “sangat setuju”, kemudian 20 pemustaka memilih jawaban “setuju”, selanjutnya 31 pemustaka memilih jawaban “ tidak setuju”, serta 15 mahasiswa memilih jawaban “ sangat tidak setuju”. Dalam hal ini, dapat disimpulkan bahwa ketersediaan

akses internet di STKIP Bina Bangsa Getsempena Banda Aceh belum dapat memenuhi kepuasan pengguna.

Tabel 4.7 Perabotan di Perpustakaan STKIP Bina Bangsa Getsempena Banda Aceh

No. pernyataan	Katagori Jawaban	Frekuensi
7	a. Sangat setuju	15
	b. Setuju	28
	c. Tidak setuju	25
	d. Sangat tidak setuju	13
	Jumlah	81

Pada tabel di atas, dapat dilihat bahwasanya dari 81 pemustaka terdapat 15 pemustaka yang memilih jawaban “sangat setuju”, kemudian 28 pemustaka memilih jawaban “setuju”, selanjutnya 25 pemustaka memilih jawaban “ tidak setuju”, serta 13 mahasiswa memilih jawaban “ sangat tidak setuju”. Dalam hal ini, dapat disimpulkan perabotan yang di Perpustakaan STKIP Bina Bangsa Getsempena Banda Aceh belum memadai.

Tabel 4.8 Pengguna Merasa Puas Terhadap Layanan pustakawan dalam Membantu Menemukan Informasi di Perustakaan STKIP Bina Bangsa Getsempena Banda Aceh

No. pernyataan	Katagori Jawaban	Frekuensi
8	a. Sangat setuju	17
	b. Setuju	30
	c. Tidak setuju	25
	d. Sangat tidak setuju	9
	Jumlah	81

Pada tabel di atas, dapat dilihat bahwasanya dari 81 pemustaka terdapat 17 pemustaka yang memilih jawaban “sangat setuju”, kemudian 30 pemustaka memilih jawaban “setuju”, selanjutnya 25 pemustaka memilih jawaban “ tidak setuju”, serta 9 mahasiswa memilih jawaban “ sangat tidak setuju”. Dalam hal ini, dapat disimpulkan bahwa sebagian dari pengguna merasa puas terhadap layanan yang ada di perpustakaan STKIP Bina Bangsa Getsempenan Banda Aceh.

Tabel 4.9 Pengguna Merasa Puas Terhadap Kecepatan Peminjaman dan Pengembalian Buku di Perustakaan STKIP Bina Bangsa Getsempena Banda Aceh.

No. pernyataan	Katagori Jawaban	Frekuensi
9	a. Sangat setuju	20
	b. Setuju	23
	c. Tidak setuju	30
	d. Sangat tidak setuju	9
	Jumlah	81

Pada tabel di atas, dapat dilihat bahwasanya dari 81 pemustaka terdapat 20 pemustaka yang memilih jawaban “sangat setuju”, kemudian 23 pemustaka memilih jawaban “setuju”, selanjutnya 30 pemustaka memilih jawaban “ tidak setuju”, serta 9 mahasiswa memilih jawaban “ sangat tidak setuju”. Dalam hal ini, dapat disimpulkan bahwasanya sebagian pengguna belum merasa puas dalam peminjaman dan pengembalian buku di perpustakaan STKIP Bina Bangsa Getsempena Banda Aceh.

4.10 Pengguna Merasa Puas Terhadap Koleksi yang di Sediakan di Perpustakaan STKIP Bina Bangsa Getsemena Banda Aceh

No. pernyataan	Katagori Jawaban	Frekuensi
10	a. Sangat setuju	20
	b. Setuju	25
	c. Tidak setuju	20
	d. Sangat tidak setuju	16
	Jumlah	81

Pada tabel di atas, dapat dilihat bahwasanya dari 81 pemustaka terdapat 20 pemustaka yang memilih jawaban “sangat setuju”, kemudian 25 pemustaka memilih jawaban “setuju”, selanjutnya 20 pemustaka memilih jawaban “ tidak setuju”, serta 16 mahasiswa memilih jawaban “ sangat tidak setuju”. Dalam hal ini, dapat disimpulkan sebagian pengguna belum meras puas terhadap koleksi yang ada di Perpustakaan STKIP Bina Bangsa Getsempena Banda Aceh.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Setelah melakukan penelitian mengenai Pengaruh Pelayanan dan Fasilitas terhadap Kepuasan Pengguna Perpustakaan STKIP Bina Bangsa Getsempena Banda Aceh maka dapat disimpulkan bahwa :

1. Pelayanan Perpustakaan STKIP Bina Bangsa Getsempena Banda Aceh belum optimal dalam memberikan layanannya, sehingga berpengaruh terhadap kepuasan pengguna di perpustakaan
2. Fasilitas yang dimiliki Perpustakaan STKIP Bina Bangsa Getsempena Banda Aceh belum memadai, sehingga pengaruh atau tingkat hubungan terhadap kepuasan pengguna cukup
3. Pelayanan dan fasilitas Perpustakaan STKIP Bina Bangsa Getsempena Banda Aceh memiliki tingkat kepuasan pengguna yang sedang atau cukup.

B. Saran

1. Perlu meningkatkan tenaga pustakawan di perpustakaan STKIP Bina Bangsa Getsempena Banda Aceh.

2. Agar koleksi buku di Perpustakaan STKIP Bina Bangsa Gesempena Banda Aceh di tambah supaya lebih lengkap sehingga pengguna akan sering berkunjung dan merasa puas.
3. Semoga kedepan lebih banyak lagi koleksi buku yang masuk dan ditambah lebih banyak, terutama bagian pendidikan.

DAFTAR PUSTAKA

- Aa Kosasih, "*Tata Ruang Perabotan dan Perlengkapan Perpustakaan Sekolah,*"
Jurnal Pustakawan 5, no. 2 (November 2009).
- Bariah. "*Pengaruh Fasilitas Perpustakaan LAB School Unsyiah Terhadap Minat Baca Siswa*" (Skripsi, Universitas UIN Ar-Raniry Banda Aceh, 2013).
- Burhan Bungin, *Metode Penelitian Kualitatif* (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2012).
- Chorlid Narbuko dan Abu ahmadi, *Metodeogi Penelitian* (Jakarta: Bumi Aksara, 2009).
- Darmono, *Manajemen dan Tata Kerja Perpustakaan Sekolah* (Jakarta: Grasindo, 2004).
- Daryanto dan Ismanto Setyabudi, 2014. *Konsumen dan Pelayanan Prima.*(Yogyakarta: Penerbit Gava Media, 2004).
- Departemen Pendidikan Nasional, *Kamus Besar Bahasa Indonesia Pusat Bahasa*, ed 4 (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama 2012).
- Dokumentasi Data Pengunjungan Perpustakaan STKIP Bina Bangsa Getsempena Banda Aceh.
- Djam'an Satori dan Aan Komariah, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Bandung: Alfabeta, 2011)
- Fandi Tjiptono, *Manajemen Jasa* (Yogyakarta: Andi, 1996).
- Fandi Tjiptono, *Strategi Pemasaran* (Yogyakarta: Andi, 2004).

- Hartono, *Manajemen Perpustakaan Sekolah*, (Yogyakarta : Ar-Ruzz Media, 2016).
- Ibrahim Bafadal, *Pengelolaan Perpustakaan Sekolah* (Jakarta: Bumi Aksara, 2009).
- Lasa Hs. *Manajemen Perpustakaan Sekolah* (Yogyakarta: Gama Media,2005).
- Lasa Hs. *Manajemen Perpustakaan Sekolah*. (Yogyakarta: Pinus Book Publisher, 2009).
- M. Burhan Bungin, *Metodologi Penelitian Kuantitatif: Komunikasi, Ekonomi, dan Kebijakan Publik Serta Ilmu-Ilmu Sosial Lainnya* (Jakarta: Kencana, 2011).
- M.T. Sumantri, *Panduan Penyelenggaraan Perpustakaan Sekolah*. (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2006).
- M.Y. Sumantri, *Pedoman Penyelenggaraan Perpustakaan Sekolah* (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2004).
- Moenir, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia* (Bumi Aksara, 2001).
- Mohammad Assegaff, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan”, jurnal EKOBIS 10, no.2 (September 2009).
- Muchyidin dan Sasmitamihardja, *Panduan Penyelenggaraan Perpustakaan Umum* (Bandung: Puri Pustaka, 2008).
- Munawarah, *Evaluasi Koleksi Bidang Bimbingan Konseling dan Dampaknya terhadap Pemanfaatan Koleksi Oleh Mahasiswa Bimbingan Konseling pada UPT Perpustakaan UIN Ar-Raniry (Pendekatan Metode Conspectus)*,(Skripsi: Uin Ar-Raniry Banda Aceh, 2017).

- Nanang Martono, *Metode Penelitian Kuantitatif: Analisis Isi dan Analisis Data Sekunder* (Jakarta: Grafindo, 2011).
- Nazar Bakry, *Tuntutan Praktis Metodologi Penelitian* (Jakarta: pedoman Ilmu Jaya, 1994).
- Nur Hamiyah dan Muhammad Jauhar, *Pengantar Manajemen Pendidikan di Sekolah*, (Jakarta: Pretasi Pustaka, 2015).
- Pawit M. Yusuf dan Yahya Suhendra, *Pedoman Penyelenggaraan Perpustakaan Sekolah* (Jakarta: Kencana, 2007).
- Purwani Istiana, *Layanan Perpustakaan*, (Yogyakarta : Penerbit Ombak, 2014).
- Puspitowati ID dan M. Tony Nawawi. "Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Perpustakaan sebagai Prediktor Kepuasan Civitas Akademika Fakultas Ekonomi Tarumanagara di Jakarta" *Jurnal Ekonomi*/Volume XX, No. 02, (Jakarta: Juli 2015).
- Rachmad Hermawan, *Etika Kepustakawanan*, (Jakarta: Sagung Seto, 2006).
- Roni Kuontor, *Statistik Praktik*, (Jakarta: PPM, 2005).
- Soewarsono Hardjosoedarmo, *Total Quality Manajement* (Yogyakarta: Andi Offset, 2004).
- Sri Punomowati, "Penerapan ISO 11620- 1998 di Perpustakaan: Pengukuran Kepuasan Pemakai," *Jurnal IPTEK* 43, no. 2 (Desember, 2002).
- Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan: pendekatan Kuantitatif, kualitatif, dan R & D* (Bandung: Alfabeta, 2011).
- Suherman, *Perpustakaan Sebagai Jantung Sekolah: Referensi Pengelolaan Perpustakaan Sekolah* (Bandung: MQS PUBLISHING, 2009).

- Suharismi Arikunto, *Prosedur Penelitian: suatu Pendekatan Praktik, ed. Revisi vi* (Jakarta: Rineka Cipta, 2002).
- Suharismi Arikunto, *Prosedur Penelitian: suatu Pendekatan Praktik*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2010).
- Sulistyo Basuki, *Pengantar Ilmu Perpustakaan*. (Jakarta : Gramedia Pustaka Utama, 1991).
- Sulistyo Basuki, *Pengantar Ilmu Perpustakaan*, (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 1993).
- Sulistyo Basuki, *Periodisasi Perpustakaan Indonesia* (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2004).
- Sulistyo Basuki, *Teknik dan Jasa Dokumentasi* (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 1992).
- Sutamo, *Perpustakaan dan Masyarakat* (Jakarta: Obor Indonesia, 2006).
- Sutarno, *Tanggung Jawab Perpustakaan*, (Bogor: Grafika Muadi Buana, 2005).
- Syaiful B. Djamarah dan Aswan Zain, *Strategi Belajar Mengajar* (Jakarta: Rineka Cipta, 2002).
- Taslimah Yusuf, *Manajemen Perpustakaan Umum* (Jakarta: Universitas Terbuka, 1996).
- UU RI Nomor 43 Tahun 2007 Tentang Perpustakaan, *Perpustakaan Nasional RI*, 2008, (Jakarta: Perpustakaan Nasional, 2008).
- Warsito Adi Nugroho, *“Pengaruh Fasilitas Perpustakaan dan Kinerja Pustakawan terhadap Minat Baca Siswa SMA Negeri 1 Pat”* (Skripsi, Fakultas Ekonomi UNNES, 2011).

Yoyo Yahyono, *Layanan Perpustakaan* (Jakarta: Perpustakaan Nasional RI, 2004).



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

SURAT KEPUTUSAN DEKAN FAKULTAS ADAB DAN HUMANIORA UIN AR-RANIRY
NOMOR: 977/Un.08/FAH/PP.00.9/04/2018

TENTANG
TENTANG PENGANGKATAN PEMBIMBING KERTAS KARYA UTAMA (KKU) MAHASISWA
FAKULTAS ADAB DAN HUMANIORA UIN AR-RANIRY BANDA ACEH

DEKAN FAKULTAS ADAB DAN HUMANIORA UIN AR-RANIRY BANDA ACEH

- Menimbang : a. bahwa untuk kelancaran Penulisan KKU Mahasiswa pada Fakultas Adab dan Humaniora UIN Ar-Raniry di pandang perlu menunjuk pembimbing KKU tersebut
b. bahwa saudara-saudara yang namanya tercantum dalam surat keputusan ini dipandang mampu dan cakap serta memenuhi syarat untuk diangkat dalam jabatan sebagai pembimbing KKU
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 43 Tahun 1999, tentang Pokok-pokok Kepegawaian;
2. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi;
3. Peraturan Presiden RI Nomor 64 Tahun 2013, tentang Perubahan IAIN Ar-Raniry Banda Aceh menjadi UIN Ar-Raniry Banda Aceh
4. Keputusan Menteri Agama RI Nomor 39 tahun 1963, Tentang berdirinya IAIN Ar-Raniry;
5. Undang-Undang No. 14 Tahun 2005, tentang Guru dan Dosen serta Standar Nasional Pendidikan;
6. Peraturan Pemerintah No. 30 Tahun 1980, tentang Kepegawaian;
7. Peraturan Pemerintah No. 19 Tahun 2005, tentang Sistem Pendidikan Nasional;
8. Peraturan Menteri Agama RI Nomor 2 Tahun 2014, tentang Organisasi dan Tata Kerja UIN Ar-Raniry Banda Aceh
9. Peraturan Menteri Agama No. 21 Tahun 2015, tentang Statuta UIN Ar-Raniry Banda Aceh.
- Menimbang : DIPA-BLU UIN Ar-Raniry Nomor : 025-04.2.423925/2018 Tanggal 5 Desember 2017

MEMUTUSKAN

- Pertama : Menunjuk saudara :
1). Cut Putroe Yuliana, S.IP, M.IP (Pembimbing Pertama)
2). Ashabul Kahfi, S.IP (Pembimbing kedua)
Untuk membimbing KKU mahasiswa
Nama : Fajri Nur
Nim : 150504033
Jurusan : D-III Ilmu Perpustakaan
Judul : Pengaruh Pelayanan & Fasilitas Terhadap Kepuasan Pengguna Perpustakaan STKIP BBG
- Kedua : Surat Keputusan ini berlaku sejak tanggal ditetapkan, dengan ketentuan bahwa segala sesuatu akan diubah dan diperbaiki kembali sebagaimana mestinya apabila terdapat kekeliruan dalam penetapan ini.

Ditetapkan di: Banda Aceh
Pada Tanggal: 10 April 2018



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

Tembusan :

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

Kuesioner Penelitian

Pengaruh Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pengguna Di Perpustakaan STKIP Bina Bangsa Getsempena Banda Aceh

Yang terhormat, Bapak/Ibu/Saudara Sekalian

Nama saya Fajri Nur mahasiswa jurusan D3 Ilmu Perpustakaan Fakultas Adab dan Humaniora UIN AR-Raniry Banda Aceh, saya sedang meneliti untuk mengetahui Pengaruh Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pengguna Di Perpustakaan STKIP Bina Bangsa Getsempena Banda Aceh. Untuk itu saya mengharapkan kesediaan anda untuk meluangkan waktu 10 menit dalam mengisi kuesioner tersebut. Atas perhatian dan bantuan anda, saya ucapkan terima kasih.

Petunjuk Pengisian:

1. Berikan tanda silang (X) pada jawaban yang menurut anda paling tepat.
2. Setelah mengisi mohon dikembalikan kepada peneliti.

A. Karakteristik Responden

Jurusan :
Jenis kelamin :

B. Pernyataan

1. Pustakawan dalam membantu mencari informasi yang tersedia di Perpustakaan STKIP Bina Bangsa Getsempena Banda Aceh memiliki wawasan yang luas.
 - a. Sangat setuju
 - b. Setuju
 - c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
2. Proses peminjaman dan pengembalian buku di Perpustakaan STKIP Bina Bangsa Getsempena Banda Aceh sangat cepat.
 - a. Sangat setuju
 - b. Setuju
 - c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju
3. Pustakawan memiliki sikap yang ramah dalam melayani penggunaan Perpustakaan STKIP Bina Bangsa Getsempena Banda Aceh.
 - a. Sangat setuju
 - b. Setuju
 - c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju

4. Gedung/Ruang di Perpustakaan STKIP Bina Bangsa Getsempena Banda Aceh sudah memadai.
 - a. Sangat setuju
 - b. Setuju
 - c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju

5. Koleksi di Perpustakaan STKIP Bina Bangsa Getsempena Banda Aceh memenuhi kebutuhan pengguna.
 - a. Sangat setuju
 - b. Setuju
 - c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju

6. Ketersediaan akses internet di Perpustakaan STKIP Bina Bangsa Getsempena Banda Aceh dapat membantu pengguna dalam mengakses informasi yang di butuhkan.
 - a. Sangat setuju
 - b. Setuju
 - c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju

7. Perabotan yang ada di perpustakaan STKIP Bina Bangsa Getsempena Banda Aceh dapat membuat kenyamanan pengguna.
 - a. Sangat setuju
 - b. Setuju
 - c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju

8. Merasa puas terhadap layanan Perpustakaan dalam membantu menemukan informasi yang dibutuhkan oleh pengguna Perpustakaan STKIP Bina Bangsa Getsempena Banda Aceh.
 - a. Sangat setuju
 - b. Setuju
 - c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju

9. Pengguna merasa puas terhadap kecepatan peminjaman dan pengembalian buku di perpustakaan STKIP Bina Bangsa Getsempena Banda Aceh.
 - a. Sangat setuju
 - b. Setuju
 - c. Tidak setuju
 - d. Sangat tidak setuju

10. Pengguna merasa puas terhadap koleksi yang disediakan di Perpustakaan STKIP Bina Bangsa Getsempena Banda Aceh.

- a. Sangat setuju
- b. Setuju
- c. Tidak setuju
- d. Sangat tidak setuju

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Nama : Fajri Nur
Tempat/Tgl. Lahir : Bireuen, 07 Mei 1996
Jenis Kelamin : Perempuan
Pekerjaan : Mahasiswa
NIM : 150504033
Agama : Islam
Kebangsaan : Indonesia
Alamat : Bireuen, Cot Batee, Dusun Teungoh

Riwayat Pendidikan

MIN/SD (2008) : MIN Cot Batee
MTsN/SMP (2011) : MTsN Bireuen
MA/SMA (2014) : SMA Negeri 1 Bireuen
Perguruan Tinggi : D-III Ilmu Perpustakaan Fakultas Adab dan Humaniora UIN AR-NIRY Banda Aceh Tahun 2015

Data Orang Tua

Nama Ayah : Razali Ibrahim
Nama Ibu : Tibasyiah
Pekerjaan Ayah : Petani
Pekerjaan Ibu : Ibu Rumah Tangga (IRT)

Demikian daftar riwayat hidup saya buat dengan sebenar-benarnya.

Banda Aceh, 21 Juli 2018

Fajri Nur