

**EFEKTIVITAS PENERAPAN LAYANAN TERTUTUP
TERHADAP TINGKAT KEHILANGAN KOLEKSI DI RUANG
DEPOSIT PERPUSTAKAAN BADAN ARSIP DAN
PERPUSTAKAAN ACEH**

SKRIPSI

Diajukan Oleh

Nasrudin Maarif

NIM : 140503086

Mahasiswa Fakultas Adab dan Humaniora

Prodi Ilmu perpustakaan UIN Ar-Raniry



**PROGRAM STUDI ILMU PERPUSTAKAAN
FAKULTAS ADAB DAN HUMANIORA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY
BANDA ACEH
2017**

**EFEKTIVITAS PENERAPAN LAYANAN TERTUTUP TERHADAP
TINGKAT KEHILANGAN KOLEKSI DI RUANG DEPOSIT
PERPUSTAKAAN BADAN ARSIP DAN PERPUSTAKAAN ACEH**

SKRIPSI

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

Oleh:

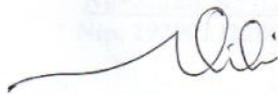
Nasrudin Ma'arif

NIM: 140503086

Mahasiswa Fakultas Adab dan Humaniora
Jurusan S1 Ilmu Perpustakaan

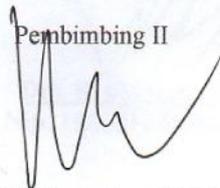
Disetujui untuk diuji/dimunaqasyahkan oleh:

Pembimbing I



Prof. Dr. Misri A. Muchsin, M.Ag
196303021994031001

Pembimbing II



Drs. Saifuddin A. Rasyid, M.LIS
NIP. 196002052000031001

SKRIPSI

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

Pada hari/tanggal

Rabu, 09 Agustus 2017 M
16 Dzul-Qa'idah 1438 H

Di Darussalam - Banda Aceh

PANITIA SIDANG MUNAQASYAH

Ketua,

Prof. Dr. Misri A. Muchsin, M. Ag
Nip. 196303021994031001

Sekretaris,

Drs. Saifuddin A. Rasyid, M.LIS
Nip. 196002052000031001

Penguji I,

Nurrahmi, S.Pd.I., M.Pd.
Nip. 192902222003122001

Penguji II,

Drs. Syukrinur, M.LIS
Nip. 196801252000031002

Mengetahui,

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



Syarifuddin, MA., Ph.D
NIP. 197001011997031005

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini

Nama : Nasrudin Maarif

NIM : 140503086

Prodi : S1 Ilmu Perpustakaan

Judul Skripsi : Efektifitas penerapan layanan tertutup terhadap tingkat kehilangan koleksi di ruang deposit perpustakaan Badan Arsip Dan Perpustakaan Aceh.

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

Demikian surat pernyataan ini saya buat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Banda Aceh, 03 Agustus 2017

Yang membuat pernyataan



Nasrudin Maarif

NIM : 140503086

KATA PENGANTAR



Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga skripsi ini dapat terselesaikan tepat pada waktunya. Solawat dan salam penulis persembahkan kepada habib Allah Nabi Muhammad SAW yang telah membawa umat manusia dari alam kebodohan ke alam yang penuh dengan ilmu pengetahuan.

Alhamdulillah dengan rahmat, taufik dan hidayah Nya, penulis telah menyelesaikan penulisan skripsi untuk memenuhi syarat guna mencapai gelar sarjana pada Jurusan Ilmu Perpustakaan Fakultas Adab dan Humaniora UIN Ar-Raniry Banda Aceh, dengan judul "Efektifitas penerapan layanan tertutup terhadap tingkat kehilangan koleksi di ruang deposit perpustakaan Badan Arsip dan Perpustakaan Aceh"

Penulis menyadari bahwa karya skripsi ini tidak akan terwujud tanpa bantuan dari berbagai pihak, maka pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih sebesar-besarnya kepada Ibunda Suminah, ayahanda Ngadino, kakak Siti Istikhomah dan seluruh keluarga besar penulis, terima kasih atas curahan kasih sayang, dorongan doa, nasihat, motivasi, dan pengorbanan materilnya selama penulis menempuh studi di Fakultas Adab dan Humaniora UIN Ar-Raniry Banda Aceh.

Terima kasih penulis sampaikan kepada Bapak Prof. Dr. Misri A.Muchsin, M.Ag dan bapak Drs. Saifuddin A. Rasyid, M.LIS selaku pembimbing I dan II yang selalu membimbing dan mengarahkan penulis dalam menyelesaikan skripsi. Ibu Nurhayati Ali Hasan. M.LIS, selaku penasehat akademik, Ibu Zubaidah, M.Ed, selaku ketua jurusan beserta jajarannya dan seluruh dosen yang telah mendidik penulis selama ini, beserta civitas akademik Fakultas Adab dan Humaniora UIN Ar-Raniry Banda Aceh, serta seluruh teman-teman S1 IP, Erpandi, Syarifudin, Hafiz, Halim, dan seluruh unit 3 leting 2013 dan 2014. Serta teman-teman Romi, Ijal, Fatwa, Hayat, Junaidi, zailani, Fajri, Rudi, Hardi, Rispan, Nurdin, Basiren dan seluruh teman lengkio kos dan lainnya. Serta kepada Kang Iskandar, Kang Munawir dan seluruh Akang dan Tete di keluarga besar Tarung Derajat UIN Ar-Raniry dan Aceh, terima kasih pula penulis sampaikan kepada Ayu Udayani yang selalu mengingatkan, memotivasi dan membantu penulis dalam penulisan skripsi ini.

Dengan segala kerendahan hati penulis menyadari masih banyak terdapat kekurangan-kekurangan, sehingga penulis mengharapka adanya saran dan kritikan yang bersifat membangun demi kesempurnaan skripsi ini. Akhir kata penulis ucapkan terima kasih banyak kepada semua pihak yang telah membantu dan semoga Allah SWT melimpahkan karunianya dalam setiap amal kebaikan kita dan diberikan balasan. Amin.

Banda Aceh, 03 Agustus 2017
Penulis

Nasrudin Maarif
NIM: 140503086

DAFTAR ISI

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	5
C. Tujuan Penelitian.....	5
D. Manfaat Penelitian.....	5
E. Penjelasan Istilah.....	6
BAB II KAJIAN PUSTAKA DAN LANDASAN TEORI	9
A. Kajian Pustaka.....	9
B. Konsep Efektivitas	17
C. Pelayanan Perpustakaan	20
D. Sistem Pelayanan.....	22
1. Pelayanan Terbuka	22
2. Pelayanan Tertutup.....	23
E. Standar Pelayanan Perpustakaan	28
F. Kualitas Pelayanan Perpustakaan	32
G. Koleksi Deposit	35
BAB III METODE PENELITIAN	38
A. Rancangan Penelitian.....	38
B. Tempat dan Waktu Penelitian.....	39
C. Fokus Penelitian.....	39
D. Teknik Pengumpulan Data.....	40
E. Teknik Analisis Data	43
F. Kredibilitas.....	44
BAB IV HASIL PENELITIAN.....	45
A. Gambaran Umum Badan Arsip dan Perpustakaan Aceh	45
B. Hasil Penelitian	51
C. Pembahasan	65
BAB V PENUTUP	68
A. Kesimpulan	68
B. Saran	69
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN-LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1 Data Pegawai Ruang Deposit	48
Tabel 4.2 Koleksi Karya Cetak	48
Tabel 4.3 Koleksi Karya Rekam	49
Tabel 4.4 Standar Kebijakan Pelayanan Tertutup	49
Tabel 4.5 evaluasi Standar Operasional Prosedur.....	51
Tabel 4.6 Frekuensi Jawaban Pegawai	54
Tabel 4.7 Frekuensi Jawaban Pegawai	55
Tabel 4.8 Frekuensi Jawaban Pegawai	56
Tabel 4.9 Frekuensi Jawaban Pegawai	58
Tabel 4.10 Frekuensi Jawaban Pegawai	59
Tabel 4.11 Frekuensi Jawaban Pegawai	60
Tabel 4.12 Frekuensi Jawaban Pegawai	61
Tabel 4.13 Hasil Olah Data Observasi Aktivitas Layanan	63
Tabel 4.14 data evaluasi kehilangan koleksi	64

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Lembar Kuesioner Wawancara
- Lampiran 2 : Lembar Kuesioner Angket
- Lampiran 3 : Surat Keterangan Pembimbing Skripsi
- Lampiran 4 : Surat Izin Penelitian dari Dekan Fakultas Adab dan Humaniora
- Lampiran 5 : Surat Izin Penelitian dari Badan Arsip dan Perpustakaan Aceh
- Lampiran 6 : Surat Keterangan Telah Melakukan Penelitian
- Lampiran 7 : Daftar Riwayat Hidup

EFEKTIVITAS PENERAPAN LAYANAN TERTUTUP TERHADAP TINGKAT KEHILANGAN KOLEKSI DI RUANG DEPOSIT PERPUSTAKAAN BADAN ARSIP DAN PERPUSTAKAAN ACEH

ABSTRAK

Penelitian ini berjudul “Efektivitas Penerapan Layanan Tertutup terhadap Tingkat Kehilangan Koleksi di Ruang Deposit Badan Arsip dan Perpustakaan Aceh”. Adapun permasalahan dalam penelitian ini adalah bagaimana tingkat keefektifan layanan tertutup dalam menekan kehilangan koleksi di ruang deposit Badan Arsip dan Perpustakaan Aceh. Penelitian ini bertujuan untuk melihat layanan tertutup yang diterapkan oleh pegawai ruang deposit, serta melihat seberapa efektif layanan tertutup dalam menjaga keamanan koleksi di ruang deposit Badan Arsip dan Perpustakaan Aceh. Jenis penelitian yang dilakukan dalam penelitian ini adalah kualitatif sebagai metode yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata. Sampel penelitian berjumlah tujuh orang pegawai di ruang deposit Badan Arsip dan Perpustakaan Aceh. Pengumpulan data dilakukan dengan wawancara, dokumentasi, dan pemberian angket. Teknik pengolahan data dilakukan dengan menganalisis hasil data yang dikumpulkan dalam bentuk deskriptif berdasarkan hasil yang sebenarnya. Hasil penelitian menunjukkan bahwa layanan tertutup yang diterapkan belum efektif, hal ini berdasarkan seringnya terjadi praktek layanan tertutup seperti layanan terbuka, serta dari hasil data ditemukan dari 100% koleksi yang dapat ditemukan hanya 87,19% dan sisanya 12,81% tidak dapat ditemukan. Rekomendasi penulis perlu ditambah adanya alat pendeteksi koleksi supaya ketika koleksi dibawa keluar ruangan dapat diketahui oleh pegawai ruang deposit Badan Arsip dan Perpustakaan Aceh.

Kata Kunci : Layanan Tertutup, Kehilangan Koleksi Deposit

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Perpustakaan merupakan salah satu sarana pembelajaran yang dapat menjadi sebuah kekuatan untuk mencerdaskan bangsa. Perpustakaan memberi kontribusi penting bagi terbentuknya informasi tentang ilmu pengetahuan. Perpustakaan dapat dikatakan sebagai jantung bagi kehidupan aktivitas akademik, karena dengan adanya perpustakaan dapat diperoleh data atau informasi yang dapat digunakan sebagai dasar pengembangan ilmu pengetahuan.

Berbicara tentang perpustakaan tidak akan luput dari berbagai aktivitas penting yang menjadi ciri utama perpustakaan. Salah satu aktivitas yang paling menonjol di perpustakaan merupakan layanan yang diberikan terhadap pengguna. Karena tugas perpustakaan bukan hanya mengumpulkan, menyusun, menyiapkan, meminjamkan buku, kepada pengguna, namun perpustakaan memiliki tugas pelayanan yang harus sesuai dengan apa yang dibutuhkan oleh pengguna. Pelayanan perpustakaan merupakan kegiatan pustakawan dalam memberikan bantuan, fasilitas, dan petunjuk untuk mempermudah pengguna dalam memperoleh informasi yang dibutuhkan secara cepat dan mudah.¹

¹ Wahyudin Sumpeno, *Perpustakaan Masjid: Pembinaan dan Pengembangan*, (Bandung: Remaja Rosdakarya, 1994), hal. 121-122.

Jenis-jenis sistem layanan yang diberikan kepada pengguna tidak sama di setiap perpustakaan. Hal ini disesuaikan dengan keadaan dan kondisi perpustakaan, baik petugas, pengguna, besar kecilnya koleksi, dan jenis perpustakaan. Agar layanan dapat dilakukan dengan baik sesuai dengan kondisi perpustakaan, maka perlu suatu sistem layanan yang jelas. Ada dua sistem layanan pengguna, yaitu sistem terbuka dan tertutup. Pada sistem layanan terbuka pengguna perpustakaan diperbolehkan masuk ke ruangan tempat koleksi untuk melihat, mencari, dan mengambil sendiri bahan pustaka yang dibutuhkan dari rak-rak buku yang tersedia di perpustakaan. Namun dalam sistem layanan tertutup pengguna perpustakaan tidak dapat secara langsung masuk ke lokasi ruang koleksi untuk mencari atau mengambil buku yang diinginkan. Seseorang yang ingin memperoleh koleksi harus melalui petugas perpustakaan.²

Dalam sistem layanan tertutup seseorang yang ingin mencari koleksi tidak memiliki kebebasan untuk mencari buku sesuai dengan apa yang diinginkan secara langsung. Dengan demikian, pada sistem layanan tertutup pengguna harus mengetahui persis apa yang ingin dicari di perpustakaan seperti judul buku atau tahun terbitnya buku. Dengan demikian maka sistem layanan tertutup seharusnya lebih dapat menjaga koleksi dari kehilangan maupun salah penempatan yang mengakibatkan pemustaka tidak kesulitan dalam mencari koleksi yang dibutuhkan.³

² Ibid... hal. 122.

³ P.Sumardji, *Pelayanan Perpustakaan*, (Yogyakarta: Kanisius, 1991), hal. 64.

Dalam upaya melestarikan hasil budaya dan mewujudkan koleksi daerah Aceh, Badan Arsip dan perpustakaan Aceh memiliki layanan ruang deposit. Deposit adalah penyimpanan atau deposito, dan koleksi deposit adalah koleksi yang disimpan dan dikumpulkan pada tempat dan ruangan tertentu agar koleksi yang berada di dalamnya terhindar dari kerusakan, kehilangan, dan penduplikasian, serta agar tetap lestari. Demi menjaga keberadaan koleksi, maka koleksi disimpan di ruang deposit, mengingat koleksi yang berada pada ruang deposit ialah koleksi yang termasuk langka dan sangat jarang ditemukan di luar perpustakaan.⁴

Badan Arsip dan Perpustakaan Aceh merupakan salah satu instansi atau lembaga yang berkewajiban melaksanakan UU No. 4 tahun 1990 tentang serah simpan karya cetak dan karya rekam. Adapun isi dari undang-undang tersebut adalah setiap penerbit maupun pengusaha rekaman yang berada di wilayah Republik Indonesia berkewajiban menyerahkan hasil karyanya ke perpustakaan Nasional dan perpustakaan daerah, yang kemudian hasil karya yang diserahkan ke perpustakaan Nasional maupun perpustakaan daerah tersebut dinamakan dengan koleksi deposit. Secara lebih jelasnya pengertian koleksi deposit itu sendiri adalah seluruh karya cetak dan karya rekam hasil karya budaya bangsa yang diterima

⁴ Iwin Ardyawin, "Persepsi Pemustaka Mengenai Layanan Deposit di Badan Perpustakaan dan Kearsipan daerah Provinsi Jawa Barat" <http://jurnal.unpad.ac.id/ejournal/pdf> diakses Pada Tanggal 16 Desember 2016 Pukul 11:40 wib.

oleh perpustakaan nasional dan perpustakaan daerah baik dari penerbit maupun pengusaha rekaman yang berada di wilayah Negara Republik Indonesia.⁵

Tujuan pelestarian koleksi deposit dan kaitannya dengan bahan pustaka yaitu melestarikan bentuk fisik asli bahan pustaka sehingga dapat digunakan dalam bentuk seutuh mungkin dan melestarikan kandungan informasi ilmiah yang direkam dan dialihkan pada bentuk lain. Karya cetak dan karya rekam tersebut dapat didayagunakan oleh masyarakat baik untuk pengembangan ilmu pengetahuan, kebudayaan maupun kegiatan lain yang bermanfaat. Pendayagunaan dapat dilakukan untuk penelitian dengan dibaca, dipelajari, dilihat sesuai dengan ketentuan yang berlaku yang harus tetap memperhatikan ketentuan perundang-undangan yang terkait.

Mengingat betapa pentingnya penjagaan koleksi yang diterapkan oleh perpustakaan, supaya koleksi yang berada di ruang deposit tidak hilang, maka penelitian ini dianggap sangat perlu untuk mengetahui seberapa efektifkah sistem layanan tertutup di ruang deposit Badan Arsip dan Perpustakaan Aceh dalam menjaga keamanan koleksi dari tingkat kehilangan, karena sistem layanan tertutup seharusnya lebih dapat menjaga koleksi perpustakaan. Oleh karena itu, penulis menyusun sebuah penelitian yang berjudul ***“Efektivitas Penerapan Layanan Tertutup terhadap Tingkat Kehilangan Koleksi di Ruang Deposit Perpustakaan Badan Arsip dan Perpustakaan Aceh”***.

⁵ <http://digilib.uin-suka.ac.id/pdf> diakses Pada Tanggal 26 Desember 2016 Pukul 23:50 wib.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian yang ada, maka yang menjadi rumusan masalah dalam penelitian ini adalah: Bagaimanakah keefektifan layanan tertutup dalam menekan kehilangan koleksi di ruang deposit Badan Arsip dan Perpustakaan Aceh?

C. Tujuan Penelitian

Penelitian bertujuan utama untuk melihat Efektivitas layanan tertutup terhadap kehilangan koleksi yang diterapkan di ruang deposit Badan Arsip dan Perpustakaan Aceh.

D. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Secara Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran sekilas tentang bagaimana dampak kebijakan sistem layanan tertutup dalam meminimalisir angka kehilangan koleksi, mengingat koleksi yang berada di ruang deposit termasuk koleksi yang berkenaan dengan Aceh dan termasuk koleksi yang jarang ada di tempat lain. Selain itu penelitian ini semoga berguna bagi pembaca untuk mendapatkan wawasan sekilas tentang sistem layanan tertutup yang diterapkan di ruang deposit Badan Arsip dan Perpustakaan Aceh.

2. Secara Praktis

Penelitian ini diharapkan mampu memberikan manfaat kepada perpustakaan, khususnya kepada ruang deposit Badan Arsip dan Perpustakaan Aceh untuk melihat kembali efektifitas sistem layanan tertutup dalam menekan kehilangan koleksi perpustakaan. Serta dapat memberikan manfaat pada penulis sendiri serta penulis lain nantinya.

E. Penjelasan Istilah

Untuk menjelaskan sekilas tentang isi penulisan, maka perlu kiranya penulis menjelaskan istilah-istilah terhadap judul ini, supaya pembaca tidak salah paham terhadap judul penulis. Istilah itu ialah:

1. Efektivitas Layanan Tertutup

Efektifitas adalah suatu keadaan yang menunjukkan sejauh mana suatu rencana dapat tercapai. Semakin banyak rencana yang dapat dicapai, semakin efektif pula kegiatan tersebut, sehingga kata efektifitas dapat juga diartikan sebagai tingkat keberhasilan yang dapat dicapai dari suatu cara atau usaha tertentu sesuai dengan tujuan yang hendak dicapai. efektivitas adalah kesesuaian antara output dengan tujuan yang ditetapkan. Efektivitas adalah suatu keadaan yang terjadi karena dikehendaki. Seperti ketika seseorang melakukan suatu perbuatan dengan maksud tertentu dan memang dikehendaki, maka pekerjaan orang itu dikatakan efektif bila menimbulkan sebuah akibat.⁶ Layanan tertutup menurut

⁶ <https://ojs.unud.ac.id/index.php/input/article/download/3191/2288> diakses Pada Tanggal 20 September 2017 pukul 14:15 wib.

bahasa berasal dari dua kata yaitu layanan dan tertutup. Layanan ialah membantu menyiapkan (mengurus) apa-apa yang diperlukan seseorang sedangkan tertutup ialah suatu perkara yang bersifat rahasia dan tidak diperbolehkan secara umum orang mengetahuinya. Jadi *Layanan Tertutup* adalah suatu layanan perpustakaan dalam menyediakan koleksi dengan cara pemustaka tidak langsung mengambil buku ke rak-rak yang diinginkan, namun pengguna mencari buku melalui kartu katalog atau wakil dari dokumen yang diinginkan oleh pengguna perpustakaan.⁷

Efektivitas layanan tertutup dalam penelitian ini adalah suatu tingkat keberhasilan yang diterapkan dalam layanan tertutup di perpustakaan Badan Arsip dan Perpustakaan Aceh. Hal ini merupakan hasil dari hasil angket, observasi, wawancara, seta dari data dokumentasi yang ada di ruang deposit Perpustakaan Badan Arsip dan Perpustakaan Aceh

2. Tingkat Kehilangan Koleksi

Tingkat ialah suatu keadaan yang menyatakan kualitas atau keadaan yang sangat dipandang dari titik tertentu, atau tingkat merupakan tingkatan/bagian dari bagian lain. Maksudnya suatu keadaan tertentu dan maksud di sini tingkatan dalam kehilangan koleksi, ada dua tingkatan yang pertama koleksinya aman dan kedua tidak aman.⁸ *Kehilangan* adalah sesuatu yang tidak ada di tempatnya, maksudnya ialah ketika sudah tidak ada pada tempat yang seharusnya baik itu sudah hilang dari suatu tempat maupun masih di tempat itu namun tidak dapat ditemukan kembali. Seperti halnya dengan aspek pengamanan antara lain, *aspek*

⁷ P.Sumardji, *Pelayanan Perpustakaan*, (Yogyakarta: Kanisius, 1991), hal. 64.

⁸ <https://kbbi.web.id> diakses pada Tanggal 20 September 2017 Pukul 17:15 wib.

privacy yang sering menjadi masalah yang berkaitan dengan masalah keamanan pemakai (*user*), *aspek integrity* menekankan bahwa sistem informasi tidak boleh diubah tanpa izin pemiliknya, *aspek availability* aspek yang menjamin bahwa data tersedia ketika dibutuhkan, *aspek personality* aspek yang berhubungan dengan manusia yang mengelola informasi baik sebagai pembuat, pengelola dan penyimpan.⁹ Sedangkan *koleksi* merupakan semua informasi dalam bentuk karya tulis, karya cetak, dan atau karya rekam dalam berbagai media yang mempunyai nilai pendidikan, yang dihimpun, diolah, dan dilayangkan.¹⁰ Dan koleksi merupakan segala hal yang ada di perpustakaan.

Tingkat kehilangan koleksi ialah, suatu tingkatan/kadar yang berjenjang dari rendah ke tinggi atau sebaliknya. Maka tingkat kehilangan koleksi pada penelitian akan terlihat tinggi atau rendahnya kehilangan koleksi yang terjadi di ruang deposit dan hal ini nanti berdasarkan data yang peneliti kumpulkan dari hasil penelitian di Badan Arsip dan Perpustakaan Aceh.

⁹ <http://eprints.radenfatah.ac.id/283.pdf> diakses Pada Tanggal 20 September 2017 Pukul 14:15 wib.

¹⁰ Lasa Hs, *Kamus Kepustakawanan Indonesia* (Yogyakarta : Pustaka Book Publisher. 2009), hal. 176.

BAB II

KAJIAN PUSTAKA DAN LANDASAN TEORI

A. Kajian Pustaka

Berdasarkan penelusuran penulis terhadap literatur pelayanan tertutup, terdapat beberapa penelitian yang sebelumnya pernah diteliti dengan topik layanan tertutup. Namun bukan berarti penelitian yang dilakukan oleh penulis sama dengan yang dilakukan oleh penulis sebelumnya. Ada titik perbedaan yang dilakukan oleh penulis dalam meneliti layanan tertutup tersebut, yang pertama tentang tempat penelitian, dan yang paling menonjol perbedaan-perbedaan itu tertera pada variabel fokus penelitian yang dilakukan.

Pertama, penelitian yang berjudul “Analisa kebijakan layanan tertutup Pada perpustakaan pusat Dokumentasi Dan Informasi Aceh (PDIA)” oleh Lisdawanti yang dilakukan pada tahun 2012. Fokus penelitiannya terletak pada kebijakan yang dilakukan oleh perpustakaan dan melihat mengapa melakukan sistem layanan tertutup dan hanya itu yang dibahas tidak melihat lebih jauh dari aspek lainnya. Dan tujuan penelitian juga menganalisis kebijakan layanan tertutup pada perpustakaan Pusat Dokumentasi dan Informasi Aceh. Metode yang digunakan adalah metode Deskriptif analisis dengan pendekatan kualitatif. Adapun teknik pengumpulan data berupa observasi dan wawancara.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa perpustakaan PDIA menetapkan kebijakan layanan tertutup sejak awal berdirinya PDIA itu sendiri dan perpustakaan ini memiliki landasan dasar yang disebut dengan STATUTA,

mereka melayani pengguna dengan tidak meminjamkan koleksi kepada pengguna secara langsung melainkan memfotocopynya sesuai kebutuhan pengguna, hal ini disebabkan dengan alasan kuat karena semua bahan koleksi yang terdapat di perpustakaan PDIA merupakan koleksi langka yang kelestariannya harus sangat dijaga, koleksi perpustakaan antara lain buku-buku mengenai sejarah, budaya, kesusasteraan, naskah-naskah kuno, foto-foto lama masa pendudukan Belanda di Aceh, silsilah tentang keturunan para Sultan di Aceh dan masih banyak dokumen-dokumen sejarah lainnya, alasan lainnya adalah karena jumlah koleksi yang sangat terbatas sehingga tidak memungkinkan diterapkannya sistem layanan terbuka atau dipinjamkan untuk dibawa pulang oleh pengguna. Dan kebijakan ini sudah dirasakan efektif oleh perpustakaan dan juga penggunanya.¹

Kedua, penelitian yang berjudul “Efektivitas sistem pelayanan tertutup terhadap Efisiensi waktu pengguna pada ruang skripsi UPT perpustakaan Universitas Syiah Kuala” oleh Asmaul Husna yang dilakukan pada tahun 2010. Fokus penelitian ini melihat bagaimana efisiensi waktu pengguna perpustakaan Universitas Syiah Kuala yang melakukan sistem layanan tertutup. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif. Yaitu suatu metode yang mencatat faktor-faktor yang terdapat hubungannya dengan penelitian. Pengumpulan data menggunakan tiga teknik yaitu kuesioner, observasi, dan wawancara. Penelitian yang dilakukan merupakan penelitian sampel, dimana dari 3481 orang populasi diambil sampel sebanyak 100 orang. Teknik pengambilan

¹ Lisdawanti, “*Analisa Kebijakan Layanan Tertutup Pada Perpustakaan Pusat Dokumentasi Dan Informasi Aceh (PDIA)*” (Banda Aceh: Universitas Islam Negeri Ar-Raniry, 2012).

sampel menggunakan *convenience* yaitu sampel yang pertama diperoleh pada saat penelitian dilakukan sebanyak 100 orang pengguna. Pengolahan data dilakukan dengan menggunakan tabel distribusi frekuensi dan dianalisis dengan menggunakan metode statistik.

Hasil analisis data berdasarkan jawaban yang diberikan responden tentang pertanyaan yang berhubungan dengan efektifitas sistem pelayanan tertutup terhadap efisiensi waktu pengguna pada ruang pelayanan skripsi perpustakaan Universitas Syiah Kuala membuktikan bahwa sistem pelayanan tertutup tidak efektif terhadap efisiensi waktu pengguna. Hal ini berdasarkan hasil analisis data yaitu sebanyak 67 (67%) responden menyatakan butuh waktu yang lama untuk penelusuran koleksi di OPAC. Sebanyak 65 (65%) responden menyatakan selalu mengantri untuk menggunakan katalog manual dan OPAC. Sebanyak 73 (73%) responden menyatakan pelayanan sistem tertutup banyak menyita waktu pengguna untuk mendapatkan koleksi yang mereka butuhkan. Sebanyak 52 (52%) responden menyatakan tidak selalu menemukan koleksi ketika menelusurinya melalui OPAC. Sebanyak 98 (98%) responden menyatakan tidak leluasa dalam memilih koleksi lain.²

Ketiga, penelitian yang berjudul “Pengaruh kualitas layanan tertutup (close access) terhadap kepuasan pengguna. (Studi eksplanatif pada layanan koleksi khusus II Perpustakaan Kampus B Universitas Airlangga Surabaya)” oleh Kharisma Adi Prasetya yang dilakukan pada tahun 2013. Penelitian ini berfokus

² Asmaul Husna, “Efektivitas Sistem Pelayanan Tertutup Terhadap Efisiensi Waktu Pengguna Pada Ruang Skripsi UPT Perpustakaan Universitas Syiah Kuala” (Banda Aceh: Universitas Islam Negeri Ar-raniry, 2010)

pada layanan koleksi khusus II Perpustakaan kampus B Universitas Airlangga yang bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan tertutup terhadap kepuasan pengguna secara simultan dan pengaruh kualitas layanan tertutup secara parsial. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif serta menggunakan teknik penyebaran kuesioner kepada responden untuk mendapatkan data.

Hasil dari penelitian ini adalah terdapat pengaruh yang signifikan kualitas layanan tertutup terhadap kepuasan pengguna. Pengaruh kualitas layanan tertutup terhadap kepuasan pengguna secara parsial yang dilihat dari indikator *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, *Empathy*, *Tangible*. Dari nilai T hitung koefisien regresi *responsiveness* yang lebih besar dibandingkan koefisien regresi lainnya sehingga variabel *responsiveness* adalah variabel yang berpengaruh dominan. Dari nilai T hitung koefisien regresi memiliki nilai T hitung lebih kecil dari pada T tabel maka variabel *Empathy* tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna.³

Empat, penelitian yang berjudul “Tingkat kepuasan pengguna atas perubahan sistem layanan di perpustakaan rujukan pendidikan FISIP UNAIR (Studi deskriptif tentang perubahan sistem layanan terbuka ke sistem tertutup di perpustakaan rujukan pendidikan FISIP UNAIR) oleh Sri Endah Wiludjeng yang dilakukan pada tahun 2002. Adapun tujuan dan penelitian untuk mengetahui sejauh mana tingkat kepuasan pengguna atas perubahan sistem layanan dari Terbuka Ke tertutup di Perpustakaan Rujukan Pendidikan FISIP-UNAIR.

³ <http://journal.unair.ac.id/filerPDF/lnb9224b4895full.pdf> diakses Pada Tanggal 03 Januari 2017 Pukul 23:54 wib.

Penelitian menggunakan teknik deskriptif dengan populasi pengguna sistem layanan. Populasi yang menjadi sampel penelitian ini diambil berdasarkan metode *non random sampling* dengan *purposive sampling* yakni pengguna yang berada dalam lokasi perpustakaan dan berdasarkan pengamatan dan pengalaman sebelumnya pernah menggunakan atau merasakan perubahan Sistem Terbuka ke tertutup. Pengumpulan data dilakukan melalui serangkaian teknik atau metode observasi, metode kuesioner, metode interview, studi pustaka. Selanjutnya data yang terkumpul diseleksi untuk dianalisis agar dengan mudah dipahami dengan metode deskriptif-kualitatif.

Hasil temuan dan analisis data diketahui bahwa meski secara umum yakni berdasarkan intensitas dan kuantitas pemanfaatan jasa layanan dari terbuka ke tertutup dalam seminggu yaitu pada sistem terbuka hanya tertinggi 34 % dengan kategori 2-3, sedangkan untuk sistem tertutup 38 % dengan kategori 4-5 kali dalam seminggu. pemanfaatan jasa layanan juga menggunakan berbagai keperluan akademis serta manfaat yang diperoleh dengan responden, dengan perubahan sistem itu pengguna makin mudah mendapatkan koleksi karena dilengkapi dengan katalog penelusuran secara manual atau komputer serta pelayanan dan pustakawan juga cepat, tepat dan mudah, dan selain kecepatan pelayanan juga diperlukan tentang keramahan dalam pelayanan.⁴

⁴ <http://repository.unair.ac.id/49845/1/Tp%2031-02.Wil%20t.pdf> diakses Pada Tanggal 20 Maret 2017 Pukul 15:30 wib.

Lima, penelitian yang berjudul “Persepsi pemustaka terhadap layanan deposit di Perpustakaan Daerah Jawa Tengah” oleh Ika Lutfi Aulianti yang dilakukan pada tahun 2010. Penelitian yang dilakukan bertujuan untuk mengetahui persepsi pemustaka terhadap layanan deposit di Perpustakaan Daerah Jawa Tengah dengan menggambarkan persepsi pemustaka terhadap prosedur layanan, ketepatan koleksi, kecepatan layanan, profesionalisme pustakawan serta tampilan layanan deposit. Metode yang digunakan dalam penelitian adalah metode penelitian deskriptif kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah jumlah pemustaka layanan deposit Perpustakaan Daerah Jawa Tengah tahun 2009 sebanyak 250 orang sedangkan sampel dalam penelitian ini adalah 15% dari populasi yaitu sebanyak 38 orang. Sampel diambil dengan menggunakan teknik penarikan sampel acak sederhana (*Simple random sampling*). Pengumpulan data menggunakan kuesioner, wawancara dan observasi. Pengolahan data menggunakan statistika deskriptif dengan distribusi frekuensi.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa persepsi pemustaka terhadap prosedur layanan deposit adalah baik yaitu sebesar 89,5%. Persepsi pemustaka terhadap ketepatan koleksi layanan deposit adalah sesuai yaitu sebesar 63,2%. Persepsi pemustaka terhadap kecepatan layanan deposit adalah kurang cepat yaitu sebesar 52,6%. Persepsi pemustaka terhadap profesionalisme pustakawan layanan deposit menunjukkan bahwa sebesar 76,3% mempersepsikan pustakawan layanan deposit tanggap, 81,6% mempersepsikan cepat dalam memberikan informasi, 76,3% mempersepsikan membantu mencari informasi yang dibutuhkan pemustaka dan 78,9% mempersepsikan sopan dan ramah. Persepsi pemustaka terhadap

tampilan layanan deposit menunjukkan bahwa sebesar 52,6% mempersepsikan penataan eksterior dan interior ruang layanan deposit cukup bagus, 65,8% mempersepsikan puas dengan fasilitas layanan deposit, 68,4% mempersepsikan ventilasi dan pencahayaan ruang layanan deposit sesuai dengan harapan pemustaka dan 68,4% mempersepsikan kebersihan ruang layanan deposit sesuai dengan harapan pemustaka. Dari hasil penelitian dan pembahasan maka kesimpulannya adalah persepsi pemustaka terhadap layanan deposit di Perpustakaan Daerah Jawa Tengah tergolong baik dengan persentase 55.3%. Hal ini dibuktikan dengan hasil analisis yang menunjukkan bahwa 47% responden mempersepsikan layanan deposit di Perpustakaan Daerah Jawa Tengah baik dan 7.9% responden mempersepsikan layanan deposit di Perpustakaan Daerah Jawa Tengah sangat baik.⁵

Enam, penelitian yang berjudul “Hubungan Kualitas Layanan Jurnal dengan Kepuasan Pemustaka di Perpustakaan UPT BIT LIPI Bandung. (Studi Deskriptif Sistem Layanan Tertutup (Close Access) pada Layanan Jurnal di Perpustakaan UPT BIT LIPI Bandung)”. Oleh Galant Lucky Munggaran yang dilakukan pada tahun 2015. Layanan jurnal di perpustakaan UPT BIT LIPI Bandung menggunakan sistem tertutup. Hal ini menyebabkan pemustaka tidak dapat mengakses koleksi secara langsung. Tidak sedikit pemustaka yang merasa kebingungan dengan sistem pelayanan tertutup karena tidak dapat mengakses secara langsung koleksi yang dibutuhkan, hal tersebut berkaitan dengan tingkat kepuasan pemustaka. Permasalahan yang dikaji pada penelitian ini bagaimana

⁵ <http://eprints.undip.ac.id/22045/3/Abstrak.pdf> diakses Pada Tanggal 20 Maret 2017 Pukul 15:40 wib.

kualitas layanan jurnal dengan menggunakan sistem layanan tertutup (close access), bagaimana kepuasan pemustaka terhadap kualitas layanan jurnal, serta bagaimana hubungan antara kualitas layanan jurnal menggunakan layanan tertutup (close access) dengan kepuasan pemustaka di perpustakaan UPT BIT LIPI Bandung. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah menggunakan instrumen berupa angket. Metode pada penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Teknik pengambil sampel yang digunakan adalah *simple random sampling*. Sampel dalam penelitian ini sebanyak 67 orang.

Berdasarkan hasil penelitian terdapat hubungan yang positif, kuat dan signifikan antara kualitas layanan jurnal menggunakan layanan tertutup (close access) dengan kepuasan pemustaka di perpustakaan UPT BIT LIPI Bandung. Selanjutnya, jika dilihat dari gambaran kualitas layanan jurnal dengan menggunakan sistem layanan tertutup di perpustakaan UPT BIT LIPI Bandung berada dalam kategori baik dan gambaran mengenai kepuasan pemustaka terhadap kualitas layanan jurnal di perpustakaan UPT BIT LIPI Bandung berada dalam kategori baik.⁶

Persamaan penelitian ini dengan penelitian yang telah dilakukan sebelumnya ialah mengenai layanan tertutup yang diterapkan di perpustakaan. Namun penelitian ini lebih memfokuskan pada tingkat kehilangan koleksi. Perbedaan penelitian yang sedang penulis lakukan dengan penulis sebelumnya

⁶ http://repository.upi.edu/22084/2/S_PSPI_1106378_Abstract.pdf diakses Pada Tanggal 20 Maret 2017 Pukul 15:50 wib.

ialah: Pertama, penelitian yang dilakukan oleh Lisdawanti lebih umum dan yang menjadi targetnya merupakan kebijakan dari layanan tersebut. Kedua, penelitian yang dilakukan oleh Asmaul Husna lebih menekankan pada keefektifan waktu pencarian informasi tersebut. Ketiga, penelitian yang dilakukan oleh Kharisma Adi Prasetya lebih membahas tentang kepuasan pengguna perpustakaan pada sistem layanan tertutup. Keempat, penelitian yang dilakukan oleh Sri Endah Wiludjeng memfokuskan pada kepuasan pengguna terhadap perbedaan layanan yang diterapkan dari sebelumnya terbuka menjadi layanan tertutup. Kelima, penelitian yang dilakukan oleh Ika Lutfi Aulianti bertujuan untuk mengetahui persepsi pemustaka terhadap layanan deposit di Perpustakaan Daerah Jawa Tengah dengan menggambarkan persepsi pemustaka terhadap prosedur layanannya. Keenam, penelitian yang dilakukan oleh Galant Lucky Munggaran membahas tentang kepuasan pengguna terhadap kualitas layanan jurnal di perpustakaan UPT BIT LIPI Bandung. Dari keseluruhan penelitian tersebut belum adanya penelitian yang membahas fokus pada tingkat kehilangan koleksi yang berada pada sistem layanan tertutup. Jadi penelitian ini masih sangat perlu untuk dilakukan.

B. Konsep Efektivitas

Pada dasarnya efektivitas merupakan tingkat keberhasilan dalam pencapaian tujuan. Soejono Soekanto mengemukakan bahwa efektivitas berasal dari kata *effectives* yang berarti taraf sampai atau sejauh mana suatu kelompok mencapai tujuan. Selanjutnya, menurut Emerson Handayani yang mengatakan bahwa

efektivitas adalah pengukuran dalam arti tercapainya sasaran atau tujuan yang telah ditentukan sebelumnya.⁷

Dalam menilai efektivitas Ali Muhidin menjelaskan berbagai pendekatan evaluasi. Pendekatan tersebut yaitu:

- a. Pendekatan eksperimental (*experimental approach*). Pendekatan ini berasal dari kontrol eksperimen yang biasanya dilakukan dalam penelitian akademik. Tujuannya untuk memperoleh kesimpulan yang bersifat umum tentang dampak suatu program tertentu dengan mengontrol sebanyak-banyaknya faktor dan mengisolasi pengaruh program.
- b. Pendekatan yang berorientasi pada tujuan (*goal oriented approach*). Pendekatan ini memakai tujuan program sebagai kriteria untuk menentukan keberhasilan. Pendekatan ini amat wajar dan praktis untuk desain pengembangan program. Pendekatan ini memberi petunjuk kepada pengembang program, menjelaskan hubungan antara kegiatan khusus yang ditawarkan dengan hasil yang akan dicapai.
- c. Pendekatan yang berfokus pada keputusan (*the decision focused approach*). Pendekatan ini menekankan pada peranan informasi yang sistematis untuk pengelola program dalam menjalankan tugasnya. Sesuai dengan pandangan ini informasi akan amat berguna apabila dapat membantu para pengelola program membuat keputusan. Oleh

⁷ http://digilib.unila.ac.id/552/8/Maifori%20Watieh_Bab%20II.pdf. diakses Pada Tanggal 18 September 2017 Pukul 15:00 wib.

sebab itu, evaluasi harus direncanakan sesuai dengan kebutuhan untuk keputusan program.

- d. Pendekatan yang berorientasi pada pemakai (*the user oriented approach*). Pendekatan ini memfokuskan pada masalah utilisasi evaluasi dengan penekanan pada perluasan pemakaian informasi. Tujuan utamanya adalah pemakaian informasi yang potensial. Evaluator dalam hal ini menyadari sejumlah elemen yang cenderung akan mempengaruhi kegunaan evaluasi, seperti cara-cara pendekatan dengan klien, kepekaan, faktor kondisi, situasi seperti kondisi yang telah ada (*pre-existing condition*), keadaan organisasi dengan pengaruh masyarakat, serta situasi dimana evaluasi dilakukan dan dilaporkan. Dalam pendekatan ini, teknik analisis data, atau penjelasan tentang tujuan evaluasi memang penting, tetapi tidak sepenting usaha pemakai dan cara pemakaian informasi.
- e. Pendekatan yang responsif (*the responsive approach*). Pendekatan responsif menekankan bahwa evaluasi yang berarti adalah evaluasi yang mencari pengertian suatu isu dari berbagai sudut pandang semua orang yang terlibat, berminat, dan berkepentingan dengan program (*stakeholder program*). Evaluator menghindari satu jawaban untuk suatu evaluasi program yang diperoleh dengan memakai tes, kuesioner, atau analisis statistik, sebab setiap orang yang dipengaruhi oleh program merasakannya secara unik. Evaluator mencoba menjembatani pertanyaan yang berhubungan dengan melukiskan atau menguraikan

kenyataan melalui pandangan orang-orang tersebut. Tujuan evaluasi adalah untuk memahami ihwal program melalui berbagai sudut pandang yang berbeda.⁸

C. Pelayanan Perpustakaan

Perpustakaan merupakan suatu lembaga yang menghasilkan produk berupa jasa layanan informasi kepada pemustaka adapun istilah layanan dalam bahasa inggris dikenal dengan kata *service*. Menurut Sungadi kata *service* tersebut dapat diinterpretasikan sebagai berikut;

- S : *Smile for everyone*; Selalu tersenyum pada setiap orang
- E : *Excellence in everything we do*; Selalu melakukan yang terbaik dalam bekerja
- R : *Reaching out to every guest with hospitality*; Menghadapi setiap tamu dengan penuh keramahan
- V : *Viewing every guest as special*; Melihat setiap tamu sebagai orang yang istimewa
- I : *Inviting guest to return*; Mengundang tamu untuk datang kembali ke tempat kita.
- C : *Creating a warm atmosphere*; Menciptakan suasana hangat pada saat berhadapan dengan tamu.
- E : *Eye contact that shows we care*; Kontak mata dengan tamu untuk menunjukkan bahwa kita penuh perhatian dengan tamu.⁹

Pelayanan merupakan suatu kegiatan atau aktivitas jasa yang diselenggarakan oleh seseorang ataupun kelompok orang kepada orang lain dengan manfaat untuk menciptakan suatu kegiatan dengan jalan menyelenggarakan jasa perorangan tertentu.¹⁰ Pelayanan secara umum merupakan

⁸ <http://repository.unhas.ac.id/bitstream/handle/123456789/1672/BAB%20II.pdf>. diakses Pada Tanggal 18 September 2017 Pukul 15:30 wib.

⁹ Subagyo dan Janti G. Sujana “*Kajian Kualitas Layanan Perpustakaan Pusat IPB*”, *Media Pustakawan*, Volume, 19 Nomor 4 Tahun, 2012, hal. 11

¹⁰ Tjiptono, *Manajemen Jasa*, (yogyakarta: Andi Offset, 2004), hal. 45.

semua kegiatan untuk mempermudah pelanggan menghubungi pihak yang tepat dalam perusahaan, serta mendapatkan pelayanan, jawaban, dan penyelesaian masalah dengan tepat dan memuaskan.¹¹

Pelayanan pemakai perpustakaan adalah kegiatan pemberian pelayanan perpustakaan kepada pemakai perpustakaan dalam menggunakan bahan-bahan pustaka yang terdapat dalam perpustakaan. Pelayanan kepada pemakai perpustakaan dapat dijalankan dengan baik jika pelayanan teknisnya dikerjakan dengan sebaik-baiknya. Berhasil atau tidaknya misi perpustakaan, bergantung pada pelayanan yang diberikan kepada pemakai, sehingga keberadaan perpustakaan dapat dirasakan manfaatnya oleh pengguna.¹²

Kegiatan pelayanan kepada pengguna perpustakaan merupakan pelayanan yang diberikan oleh suatu perpustakaan untuk menyebarkan informasi dan pemanfaatan koleksi. Para pengguna perpustakaan tidak hanya menginginkan pelayanan yang diberikan pihak perpustakaan saja, namun juga menginginkan pelayanan tersebut dalam jumlah dan kualitas yang memadai.

¹¹ Kotler, Philip, *Manajemen Pemasaran Analisis, Perencanaan, Implementasi, Dan Pengendalian*. (Jakarta: Erlangga, 2007), hal. 92.

¹² Nasution, *Pelayanan Bahan Pustaka*, (Jakarta: Universitas Terbuka, 1994), hal. 5.

D. Sistem Pelayanan

Dalam sistem pelayanan perpustakaan terdapat dua sistem layanan yakni pelayanan terbuka (*Open Access System*) dan pelayanan tertutup (*Close Access System*).¹³

1. Pelayanan Terbuka

Sistem pelayanan terbuka adalah Suatu sistem pelayanan yang memperbolehkan pemustaka masuk kedalam ruangan koleksi untuk melihat-lihat, dan mengambil bahan pustaka dari tempat penyimpanan untuk dibaca di tempat atau dibawa pulang. Untuk itu pemustaka harus mengetahui pengelompokan buku yang dianut oleh perpustakaan.¹⁴

kelebihan sistem layanan terbuka

- a. Pemustaka memiliki kebebasan untuk memilih sendiri koleksi yang diinginkan.
- b. Pemustaka tidak harus menggunakan katalog karena dapat langsung menuju jajaran rak.
- c. Pemustaka dapat mengganti koleksi yang dicari jika koleksi tersebut tidak tersedia di perpustakaan.
- d. Memberikan peluang bagi semua koleksi untuk dapat dimanfaatkan oleh pemustaka.
- e. Petugas pelayanan tidak perlu mengambalikan koleksi

¹³ Sudarnoto, *Pengantar Manajemen Perpustakaan Madrasah* (Jakarta: IAIN-Indonesia Social Equity Project, 2005), hal. 102.

¹⁴ Soeatminah, *Perpustakaan, Kepustakawanan, Dan Pustakawan*, (yogyakarta: Kanisius, 1992), hal. 130.

- f. Tidak ada kecurigaan pemustaka kepada petugas jika koleksi yang diinginkan tidak tersedia karena sedang dipinjam.

Kelemahan sistem layanan terbuka

- a. Angka kerusakan dan kehilangan koleksi sangat besar.
- b. Susunan buku menjadi tidak teratur. Oleh karenanya petugas perpustakaan harus sering melakukan reserving buku.
- c. Pemula yang datang ke perpustakaan akan merasa bingung karena belum mengetahui tempat koleksi buku yang dicari.
- d. Memerlukan ruangan yang lebih luas, sebab letak satu rak dengan yang lainnya memerlukan jarak yang longgar untuk pengguna memilih buku perpustakaan.¹⁵

2. Pelayanan Tertutup

Sistem layanan tertutup menurut Standar Nasional Perpustakaan adalah sistem layanan perpustakaan yang tidak memperkenankan kepada pemustaka untuk menelusuri dan mengambil sendiri koleksi yang dibutuhkan.¹⁶ Pengguna akan lebih menyukai perpustakaan yang menggunakan sistem layanan terbuka. Pengguna secara Psikologis lebih senang bila tahu betul keberadaan bahan pustaka yang diinginkan. Pada sistem layanan tertutup, kecurigaan pemakai kepada pustakawan untuk bersikap adil dalam melayani pemakai selalu ada.

¹⁵ Purnawi Istiana, *Layanan Perpustakaan*, (Yogyakarta: Ombak, 2014), hal. 14

¹⁶ Rancangan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia, Standar Nasional Perpustakaan Tahun, 2009. pasal 17 ayat 1

Sistem layanan terbuka lebih memungkinkan interaksi yang lebih mendalam antara pustakawan dan pengguna perpustakaan.¹⁷

Beberapa masalah yang muncul pada sistem layanan tertutup antara lain:

1. Petugas perpustakaan sering lama dalam menemukan koleksi yang diinginkan pemustaka, sehingga terjadinya antrian pencari informasi.
2. Pemanfaatan perpustakaan tidak optimal mengingat tidak semua pengguna memahami sistem pencarian menggunakan alat penelusuran informasi.
3. Alat penelusuran informasi sering tidak sesuai keinginan dengan isi koleksi karena hanya mencantumkan identitas buku secara umum.
4. Akibat alat penelusuran yang tidak sesuai dengan isi koleksi, pengguna sering kecewa dengan koleksi yang di dapat. Dan sering juga koleksi tidak ditemukan.¹⁸

Hal yang perlu di perhatikan dalam sistem layanan tertutup ialah:

a. Alat Penelusuran

Pada umumnya sebuah perpustakaan yang menganut sistem layanan tertutup menyediakan fasilitas katalog untuk membantu pengguna mencari koleksi yang dibutuhkan. Katalog ini biasanya berbentuk cetak ataupun elektronik. Katalog pada dasarnya hanya berisi identitas umum dari buku yakni delapan daerah deskripsi buku yang biasanya berisi; daerah judul dan pernyataan tanggung

¹⁷ Ibrahim Bapadal, *Pengelolaan Perpustakaan Sekolah*, (Jakarta: Bumi Aksara, 1992), hal. 124-126

¹⁸ Ibid...

jawab, edisi, data matematis, penerbitan dan distribusi, deskripsi fisik, seri, catatan, dan penomoran. Hal yang perlu diperhatikan dari kartu katalog bahwa tidak semua pengguna perpustakaan telah mengetahui judul buku ataupun pengarang yang hendak dicari, dan tak jarang pengguna hanya mencari suatu topik masalah dari isi buku tanpa mengetahui judul dari koleksi yang hendak dicari. dengan demikian maka perlu kiranya memberikan gambaran sekilas tentang isi deskripsi buku dengan mencantumkan abstrak dari isi koleksi, supaya lebih memberikan penjelasan tentang isi yang dibahas dalam suatu koleksi di perpustakaan.¹⁹

b. Pengguna Perpustakaan

Pengguna perpustakaan merupakan pengunjung yang datang atau yang menggunakan perpustakaan atau biasa disebut dengan pemustaka. Pada umumnya pengguna perpustakaan belum mampu menggunakan katalog dalam sistem pencarian koleksi. Maka sangatlah perlu di perhatikan bahwa dalam sistem layanan tertutup tentunya menggunakan katalog adalah hal yang mutlak karenanya perlu adanya pelayanan yang khusus bagi pengguna yang benar-benar tidak mengetahui sistem penggunaan katalog.²⁰

¹⁹ Yaya Suhendar, *Pedoman Katalogisasi: Cara Mudah Membuat Katalog Perpustakaan*. (Jakarta: Kencana, 2007), hal. 15.

²⁰ Puwono, *Pemaknaan Buku Bagi Masyarakat Pembelajar*, (Jakarta: Sagung Seto, 2008), hal. 94.

c. Petugas perpustakaan

Petugas perpustakaan atau lebih sering disebut dengan pustakawan. Dalam sistem layanan tertutup menuntut pustakawan yang lebih aktif dalam melayani pengguna. Pendekatan *face to face* dalam membimbing pengguna terutama pada sistem penggunaan alat telusur informasi karena tidak semua mengerti akan hal tersebut. Pustakawan dalam sebuah perpustakaan adalah sebagai penambah koleksi yang ada di perpustakaan. Bukan hanya melayani pengguna namun pustakawan hendaknya juga dapat menjadi sumber informasi yang dibutuhkan bagi pengguna yang datang ke perpustakaan.²¹

Sistem layanan tertutup pada dasarnya dirancang untuk memanjakan pengguna dalam mencari koleksi sehingga pengguna tidak perlu pusing dalam mencari sendiri letak keberadaan koleksi dari berbagai macam jumlah koleksi yang ada di perpustakaan. Untuk itu maka pustakawan pun harusnya yang berada pada layanan tertutup sudah memenuhi standar dari seorang pustakawan. Dengan itu tugas dari seorang pustakawan dalam memberikan pelayanan telah diatur pada Pasal 32 Undang- Undang Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2007 tentang perpustakaan mengatur tugas tenaga perpustakaan sebagai berikut;

Tenaga perpustakaan berkewajiban:

1. Memberikan layanan prima terhadap pustakawan
2. Menciptakan suasana perpustakaan yang kondusif

²¹ Sulistyio Basuki. *Pengantar Ilmu Perpustakaan*. (Jakarta. Gramedia Pustaka Utama. 1993), hal.36-37

3. Memberikan keteladanan dan menjaga nama baik lembaga dan kedudukannya sesuai dengan tugas dan tanggung jawabnya
4. Apa yang dimiliki oleh pustakawan dalam masa sekarang adalah otonomi, wewenang untuk mengembangkan diri dan mengaktualisasikan diri. Hal ini harus ditekankan untuk menjamin bahwa mereka cukup terwadahi dan juga tidak tersingkirkan oleh orang lain yang tidak berlatar belakang pustakawan.²²

Perpustakaan harus dapat menentukan sistem pelayanan yang hendak digunakan dalam suatu perpustakaan. Dengan menimbangkan pada keadaan dan kondisi perpustakaan tersebut. Agar pengguna perpustakaan dapat memanfaatkan koleksi yang terdapat di dalam perpustakaan. Namun perlu diperhatikan bahwa sistem pelayanan pada perpustakaan lebih efektif jika menggunakan sistem layanan tertutup pada perpustakaan yang masih sederhana. Namun jika perpustakaan sudah memiliki koleksi yang cukup banyak maka sistem pelayanan terbukalah yang lebih cocok untuk diterapkan pada perpustakaan.²³

Dalam pelaksanaan sistem layanan tertutup mempunyai keuntungan dan kekurangan, keuntungan dari sistem layanan tertutup adalah;

1. Kemungkinan bahan koleksi yang hilang relatif kecil
2. Koleksi perpustakaan akan tetap terjaga kerapiannya.

²² Perpustakaan Nasional RI, *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2007*, Pasal 32, 2008, hal. 18.

²³ Sutarno, *Manajemen Perpustakaan, Suatu Pendekatan Praktis*, (Jakarta: Sagung Seto, 2006), hal. 222

Sedangkan kekurangannya ialah;

1. Membutuhkan banyak petugas pelayanan
2. Memerlukan banyak waktu dalam melayani pengguna
3. Tidak adanya kebebasan untuk memilih koleksi lain
4. Mempersulit pengguna perpustakaan khususnya bagi orang yang tidak paham dalam menggunakan katalog di perpustakaan.
5. Dibutuhkan banyak waktu oleh pengguna dalam mencari katalog yang sesuai dengan yang diinginkan oleh pengguna.²⁴

E. Sandar Pelayanan Perpustakaan

Menurut Undang-Undang No 43 Tahun 2007 Bab VIII Tentang tenaga perpustakaan Pada Pasal 32 Ayat a, “Tenaga perpustakaan berkewajiban memberikan Layanan Prima terhadap Pemustaka. Pustakawan Sebagai Suatu profesi dituntut agar Profesional dalam Melaksanakan tugas pokoknya, yaitu melayani Kebutuhan Informasi Bagi pengguna. Menurut Undang-Undang No.43 Tahun 2007 tentang layanan perpustakaan Dalam Pasal 14 ayat 1 dan 2 dijelaskan Bahwa:

1. Layanan perpustakaan dilakukan secara prima dan berorientasi bagi kepentingan pemustaka.
2. Setiap perpustakaan menerapkan tata cara layanan perpustakaan berdasarkan Standar Nasional Perpustakaan.²⁵

²⁴ Purnawi Istiana, *Layanan Perpustakaan*, (Yogyakarta: Ombak, 2014), hal. 15-16

²⁵ Republik Indonesia, *Undang-Undang Republik Indonesia No. 43 Tahun 2007 Tentang Perpustakaan*, (Jakarta: Depdikbud, 2007), hal. 9.

Layanan perpustakaan dilakukan secara prima dan berorientasi kepada kepentingan pengguna sehingga perpustakaan dapat aksis di lingkungan masyarakat. Penanganan pelayanan prima secara professional merupakan kunci keberhasilan. Oleh karena itu, sumber daya perpustakaan harus memiliki kompetensi yang relevan dengan bidang yang dikelolanya. Kepuasan tersebut dapat dicapai bilamana perpustakaan secara aktif mencari tau apa kebutuhan yang diinginkan pengguna dengan menetapkan tata cara layanan perpustakaan berdasarkan Standar Nasional Perpustakaan.²⁶

Dalam memenuhi keinginan masyarakat, keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara (MENPAN) Nomor 81 Tahun 1993 tentang pedoman tata laksana umum menegaskan bahwa pelayanan umum kepada masyarakat merupakan perwujudan dari fungsi aparatur negara dan abdi masyarakat, sehingga penyelenggaraannya perlu ditingkatkan secara berkesinambungan sesuai dengan sasarannya, keputusan tersebut juga menetapkan delapan sendi-sendi pelayanan umum sebagai berikut:

1. Kesederhanaan, dalam arti bahwa prosedur tata cara pelayanan diselenggarakan secara mudah, lancar, cepat dan tidak berbelit-belit serta mudah dipahami dan dilaksanakan.
2. Kejelasan dan kepastian, menyangkut:
 - a. Prosedur/ tata cara pelayanan umum
 - b. Persyaratan pelayanan umum, baik teknis maupun administratif

²⁶ Sutarno, *Manajemen Perpustakaan, Suatu Pendekatan Praktis*, (Jakarta: Sagung Seto, 2006), hal. 190-191

- c. Unit kerja atau pejabat yang bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan umum.
 - d. Rincian biaya/ tarif pelayanan umum dan tata cara pembayarannya
 - e. Jadwal waktu penyelesaian pelayanan umum.
 - f. Hak dan kewajiban dari pemberi maupun penerima pelayanan umum berdasarkan bukti-bukti penerimaan permohonan/ kelengkapannya, sebagai alat untuk memastikan pemrosesan pelayanan umum
 - g. Pejabat yang menerima keluhan pelanggan (masyarakat)
3. Keamanan, dalam arti bahwa proses serta hasil pelayanan umum dapat memberikan keamanan dan kenyamanan serta dapat memberikan kepastian hukum.
 4. Keterbukaan, dalam arti prosedur/ tata cara, persyaratan, satuan kerja/ pejabat penanggung jawab memberikan pelayanan umum, waktu penyelesaian dan rincian biaya tarif dan hal-hal lain yang berkaitan dengan proses pelayanan umum wajib diinformasikan secara terbuka agar mudah diketahui dan dipahami masyarakat, baik diminta maupun tidak diminta.
 5. Efisiensi, meliputi:
 1. Persyaratan pelayanan umum hanya dibatasi pada hal-hal yang berkaitan langsung dengan pencapaian sasaran pelayanan dengan tetap memperhatikan perpaduan antara persyaratan dengan produk atau jasa pelayanan umum yang diberikan.
 2. Dicegah adanya pengulangan pemenuhan kelengkapan, persyaratan dari satuan kerja/ instansi pemerintah lain yang terkait.

6. Ekonomis, dalam arti pengenaan biaya pelayanan umum harus ditetapkan secara wajar dengan memperhatikan:
 - a. Nilai barang atau jasa pelayanan umum dengan tidak menuntut biaya yang tinggi diluar kewajaran.
 - b. Kondisi dan kemampuan pelanggan (masyarakat) untuk membayar secara umum.
 - c. Ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku
7. Keadilan yang merata, dalam arti cakupan atau jangkauan pelayanan umum harus diusahakan seluas mungkin dengan distribusi yang merata dan diperlukan secara adil.
8. Ketepatan waktu, dalam arti pelaksanaan pelayanan umum dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.²⁷

Peraturan diatas memberikan delapan sendi-sendi pelayanan umum yang dilaksanakan dalam suatu rangkaian kegiatan. Kegiatan pertama bersifat sederhana dalam arti bahwa prosedur tata cara pelayanan dapat dipahami dan dilaksanakan dengan baik. Kedua yaitu kejelasan dan kepastian menyangkut prosedur/ suatu tata cara pelayanan umum. Ketiga yaitu keamanan dalam arti proses serta hasil pelayanan dapat memberikan keamanan dan kenyamanan. Keempat yaitu keterbukaan agar mudah diketahui dan dipahami masyarakat. Kelima efisien dalam pencapaian sasaran pelayanan. Keenam ekonomis dalam

²⁷ Hotman Nababan, “ *Perpustakaan Sebagai Service Provider Dalam Konteks Pelayanan Prima*”, Media pustaka , Volume 17 Nomor 3 dan 4, 2010, hal. 41.

pengenaan biaya pelayanan. Ketujuh adil dalam memberikan pelayanan. Kedelapan tepat sesuai dengan waktu yang telah ditentukan.²⁸

F. Kualitas Pelayanan Perpustakaan

Perpustakaan merupakan tempat pemberian jasa yang dilakukan oleh pustakawan kepada pengguna perpustakaan. Keberhasilan perpustakaan dalam memberikan jasa layanan dapat diukur dari seberapa besar kepuasan yang diterima oleh pengguna perpustakaan. Semakin tinggi tingkat kepuasan pengguna maka semakin baik tingkat layanan yang diberikan. Kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan para pelanggan atas layanan yang didapatkan. Kualitas pelayanan dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi para pelanggan atas layanan yang benar-benar mereka terima.²⁹

Rangkuti mendefinisikan kualitas jasa merupakan kualitas yang akan melebihi tingkat kepentingan pelanggan.³⁰ Sedangkan Tjiptono memberikan pendapat bahwa kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan.³¹ Jadi yang menjadi faktor utama yang mempengaruhi suatu kualitas pelayanan yaitu, jasa yang diharapkan dan jasa yang dirasakan oleh konsumen. apabila jasa yang dirasakan sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas

²⁸ Mutia watul wardah, “*Kompetensi Pustakawan Dalam Meningkatkan Layanan Prima*”. *Libria* Volume 7, No 1 Juli 2015, hal. 80-83.

²⁹ Purnawi Istiana, *Layanan Perpustakaan*, (Yogyakarta: Ombak, 2014), hal. 4-5

³⁰ Rangkuti, *Mengukur Kepuasan Konsumen*. (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2006), hal. 121.

³¹ Tjiptono dan Chandra, *Service, Quality Dan Satisfaction*. (Yogyakarta: Andi Offset, 2005), hal. 68.

pelayanan baik. Jika pelayanan jasa melebihi harapan, maka kualitas ideal dan memuaskan. Demikian sebaliknya apabila jasa lebih jelek dari yang diharapkan maka kualitas jasa negatif atau buruk.

Untuk mempermudah penilaian dan pengukuran kualitas pelayanan dikembangkan suatu alat untuk mengukur kualitas layanan jasa yang disebut Servqual (*Service Quality*). Servqual merupakan skala multi item yang dapat digunakan untuk mengukur persepsi pelanggan atas kualitas layanan yang meliputi lima dimensi, yaitu:

1. *Tangibles* (berwujud), yaitu kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan, sarana dan prasarana, fisik perusahaan dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan perusahaan. Atribut yang harus ada dalam dimensi berwujud ini yaitu;
 - a. Peralatan yang modern.
 - b. Fasilitas yang menarik.
2. *Reability* (keandalan) yaitu kemampuan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa kesalahan. Atribut yang ada dalam dimensi keandalan adalah;
 - a. Memberikan pelayanan sesuai janji.
 - b. Bertanggungjawab tentang penanganan konsumen akan masalah pelayanan.
 - c. Memberikan pelayanan yang baik kepada pelanggan dan tidak membedakan satu dengan yang lainnya.
 - d. Memberikan pelayanan tepat waktu.
 - e. Memberikan Informasi kepada konsumen tentang kapan pelayanan yang dijanjikan akan direalisasikan.
3. *Responsiveness* (Daya Tangkap) yaitu kemampuan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (responsif) dan tepat kepada pelanggan dengan penyampaian informasi yang jelas. Atribut yang harus ada dalam dimensi daya tanggap adalah;
 - a. Memberikan pelayanan yang cepat.
 - b. Kerelaan untuk membantu konsumen.

- c. Siap dan tanggap untuk menangani permintaan dari para konsumen.
4. *Assurance* (Jaminan) atau adanya kepastian yaitu pengetahuan dan kemampuan para pegawai untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan terhadap kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan. Komponen penting yang harus ada yaitu;
 - a. *Communication* (komunikasi) yaitu secara terus menerus memberikan informasi kepada pelanggan sehingga pelanggan mengerti dan perusahaan hendaknya dapat secara cepat menyikapi keluhan dan komplain yang dilakukan oleh pelanggan.
 - b. *Credibility* (kredibilitas) perlunya jaminan atas suatu kepercayaan yang diberikan kepada pelanggan. Menanamkan kepercayaan dapat memberikan kredibilitas yang baik bagi perusahaan pada masa yang akan datang.
 - c. *Security* (keamanan) adanya kepercayaan yang tinggi dari pelanggan akan pelayanan yang diterima. Tentunya pelayanan yang diberikan memberikan suatu jaminan kepercayaan yang maksimal.
 - d. *Courtesy* (sopan santun) adanya suatu nilai moral yang dimiliki oleh perusahaan dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan.
 5. *Empathy* (empati) yaitu memberikan perhatian yang tulus kepada pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen. Diharapkan perusahaan memiliki pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan secara spesifik. Atribut yang ada dalam dimensi empati adalah;
 - a. Memberikan perhatian individu kepada konsumen.
 - b. Karyawan mengerti keinginan dari para konsumen.³²

Garvin seperti dikutip Tjiptono, mengembangkan delapan faktor penentu kualitas pelayanan, yaitu

1. Kinerja (*performance*), yaitu karakteristik dari produk inti.
2. Ciri atau keistimewaan tambahan (*features*), karakteristik sekunder atau pelengkap.
3. Keandalan (*reability*), yaitu kemungkinan akan mengalami kerusakan atau gagal pakai.

³² Kotler, Philip, *Manajemen Pemasaran Analisis, Perencanaan, Implementasi, Dan Pengendalian*. (Jakarta: Erlangga, 2008), hal. 89.

4. Kesesuaian dengan spesifikasi (*conformace to spesification*) yaitu sejauh mana karakteristik jasa yang ditawarkan sesuai dengan yang ditawarkan kepada konsumen.
5. Daya tahan (*durability*) berkaitan dengan berapa lama produk tersebut dapat terus digunakan. Biasanya konsumen akan merasa puas bila produk yang dibeli tidak pernah rusak.
6. Kemampuan untuk melayani (*serviceability*) meliputi kecepatan, kompetensi, kenyamanan, mudah direparasi, penanganan keluhan yang memuaskan.
7. Estetika, yaitu daya tarik produk dari segi estetika/keindahan. Misalnya kemasan dengan warna yang menarik, interior gedung dan sebagainya.
8. Kualitas yang dipersepsikan (*perceived quality*) yaitu citra dan reputasi produk dalam benak konsumen. Sebagai contoh merek yang lebih dikenal masyarakat akan lebih dipercaya dari pada merek yang masih baru dan belum dikenal.³³

G. Koleksi Deposit

Koleksi perpustakaan adalah semua bahan pustaka yang dikumpulkan, diolah, dan disimpan untuk disajikan kepada masyarakat guna memenuhi kebutuhan pengguna akan informasi. Sedangkan menurut Ade Kohar koleksi perpustakaan adalah yang mencakup berbagai format bahan sesuai dengan

³³ Tjiptono Dan Chandra, *Service, Quality Dan Satisfaction*. (yogyakarta: Andi Offset, 2005), hal. 78.

perkembangan dan kebutuhan alternatif para pemakai perpustakaan terhadap media rekam informasi. Dari pernyataan di atas dapat disimpulkan bahwa koleksi perpustakaan adalah semua bahan pustaka yang ada sesuai dengan kebutuhan pengguna dan dapat digunakan oleh para pengguna perpustakaan tersebut.³⁴

Koleksi merupakan suatu hal yang penting dan menjadi dasar berdirinya suatu perpustakaan. Koleksi perpustakaan yang tertera pada Undang-Undang No. 43 Tahun 2007 tentang perpustakaan menyatakan bahwa koleksi perpustakaan adalah semua informasi dalam bentuk karya tulis, karya cetak, dan/atau karya rekam dalam berbagai media yang mempunyai nilai pendidikan, yang dihimpun, diolah, dan dilayangkan. Koleksi yang dimiliki oleh perpustakaan Nasional maupun perpustakaan daerah salah satunya ialah koleksi deposit. Koleksi deposit merupakan koleksi terbitan pemerintah maupun terbitan lain dari hasil terbitan yang diserahkan ke Perpustakaan Nasional atau Perpustakaan Daerah sebagai pelaksanaan Undang-Undang Nomor 4 Tahun 1999 tentang serah simpan karya cetak dan karya rekam.

Koleksi deposit perpustakaan Nasional RI maupun daerah meliputi karya cetak dan karya rekam. Karya cetak merupakan semua terbitan dari setiap karya intelektual dan artistik yang dicetak dan digandakan serta diperuntukkan umum. Jenis karya cetak yang di koleksi meliputi buku fiksi dan non fiksi, buku rujukan, karya artistik, karya ilmiah yang diterbitkan, majalah, surat kabar, peta, brosur, serta karya cetak lainnya yang ditetapkan kemudian oleh perpustakaan Nasional

³⁴ <http://repository.usu.ac.id/bitstream/123456789/16922/3/Chapter%20II.pdf> diakses pada tanggal 08 januari 2017 pukul 13:20 wib

RI atau perpustakaan daerah. Karya rekam sendiri merupakan semua jenis rekaman dari setiap karya intelektual dan artistik yang direkam dan digandakan serta diperuntukkan umum. Jenis karya rekam tersebut adalah film, kaset/pita audio, kaset/pita video, *video compact disc*, *laser disc*, piringan hitam, media mutakhir lain sesuai dengan perkembangan zaman.³⁵

Dengan demikian koleksi deposit merupakan koleksi titipan dari penerbit maupun penulis buku yang menyerahkannya kepada perpustakaan guna untuk melestarikan koleksi tersebut. Dengan demikian dapat dinyatakan bahwa koleksi deposit adalah koleksi yang tergolong langka dan jarang di dapatkan pada toko-toko buku biasa. Maka dari itu perlu usaha yang lebih dalam menjaga koleksi di ruang deposit baik dari kehilangan koleksi maupun informasi yang tertera di dalamnya.

³⁵ <http://lib.ui.ac.id/file?file=digital/20309644-S42874-Pemanfaatankoleksi.pdf> diakses Pada Tanggal 05 Januari 2017 Pukul 15:43 Wib.

BAB III

METODE PENELITIAN

Metode yang digunakan pada penelitian ini ialah metode kualitatif. Metode kualitatif adalah metode yang digunakan sebagai sebuah proses penyelidikan untuk memahami masalah sosial atau masalah manusia berdasarkan pada setiap aspek dari bagian-bagian yang ada dalam masalah yang akan diteliti. Pendekatan kualitatif, yang pada hakikatnya adalah mengamati orang dalam hidupnya, berinteraksi dengan mereka dan berusaha untuk memahaminya, penelitian ini dibentuk dengan kata-kata, melaporkan pandangan informasi secara terperinci, dan disusun dalam sebuah latar ilmiah.¹

A. Rancangan Penelitian

Rancangan penelitian adalah usaha untuk merencanakan kemungkinan-kemungkinan tertentu secara luas dengan unsurnya masing-masing. Penelitian ini bersifat deskriptif yaitu membahas dan menganalisis tentang keadaan yang sedang berlaku pada masa sekarang atau yang akan datang, metode deskriptif artinya prosedur pemecahan masalah yang diselidiki dengan melukiskan keadaan subjek atau objek penelitian, metode ini bertujuan untuk menggambarkan sifat sesuatu yang sedang berlangsung pada saat penelitian dilakukan dan memeriksa sebab-sebab dari suatu gejala tertentu. Jenis penelitian ini adalah penelitian lapangan (*field research*) yakni penelitian yang dilakukan dengan melihat langsung ke

¹ Hamid Patilima, *Metode Penelitian Kualitatif*, (Bandung: Alfabeta, 2011), hal. 2-3.

lapangan untuk menggali dan meneliti data yang berkenaan dengan layanan tertutup yang di lakukan di ruang deposit Badan Arsip dan Perpustakaan Aceh.²

B. Lokasi Dan Waktu Penelitian

Penelitian yang penulis lakukan bertempat di Badan Arsip dan perpustakaan Aceh Jalan Teuku Nyak Arief No.5 Telepon 0651-7551953 Banda Aceh, selama 5 bulan mulai dari bulan Januari-Mei 2017.

C. Fokus Penelitian

Fokus penelitian mempunyai makna batasan dalam penelitian, karena dalam penelitian kualitatif terdapat banyak gejala yang menyangkut tempat, pelaku, dan aktivitas yang akan diteliti. Menimbang luasnya penelitian kualitatif Dalam menentukan pilihan penelitian maka penulis haruslah membuat batasan yang dinamakan fokus penelitian³. Adapun yang menjadi fokus penelitian dalam penelitian ini adalah efektivitas perpustakaan yang menyediakan layanan tertutup dalam meminimalisir kehilangan koleksi di ruang deposit Badan Arsip dan Perpustakaan Aceh. Fokus dalam penelitian ialah layanan tertutup pada ruang deposit Badan Arsip dan Perpustakaan Aceh, serta yang menjadi fokus kedua dalam penelitian ini ialah data koleksi perpustakaan yang hilang dan kaitannya dengan efektifitas layanan tertutup yang diterapkan di ruang deposit Badan Arsip dan Perpustakaan Aceh.

² Moh. Kasiram, *Metodelogi Penelitian: Refleksi Pengembangan Pemahaman dan Penguasaan Metode Penelitian*, (Malang: UIN Malang Press, 2008), hal. 131.

³ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R 7 D*, (Bandung: Alfabeta 2015), hal. 207.

D. Teknik Pengumpulan Data

Adapun teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah

1. Wawancara

Wawancara merupakan tanya jawab dengan seseorang yang diperlukan keterangan atau pendapatnya mengenai suatu hal. Bentuk wawancara yang penulis gunakan dalam penelitian ini adalah wawancara mendalam (*In-Dept Interview*) kepada responden yang dipilih yaitu pengelola ruangan Deposit Badan Arsip dan Perpustakaan Aceh. Jenis wawancara ini sudah termasuk dalam wawancara semi terstruktur dimana dalam pelaksanaannya lebih bebas bila dibandingkan dengan wawancara terstruktur.⁴

Langkah wawancara dengan responden ialah dengan mengajukan pertanyaan yang berhubungan dengan efektivitas layanan tertutup dalam meminimalisir kehilangan koleksi. Adapun yang menjadi informan dalam penelitian ini adalah pengelola Ruang Deposit Badan Arsip dan Perpustakaan Aceh. Penulis mencatat hal-hal yang dianggap penting yang berkenaan dengan penelitian ini. Jika ada jawaban sama yang disampaikan oleh informan penulis tidak mencatatnya lagi.

⁴ Sugiyono, *Memahami Penelitian Kualitatif*, (Bandung: Alfabeta 2010), hal. 49.

2. Angket

Angket adalah suatu daftar yang berisikan rangkaian pertanyaan mengenai suatu masalah atau dalam bidang yang sedang diteliti.⁵ Jenis angket yang digunakan dalam penelitian ini angket campuran, yakni angket tertutup dan angket terbuka. Pada penelitian ini penulis menyebarkan angket kepada karyawan ruang deposit Badan Arsip dan Perpustakaan Aceh, supaya mendapatkan jawaban langsung dari fokus penelitian tentang layanan tertutup terhadap tingkat kehilangan koleksinya.

3. Observasi

Observasi (pengamatan) adalah melakukan pengamatan langsung pada suatu objek penelitian.⁶ Observasi juga merupakan salah satu teknik operasional pengumpulan data melalui proses pencatatan secara cermat dan sistematis terhadap objek yang diamati secara langsung. Dalam metode ini, pihak pengamat melakukan pengamatan dan pengukuran dengan teliti terhadap objek yang diamati, bagaimanakah keadaannya, kemudian dicatat dengan sistematis peristiwa-peristiwa yang diamati, sehingga data yang diperoleh tidak luput dari pengamatan.⁷ Jenis observasi yang digunakan adalah dengan cara mengamati kejadian, gerak gerik atau

⁵ Cholid, Narbuko dan Achmadi, *Metode Penelitian*, (Jakarta : Bumi Aksara, 2003), hal. 76

⁶ Juliansyah Noor, *Metodelogi Penelitian : Skripsi, Tesis, Disertasi , dan Karya Ilmiah*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2004), hal. 63.

⁷ Muhammad Teguh, *Metodologi Penelitian Ekonomi*, (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2005), hal. 133.

proses. Penulis mengamati langsung tentang bagaimana pelayanan tertutup yang dilaksanakan di ruang deposit.

4. Dokumentasi

Dokumentasi adalah teknik pengumpulan informasi yang digunakan dengan cara mengumpulkan data-data tertulis yang diambil dari ruang deposit Badan Arsip dan Perpustakaan Aceh.⁸ Data yang dicari dalam penelitian ini yaitu dokumentasi yang dimiliki oleh ruang deposit Badan Arsip dan Perpustakaan Aceh, yang memperkuat data dalam penelitian ini. Dokumentasi di sini berupa data-data yang terdapat pada ruang deposit Badan Arsip dan Perpustakaan Aceh. Dokumen ialah setiap bahan tertulis ataupun karya elektronik, yang dipersiapkan karena adanya permintaan seorang penulis.⁹ Di dalam melaksanakannya penulis menyelidiki benda-benda tertulis seperti buku-buku, majalah, dokumen, peraturan-peraturan, notulen rapat, catatan harian dan sebagainya.¹⁰ Dan dokumen yang dianalisis ialah standar operasional personal (SOP) yang menjadi patokan kegiatan di ruang deposit Badan Arsip dan Perpustakaan Aceh.

⁸ Irawan Soehartono, *Metodologi Penelitian Sosial*, (Bandung: Remaja Rosdakarya 2008), hal. 70.

⁹ Lexy Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2010), hal. 216-217.

¹⁰ Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2010), hal. 201.

E. Teknik Analisis Data

Analisis data kualitatif adalah upaya yang dilakukan dengan mengumpulkan data, mengorganisasikan data dan memilah nya menjadi satuan yang dapat dikelola.¹¹ Setelah semua data wawancara, angket dan observasi didapatkan dari informan, maka hasil data dipilih dan dicatat serta dibuat transkripnya, untuk memudahkan dalam proses analisis data maka penulis mengklasifikasikan data serta menghubungkan antara satu dengan yang lainnya. Data yang telah di analisis selanjutnya disusun dalam bentuk tulisan deskriptif.

Dalam rangka pengolahan data yang diterima dari responden penulis menggunakan langkah-langkah pengolahan data sebagai berikut:

1. Reduksi data yaitu merangkum, memilih hal-hal yang pokok dan memfokuskan pada hal-hal yang penting
2. Penyajian data bisa dilakukan dengan uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, dan sejenisnya. Untuk penyajian data yang dilakukan sering menggunakan teks yang bersifat naratif
3. Verification adalah menarik kesimpulan dan verifikasi.¹²

¹¹ Lexy J. Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Bandung: Remaja Rosdakarya 2005), hal. 248.

¹² Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R 7 D*, (Bandung: Alfabeta 2015), hal. 243.

F. Kredibilitas

Kredibilitas adalah tingkat ukuran suatu kebenaran atas data yang telah dikumpulkan atau derajat kepercayaan data dan kecocokan data antara konsep penelitian dengan hasil penelitian. Uji kredibilitas data atau kepercayaan terhadap data hasil penelitian kualitatif antara lain dilakukan dengan perpanjangan pengamatan, peningkatan ketekunan dalam penelitian, triangulasi, diskusi dengan teman sejawat, analisis kasus negatif, dan member check. Dalam penelitian ini penulis memilih menggunakan perpanjangan pengamatan karena dengan perpanjangan pengamatan berarti penulis kembali ke lapangan, melakukan pengamatan, wawancara lagi dengan sumber data yang pernah ditemui lagi atau yang baru. Dengan perpanjangan pengamatan maka berarti hubungan penulis dengan nara sumber akan semakin terbentuk atau akrab, hal ini akan memacu pada keterbukaan informan dalam menjawab pertanyaan yang diajukan oleh penulis. Jadi keabsahan data dalam penelitian kualitatif meliputi uji credibility (validitas internal), transferability (validitas eksternal), dependability (reliabilitas), dan confirmability (obyektivitas).¹³ Dan yang penulis lakukan ialah memperpanjang pengamatan ketika data tidak mencukupi atau terjadi kesalahan pada data penelitian.

¹³ Ibid... hal. 270-271.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Badan Arsip Dan perpustakaan Aceh.

1. Sejarah Badan Arsip dan Perpustakaan Aceh.

Badan Perpustakaan Provinsi Aceh pertama didirikan pada tahun 1969 dengan nama Perpustakaan Negara yang berlokasi pada salah satu ruangan seluas 12 m² di Kantor Perwakilan Departemen Pendidikan dan Kebudayaan Daerah Istimewa Aceh dengan jumlah koleksi saat itu sebanyak 80 eksemplar dan 2 orang pegawai. Berdasarkan SK Menteri Pendidikan dan Kebudayaan No. 8429/c/B.3/1979 namanya berubah menjadi Perpustakaan Wilayah. Pada tahun 1989, terbitlah Keppres No. 11/1989 yang mengatur bahwa Perpustakaan Wilayah berubah nama menjadi Perpustakaan Daerah. Kemudian dengan terbitnya Keppres No. 50/1997 tentang Perubahan Struktur Organisasi Perpustakaan Nasional RI, berdampak pula pada perubahan nama dari Perpustakaan Daerah menjadi Perpustakaan Nasional Provinsi Daerah Istimewa Aceh.

Terbitnya Perda No. 39 Tahun 2001, Perpustakaan Nasional Provinsi Daerah Istimewa Aceh telah menjadi salah satu lembaga daerah dengan nama Badan Perpustakaan Provinsi NAD. Terakhir UUD 11 Tahun 2006 tentang Pemerintah Aceh dan Qanun No. 5/2007 tentang Perubahan Struktur Organisasi Pemerintah Daerah, maka Badan Perpustakaan Provinsi Aceh digabung dengan Badan Arsip Provinsi Aceh sehingga namanya menjadi Badan Arsip dan Perpustakaan Provinsi Aceh.

Badan Arsip dan Perpustakaan Provinsi Aceh setiap tahunnya menambah koleksi buku, rak buku, meja dan kursi baca, serta pemeliharaan jaringan LAN serta mengadakan kerjasama dengan berbagai pihak, baik dari lembaga pemerintah maupun NGO seperti Perpustakaan Nasional RI, Perpustakaan Nasional Australia, Persatuan Pustakawan Malaysia, World Vision, Goethe Institute, UNESCO, Kota Augsburg Jerman, dan lain-lain.¹

2. Visi dan Misi

Visi

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

Misi

1. Memberdayakan arsip sebagai tulang punggung manajemen dan bukti akuntabilitas kinerja pemerintah Aceh.
2. Meningkatkan pelayanan dan sarana kearsipan dan perpustakaan
3. Menggali, menyelamatkan, melestarikan dan memanfaatkan khasanah budaya Aceh dan nilai-nilai dinul Islam.
4. Meningkatkan kemampuan dan profesionalisme aparatus kearsipan dan perpustakaan.
5. Membina dan mengembangkan minat dan budaya baca masyarakat

¹ <http://arpus.AcehProv.Go.id>. Diakses pada tanggal 05 juni 2017 pada pukul 13:04 WIB.

6. Meningkatkan peran perpustakaan sebagai sarana dan pembangunan SDM.
7. Membina kerja sama kearsipan dan perpustakaan di dalam dan luar Negeri.

3. Arah Kebijakan Badan Arsip Dan Perpustakaan Aceh

Pedoman arah kebijakan Badan Arsip dan Perpustakaan Aceh ialah;

1. Meningkatkan koleksi perpustakaan yang bermutu dan sesuai dengan kebutuhan.
2. Memberi layanan perpustakaan melalui diversifikasi layanan perpustakaan, pengembangan berbagai jenis perpustakaan termasuk perpustakaan keliling maupun pengembangan layanan berbasis teknologi.
3. Melakukan promosi, sosialisasi/penyuluhan perpustakaan dan minat baca.
4. Memaksimalkan pengembangan koleksi deposit Provinsi Aceh.
5. Meningkatkan pembinaan dan pengembangan profesionalisme aparatur perpustakaan baik struktural maupun fungsional.
6. Melakukan pengkajian perpustakaan dan minat baca.
7. Menyusun buku pedoman penyelenggaraan perpustakaan
8. Melakukan kerjasama dengan instansi atau pihak lain yang terkait baik dalam maupun luar Negeri
9. Mengembangkan perpustakaan desa/gampong secara bertahap dan merata
10. Menjaga dan memelihara serta melestarikan bahan pustaka sebagai budaya bangsa
11. Meningkatkan sarana dan prasarana perpustakaan
12. Menjamin ketersediaan arsip dari kegiatan yang dilakukan oleh semua lembaga
13. Menjamin ketersediaan arsip yang otentik sebagai alat bukti yang sah
14. Menjamin terwujudnya pengelolaan arsip yang handal.
15. Menjamin perlindungan kepentingan Negara dan hak-hak keperdataan rakyat melalui pengelolaan dan pemanfaatan arsip yang otentik dan terpercaya
16. Mendinamisasikan penyelenggaraan kearsipan sebagai suatu sistem yang komprehensif dan terpadu
17. Menjamin keselamatan dan keamanan arsip

18. Menjamin keselamatan aset Nasional dan daerah di bidang ekonomi, sosial, budaya, politik, pertahanan, dan keamanan.

19. Meningkatkan kualitas pelayanan publik dalam pengelolaan dan pemanfaatan arsip.²

4. Data Pegawai Ruang Deposit

No	Nama	Ket
1.	Didi Setiawan, S. Sos	Kepala Bidang Deposit
2.	Drs, Razali	Pegawai Ruang Deposit
3.	Drs, Helmi	Pegawai Ruang Deposit
4.	Husna, S.S	Pegawai Ruang Deposit
5.	Susanna Dewi, S.IP	Pegawai Ruang Deposit
6.	Sari Rita Yulistia, SE	Pegawai Ruang Deposit
7.	Fitri Handayani, S.Pd	Pegawai Ruang Deposit
8.	Rais Arief Rahman, SE	Pegawai Ruang Deposit
9.	Mukhlisah, S.Pd	Pegawai Ruang Deposit

Tabel 4.1

5. Data Koleksi

a. Karya cetak

No	Jenis Koleksi	Judul
1.	Buku	6554 Jdl
2.	Surat Kabar	4 Jdl (456 bundel)
3.	Majalah	230 Jdl
4.	Pustaka Kelabu	4115 Jdl
5.	Buletin	140 Jdl
6.	Laporan Penelitian	1000 Jdl
7.	Peta	2 Jdl
8.	Brosur	200 Jdl
9.	Poster	5 Jdl
10	Booklet	120 Jdl

Tabel 4.2

² Dokumen Badan Arsip dan Perpustakaan Aceh

b. Karya Rekam

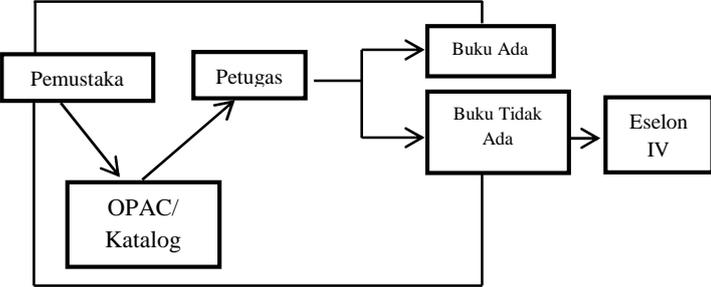
No	Jenis Koleksi	Judul
1.	Kaset Audio	10 Jdl
2.	CD	59 Jdl
3.	VCD	20 Jdl
4.	Audio Vidio CD	10 Jdl
5.	DVD	115 Jdl

Tabel 4.3

6. Standar Kebijakan Pelayanan Tertutup Bidang Deposit

Standar pelayanan tertutup yang diterapkan di ruang deposit Badan Arsip dan Perpustakaan Aceh ialah sebagai berikut;

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 4 Tahun 1990 tentang Serah Simpan Karya Cetak dan Karya Rekam; 2. Peraturan Pemerintah Nomor 23 Tahun 1990 tentang Pelaksanaan Serah Simpan dan Pengelolaan Karya Rekam Film Cerita atau Film Dokumenter; 3. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2006 tentang Pemerintahan Aceh; 4. Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan; 5. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik; 6. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 7. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2009 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 8. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;
2	Persyaratan Pelayanan	Masyarakat/ Perorangan, LSM/ Organisasi kemasyarakatan, Wartawan/ Organisasi Profesi, Pegawai Instansi, Instansi Pemerintah

NO	KOMPONEN	URAIAN
3	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	 <pre> graph TD Pemustaka --> OPAC[OPAC/Katalog] OPAC --> Petugas Petugas --> BukuAda[Buku Ada] Petugas --> BukuTidakAda[Buku Tidak Ada] BukuTidakAda --> EselonIV[Eselon IV] </pre> <ol style="list-style-type: none"> 1. Sistem pelayanannya bersifat layanan tertutup. 2. Pemustaka mencari judul buku yang dibutuhkan melalui alat penelusuran (katalog/OPAC). 3. Setelah ditelusur, judul buku yang dibutuhkan tersebut diserahkan ke petugas. 4. Petugas yang mengambilkan di rak. 5. Petugas menyerahkan buku tersebut ke pemustaka 6. Namun bila tidak ditemukan di rak, maka petugas memberitahu pemustaka bahwa buku yang dimaksud tersebut tidak ada dan harus melaporkan ke atasannya (eselon IV) untuk ditindak lanjuti. 7. Buku-buku di ruang layanan deposit tidak bisa dipinjam, hanya untuk baca di tempat atau fotocopy.
4	Jangka waktu penyelesaian	5 menit.
5	Biaya/ Tarif	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tidak dikenakan biaya/ tarif 2. Dalam hal diperlukan biaya penggandaan dokumen, diluar tanggung jawab Badan Arsip dan Perpustakaan Aceh
6	Produk pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> - Buku-buku nuansa daerah - Terbitan pemerintah - Terbitan daerah
7	Sarana, prasarana dan/ atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Komputer opac 2. Ruang ber-AC 3. Meja baca 4. Daftar inventaris buku
8	Kompetensi pelayanan	SDM yang kompeten mengelola dan menyediakan data/informasi publik
9	Pengawasan internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Atasan langsung 2. Laporan kegiatan kepada atasan
10	Penanganan pengaduan, sarana dan prasarana	<p>Pengaduan, saran, dan masukan dapat disampaikan secara tertulis melalui surat yang ditujukan kepada Badan Arsip dan Perpustakaan Aceh Jl. T. Nyak Arief Lampineng Banda Aceh</p>
11	Jumlah pelaksana	5 orang/ petugas yang kompeten di bidangnya

NO	KOMPONEN	URAIAN
12	Jaminan pelayanan	Informasi yang diberikan dengan cepat, tepat dan dapat dipertanggung jawabkan.
13	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	Informasi yang diberikan dijamin keabsahannya sesuai dengan ketentuan perundang-undangan, kecuali dinyatakan lain.
14	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Evaluasi laporan kegiatan 2. Evaluasi laporan berkala minimal 1 tahun

Tabel 4.4 Data Dokumen Badan Arsip dan Perpustakaan Aceh.³

B. Hasil Penelitian

Untuk mendapatkan data yang signifikan dalam melengkapi data penelitian, maka penulis melakukan wawancara dengan kepala bidang deposit, pengolahan dan pelestarian bahan pustaka perpustakaan Badan Arsip dan Perpustakaan Aceh, serta membagikan angket kepada karyawan/pustakawan yang bekerja khusus di ruang deposit yang berjumlah tujuh responden. Penelitian ini dilakukan untuk mendapatkan data yang berhubungan dengan keefektifan layanan tertutup terhadap tingkat kehilangan koleksi di ruang deposit Badan Arsip dan Perpustakaan Aceh.

1. Evaluasi Standar Operasional Prosedur

NO	Komponen Evaluasi	Penilaian pelaksanaan		Catatan Hasil Evaluasi
1	Dasar Hukum	Berjalan dengan baik	Tidak berjalan dengan baik	Dasar hukum dalam pelaksanaan standar operasional prosedur sudah dilaksanakan namun belum berjalan baik karena pelayanan hanya sekilas layanan biasa dan belum mengambil layanan yang baik/pelayanan prima.
			√	

³ Dokumen Badan Arsip dan Perpustakaan Aceh

NO	Komponen Evaluasi	Penilaian pelaksanaan		Catatan Hasil Evaluasi
		Berjalan dengan baik	Tidak berjalan dengan baik	
2	Persyaratan Pelayanan	Berjalan dengan baik	Tidak berjalan dengan baik	Sudah berjalan dengan baik, karena syarat pelayanan sudah ketat untuk menjadi anggota
		√		
3	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	Berjalan dengan baik	Tidak berjalan dengan baik	Belum berjalan dengan baik, karena masih sering pelayanan tidak sesuai dengan yang tertera pada uraian komponen standar operasional prosedur
			√	
4	Jangka Waktu Penyelesaian	Berjalan dengan baik	Tidak berjalan dengan baik	Belum berjalan dengan baik karena jangka waktu yang dibutuhkan seharusnya hanya kurang dari 5 menit, namun di lapangan selalu di atas 5 menit sampai bisa setengah jam lebih.
			√	
5	Biaya/ Tarif	Berjalan dengan baik	Tidak berjalan dengan baik	Biaya dan tarif sudah berjalan dengan baik karena memang tidak dipungut biaya sedikitpun
		√		
6	Produk Pelayanan	Berjalan dengan baik	Tidak berjalan dengan baik	Sudah berjalan baik.
		√		
7	Sarana, Prasarana dan/ atau Fasilitas	Berjalan dengan baik	Tidak berjalan dengan baik	Belum berjalan dengan baik, dan yang menjadi kendala utama komputer opac belum ada, hanya katalog manual yang itupun belum sempurna.
			√	
8	Kompetensi Pelayanan	Berjalan dengan baik	Tidak berjalan dengan baik	Belum berjalan dengan baik, karena dari sekian banyak karyawan hanya ada dua orang yang berkompeten dibidangnya, sedangkan yang lain tidak memiliki latar belakang ilmu perpustakaan.
			√	
9	Pengawasan Internal	Berjalan dengan baik	Tidak berjalan dengan baik	Belum berjalan dengan baik, karena memang pengawasan sudah ada, namun atasan seolah seperti membiarkan layanan yang tidak sesuai dengan yang semestinya.
			√	

NO	Komponen Evaluasi	Penilaian pelaksanaan		Catatan Hasil Evaluasi
		Berjalan dengan baik	Tidak berjalan dengan baik	
10	Penanganan Pengaduan, Sarana dan Prasarana	Berjalan dengan baik	Tidak berjalan dengan baik	Belum berjalan dengan baik, karena pengaduan tidak pernah diperhatikan. Bahkan tempat pengaduan juga seperti tidak ada khususnya di ruang deposit.
			√	
11	Jumlah Pelaksana	Berjalan dengan baik	Tidak berjalan dengan baik	Jumlah pelaksana sudah berjalan dengan baik
		√		
12	Jaminan Pelayanan	Berjalan dengan baik	Tidak berjalan dengan baik	Jaminan pelayanan belum sesuai dengan baik, karena layanan belum cepat dan tepat tidak sesuai dengan standar operasional prosedur
			√	
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Berjalan dengan baik	Tidak berjalan dengan baik	Informasi sudah sesuai dengan keabsahannya sesuai dengan Undang-Undang yang berlaku
		√		
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Berjalan dengan baik	Tidak berjalan dengan baik	Sudah berjalan dengan baik. Yang dilakukan setahun sekali
		√		

Tabel 4.5 evaluasi standar operasional prosedur

Hasil evaluasi standar operasional prosedur di dapat bahwa dari empat belas komponen yang dievaluasi mendapatkan hasil sebagai berikut;

Berjalan dengan baik 6 poin atau sekitar 42.86%

Tidak berjalan dengan baik 8 poin atau sekitar 57.12%

2. Hasil angket dan wawancara

Pertanyaan pertama yang penulis ajukan adalah seberapa lama pegawai ruang deposit sudah bekerja di ruang deposit tersebut, dengan itu penulis ingin mengetahui seberapa berpengalaman pegawai ruang deposit dalam melayani pengunjung yang sifatnya menggunakan layanan tertutup. Adapun jawaban yang diberikan pengguna terhadap pertanyaan tersebut dapat dilihat pada tabel berikut;

Tabel 4.6

Frekuensi Jawaban Pegawai/Pustakawan

Sudah berapa lama bapak/ibu ditempatkan di ruang deposit Badan Arsip dan Perpustakaan Aceh?

NO	KATEGORI JAWABAN	FREKUENSI	PERSENTASE (%)
1	< 5 Tahun	5	71.43
2	5 – 10 Tahun	1	14.28
3	>10 Tahun	1	14.28
	Jumlah	7	100%

Tabel diatas menunjukkan bahwa pegawai/pustakawan Badan Arsip dan Perpustakaan Aceh masih sedikit yang berpengalaman hanya ada satu orang yang telah bekerja lebih dari sepuluh tahun di ruang deposit dan satu orang antara lima sampai sepuluh tahun, dan selebihnya kurang dari lima tahun dan dengan frekuensi sebesar 71.43 %.

Pertanyaan kedua penulis ajukan adalah tentang apa yang sering dikeluhkan oleh pengguna di ruang deposit Badan Arsip dan Perpustakaan Aceh. Dengan pertanyaan ini, penulis ingin mengetahui apa yang sering dikeluhkan pengguna di ruang deposit Badan Arsip dan Perpustakaan Aceh.

Tabel 4.7

Frekuensi Jawaban Pegawai/Pustakawan

Hal apa yang sering dikeluhkan pengguna perpustakaan kepada bapak/ibu di ruang deposit Badan Arsip dan Perpustakaan Aceh (Jika ada)?

NO	KATEGORI JAWABAN	FREKUENSI	PERSENTASE (%)
1	Ada Keluhan	4	57.14
2	Tidak Ada Keluhan	3	42.86
	Jumlah	7	100%

Dari tabel di atas diketahui bahwa hanya ada 57.14 % atau setara dengan empat pegawai yang mengatakan ada keluhan dari pengguna di ruang deposit Badan Arsip dan Perpustakaan Aceh. Mengingat angket bersifat terbuka terdapat bermacam-macam jawaban yang diberikan oleh responden namun dengan inti jawaban yang sama, dan yang sering dikeluhkan oleh pengguna ialah mengenai susahnyanya dalam mencari koleksi di ruang deposit Badan Arsip dan Perpustakaan Aceh. Mengingat jika pengguna ingin mencari sebuah koleksi harus tau tahun berapa buku itu diterbitkan, dan jika tidak mengetahuinya maka pengguna harus mencari melalui katalog yang masih manual dan membutuhkan waktu yang cukup lama.

Pertanyaan ketiga yang penulis ajukan ialah mengenai bagaimana layanan yang diterapkan di ruang deposit Badan Arsip dan Perpustakaan Aceh. Hal ini bertujuan untuk melihat tingkat pelayanan yang dilakukan oleh pegawai dalam melakukan layanan di ruang deposit Badan Arsip dan Perpustakaan Aceh.

Tabel 4.8

Frekuensi Jawaban Pegawai/Pustakawan

apakah layanan yang diberikan sudah baik (cepat, tepat, dan benar)

alasannya?

NO	KATEGORI JAWABAN	FREKUENSI	PERSENTASE (%)
1	Sudah	4	57.14
2	Belum	3	42.86
	Jumlah	7	100%

Dari tabel di atas terlihat menurut penilainya yaitu responden sendiri bahwa layanan sudah baik dengan persentase jawaban 57.14 %. Dan dengan alasan yang intinya bahwa layanan sudah baik karena menurut responden semua hal yang dibutuhkan sudah ada. Namun menurut pendapat yang menyatakan bahwa layanan belum baik, bahwa layanan tertutup yang dilakukan masih belum sempurna karena masih seringnya pengguna langsung datang dan mengambil buku seperti layanan terbuka, ditambah dengan masih menggunakan katalog manual yang membuat layanan membutuhkan waktu yang lama.

Menurut bapak Didi Setiadi selaku kepala bidang deposit, pengkajian, dan pelestarian bahan pustaka Badan Arsip dan Perpustakaan Aceh, layanan di ruang deposit masih jauh dari baik karena sistem yang seharusnya tertutup, namun sering terjadi seperti layanan terbuka dan masih banyak lagi yang perlu diperbaiki.

Hal ini sesuai dengan pengamatan penulis bahwa layanan di ruang deposit belum maksimal dan harus ada perbaikan untuk ke depannya.⁴

Pertanyaan keempat yang penulis ajukan bersifat terbuka dan bertujuan untuk mengetahui dari mana saja pengunjung yang datang ke ruang deposit dan koleksi apa yang sering mereka cari di ruang deposit Badan Arsip dan Perpustakaan Aceh. Hasil jawaban yang penulis peroleh dari responden menunjukkan bahwa mahasiswa menjadi urutan pertama dalam kunjungan ke ruang deposit Badan Arsip dan Perpustakaan Aceh, serta koleksi yang dicari kebanyakan adalah skripsi dan buku tradisi dan kebudayaan Aceh. Hal ini juga menjadi pertimbangan oleh bapak Didi Setiadi yang mengatakan bahwa sekarang kebanyakan pengunjung yang datang untuk mencari skripsi dan sejenisnya, namun untuk ke depannya kemungkinan besar skripsi tidak lagi ditempatkan di ruang deposit Badan Arsip dan Perpustakaan Aceh. Skripsi dan sejenisnya bukan merupakan terbitan resmi yang harus disimpan menjadi koleksi deposit.⁵

Pertanyaan kelima bertujuan untuk mengetahui seberapa sering koleksi tidak dapat ditemukan di ruang deposit Badan Arsip dan Perpustakaan Aceh, dengan demikian dapat terlihat seberapa aman koleksi ada di ruang deposit.

⁴ Hasil wawancara dengan kepala bidang deposit di Perpustakaan Badan Arsip Dan Perpustakaan Aceh.

⁵ Hasil wawancara dengan kepala bidang deposit di Perpustakaan Badan Arsip Dan Perpustakaan Aceh.

Tabel 4.9

Frekuensi Jawaban Pegawai/Pustakawan

Seberapa sering koleksi tidak dapat ditemukan di ruang deposit**Badan Arsip dan Perpustakaan Aceh?**

NO	KATEGORI JAWABAN	FREKUENSI	PERSENTASE (%)
1	Selalu	-	-
2	Sering	-	-
3	Kadang-Kadang	6	85.71
4	Tidak Pernah	1	14.29
	Jumlah	7	100%

Tabel di atas jelas bahwa koleksi di ruang deposit kadang kadang tidak dapat ditemukan dengan persentase sebesar 85.71 %. Dan hanya satu responden yang menjawab itu tidak pernah terjadi. Hal ini sesuai dengan pengamatan yang penulis lakukan bahwa adanya indikasi koleksi hilang. Dan itu terbukti bahwa ketika koleksi ada di katalog terkadang koleksi tidak dapat ditemukan maka ada dua kemungkinan yaitu koleksi hilang dari ruangan ataupun salah dalam penempatan. Dan juga terdapat katalog yang tidak sempurna setelah dicari di katalog dengan kode yang sama namun ternyata buku yang ditemukan judulnya berbeda hanya kode yang sama, hal ini juga pernah terjadi di ruang deposit Badan Arsip dan Perpustakaan Aceh.

Pertanyaan keenam yang penulis ajukan terkait dengan seberapa aman layanan tertutup dalam menjaga koleksinya di ruang deposit Badan Arsip dan Perpustakaan Aceh. Dan bertujuan untuk melihat bagaimana pandangan responden dengan sistem layanan tertutup dari segi keamanan koleksinya.

Tabel 4.10

Frekuensi Jawaban Pegawai/Pustakawan

Seberapa besar keamanan layanan tertutup dalam menjaga koleksi di ruang Deposit Badan Arsip dan Perpustakaan Aceh?

NO	KATEGORI JAWABAN	FREKUENSI	PERSENTASE (%)
1	Sangat Aman	1	14.29
2	Aman	6	85.71
3	Tidak Aman	-	-
4	Sangat Tidak Aman	-	-
	Jumlah	7	100%

Dari tabel tersebut dapat diketahui bahwa layanan tertutup di ruang deposit sudah aman dengan persentase 85.71 %. Namun kenapa koleksi tetap saja masih ada yang hilang dan tidak dapat ditemukan hal ini berdasarkan kegiatan di lapangan yang melakukan pelayanan kepada pengguna sering membiarkan pengguna mengambil buku sendiri dan meletakkannya sendiri tanpa adanya larangan dari pegawai ruang deposit Badan Arsip dan Perpustakaan Aceh.

Pertanyaan ketujuh sebenarnya untuk memastikan benar-benar aman atau tidaknya layanan di ruang deposit Badan Arsip dan Perpustakaan Aceh, walaupun pertanyaannya dapat sedikit menyinggung privasi seseorang.

Tabel 4.11

Frekuensi Jawaban Pegawai/Pustakawan

Pernakah bapak/ibu menemukan pengunjung mengambil koleksi dari ruang deposit untuk dicuri?

NO	KATEGORI JAWABAN	FREKUENSI	PERSENTASE (%)
1	Pernah	-	-
2	Tidak Pernah	7	100
	Jumlah	7	100%

Jelas dari data tersebut tidak ada satu pun responden yang menjawab pernah melihat pengguna datang untuk mencuri koleksi di ruang deposit Badan Arsip dan Perpustakaan Aceh. Namun hal ini perlu diwaspadai adanya kemungkinan juga pengunjung datang mencuri koleksi namun tidak pernah diketahui oleh pegawai ruang deposit Badan Arsip dan Perpustakaan Aceh.

Pertanyaan kedelapan mengenai bagaimana cara pegawai/ pustakawan dalam mengecek keseluruhan koleksinya. Apakah benar-benar ada di ruangan atau koleksi sudah hilang dari ruangan. Dan pertanyaanya bersifat terbuka yang memberi keleluasaan responden untuk menjawabnya. Dari hasil data yang penulis peroleh pegawai ruang deposit hanya mengecek dari katalog yang ada, dan ada beberapa responden yang mengeceknya ketika melakukan shelving buku setiap harinya, ditambah dengan melihat dari urutan nomor yang disusun berdasarkan tahun terbitnya. Walaupun menurut bapak Didi Setiadi dua tahun ke belakang pernah dilakukan stock opname namun tidak semua buku dilakukan, hanya

melihat buku dan merapkannya kembali serta mengecek data koleksi yang ada di ruang deposit berdasarkan tahun terbitnya.⁶

Pertanyaan kesembilan merupakan pertanyaan inti yang bertujuan melihat respon dari responden tentang sistem layanan yang terdapat di ruang deposit Badan Arsip dan Perpustakaan Aceh.

Tabel 4.12

Frekuensi Jawaban Pegawai/Pustakawan

Bagaimana keefektifan layanan tertutup dalam menjaga koleksi di ruang deposit Badan Arsip dan Perpustakaan Aceh ?

NO	KATEGORI JAWABAN	FREKUENSI	PERSENTASE (%)
1	Sangat Efektif	1	14.29
2	Efektif	6	85.71
3	Kurang Efektif	-	-
4	Tidak Efektif	-	-
	Jumlah	7	100%

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa sistem layanan tertutup sudah efektif diterapkan di ruang deposit Badan Arsip dan Perpustakaan Aceh dengan persentase sebesar 85.71 %. Namun perlu diingat kehilangan koleksi yang terjadi bukan karena sistem tertutupnya, namun karena layanan yang diberikanlah yang tidak sesuai dengan sistem layanan tertutup yang sesungguhnya.

Pertanyaan kesepuluh bertujuan untuk melihat dampak yang diperoleh selama ruang deposit menjalankan sistem layanan tertutup. Dan menjadi bahan

⁶ Hasil wawancara dengan kepala bidang deposit di Perpustakaan Badan Arsip Dan Perpustakaan Aceh.

tinjauan ulang untuk masa ke depannya, serta jawaban yang diberikan bersifat terbuka dan bebas kepada responden. Secara umum jawaban responden tentang dampak positif dan negatif hampir sama jika melihat dari sisi positifnya maka menurut responden koleksinya terjaga, serta susunan rak dapat selalu rapi dan pengguna yang datang pun lebih terarah dalam mencari koleksi yang ingin dicari. Sedangkan dari sisi negatifnya ialah pengguna sering merasa kurang puas karena lamanya mencari koleksi serta ditambah dengan katalog manual dan pengguna sangat tidak leluasa dalam mencari koleksi.

Pertanyaan kesebelas bertujuan untuk melihat apa yang akan pegawai lakukan jika misalnya perpustakaan itu menjadi milik mereka dan dengan itu dapat melihat rancangan program responden di masa mendatang, dengan pertanyaan untuk memastikan koleksi deposit aman, apa yang akan bapak/ibu lakukan untuk menjaganya. Dari hasil jawaban responden ada beberapa hal yang akan dilakukan ialah dengan mengecek secara berkala keberadaan koleksinya, membuat daftar katalog buku setiap tahun untuk buku yang telah ada dan baru masuk, menjaga buku dengan rapi dan baik, menjaga pengguna saat berada di ruang deposit, serta melakukan layanan tertutup dengan maksimal biarkan pegawai saja yang mengambilkan buku ke rak sesuai dengan kebutuhan pengguna.

3. Hasil data observasi

Lembar observasi aktivitas layanan tertutup di ruang deposit

No	Aspek yang diamati	Rentang nilai				
		1	2	3	4	5
1	Pelayanan	1				
	a. Layanan tertutup					
	b. Kecepatan dalam layanan		2			
	c. Ketepatan dalam layanan			3		
2	Penunjang kegiatan layanan		2			
	a. Katalog			3		
	b. Keramahan karyawan			3		
	c. Kemudahan mencari koleksi			3		
3	Kehilangan koleksi		2			
	a. Tidak dapat ditemukannya koleksi		2			
	b. Keamanan koleksi			3		
	c. Sistem peminjaman (fotocopy)			3		
4	Sarana dan prasaranan				4	
	a. Lemari koleksi				4	
	b. Meja baca				4	
	c. Kenyamanan ruangan			3		
Jumlah		32				
Persentase		53.33%.				

Tabel 4.13

Hasil olah data observasi aktivitas layanan tertutup di ruang deposit

Keterangan skor:

- 5 = Baik Sekali
- 4 = Baik
- 3 = Cukup Baik
- 2 = Kurang Baik
- 1 = Tidak Baik

Rumus mencari persentase

$$P = \frac{SP}{SM} \times 100\%$$

$$P = \frac{32}{60} \times 100\%$$

$$P = 53,33\%$$

Jadi jumlah data observasi efektivitas layanan tertutup adalah sebesar 53,33%. Dan angka tersebut sangat kecil dan belum efektif. Mengingat penulis melakukan kajian efektivitas dengan pendekatan evaluasi.

Evaluasi kehilangan koleksi diruang deposit Badan Arsip dan Perpustakaan Aceh.

No	Hari Penelitian	Jumlah Pencarian Buku	Buku Ditemukan	Buku Tidak Ditemukan
1	Hari pertama	58	52	6
2	Hari kedua	67	58	9
3	Hari ketiga	62	55	7
4	Hari keempat	54	48	6
5	Hari kelima	52	44	8
6	Hari keenam	63	54	9
7	Hari ketujuh	42	36	6
Jumlah		398 (100%)	347 (87,19%)	51 (12,81%)

Tabel 4.14 data evaluasi kehilangan koleksi

Dari hasil observasi selama tujuh hari di ruang deposit Badan Arsip dan Perpustakaan Aceh, maka penulis mendapatkan data dari jumlah pencaian koleksi sebanyak 398 (100%) kali pencarian maka koleksi yang dapat ditemukan berjumlah 347 (87,19%) dan koleksi tidak dapat ditemukan berjumlah 51 (12,81%) hal ini cukup tinggi mengingat layanan tertutup seharusnya lebih aman penjagaan koleksinya dari pada layanan umum biasa.

C. Pembahasan

Ruang deposit Badan Arsip dan Perpustakaan Aceh merupakan bagian perpustakaan wilayah yang mempunyai kewajiban menjalankan UU No 4 tahun 1990 tentang serah simpan karya cetak dan karya rekam. Dengan demikian maka haruslah sebagai tempat penyimpanan memiliki keamanan yang terjamin supaya pemilik karya yang menyimpan karyanya di ruang deposit merasa nyaman dan tenang akan keamanan karyanya.

Dari itu untuk mengetahui seberapa besar tingkat keamanan koleksi di ruang deposit Badan Arsip dan Perpustakaan Aceh, maka penulis memberikan pertanyaan tentang bagaimana sistem yang dilakukan pada layanan tertutup apakah sudah sesuai dengan yang ditetapkan, atau sebaliknya hanya sebatas kebijakan yang penerapannya tidak sesuai dengan yang diinginkan. Dengan ini keamanan koleksi dapat terlihat dari penerapan kebijakan tersebut.

Menurut bapak Didi Setiadi, kepala bidang deposit, pengolahan dan pelestarian bahan pustaka Badan Arsip dan Perpustakaan Aceh bahwa;

“Hadirnya ruang deposit itu karena adanya Undang-Undang deposit yang mewajibkan kepada setiap penerbit yang ada di Aceh untuk menyerahkan koleksinya ke Perpustakaan serta adanya Peraturan daerah Aceh yang mewajibkan untuk menyimpan khazanah Aceh dari mana pun baik dari dalam maupun luar Aceh. Jadi ruang deposit memiliki dua fungsi yaitu pelaksanaan Undang-Undang Deposit serta sebagai pelestarian budaya lokal”.⁷

⁷ Hasil wawancara dengan kepala bidang deposit di Perpustakaan Badan Arsip Dan Perpustakaan Aceh.

Ruang deposit Badan Arsip Dan Perpustakaan Aceh telah menerapkan sistem layanan tertutup sejak adanya ruang deposit. Hal ini bertujuan untuk menjaga koleksi yang ada di ruang deposit sebagai tempat penyimpanan sebuah karya, serta penerapan layanan tertutup dianggap lebih pantas untuk menjaga koleksi bukan hanya dari kehilangannya saja namun juga dari kerusakan koleksi ruang deposit. Menurut salah seorang pegawai ruang deposit bahwa dengan diadakannya sistem layanan tertutup pengunjung lebih terarah dalam mencari buku karena pada layanan tertutup petugas yang mencarikan buku dan memberikannya kepada pengunjung.⁸

Namun bukan berarti dengan diterapkannya sistem layanan tertutup koleksi yang terdapat di ruang deposit aman dan dibiarkan begitu saja karena menurut salah seorang pegawai ruang deposit,

“kehilangan koleksi sebenarnya terjadi bukan karena dicuri oleh pengunjung namun sering terjadi karena pegawai ruangan lain yang datang untuk meminjam buku sebentar dan tidak mungkin teman sendiri meminjam tidak diizinkan. Hal ini yang menyebabkan adanya kehilangan koleksi di ruang deposit. Serta kehilangan juga terjadi karena tidak adanya alat pendeteksi koleksi ketika hendak keluar dari gedung seperti pada koleksi- koleksi ruang pelayanan lainnya”.⁹

Dengan demikian maka menurut pengamatan penulis, tidak dapat ditemukannya koleksi di ruang deposit terbagi atas dua penyebab yakni koleksi hilang yang kemungkinannya kecil, dan koleksi salah penempatan yang kemungkinannya sangat besar karena ruang deposit menyimpan koleksi tidak

⁸ Hasil kuesioner pegawai bidang deposit Badan Arsip dan Perpustakaan Aceh

⁹ Hasil wawancara dengan salah seorang pustakawan di Perpustakaan Badan Arsip Dan Perpustakaan Aceh.

sesuai dengan nomor klasifikasi melainkan menyusun dan menyimpannya berdasarkan tahun terbit serta apakah itu koleksi lokal maupun luar. Mengingat betapa banyaknya jenis koleksi di ruang deposit. Serta jika dilihat dari seberapa efektifkah layanan tertutup yang ada di ruang deposit maka penelitian ini menyimpulkan layanan tertutup belum efektif, dan harus ada perbaikan dari segi pelayanan yang sesuai dengan sistem layanan tertutup.

BAB V

PENUTUP

Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan yang telah disajikan pada bab sebelumnya tentang efektivitas penerapan layanan tertutup terhadap tingkat kehilangan koleksi di ruang deposit Badan Arsip dan Perpustakaan Aceh, maka pada bab ini penulis akan menyajikan kesimpulan serta saran yang berhubungan dengan penelitian ini.

A. Kesimpulan

1. Dari hasil penelitian dapat diketahui bahwa yang menjadi faktor utama kehilangan koleksi ialah dari penerapan layanan tertutup yang belum sesuai dengan layanan tertutup, layanan yang seharusnya pengunjung tidak dibenarkan langsung ke rak, namun sering terjadi pengunjung langsung ke rak dan menyebabkan hilangnya koleksi di ruang deposit Badan Arsip dan Perpustakaan Aceh.
2. Berdasarkan pada hasil wawancara, kuesioner dan observasi di lapangan disimpulkan bahwa layanan tertutup belum efektif. Mengingat data bukan hanya dari hasil angket melainkan juga dari hasil observasi dan pengamatan penulis di lapangan. Hasil observasi aktivitas layanan masih sangat kecil sebesar 53,33% layanan yang tidak berjalan dengan baik, serta data kehilangan koleksi dari 398 (100%) pencarian koleksi yang dapat ditemukan hanya 347 (87,19%) dan sisanya 51 (12,81%) tidak dapat ditemukan, hal ini sangat tinggi mengingat seharusnya layanan tertutup lebih aman dari pada layanan terbuka.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan diatas maka penulis memberikan beberapa saran antara lain.

1. Dari hal yang paling diutamakan ialah perlu adanya perbaikan layanan dan sesuai dengan sistem layanan tertutup yang harus diberikan oleh perpustakaan, serta jangan membiarkan pengunjung langsung mencari koleksi yang dibutuhkan ke rak lemari buku di ruang deposit karena itu dapat menyebabkan kemungkinan hilang serta rusaknya koleksi deposit.
2. Perlu adanya perbaikan katalog dari yang manual ke katalog elektronik supaya ketika pengunjung datang ke ruang deposit tidak terlalu lama mencari judul buku menggunakan buku katalog secara manual, bahkan perlu ada perbaikan buku katalog sebab jika dilihat buku katalog manual sudah ada yang terlepas dari bukunya. Bahkan perlu adanya pembaharuan koleksi yang terbaru belum terdapat di buku katalog.
3. Dari segi keamanan koleksi menurut penulis perlu adanya alat pendeteksi yang lebih baik seperti pada koleksi di ruang pelayanan umum. Dan perlu diingatkan bahwa ruang deposit bukanlah ruang pelayanan melainkan tempat untuk penyimpanan, Jadi perlu aturan yang tegas mengatur bagaimana strategi pegawai ruang deposit untuk pengadaan buku yang judulnya sama diletakkan pada ruang pelayanan, serta perlu adanya rasa memiliki dari setiap pegawai dalam menjaga koleksi yang telah dititipkan oleh penerbit.

DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Cholid, Narbuko dan Achmadi, *Metode Penelitian*, (Jakarta : Bumi Aksara, 2003)
- Hamid Patilima, *Metode Penelitian Kualitatif*, (Bandung: Alfabeta, 2011)
- Hotman Nababan, “ *Perpustakaan Sebagai Service Provider Dalam Konteks Pelayanan Prima*”, Media pustaka , Volume 17 Nomor 3 dan 4, 2010
- Ibrahim Bapadal, *Pengelolaan Perpustakaan Sekolah*, (Jakarta: Bumi Aksara, 1992)
- Irawan Soehartono, *Metodologi Penelitian Sosial*, (Bandung: Remaja Rosdakarya 2008)
- Juliansyah Noor, *Metodelogi Penelitian : Skripsi, Tesis, Disertasi , dan Karya Ilmiah*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2004)
- Kotler, Philip, *Manajemen Pemasaran Analisis, Perencanaan, Implementasi, Dan Pengendalian*. (Jakarta: Erlangga, 2007)
- Lasa Hs, *Kamus Kepustakawanan Indonesia* (Yogyakarta : Pustaka Book Publisher. 2009)
- Lexy J. Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Bandung: Remaja Rosdakarya 2005)
- Moh. Kasiram, *Metodelogi Penelitian: Refleksi Pengembangan Pemahaman dan Penguasaan Metode Penelitian*, (Malang: UIN Malang Press, 2008)
- Muhammad Teguh, *Metodologi Penelitian Ekonomi*, (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2005)
- Mutia Watul Wardah, “*Kompetensi Pustakawan Dalam Meningkatkan Layanan Prima*”. *Libria* Volume 7, No 1 Juli 2015
- Nasution, *Pelayanan Bahan Pustaka*, (Jakarta: Universitas Terbuka, 1994)
- P.Sumardji, *Pelayanan Perpustakaan*, (Yogyakarta: Kanisius, 1991)
- Perpustakaan Nasional RI, *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2007*, Pasal 32, 2008.
- Purnawi Istiana, *Layanan Perpustakaan*, (Yogyakarta: Ombak, 2014)

- Puwono, *Pemaknaan Buku Bagi Masyarakat Pembelajar*, (Jakarta: Sagung Seto, 2008)
- Rancangan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia, Standar Nasional Perpustakaan Tahun, 2009. pasal 17 ayat 1
- Rangkuti, *Mengukur Kepuasan Konsumen*. (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2006)
- Republik Indonesia, *Undang-Undang Republik Indonesia No. 43 Tahun 2007 Tentang Perpustakaan*, (Jakarta: Depdikbud, 2007)
- Soeatminah, *Perpustakaan, Kepustakawanan, Dan Pustakawan*, (yogyakarta: Kanisius, 1992)
- Subagyo dan Janti G. Sujana “*Kajian Kualitas Layanan Perpustakaan Pusat IPB*”, *Media Pustakawan*, Volume, 19 Nomor 4 Tahun, 2012.
- Sudarnoto, *Pengantar Manajemen Perpustakaan Madrasah* (Jakarta: IAIN-Indonesia Social Equity Project, 2005)
- Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R 7 D*, (Bandung: Alfabeta 2015)
- Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2010)
- Sulistyo Basuki. *Pengantar Ilmu Perpustakaan*. (Jakarta. Gramedia Pustaka Utama. 1993)
- Sutarno, *Manajemen Perpustakaan, Suatu Pendekatan Praktis*, (Jakarta: Sagung Seto, 2006)
- Tjiptono dan Chandra, *Service, Quality Dan Satisfaction*. (Yogyakarta: Andi Offset, 2005)
- Tjiptono, *Manajemen Jasa*, (yogyakarta: Andi Offset, 2004)
- Wahyudin Sumpeno, *Perpustakaan Masjid: Pembinaan dan Pengembangan*, (Bandung: Remaja Rosdakarya, 1994)
- Yaya Suhendar, *Pedoman Katalogisasi: Cara Mudah Membuat Katalog Perpustakaan*. (Jakarta: Kencana, 2007)

Internet

<http://digilib.uin-suka.ac.id/.pdf> diakses Pada Tanggal 26 Desember 2016 Pukul 23:50 wib.

http://digilib.unila.ac.id/552/8/Maifori%20Watiah_Bab%20II.pdf. diakses Pada Tanggal 18 September 2017 Pukul 15:00 wib.

<http://eprints.radenfatah.ac.id/283.pdf> diakses pada tanggal 20 september 2017 pukul 14:15 wib.

<http://eprints.undip.ac.id/22045/3/Abstrak.pdf> diakses Pada Tanggal 20 Maret 2017 Pukul 15:40 wib.

<http://journal.unair.ac.id/filerPDF/lnb9224b4895full.pdf> diakses Pada Tanggal 03 Januari 2017 Pukul 23:54 wib.

<http://jurnal.unpad.ac.id/ejournal/article/viewFile/1203/pdf> diakses Pada Tanggal 16 Desember 2016 Pukul 11:40 wib.

<http://lib.ui.ac.id/file?file=digital/20309644-S42874-Pemanfaatankoleksi.pdf> diakses Pada Tanggal 05 Januari 2017 Pukul 15:43 Wib.

<http://repository.unair.ac.id/49845/1/Tp%2031-02.Wil%20t.pdf> diakses Pada Tanggal 20 Maret 2017 Pukul 15:30 wib.

<http://repository.unhas.ac.id/bitstream/handle/123456789/1672/BAB%20II.pdf>. diakses Pada Tanggal 18 September 2017 Pukul 15:30 wib.

http://repository.upi.edu/22084/2/S_PSPI_1106378_Abstract.pdf diakses Pada Tanggal 20 Maret 2017 Pukul 15:50 wib.

<http://repository.usu.ac.id/bitstream/123456789/16922/3/Chapter%20II.pdf> diakses pada tanggal 08 januari 2017 pukul 13:20 wib

<https://kbbi.web.id> diakses pada tanggal 20 september 2017 pukul 17:15 wib.

<https://ojs.unud.ac.id/index.php/input/article/download/3191/2288> diakses pada tanggal 20 september 2017 pukul 14:15 wib.

Instrumen Wawancara Dengan Kepala Ruang Deposit Dan Pengkajian Di Perpustakaan Badan Arsip Dan Perpustakaan Aceh

Judul Skripsi : Efektivitas Penerapan Layanan Tertutup Terhadap Tingkat Kehilangan Koleksi Di Ruang Deposit Badan Arsip Dan Perpustakaan Aceh

1. Kapanakah mulai diberlakukannya layanan tertutup pada ruang deposit?
2. Mengapa ruang deposit menerapkan sistem layanan tertutup?
3. Berapa jumlah petugas seluruhnya di ruang deposit?
4. Berapa jumlah pegawai ruang deposit yang memiliki latar belakang pendidikan ilmu perpustakaan?
5. Koleksi apa saja yang terdapat pada ruang deposit?
6. Darimana ruang deposit mendapatkan koleksi?
7. Kebijakan apa yang telah dikeluarkan khusus oleh kepala perpustakaan untuk menekan tingkat kehilangan koleksi?
8. Bagaimana cara perpustakaan mengecek keberadaan seluruh koleksi yang terdapat di ruang deposit?
9. Apa dampak positif dan negatif yang diperoleh dari penetapan kebijakan sistem layanan tertutup?
10. Seberapa efektifkah sistem layanan tertutup dalam menjaga keamanan koleksi?
11. Apa yang akan dilakukan untuk kedepannya demi menjaga koleksi deposit di ruang deposit?

Angket : Pegawai/Pustakawan

Efektivitas Penerapan Layanan Tertutup Terhadap Tingkat Kehilangan Koleksi Di Ruang Deposit Badan Arsip Dan Perpustakaan Aceh

(Setiap jawaban yang diberikan responden akan dirahasiakan oleh peneliti, responden bebas memberikan jawaban sesuai dengan apa yang diketahui. kuesioner ini bertujuan untuk mengumpulkan data-data dalam rangka penyelesaian penelitian yang sedang peneliti lakukan, kanaknya informasi dari anda sangat menentukan hasil penelitian kami).

Nama :
Jenis Kelamin : *Laki-laki/ Perempuan*.....
Jabatan di Perpustakaan :
Pendidikan Terakhir :

1. Sudah berapa lama bapak/ibu ditempatkan di ruang deposit?

- a. 5 Tahun b. 10 Tahun c. > 10 Tahun

2. Hal apa yang sering dikeluhkan pengguna kepada bapak/ibu di ruang deposit? (Jika ada.)

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

3. Apakah layanan yang diberikan sudah baik (cepat, tepat, dan benar)?

Sudah/ belum, Alasannya:

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

4. Dari mana kebanyakan pengunjung yang datang ke perpustakaan dan mencari koleksi apa?

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

5. Seberapa sering koleksi tidak dapat ditemukan di ruang deposit?
 - a. Selalu
 - b. sering
 - c. Kadang-kadang
 - d. Tidak Pernah

6. Seberapa besar keamanan layanan tertutup dalam menjaga koleksi?
 - a. Sangat Aman
 - b. Aman
 - c. Tidak Aman
 - d. Sangat Tidak Aman

7. Pernahkah bapak/ibu menemukan pengunjung mengambil buku dari ruang koleksi untuk dicuri?
 - a. Pernah
 - b. Tidak Pernah

8. Bagaimana cara bapak/ibu mengecek keberadaan koleksi yang ada di ruang deposit?

.....

.....

.....

.....

9. Bagaimana keefektifan layanan tertutup dalam menjaga koleksi di ruang deposit?
 - a. Sangat Efektif
 - b. Efektif
 - c. Kurang Efektif
 - d. Tidak Efektif

10. Apakah dampak positif dan negatif dari penerapan layanan tertutup di ruang deposit?

.....

.....

.....

.....

11. Untuk memastikan koleksi deposit aman , apa yang akan bapak/ ibu lakukan untuk menjaga koleksinya?

.....

.....

.....

.....

Terima Kasih



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

Jl. Syeikh Abdul Rauf Kopelma Darussalam Banda Aceh
Telp. 0651-7552922 Situs : www.ar-raniry.ac.id

SURAT KEPUTUSAN DEKAN FAKULTAS ADAB DAN HUMANIORA UIN AR-RANIRY
NOMOR: Un.08/FAH/KP.004/ 2143/2016

TENTANG

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

- Menimbang : a. Bahwa untuk kelancaran Ujian Skripsi Mahasiswa pada Fakultas Adab dan Humaniora UIN Ar-Raniry di pandang perlu menunjuk pembimbing skripsi tersebut
b. Bahwa saudara-saudara yang namanya tercantum dalam surat keputusan ini dipandang mampu dan cakap serta memenuhi syarat untuk diangkat dalam jabatan sebagai pembimbing skripsi
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003; tentang sistem Pendidikan Nasional;
2. Peraturan Pemerintah Nomor 14 Tahun 2005, Tentang Guru dan Dosen serta Standar Nasional Pendidikan;
3. Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2012 Tentang Pendidikan Tinggi;
4. Keputusan Menteri Agama RI Nomor 89 tahun 1963, Tentang berdiri IAIN Ar-Raniry;
5. Peraturan Pemerintah Nomor 30 Tahun 1980, tentang Kepegawaian;
6. Peraturan Pemerintah Nomor 19 Tahun 2005, Tentang Sistem Pendidikan Tinggi
7. Keputusan Menteri Agama RI Nomor 385 s/d 398 Tahun 1993 tentang Susunan dan tata kerja IAIN Se-Indonesia;
8. Keputusan Menteri Agama RI Nomor 40 Tahun 2008, tentang Statuta UIN Ar-Raniry
9. DIPA BLU UIN Ar-Raniry Nomor : SP DIPA-025.04.2.423925/2016 tanggal 7 Desember 2015

MEMUTUSKAN

- Pertama : Menunjuk saudara :
1). Prof. Dr.Misri A.Muchsin,M.Ag (Pembimbing Pertama)
2). Drs. Saifuddin A. Rasyid, M.LIS (Pembimbing kedua)
Untuk membimbing Skripsi mahasiswa
Nama : Nasruddin Maarif
Nim : 140503086
Jurusan : S1 Ilmu Perpustakaan UIN Ar-Raniry
Judul : Efektivitas Penerapan Layanan Tertutup terhadap Tingkat Kehilangan Koleksi di Ruang Deposit Perpustakaan Badan Arsip dan Perpustakaan Aceh
- Kedua : Surat Keputusan ini berlaku sejak tanggal ditetapkan, dengan ketentuan bahwa segala sesuatu akan diubah dan diperbaiki kembali sebagaimana mestinya apabila terdapat kekeliruan dalam Surat Keputusan ini.

Ditetapkan di Banda Aceh

Pada Tanggal: 25 Nopember 2016 M
25 Safar 1438 H



Dekan

Syarifuddin, M.A.,Ph.D
NIP. 19700101 199703 1 005

Tembusan :

1. Rektor UIN Ar-Raniry Darussalam Banda Aceh;
2. Dekan Fakultas Adab dan Humaniora UIN Ar-Raniry;
3. Ketua Prodi S1 Ilmu Perpustakaan Fakultas Adab dan Humaniora UIN Ar-Raniry;
4. Kepala Kantor Pelayanan Pembendaharaan Negara di Banda Aceh;
5. Kepala Bagian Keuangan UIN Ar-Raniry;
6. Yang bersangkutan untuk dimakhumi dan dilaksanakan;
7. Arsip



REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY BANDA ACEH
FAKULTAS ADAB DAN HUMANIORA

Jl. Syekh Abdur Rauf Kopelma Darussalam Banda Aceh
Telp 0651-7552921 Situs: adab.ar-raniry.ac.id

Nomor : B-359/Un.08/FAH.I/PP.00.9/5/2017
Lamp :
Hal : Rekomendasi Izin Penelitian

09 Juni 2017

Yth.

Kepala Badan Arsip dan Perpustakaan Aceh
di-
Tempat

Assalamu'alaikum.Wr.Wb.

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

Nama : Nasruddin Maarif
Nim/Prodi : 140503086 / S1-IP
Alamat : Darussalam

Benar saudara (i) tersebut Mahasiswa Fakultas Adab dan Humaniora UIN Ar-Raniry bermaksud akan mengadakan Penelitian Ilmiah dalam rangka penulisan Skripsi yang berjudul : **"Efektivitas Penerapan Layanan Tertutup terhadap Tingkat Kehilangan Koleksi di Ruang Deposit Perpustakaan Badan Arsip dan Perpustakaan Aceh"** Untuk terlaksananya penelitian tersebut kami mohon sudi kiranya Bapak/Ibu memberikan bantuan berupa data secukupnya kepada Mahasiswa (i) tersebut.

Atas batuan, kerjasama dan partisipasi kami haturkan terimakasih.

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



Nasruddin AS



PEMERINTAH ACEH
DINAS PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN

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

Banda Aceh, 12 Juni 2017

Nomor : 070/ 1526
Lamp : -
Hal : **Izin Penelitian**

Yang terhormat,
Dekan Fakultas Adab dan Humaniora
Universitas Islam Negeri Ar-Raniry
di **Banda Aceh**

Sehubungan dengan surat Saudara Nomor: B-359/Un.08/FAH.I/PP.00.9/5/2017 tanggal 9 Juni 2017 tentang hal tersebut di atas, dapat disampaikan bahwa pada prinsipnya kami tidak berkeberatan dan dapat menerima Mahasiswa Saudara :

Nama : **Nasruddin Maarif**
N I M : 140503086
Jurusan/Prodi : Ilmu Perpustakaan
Jenjang : S1

Untuk melakukan Penelitian Ilmiah pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Aceh guna menyusun skripsinya berjudul "**Efektivitas Penerapan Layanan Tertutup terhadap Tingkat Kehilangan Koleksi di Ruang Deposit Perpustakaan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Aceh**". Kami berharap selama melakukan penelitian Ilmiah agar yang bersangkutan tetap disiplin, dan mentaati segala ketentuan yang berlaku.

Demikian disampaikan, atas kerjasamanya kami ucapkan terima kasih.

a.n. KEPALA DINAS PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN
SEKRETARIS, \$



DRS. SYAHARWARDI, M. SI
PEMBINA TK. I
NIP 19620223 198505 1 004



PEMERINTAH ACEH
DINAS PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN

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

SURAT KETERANGAN

Nomor : 42 /Ktr-Arpus/2017

1. Kepala Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Aceh, dengan ini menerangkan bahwa :

N a m a : **Nasrudin Maarif**

N I M : 140503086

Program Studi : Ilmu Perpustakaan

benar telah melakukan penelitian Ilmiah pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Aceh dalam rangka penulisan skripsinya yang berjudul "Efektivitas Penerapan Layanan Tertutup terhadap Tingkat Kehilangan Koleksi di Ruang Deposit Perpustakaan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Aceh" guna memenuhi salah satu persyaratan dalam rangka penyelesaian akhir Perkuliahan pada Universitas Islam Negeri Ar-Raniry, Program Studi Ilmu Perpustakaan.

2. Demikian surat keterangan ini dibuat untuk dapat dipergunakan seperlunya.

Banda Aceh, 13 Juli 2017

a.n. KEPALA DINAS PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN
SEKRETARIS,


DRS. SYANARWARDI, M. SI
PEMBINA TK. I
NIP 19620223 198505 1 004

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Nama Lengkap : NASRUDIN MAARIF
NIM : 140503086
Tempat / ttgl. Lahir : Sidorejo/ 22 Januari 1994
Jenis Kelamin : Laki Laki
Fak / Jurusan : Adab dan Humaniora / S1 IP
Alamat:
Desa : Sedie Jadi (Kresek)
Kecamatan : Bukit
Kabupaten : Bener Meriah
Provinsi : Aceh. Indonesia
No HP. : 082272926255
Email : Udin.ragil2201@gmail.com

RIWAYAT PENDIDIKAN

SD	: SD Negeri Sidorejo	Tahun Lulus	: 2006
SMP/MTS	: SMP Terpadu Bustanul Arifin	Tahun Lulus	: 2009
SMA/MAN	: SMA Terpadu Bustanul Arifin	Tahun Lulus	: 2012
Perguruan Tinggi	: Pendidikan Matematika IAIN Ar-Raniry	Tidak Tamat	
	: S1 Ilmu Perpustakaan UIN Ar-Raniry	Tahun Lulus	: 2017

DATA ORANG TUA

Nama Ayah : NGADINO
Nama Ibu : SUMINAH
Pekerjaan Orang Tua : Petani
Alamat
Desa : Sedie Jadi (Kresek)
Kecamatan : Bukit
Kabupaten : Bener Meriah
Provinsi : Aceh. Indonesia

Banda Aceh, 03 Agustus 2017
Penulis

Nasrudin Maarif