PENERAPAN SISTEM PENGENDALIAN INTERNAL DALAM PELAYANAN REFERENSI DI PERPUSTAKAAN DAN DINAS KEARSIPAN KABUPATEN ACEH BESAR

SKRIPSI

Diajukan Oleh :

RAUDHATUL JANNAH
NIM. 160503079
Mahasiswa Fakultas Adab dan Humaniora
Prodi Ilmu Perpustakaan

FAKULTAS ADAB DAN HUMANIORA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY
DARUSSALAM – BANDA ACEH
2022

SKRIPSI

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

Diajukan Oleh:

Raudhatul Jannah
NIM. 160503079

Mahasiswa Ilmu Perpustakaan

Program Studi Ilmu Perpustakaan

Disetujui Oleh:

Pembimbing I	Pembimbing II
Zubaidah, M. Ed	**Nurul Rahmi, S.IP, M.A.**
NIP: 19700424 200112 2 001	**NIDN: 2031079202**

SKRIPSI

Telah Diuji Oleh Panitia Ujian Munqasyah Skripsi

Fakultas Adab dan Humaniora UIN Ar-Raniry dan Dinyatakan Lulus

Dan Diterima Sebagai Tugas Akhir Penyelesaian

Progran Strata Satu (S1) Ilmu Perpustakaan

Pada Hari/Tanggal:

Rabu/27 Juli 2022
27 Dzulhijjah 1443 Hijriah
Di Darussalam-Banda Aceh

PANITIA SIDANG MUNAQASYAH

Ketua	Sekretaris
Zubaidah, S.Ag., M.Ed	**Nurul Rahmi, S.IP., M.A**
NIP. 197004242001122001	**NIDN. 2031079202**
Penguji I	**Penguji II**
Drs. Khatib A. Latief, M.LIS	**Asnawi, S.IP., M.IP**
NIP. 196502111997031002	**NIP. 198811222020121010**

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

Dr. Fauzi Ismail, M.Si
NIP. 196805111994021001

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini,

Nama : Raudhatul Jannah

NIM : 160503079

Prodi : Ilmu Perpustakaan

Judul Skripsi : Penerapan Sistem Pengendalian Internal dalam Pelayanan Referensi Di Perpustakaan Dan Dinas Kearsipan Kabupaten Aceh Besar

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

Dengan demikian surat pernyataan ini saya buat untuk di pergunakan sebagaimana mestinya.

جامعة الرانري
AR-RANIRY

Banda Aceh, 25 Juli 2022

Yang Menyatakan,

(Raudhatul Jannah)

KATA PENGANTAR

Syukur Alhamdulillah, Segala Puji bagi Allah SWT berkat rahmat dan hidayah–Nya disertai limpah rahmat dan pertolongan-Nya peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul " Penerapan Sistem Pengendalian Internal Dalam Pelayanan Referensi Di Perpustakaan Dan Dinas Kearsipan Kabupaten Aceh Besar". Shelawat beriring salam tidak lupa disampaikan keharibaan Nabi besar Muhammad SAW yang telah membawa umat manusia ke alam yang penuh dengan ilmu pengentahuan.

Ucapan terima kasih sedalam-dalamnya kepada Ayahanda tercinta Sulaiman dan ibunda Yusnidar, yang telah membesarkan dan memberi kasih sayang, semangat dan dukungan serta doa yang tak henti-hentinya, sehingga penulis dapat menyelesaikan pendidikan ini. Tanpa dukungan orangtua penulis tidak akan dapat menyelesaikan pendidikan ini dengan mudah, dan terimakasih kepada suamiku tercinta dan anakku tersayang dan semua keluarga besar yang selalu memberikan doa, motivasi, saran dan dukungan agar penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini.

Penulis juga mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada ibu Zubaidah, S.Ag., M.Ed sebagai pembimbing I dan kepada ibu Nurul Rahmi, S.IP., M.A. sebagai pembimbing II, yang sangat berjasa dan telah meluangkang waktu, pikiran serta memberikan ilmu pengetahuan kepada peneliti, sehingga dengan adanya motivasi, saran dan dukungan serta petunjuk-petunjuk dari pembimbing,

جامعة الرانري
AR-RANIRY

maka dengan izin Allah SWT penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini. Dan ucapan terima kasih kepada bapak Drs. Saifuddin A. Rasyid, M.L.I.S. selaku Penasehat Akademik, dan ucapan terima kasih juga kepada bapak Drs. Khatib A. Latief, M.L.I.S dan bapak Asnawi, S.IP., M.IP selaku penguji yang telah bersedia meluangkan waktu, pikiran serta membimbing penulis untuk menyelesaikan penulisan ini.

Terima kasih kepada teman-teman seperjuangan seangkatan 2016 yang tidak mungkin penulis sebutkan namanya satu persatu, yang telah memberikan semangat, dukungan dan motivasi kepada penulis dalam menyelesaikan penulisan skripsi ini.

Darussalam, 25 Juli 2022
Penulis,

Raudhatul Jannah

جامعة الرانري
AR-RANIRY

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR ..... **vi**
DAFATAR ISI ..... **viii**
DAFTAR LAMPIRAN ..... **x**
ABSTRAK ..... **ix**

BAB I : PENDAHULUAN **1**
A. Latar Belakang Masalah 1
B. Rumusan Masalah 5
C. Tujuan Penelitian 5
D. Manfaat Penelitian 6
E. Penjelasan Istilah 7

BAB II : KAJIAN PUSTAKA DAN LANDASAN TEORITIS **9**
A. Kajian Pustaka 9
B. Pengendalian Internal 12
1. Pengertian Pengendalian Internal 12
2. Tujuan Pengendalian Internal 16
3. Fungsi Pengendalian Internal 18
C. Pelayanan Referensi 19
1. Pengertian Pelayanan Referensi 19
2. Tugas Pelayanan Referens 21
3. Fungsi Pelayanan Referensi 24
D. Pengaruh Pengendalian Internal terhadap Pelayanan Referensi 26

BAB III : METODE PENELITIAN **29**
A. Rancangan Penelitian 29
B. Lokasi dan Waktu Penelitian 30
C. Fokus Penelitian 30
D. Subjek dan Objek Penelitian 31
E. Kredibilitas Data 31
F. Teknik Pengumpulan Data 32
G. Teknik Analisis Data 34

BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN **37**
A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian 37
B. Hasil Penelitian dan Pembahasan 40
1. Sistem Pengendalian Internal Petugas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Aceh Besar 40
2. Layanan Referensi di Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Aceh Besar 44
3. Pembahasan 47

BAB V : PENUTUP 50

A. Kesimpulan 50
B. Saran-saran 51

DAFTAR PUSTAKA 51
LAMPIRAN-LAMPIRAN
RIWAYAT HIDUP PENULIS

جامعة الرانري
AR-RANIRY

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Surat Keterangan Pembimbing Skripsi

Lampiran 2 : Surat Izin Mengadakan Penelitian dari Dekan Fakultas Adab dan Humaniora UIN Ar-Raniry Banda Aceh

Lampiran 3 : Pedoman Wawancara

Lampiran 4 : Dokumentasi

Lampiran 5 : Daftar Riwayat Hidup

جامعة الرانري
AR-RANIRY

ABSTRAK

Penelitian ini merupakan penelitian tentang penerapan sistem pengendalian internal dengan pelayanan referensi di Dinas Kearsipan Kabupaten Aceh Besar untuk menilai tingkat keberhasilan petugas pelayanan referensi dalam mengetahui kendala yang dihadapi oleh petugas perpustakaan dalam memberikan pelayanan kepada pengguna. Pertanyaanya apakah sistem pengendalian internal dapat memberikan dampak positif terhadap pelayanan referensi di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Aceh Besar. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian kualitatif. Metode kualitatif merupakan penelitian untuk menggambarkan peristiwa secara sistematis, aktual dan akurat. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara dan dokumentasi dengan Informan sebanyak tujuh orang yang di lakukan wawancara terdiri dari kepala perpustakaaan, tiga pustakawan dan 3 pemustakan. Hasil penelitiannya menunjukan bahwa penerapan sistem pengendalian internal dalam pelayanan referensi di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Aceh besar telah diterapkan sejak Tahun 2019 dan telah diberikan pelatihan dalam pelayanan perpustakan dan pengawasan serta dilakukan evaluasi setiap setahun sekali yang bertujuan agar tugas dan tanggung jawab yang diberikan dapat diselesaikan dengan cara maksimal, sedangkan pada bagian pelayanan referensi petugas perpustakaan melakukan kegiatan menyampaikan informasi dan bimbingan penelusuran informasi kepada pengguna agar pengguna dapat menemukan informasi yang dibutuhkan.

Kata Kunci*: Pengendalian Internal, Pelayanan Referensi, Dinas Perpustakaan*

جامعة الرانري
AR-RANIRY

BAB I
PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pengendalian internal adalah bagian dari manajemen resiko yang harus dilaksanakan oleh setiap lembaga untuk mencapai tujuan lembaga.[1] Pengendalian internal merupakan proses memonitor aktivitas untuk memastikan aktivitas-aktivitas tersebut diselesaikan sesuai dengan yang direncanakan dan memperbaiki setiap peraturan dengan signifikan.[2] Menurut Al Haryono Jusup pengendalian internal terdiri dari kebijakan dan prosedur yang dirancang manajemen dengan keyakinan memadai agar entitas mencapai tujuan dan sasarannya, kebijakan-kebijakan dan prosedur-prosedur ini sering disebut pengendalian dan secara kolektif membentuk pengendalian internal entitas.

Sedangkan menurut Amin Widjaja pengendalian internal meliput 5 struktur yang terdiri dari 5 (lima) komponen, yaitu:

a. Lingkungan pengendalian yaitu yang meliputi integritas, nilai etika, falsafah manajemen dan gaya operasional, cara manajemen didalam mendegelasikan tugas dan tanggung jawab, mengatur dan mengembangkan personel, serta arahan yang diberikan oleh pimpinan.

[1]Ruzanna Amanina, *Evaluasi Terhadap Sistem Pengendalian Intern Pada Proses Pemberian Kredit Mikro*, (Semarang: Fakultas Ekonomi Universitas Diponegoro, 2011), hlm. 20.

[2]Al Haryono Jusup, *Auditing (Pengauditan Berbasis ISA), (Yogyakrta: Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen YPKN, 2014), hal, 356.*

b. Penilaian resiko yaitu penentuan bagaimana resiko dinilai untuk kemudian dikelola.
c. Aktivitas pengendalian merupakan kebijakan dan prosedur yang membantu meyakinkan bahwa perintah manajemen telah dilaksanakan.
d. Informasi dan komunikasi yaitu untuk mengidentifikasi, mengambil, dan mengkomunikasikan informasi-informasi kepada pihak yang tepat agar mereka mampu melaksanakan tanggung jawab mereka.
e. Pengawasan yaitu pengendalian internal yang diawasi oleh manajemen dan personel didalam sebuah lembaga.[3]

Perpustakaan merupakan suatu lembaga layanan masyarakat dalam segala bidang ilmu pengetahuan yang memerlukan adanya penerapan sistem pengendalian internal, hal ini harus diperhatikan oleh setiap orang yang terlibat dalam suatu organisasi karena pengendalian internal dapat menjadi solusi dalam memanajemen perpustakaan.[4]

Pengendalian internal merupakan suatu proses dan prosedur yang dapat dijalankan dalam sebuah perpustakaan untuk meningkatkan pelayanan dan manajemen perpustakaan agar kebijakan yang dilakukan dapat dicapai dengan tujuan yang telah direncanakan.

Perpustakaan secara tradisonal diartikan sebagai suatu ruangan, bagian dari gedung dan ruangan atau gedung itu sendiri yang berisi buku-buku koleksi yang disusun dan diatur sedemikian rupa sehingga mudah dicari dan dipergunakan

[3]Amin Widjaja, *Tunggul dan Praktek Auditing*, (Jakarta: Harwarindo, 2010), hal. 116.
[4]Elva Rahma, *Akses dan Layanan Perpustakaan:Teori dan Aplikasi*, (Jakarta: Prenadamedia Group, 2018), hal, 76.

apabila sewaktu-waktu diperlukan oleh pembaca, dalam perpustakaan terdapat berbagai layanan yang dilayankan kepada pengguna yang bertujuan untuk mencapai dan memenuhi kebutuhan informasi pengguna. Salah satu layanan yang disediakan di perpustakaan adalah layanan referensi yang dapat meberikan segala informasi secara efektif kepada pengguna perpusatakaan sesuai dengan informasi yang dibutuhkan.[5]

Layanan referensi merupakan layanan yang memberikan informasi langsung kepada pengguna untuk menemukan informasi yang dibutuhkan. Tugas layanan referensi adalah memberikan bimbingan kepada pengguna perpustakaan yang terlihat kebingungan dalam menemukan sumber informasi yang diperlukan.[6] Proses layanan referensi pada hakikatnya merupakan proses komunikasi yang berlangsung antara pemustaka dengan pustakawan, pemustaka yang bertanya maka pustakawan yang menjawab, petugas layanan referensi memberikan layanan yang bersifat langsung, artinya dalam memberikan layanan benar-benar berhubungan secara langsung dengan pengguna, terutama dalam memberikan informasi, baik bersifat umum maupun ilmiah untuk tujuan studi dan penelitian.[7]

Layanan referensi memiliki fungsi dalam memberikan jawaban atas kebutuhan pemakai akan informasi, agar jawaban dapat diberikan secara tepat, memberikan bimbingan perpustakaan kepada pemakai, memberikan instruksi atau pengarahan kepada pemakai perpustakaan mengenai pengguanaan perpustakaan secara umum, penggunaan sumber bibliografi, koleksi referensi, dan menerapakan

---

[5] Sutarno NS, *Perpustakaan dan Masyarakat*, (Jakarta: Yayasan Obor Indonesia, 2003),hal. 23

[6] Purwani Istiana, *Layanan Perpustakaani*, (Yogyakarta: Penerbit Ombak, 2014), hal. 23

[7] Sumardji P, *Pelayanan Referensi di Perpustakaan*, (Yogyakarta: Kanisius, 1992), hal, 65

pengendalian internal dalam pengawasan peraturan personel, pengawasan tersebut bertujuan agar setiap kegiatan yang dilakukan dapat dicapai dengan cara maksimal.[8]

Perpustakaan dan Dinas Kearsiapan Kabupaten Aceh Besar bertujuan untuk melayani dan menyediakan informasi bagi pengguna perpustakaan agar dapat dimanfaatkan sebagai ilmu pengetahuan dan informasi. Penerapan sistem pengendalian internal perlu dilaksanakan dan telah diterapakan sejak November 2019 dan telah diberikan pelatihan sebanyak dua kali sejak tahun 2019 yang diikuti oleh tiga pustakawan dibagian layanan referensi yang tujuan untuk memaksimalkan pelayanan perpustakaan, salah satu penerapan sistem pengendalian internal yang telah dilakukan yaitu pada bagian pelayanan referensi.[9]

Petugas layanan referensi di Perpustakaan dan Dinas Kearsiapan Kabupaten Aceh Besar memiliki tanggung jawab yang sangat besar dalam memberikan segala informasi yang dibutuhkan oleh pengguna, dalam hal ini petugas layanan referensi harus memiliki kemampuan dan skill yang sesuai dengan latar belakangan pendidikan sehingga dapat melakukan pekerjaan sesuai dengan tujuan dan visi dan misi perpustakaan, dengan adanya penerapan sistem pengendalian internal tersebut dapat memberikan suatu dampak penilain terhadap kualitas layanan referensi yang diberikan kepada pengguna perpustakaan.[10]

---

[8]Hartono, *Manajemen Perpustakaan Sekolah : Menuju Perpustakaan Modern dan Profesional,* (Yogyakarta: Ar-Ruzz Media, 2016), hlm. 197-198.

[9]Berdasarkan Hasil Wawancara di Perpustakaan dan Dinas Kearsiapan Kabupaten Aceh Besar Pada Tanggal 13 Januari 2022.

[10]Berdasarkan Hasil Wawancara di Perpustakaan dan Dinas Kearsiapan Kabupaten Aceh Besar Pada Tanggal 13 Januari 2022.

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara awal peneliti di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Aceh Besar ditemukan bahwa pada pelayanan referensi yang diberikan oleh petugas kepada pengguna perpustakaan masih jauh dari harapan dalam mengatasi kesulitan pengguna untuk menelusuri informasi di perpustakaan. Oleh sebab itu, kepala perpustakaan mulai menerapkan sistem pengendalian internal dalam pelayanan referensi yaitu dengan cara melakukan pengawasan terhadap keberhasilan petugas perpustakaan dalam memberikan informasi yang dibutuhkan oleh pengguna perpustakaan. Merujuk pada kenyataan tersebut, penerapan sistem pengendalian internal merupakan suatu langkah untuk menilai tingkat keberhasilan petugas pelayanan referensi dan mengetahui kendala yang dihadapi oleh petugas perpustakaan dalam memberikan pelayanan kepada pengguna.

Berdasarkan permasalahan di atas, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian lebih lanjut dalam sebuah karya ilmiah dengan judul **"***Penerapan Sistem Pengendalian Internal dalam Pelayanan Referensi di Perpustakaan dan Dinas Kearsipan Kabupaten Aceh Besar***."**

جامعة الرانري
AR-RANIRY

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas yang menjadi rumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana sistem pengendalian internal dalam pelayanan referensi di Perpustakaan dan Dinas Kearsipan Kabupaten Aceh Besar ?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka yang menjadi tujuan dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui sistem pengendalian internal dalam pelayanan referensi di Perpustakaan dan Dinas Kearsipan Kabupaten Aceh Besar tersebut.

D. Manfaat Penelitian

Segala sesuatu yang di perbuat oleh manusia tentu diharapkan memiliki manfaat bagi dirinya atau bagi lingkungannya. Sama halnya dengan penelitian yang dilakukan ini tentu harus memberi manfaat. Manfaat yang diharapkan dari penelitian ini adalah:

1. Bagi Pihak Perpustakaan

   Penelitian ini diharapkan jadi bahan masukan, pertimbangan, dan evaluasi terhadap berjalannya program maupun sistem yang telah diterapkan terhadap menigkatnya layanan referensi di perpustakaan tersebut.

2. Bagi Universitas

   Penelitian ini dapat menjadi suatu bahan pustaka, wacana keilmuan dan sebagai referensi bagi peneliti lain yang memiliki minat untuk meneliti pengaruh penerapan pengendalian internal terhadap layanan referensi

3. Bagi Penulis

   Dapat menambah pengetahuan dan wawasan dan juga dapat menerapkan ilmu yang didapat selama masa perkuliahan khususnya mengenai pengendalian internal terhadap layanan referensi.

جامعة الرانري
AR-RANIRY

E. Penjelasan Istilah

Agar tidak terjadi salah pengertian tentang konsep-konsep yang dikaji dalam penelitian ini, maka perlu adanya penjelasan istilah dengan maksud memberi gambaran secara jelas. Adapun penjelasan istilah yang dimaksud adalah:

1. Pengendalian Internal

   Pengendalian internal merupakan bagian dari manajemen resiko yang harus dilaksanakan oleh setiap lembaga untuk mencapai tujuan lembaga. Demikian perlunya pengendalian internal dalam sebuah lembaga sehingga hal ini harus dilaksanakan secara konsisten untuk menjamin kesinambungan dan kepercayaan pihak pemberi maupun masyarakat.[11]

   Pengendalian internal yang penulis maksud dalam skripsi ini adalah pengawasan langsung oleh Kepala Perpustakaan dan Dinas Kearsipan terhadap kinerja pustakawan bagian layanan referensi sehingga dapat mempengaruhi proses pencapaian tujuan yang terjadi maupun akan terjadi. Lembaga yang penulis teliti disini adalah Perpustakaan dan Dinas Kearsipan Kabupaten Aceh Besar. Diketahui bahwa ukuran-ukuran hasil kebijakan dalam lembaga ini diberlakukan dan akan terlihatnya kesadaran dan pemahaman petugas/pustakawan dalam mampu merubah sikap tindakan layanan.

[11] Louis A. Allen, *Profesi Manajemen,* (Jakarta: PT. Erlangga, 1990), hlm. 305

2. Layanan Referensi

Layanan referensi adalah sebagian layanan perpustakaan yang secara langsung berhubungan dengan pembaca dalam memberikan informasi dan penggunaan sumber-sumber perpustakaan untuk kepentingan studi dan riset.[12]

Layanan Referensi yang penulis maksud dalam skripsi ini adalah suatu proses layanan yang bertugas memberikan informasi kepada pemakai jasa perpustakaan untuk mencapai kebutuhan informasi yang dibutuhkan oleh pengguna perpustakaan. Layanan referensi merupakan layanan langsung antara petugas perpustakaan dengan pengguna perpustakaan dalam memperoleh informasi. Penerapan pengendalian internal dalam layanan referensi pada Perpustakaan dan Dinas Kearsipan Kabupaten Aceh Besar untuk dilihat hasilnya apakah berjalan efektif dan efesien dalam pemberlakuan kebijakan pemenuhan kebutuhan pengguna melalui jasa layanan referensi.

جامعة الرانري
AR-RANIRY

[12] *Ibid*, hlm. 196.

BAB II
KAJIAN PUSTAKA DAN LANDASAN TEORI

A. Kajian Pustaka

Berdasarkan penelusuran penulis terhadap beberapa penelitian sebelumnya, terdapat beberapa penelitian sejenis yang berkaitan dengan tema tentang Penerapan Sistem Pengendalian Internal dalam Pelayanan Referensi di Perpustakaan dan Dinas Kearsipan Kabupaten Aceh Besar.

Penelitian pertama dilakukan oleh Wendy Rabiviani pada tahun 2015 dengan judul "*Pengaruh Penerapan Sistem Pengendalian Internal (SPI) Terhadap Kualitas Laporan Keuangan (Studi pada Perpustakaan Nasional Republik Indonesia)"*. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh Sistem Pengenalian Internal (SPI) terhadap kualitas laporan keuangan. Penelitian dilaksanakan di institusi pemerintahan merupakan Perpustakaan Nasional RI (Perpusnas RI). Penelitian ini untuk mengetahui pelaksanaan SPI pada Perpusnas RI, mengetahui kualitas laporan keuangan yang disajikan oleh Perpusnas RI, dan untuk mengetahui signifikansi pengaruh Sistem Pengendalian Intern (SPI) terhadap Kualitas Laporan Keuangan di Perpusnas RI. Penelitian ini mengunakan metode penelitian kuantitatif menggunakan *regresi linier* sederhana, pengumpulan data menyebarkan langsung *kuesioner* pada responden yang bersangkutan, menunjukan adanya pengaruh signifikan dan positif penerapan SPI yang diterapkan kualitas laporan keuangan. Hasil penelitian ini menunjukan bahwa sebesar 49,7%.

penerapan SPI memadai serta dilaksanakan sesuai prasyarat yang ditetapkan dapat meningkatkan Kualitas Laporan Keuangan.[13]

Penelitian kedua dilakukan oleh Rehannur Fitri pada tahun 2014 dengan judul "*Pengaruh pengendalian internal terhadap layanan sirkulasi di badan Arsip dan Perpustakaan Aceh".* Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Pengaruh pengendalian internal terhadap layanan sirkulasi di badan arsip dan perpustakaan Aceh, untuk melihat pengaruh pengendalian internal dibagian layanan sirkulasi agar dapat terjalankan dengan efektif, untuk menunjang kualitas citra perpustakaan dan mutu layanan. Penelitian ini mengunakan metode penelitian kuantitatif menggunakan *regresi linier* sederhana, pengumpulan data menyebarkan langsung *kuesioner* pada responden yang bersangkutan. Hasil penelitian ini menunjukan bahwa sebesar 55,3% menunjukan hasil yang positif melaksanakan pengedalian internal terhadap layanan sirkulasi sesuai dengan prosedur dan kebijakan yang telah dtentukan dalam meningkatkan kualitas layanan sirkulasi di badan Arsip dan Perpustakaan Aceh.[14]

Penelitian ketiga dilakukan oleh Katasya Dhea Rusmifa pada tahun 2017 dengan judul "*Pengaruh Penerapan Sistem Pengendalian Internal Terhadap Efektivitas Pengelolaan Keuangan Daerah (Studi Pada Satuan Kerja Perangkat Daerah Kabupaten Bandung Barat)".* Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui

---

[13]Wendy Rabiviani, *Pengaruh Penerapan Sistem Pengendalian Internal (SPI) Terhadap Kualitas Laporan Keuangan (Studi pada Perpustakaan Nasional Republik Indonesia),* Skripsi (Online) (Bandung: Universutas Pasundan, 2015), diakses melalui situs website http://repository.unpas.ac.id pada tanggal 24 November 2021

[14]Rehannur Fitri, *Pengaruh pengendalian internal terhadap layanan sirkulasi di badan Arsip dan Perpustakaan Aceh,* Skrpisi (Banda Aceh: Fakultas Adan dan Humaniora UIN Ar-Raniry, 2014),

pengaruh penerapan sistem pengendalian internal pemerintah terhadap efektivitas pengelolaan keuangan pada pemerintah daerah Kabupaten Bandung Barat. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer yang dikumpulkan melalui penyebaran kuisioner terhadap pegawai bagian keuangan di masing-masing SKPD. Populasi dalam penelitian ini adalah SKPD di wilayah Pemerintahan Daerah Kabupaten Bandung Barat yang berjumlah 40, dan teknik pengambilan sampel dilakukan secara sampling purposive dan diperoleh 20 sampel. Teknik analisis yang digunakan Anlisis Regresi Sederhana. Hasil dari penelitian ini menunjukan bahwa penerapan sistem pengendalian intern pemerintah berpengaruh terhadap efektivitas pengelolaan keuangan daerah. Dari hasil koefsien determinasi diperoleh nilai Adjusted R square 75,4%. Hal ini berarti sebanyak 75,4% variabel dependen dapat dijelaskan oleh variabel independen. Sedangkan sisanya sebesar 24,6% dijelaskan oleh faktor-faktor lain yang tidak dimasukkan dalam model penelitian ini.[15]

Persamaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya adalah sama-sama membahas tentang penerapan sistem pengendalian internal. Sedangkan perbedaan dengan penelitian sebelumnya adalah metode penelitian yang digunakan dalam penelitian sebelumnya mengunakan metode penelitian kuantitatif sedangkan penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif yang menjelaskan secara

[15]Katasya Dhea Rusmifa, *Pengaruh Penerapan Sistem Pengendalian Internal Terhadap Efektivitas Pengelolaan Keuangan Daerah (Studi Pada Satuan Kerja Perangkat Daerah Kabupaten Bandung Barat),* Skripsi Online (Online), (Bandung: Universutas Pendidikan Bandung, 2017), diakses melalui situs website http://www.repository.upi.edu pada tanggal 8 Desember 2021

mendalam mengenai sistem pengendalian internal di perpustakaan khususnya dibagian pelayanan referensi dan fokus penelitian yaitu pada penerapan pengendalian internal terhadap layanan referensi di perpustakaan sedangkan penelitian sebelumnya fokus penelitian penegendalian internal terhadap laporan keuangan dan layanan sirkulasi, dari tiga penelitian diatas membuktikan bahwa penelitian yang penulis lakukan belum pernah diteliti sebelumnya baik dari segi tujuan, dan lokasi penelitian.

B. Pengendalian Internal

1. Pengertian Pengendalian Internal

Pengendalian internal merupakan bagian dari manajemen resiko yang harus dilaksanakan oleh setiap lembaga untuk mencapai tujuan lembaga, pengendalian internal dalam sebuah lembaga harus dilaksanakan secara konsisten untuk menjamin kesinambungan dan kepercayaan pihak pemberi maupun masyarakat.

Menurut Al Haryono Jusup pengendalian internal terdiri dari kebijakan dan prosedur yang dirancang manajemen dengan keyakinan memadai agar entitas mencapai tujuan dan sasarannya. Kebijakan-kebijakan dan prosedur-prosedur ini sering disebut pengendalian dan secara kolektif membentuk pengendalian internal entitas.[16] Sedangkan menurut Mulyadi pengendalian internal meliput struktur organisasi, metode dan ukuran-ukuran yang dikoordinasikan untuk menjaga

[16]Al Haryono Jusup, *Auditing (Pengauditan Berbasis ISA), (Yogyakrta: Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen YPKN, 2014), hal, 356.*

kekayaan organisasi, mengecek ketelitian dan keandalan data akuntansi, mendorong efisiensi dan mendorong dipatuhinya kebijakan manajemen.[17]

Pengendalian internal merupakan proses dan prosedur yang dijalankan untuk menyediakan jaminan yang memadai bahwa tujuan pengendalian telah dipenuhi, untuk mencapai proses pengendalian internal secara maksimal terdapat komponen-komponen, antara lain:[18]

a. Lingkungan pengendalian (*control environtment)*

   Lingkungan pengendalian merupakan sarana dan prasarana suatu organisasi atau perusahaan untuk menjalankan sistem pengendalian internal yang baik, tanpa adanya lingkungan pengendalian internal yang baik, sistem pengendalian internal yang sangat bagus pun tidak dapat dijalankan dengan baik.

b. Kegiatan pengawasan (*control activities)*

   Kegiatan pengawasan merupakan berbagai proses dan upaya untuk menegakkan pengawasan atau pengendalian operasi perusahaan. terdapat beberapa *control activities* yang diterapkan oleh perusahaan, sebagai berikut:

   1. Pemberian otorisasi atas transaksi dan kegiatan (*proper authorization of transactions and activities*)
   2. Pembagian tugas dan tanggung jawab (*segregation of duties*)
   3. Perancangan dan penggunaan dokumen dan catatan yang baik (*design and use of adequate documents and records*)

[17]Mulyadi, Sistem Akuntansi, (Jakarta: Salemba Empat, 2013), hal, 163.
[18]*Ibid,....hal, 165.*

4. Perlindungan yang cukup terhadap kekayaan dan catatan perusahaan (*adequate safeguards od assets and records*)
5. Pemeriksaan independen terhadap kinerja perusahaan (*independent checks on performance*)

c. Pemahaman resiko (*risk assessment)*

Manajemen perusahaan harus bisa mengidentifikasi berbagai risiko yang dihadapi oleh perusahaan, sehingga dapat dilakukan tindakan pencegahan untuk mengurangi kerugian-kerugian yang mungkin timbul, kelompok risiko yang dihadapi perusahaan sebagai berikut:

1. Risiko strategis adalah mengerjakan sesuatu kegiatan dengan cara yang salah sehingga menyebabkan perusahaan tidak bisa mencapai tujuannya dengan baik.
2. Risiko finansial merupakan risiko menghadapi kerugian keuangan seperti adanya pemborosan dan pencurian uang.
3. Risiko informasi merupakan menghasilkan informasi yang tidak relevan, informasi yang keliru, atau bahkan sistem informasinya tidak dapat dipercaya.

d. Informasi dan komunikasi (*information and communication*)

Suatu lembaga atau perusahaan harus mengetahui tugas masing-masing karyawan, karyawan mencatat transaksi penjualan, mengirim tagihan kepada pembeli dan yang menerima uang pembayaran, hal tersebut dilakukan agar perusahaan dapat melacak karyawan yang cenderung untuk melalukan kecurangan.

e. Pemantauan (*monitoring)*

Pemantauan adalah ketika suatu kegiatan berjalan tidak sesuai apa yang diharapkan dapat diambil tindakan secepatnya. Bentuk pemantauan di perusahaan dapat dilaksanakan dengan salah satu (atau semua) prosedur sebagai berikut:

1. Supervisi yang efektif (*effective supervision*) merupakan, melakukan pembimbingan terhadap karyawan.
2. Akuntansi pertanggung jawaban (*responsibility accounting*) merupakan, melakukan penerapan suatu sistem akuntansi yang dapat digunakan untuk menilai kinerja masing-masing manajer, departemen maupun proses yang dijalankan oleh perusahaan.
3. Audit internal (*internal auditing*) merupakan pengauditan yang dilakukan oleh auditor di dalam perusahaan untuk menilai sistem yang dijalankan perusahaan dan memberi laporan kepada manajemen mengenai usulan perbaikan sehingga manajemen dapat segera meminta untuk memperbaiki sistem tersebut.

Berdasarkan defenisi di atas dapat disimpulkan bahwa pengendalian internal merupakan suatu kegiatan pengawasan untuk menjaga kebijak-kebijakan sebuah perusahaan untuk meminimalisir kerugian yang mungkin timbul dari suatu aktivitas perusahaan sehingga dapat langsung diambil sebuah tindakan dengan

tujuan peningkatan kualitas perusahaan agar sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan. Sedangkan di perpustakaan sistem pengendalian internal merupakan suatu kegiatan pengawasan dalam pengelolaan perpustakaan agar dapat mencapai tujuan perpustakaan dengan semestinya.

2. Tujuan Pengendalian Internal

Pengendalian interal dirancang untuk memberikan jaminan bahwa tujuan organisasi dapat dicapai melalui efisiensi dan efektivitas operasi, reabilitas penyajian suatu kegiatan yang dapat dipercaya, dan ketaatan terhadap undang-undang serta kebijakan yang berlaku. Mulyadi menyatakan bahwa tujuan pokok pengendalian internal yaitu sebagai berikut:[19]

a. Menjaga kekayaan organisasi.
b. Mengecek ketelitian dan keandalan data akuntansi.
c. Mendorong efisiensi.
d. Mendorong memapatuhinya kebijakan manajemen.

Sedangkan menurut Romney menyatakan bahwa terdapat beberapa tujuan pengendalian internal, antara lain:[20]

a. Mengamankan asset.
b. Mengelola catatan dengan baik untuk melaporkan aset perusahaan secara akurat dan wajar.
c. Memberikan informasi yang reliabel dan akurat.

[19]*Mulyadi, Sistem Akuntansi,....hal, 166.*

[20]Romney, *Accounting Information Systems*, (England: Pearson Educational Limited, 2015), hal, 226.

d. Menyiapkan laporan keuangan yang sesuai dengan kriteria yang telah ditentuka.
e. Mendorong dan memperbaiki efisiensi operasional.
f. Mendorong ketaatan terhadap kebijakan menajerial yang telah ditetapkan.
g. Mematuhi hukum dan peraturan yang berlaku.

Terdapat empat tujuan pengendalian internal menurut Winarno dalam Prekanida Farizqa, antara lain sebagai berukit:[21]

a. Melindungi harta kekuasaan perusahaan.
b. Meningkatkan akurasi informasi yang dihasilkan oleh sistem informasi yang dijalankan oleh perusahaan.
c. Meningkatkan efisiensi kinerja perusahaan, sehingga dalam berbagai kegiatan dapat dilakukan penghematan.
d. Meningkatkan kepatuhan terhadap kebijakan manajemen.

Berdasarkan beberapa defenisi di atas dapat disimpulkan bahawa tujuan pengendalian internal untuk menjaga kekayaan organisasi, mematuhi hukum dan peraturan yang berlaku serta mendorong ketaatan terhadap kebijakan yang telah ditetapkan dalam suatu lembaga. Sedangkan diperpustakaan tujuan sistem pengendalian pengendalian internal untuk mematuhi segala kebijakan dan

[21]Prekanida Farizqa, *Pengaruh Keefektifan Pengendalian Internal, Ketaatan Aturan Akuntansi Dan Kesesuaian Kompensasi Terhadap Kecenderungan Kecurangan Akuntansi Dengan Perilaku Tidak Etis Sebagai Variabel Intervening.,* Jurnal Nominal, Vol, 04, No. 02, (2015), hal, 113, diakses melalui situs website http://journal.uny.ac.id pada tanggal 25 November 2021.

peraturan yang telah disusun dan sebagai upaya dalam meningkatkan kualitas pelayanan dan kinerja petugas perpustakaan.

3. Fungsi Pengendalian Internal

Pengendalian internal dapat memberikan keyakinan memadai bagi manajemen atau pimpinan pemerintah berkaitan dengan pencapaian fungsi dan tujuan pengendalian internal. Terdapat beberapa fungsi pengendalian internal menurut Romney sebagai berikut:[22]

a. Pengendalian preventif merupakan pengendalian yang berfungsi untuk melakukan pencegahan sebelum masalah tersebut timbul, seperti penentuan peraturan-peraturan dalam menjalankan kegiatan perusahaan.
b. Pengendalian detektif merupakan pengendalian internal yang berfungsi untuk mendeteksi permasalahan yang telah timbul, seperti melakukan pengauditan secara berkala.
c. Pengendalian korektif merupakan pengendalian internal yang berfungsi untuk mengidentifikasi dan memperbaiki masalah serta memulihkannya dari kesalahan tersebut, seperti melakukan perbaikan sistem yang rusak.

Pengendalian internal berfungsi untuk mengelola dan mengendalikan resiko dengan baik sehingga tercipta kegiatan operasional yang baik, fungsi pengendalian internal adalah untuk mengerahkan operasional organisasi, mencegah terjadi kecurangan, mengamankan serta memastikan bahwa aset

[22]*Romney, Accounting Information Systems,...hal, 227.*

perusahaan hanya digunakan untuk kepentingan perusahaan dan bukan digunakan untuk kepentingan individu.[23]

Berdasarkan teori diatas dapat disimpulkan bahwa fungsi pengendalian internal merupakan bentuk pelindungan suatu lembaga ornganisasi maupun perusahaan dari kecurangan, penyalahgunaan, serta memastikan kepatuhan peraturan yang berlaku, mengindintifikasi dan memperbaiki suatu masalah yang muncul, hal ini juga berlaku di perpustakaan.

C. Pelayanan Referensi

1. Pengertian Pelayanan Referensi

Pelayanan referensi adalah layanan yang memberikan jawaban kepada pengguna perpustakaan, pengguna yang datang ke perpustakaan mungkin memiliki pertanyaan tentang suatu topik tertentu dan mencoba mencari jawabannya pada petugas pelayanan informasi atau meminta saran dan bimbingan dari petugas pelayanan rujukan dalam mencari jawaban pertanyaannya.[24]

Menurut *Louis Shores* dalam Umi Kalsum menyatakan bahwa pelayanan referensi adalah bagian dari pelayanan perpustakaan yang tugasnya menginterprestasikan seluruh koleksi perpustakaan untuk kepentingan pemakainya.[25] Sedangkan menurut *American Library Association* (ALA),

---

[23]Sari Permata Dewi, *Pengaruh Pengendalian Internal Dan Gaya Kepemimpinan Terhadap Kinerja Karyawan Spbu Yogyakarta, Jurnal Nominal, Vol 01, No.01, (2012), hal, 67,* diakses melalui situs website http://journal.uny.ac.id pada tanggal 25 November 202

[24]Elva Rahma, *Akses dan Layanan Perpustakaan:Teori dan Aplikasi*, (Jakarta: Prenadamedia Group, 2018), hal, 74.

[25]Umi Kalsum, Referensi sebagai Layanan, Referensi Sebagai Tempat: Sebuah Tinjauan Terhadap Layanan Referensi Di Perpustakaan Pengguruan Tinggi, Jurnal Iqra', Vol, 10, No. 11, (2016), hal, 135, diakses melalui situs website http://jurnal. uinsu.ac.id pada tanggal 25 November 202

pelayanan referensi merupakan sebagian layanan perpustakaan yang secara langsung berhubungan dengan pembaca dalam memberikan informasi dan penggunaan sumber-sumber perpustakaan untuk kepentingan studi dan riset.[26]

Pelayanan referensi merupakan bantuan yang diberikan kepada pemustaka secara perorangan ketika pengguna perpustakaan mencari informasi, bantuan tersebut dilakukan oleh petugas perpustakaan pelayanan referensi untuk memenuhi kebutuhan informasi pemustaka, baik secara lansung maupun tidak langsung. Putugas layanan tidak hanya menjawab pertanyaan subtantif, tetapi juga membimbing pemustaka untuk memilih dan menggunakan sarana yang tepat untuk penelusuran informasi, petugas mengarakan pemustaka ke sumber informasi, membantu pemustaka mengevaluasi, bahkan merujuk pada sumber di luar perpustakaan, kegiataan ini disebut pelayanan refrensi.[27]

Menurut Lasa dalam Juli Handayani terdapat beberapa jenis koleksi referensi antara lain:[28]

a. Kamus (*dictionary*),
b. Ensiklopedi (*Encyclopedia*)
c. Sumber Biografi
d. Indeks
e. Abstrak
f. Buku pedoman
g. Directory
h. Almanak

---

[26] *Elva Rahma, Akses dan Layanan Perpustakaan:Teori dan Aplikasi,...hal, 78*
[27] *Ibid,...hal, 79*.
[28] Juli Handayani, *Pelayanan Referensi Sebagai Penunjang Informasi Bagi Pemustaka Di Lingkungan Perpustakaan Universitas Sumatera Utara*, (Universitas Sumatera Utara , 2015), hal, 5.

i. Buku Tahunan

j. Sumber-sumber Ilmu bumi

k. Penerbitan pemerintah

Berdasarkan beberapa teori di atas dapat disimpulkan bahwa pelayanan referensi merupakan bagian dari perpustakaan yang bertugas memberikan bantuan informasi secara tepat kepada pemustaka, dan penggunaan sumber-sumber informasi yang dapat memenuhi kebutuhan pemustaka.

2. Tugas Pelayanan Referensi

Petugas pelayanan referensi mempunyai tugas sebagai penghubung antara koleksi dan pemakai perpustakaan. Petugas layaanan referensi dituntut untuk selalu siap menjawab dan memberi petunjuk kepada pemakai, bagaimana memberi jawaban dan keterangan secara cepat dan tepat. Terdapat beberapa tugas pelayanan referensi, antara lain:[29]

a. Menerima pertanyaan

Ketika menerima pertanyaan, petugas layanan referensi hendaknya memperhatikan untuk keperluan apa informasi tersebut dibutuhkan dan mengetahui identitas, kualifikasi dan spesialisasi penanya sehingga petugas referensi dapat menetapkan jawaban yang akan diberikan.

جامعة الرانري
AR-RANIRY

[29]Sumardji, P, *Pelayanan Referensi di Perpustakaan*, (Yogyakarta: Kanisius, 1992), hal, 65.

b. Mencatat dan mengklasifikasikan pertanyaan

Pertanyaan yang diajukan oleh pemakai perpustakaan dianalisis dan diklasifikasikan agar dapat ditentukan sumber referensi yang sesuai dengan pertanyaan tersebut.

c. Mengerjakan penelusuran

Pertanyaan yang harus dijawab berdasarkan suatu sumber referensi, atau pertanyaan yang memerlukan beberapa bahan pustaka tertentu, perlu dijawab melalui penelusuran, hasil penelusuran dapat berupa sumber-sumber yang menunjuk dimana informasi dapat ditemukan.

d. Mencatat jawaban

Jawaban yang membutuhkan penelusuran hendaknya dicatat dalam formulir pertanyaan dan jawaban referensi, hal ini agar dapat digunakan untuk menghadapi pertanyaan-pertanyaan sejenis yang sering ditanyakan pemakai perpustakaan.

e. Menyampaikan jawaban

Jawaban dapat disampaikan secara langsung secara lisan maupun dalam bentuk tertulis, apabila petugas referensi tidak dapat menjawab pertanyaan hendaknya petugas memberikan saran-saran yang dapat membantu pemakai perpustakaan untuk menemukan informasi, seperti dengan menunjuk perpustakaan atau jasa informasi lain.[30]

[30]Rahayuningsih, *Pengelolaan Perpustakaan*. (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2007), hal. 34

f. Bimbingan Penelusuran informasi

Pada umumnya bimbingan penelusuran informasi diperpustakaan dilakukan kepada pemakai yang mengalami kesulitan dalam menemukan informasi tertentu. Untuk perpustakaan yang memiliki koleksi referensi yang cukup banyak dan ditangani oleh petugas tersendiri , maka tugas untuk melakukan bimbingan atau penelusuran informasi biasanya dilakukan oleh petugas pelayanan referensi. Bimbingan tersebut tergantung dari pertanyaan atau permintaan pemakai perpustakaan.

g. Mempromosikan Koleksi Referensi

Agar koleksi referensi diketahui dan dikenal oleh pemakai perpustakaan diperlukan usaha untuk memperkenalkan koleksi referensi atau rujukan, sehingga daya guna dan frekuensi penggunaannya menjadi semakin tinggi, maka unit pelayanan referensi di perpustakaan perlu melakukan promosi koleksi referensi.[31]

Menurut Mustafa pada dasarnya berhasil tidaknya tugas-tugas pelayanan referensi bergantung pada kemampuan pustakawan referensi itu sendiri, terdapat beberapa hal yang harus dipenuhi agar tugas pelayanan di referensi dapat berjalan dengan baik dan berhasil, antara lain:[32]

---

[31]*Ibid,....hal, 36.*

[32]Mustafa, *Bahan Rujukan Umum*. (Jakarta : Universitas Terbuka, Departemen Pendidikan Nasional, 2001), hal, 123

a. Menyediakan sumber referensi harus benar-benar memadai.
b. Menyediakan pengertian yang jelas tentang informasi yang dibutuhkan.
c. Petugas pelayanan referensi harus mempunyai daya ingatan yang baik.
d. Mempunyai daya imajinasi yang baik sehingga mampu melahirkan sikap mental yang luwes dan akan mampu melihat subyek yang dipertanyakan dalam kaitannya dengan subjek-subjek lain secara keseluruhan.
e. Tidak hanya terpaku pada satu sumber saja yang digunakan untuk menjawab pertanyaan referensi.

Berdasarkan defenisi diatas dapat disimpulkan bahwa tugas pelayanan referensi merupakan kegiatan yang dilakukan dalam memcatat informasi, menyampaikan jawaban, menerima pertanyaan dari pengguna perpustakaan serta melakukan bimbingan dan mempromosikan koleksi referensi kepada pengguna perpustakaan, untuk dapat melaksanakan tugas pelayanan referensi secara maksimal petugas pelayanan referensi dituntu untuk memiliki skill yang baik sesuai dengan bidang yang dikuasai agar kebutuhan informasi pengguna dapat terpenuhi dengan baik.

3. Fungsi Pelayanan Referensi

Pada umumnya layanan referensi pada setiap jenis perpustakaan mempunyai tujuan yang sama yaitu memberikan pelayanan yang baik dan efisien kepada pemakai perpustakaan. Agar tugas layanan referensi berjalan dengan baik

maka petugas referensi perlu memperhatikan fungsi-fungsi layanan referensi sebagai berikut:[33]

a. Fungsi informasi

   Petugas layanan referensi dapat memberikan jawaban terhadap pertanyaan singkat maupun penelusuran informasi yang luas dan mendetail sesuai dengan kebutuhan pemakai.

b. Fungsi bimbingan

   Memberikan bimbingan kepada pemakai perpustakaan untuk menemukan bahan pustaka yang dibutuhkan, misalnya melalui katalog perpustakaan, buku-buku referensi, serta bahan pustaka lainnya dan bagaimana cara menggunakannya untuk menemukan informasi yang dibutuhkan.

c. Fugsi pengarahan dan instruksi

   Petugas memperkenalkan kapada pemakai tentang bagaimana menggunakan perpustakaan secara umum, penggunaan sumber-sumber bibliografi dengan baik. dengan maksud untuk menggairahkan dan meningkatkan penggunaan perpustakaan. Pengarahan ini dapat dilakukan secara formal maupun informal. Secara formal biasanya melalui program instruksi yang telah dipersiapkan serta disusun dengan cermat dan matang yang disesuikan dengan kebutuhan. Pengenalan dilakukan oleh perpustakaan perguruan tinggi adalah

[33]*Elva Rahma, Akses dan Layanan Perpustakaan:Teori dan Aplikasi,...hal, 76*

melalui pengenalan kehidupan kampus atau orientasi kepada mahasiswa baru. Sedangkan untuk informal dilakukan terhadap pengunjung yang datang meminta penjelasan.

d. Fungsi supervise

Petugas layanan referensi dapat mengamati pengunjung baik dalam hal kebutuhan informasi yang diperlukan maupun latar belakang sosial dan tingkat pendidikan agar dapat menjawab pertanyaan dengan tepat.

e. Fungsi bibliografis

Petugas layanan referensi perlu secara teratur menyusun daftar bacaan atau bibliografi untuk keperluan penelitian atau mengenal bahan bacaan yang baik dan menarik.[34]

Menurut Karmidi Martoatmojo menyatakan bahwa fungsi pelayanan adalah memungkinkan pemustaka menemukan informasi dengan cepat dan tepat serta memungkinkan pemustaka menelusuri informasi dengan pilihan yang lebih luas dan menggunakan koleksi referensi dengan lebih tepat guna, serta fungsi pelayanan referensi adalah untuk memenuhi kebutuhan pemustaka mecakup mencari informasi dan menggunakan sumber informasi yang ada di perpustakaan.[35]

Berdasarkan uraian defenisi diatas dapat disimpulkan bahwa fungsi pelayanan referensi adalah sebagai pemberi informasi, memperkenalkan koleksi

[34] *Ibid,...hal,76.*

[35] Karmidi Martoatmojo, *Pelayanan bahan pustaka*, (jakarta : universitas terbuka,1994), hal, 48.

perpustakaan kepada pemustaka serta membantu pemustaka menemukan sumber-sumber informasi yang dibutukan.

D. Pengaruh Pengendalian Internal terhadap Pelayanan Referensi

Pengaruh menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia adalah kekuatan yang ada atau yang timbul dari sesuatu, seperti orang, benda yang turut membentuk watak, kepercayaan, atau perbuatan seseorang.[36] Pengaruh merupakan suatu keadaan dimana ada hubungan timbal balik atau hubungan sebab akibat antara apa yang mempengaruhi dengan apa yang dipengaruhi.[37]

Pengaruh di bagi menjadi dua, ada yang positif, ada pula yang negatif. Bila seseorang memberi pengaruh positif kepada masyarakat, ia bisa mengajak mereka untuk menuruti apa yang ia inginkan. Namun bila pengaruh seseorang kepada masyarakat adalah negatif, maka masyarakat justru akan menjauhi dan tidak lagi menghargainya.[38] Dalam hal ini pengaruh lebih yang dimaksud adalah pengeruh pengendalian internal terhadap layanan referensi diperpustakaan yang diharapkan dapat membawa perubahan pada suatu lembaga untuk menuju arah yang lebih positif.

Pengendalian internal dapat mempengaruhi terhadap keberlangsungan kegiatan pelanyanan referensi diperpustakaan, hal ini disebabkan oleh tujuan dan fungsi pengendalian untuk menjaga menajemen suatu lembaga secara baik dan tepat, serta mematuhi segala kebijakan dan peraturan yang telah ditetapkan, sehingga dengan adanya pengendalian internal tersebut dapat mempengaruhi

---

[36]Suharno dan Retnoningsih, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, (Semarang: Widya Karya, 2006), hal, 243.

[37]*Ibid,...hal, 244.*

[38]*Ibid,...hal, 245*

kegiatan dalam pemberian informasi secacara tepat dan sesuai dengan kebutuhan pengguna perpustakaan. Pengendalian internal dapat memperngaruhi dan menuntuk petugas perpustakaan agar mampu melakukan kegiatan suatu pekerjaan yang sesuai dengan kebijakan yang telah ditentukan.

Berdasarkan beberapa defenisi diatas dapat disimpulkan bahwa pengendalian internal dapat mempengeruhi pelaksanaan kegiatan pelayanan referensi diperpustakaan, hal ini disebabkan dengan tujuan dan fungsi pengendalian internal untuk menjaga, mendorong dan mematuhi kebijakan peraturan yang berlaku untuk menciptakan suatu pelaksanaan kegiatan yang baik dan efisien.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Rancangan Penelitian

Penelitian ini berpusat pada penerapan sistem pengendalian internal dalam pelayanan referensi di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Aceh Besar. Jenis penelitian yang dilakukan ialah penelitian kualitatif. Penelitian kualitatif merupakan suatu metode untuk menganalisa keadaan atau kondisi objek yang alamiah yang dimana peneliti menjadi instrumen kunci, metode pengumpulan data menggunakan trianggulasi (gabungan) dengan menganalisis data yang bersifat induktif, dan hasil penelitian kualitatif lebih memfokuaskan pada maknanya dibandingkan generalisasinya.[39]

Pendekatan kualitatif merupakan metode penelitian untuk menggambarkan peristiwa secara sistematis, aktual dan akurat mengenai fakta-fakta, sifat, serta hubungan atau fenomena yang diselidiki.[40] Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Penerapan Sistem Pengendalian Internal dalam Pelayanan Referensi di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Aceh Besar.

[39]Sandu Siyoto, Ali Sodik, *Dasar Metodelogi Penelitia*n, (Yogyakarta: Literasi Media Publishing, 2015), hal, 119.

[40]A. Muri Yusuf, Metode Penelitian: kuantitatif, Kualitatif dan Penelitian Gabungan, (Jakarta: Kencana, 2017), hal, 368

B. Lokasi dan Waktu Penelitian

Lokasi penelitian pada skripsi ini dilakukan di Dinas Perpustakaan dan Dinas Kearsipan Kabupaten Aceh Besar Jl. Prof. A. Majid Ibrahim, Kota Jantho Kabupaten Aceh Besar. Alasan penulis memilih lokasi penelitian di Dinas Perpustakaan dan Dinas Kearsipan Kabupaten Aceh karena terdapat penerapan sistem Pengendalian internal dalam pelayanan referensi di perpustakaan tersebut.

C. Fokus Penelitian

Fokus peneltian adalah suatu pembatasan masalah dan pemusatan konsentrasi pada tujuan penelitian yang akan diteliti yang bertujuan untuk mempermudah peneliti dalam melaksanakan penelitian.[41] Penelitian ini difokuskan pada penerapan sistem pengendalian internal dalam pelayanan referensi di Perpustakaan dan Dinas Kearsipan Kabupaten Aceh Besar.

D. Subjek dan Objek Penelitian

Subjek penelitian merupakan orang, individu atau lembaga yang dijadikan satuan atau unit yang akan diteliti. Sedangkang objek adalah sifat dari keadaan dari orang, individu, benda atau yang menjadi pusat penelitian.[42] Dalam penelitian ini yang menjadi subjek penelitian sebanyak tujuh orang yaitu terdiri dari kepala dan tiga orang pustakawan serta tiga orang pemustaka di Perpustakaan dan Dinas Kearsipan Kabupaten Aceh Besar, sedangkan yang menjadi objek yaitu penerapan sistem pengendalian internal dalam pelayanan referensi.

---

[41] Salim. Haidir, *Penelitian: Metode, Pendekatan dan Jenis,*(Jakarta: Kencana, 2019), hal 36

[42]Muri Yusuf, Metode Penelitian: *Kuantitatif, Kualitatif dan Penelitian Gabungan*, (Jakarta: Kencana, 2017), hal 367

E. Kredibilitas Data

Uji kredibilitas merupakan kepercayaan atau tingkat ukuran suatu kebenaran data yang telah dikumpulkan dari hasil penelitian kualitatif, dilakukan dengan perpanjangan pengamatan, peningkatan ketentuan dalam penelitian, triangulasi, diskusi dengan teman sejawat, analisis kasus negatif dan *member check*.[43] Dalam penelitian ini peneliti menggunakan perpanjangan pengamatan, *member check* dan triangulasi karena peneliti ingin mendapatkan data yang akurat.

1. Perpanjangan pengamatan adalah peneliti kembali ke lapangan melakukan pengamatan, wawancara dengan sumber data yang pernah ditemui maupun yang baru.
2. *Member chek* merupakan proses pengecekan data yang diperoleh peneliti kepada pemberi data, tujuan *member check* adalah agar informasi yang diperoleh dan akan digunakan dalam penulisan laporan sesuai dengan sumber data atau informan.
3. Triangulasi merupakan pengecekan data atau sumber dari berbagai cara dan waktu yaitu triangulasi sumber dan triangulasi pengumpulan data. triangulasi terdiri dari triangulasi dengan sumber banyak (*multiple sources*) serta triangulasi dengan teknik yang banyak (*multiple methods*).[44]

[43]Sugiono, *Metode Penelitian Kualitatif; Untuk Penelitian yang Bersifat Eksploratif, Enterpretif, Interaktif dan Konstruktif*, (Bandung:Alfabate, 2017), hal. 185

[44] *Ibid, hal. 186*

Peneliti menggunakan ketiga metode tersebut untuk mengetahui lebih dalam penerapan sistem pengendalian internal dalam pelayanan referensi di Perpustakaan dan Dinas Kearsipan Kabupaten Aceh Besar dan menyusiakan dengan data yang sudah peneliti dapatkan sehingga data sesuai dan akurat dengan yang diberikan oleh pemberi data.

F. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang peneliti lakukan dalam penelitian ini adalah dengan melakukan, observasi, wawancara dan dokumentasi, observasi dilakukan untuk memperoleh data primer yaitu sumber informasi yang didapatkan oleh peneliti dari staf pustakawan di lokasi penelitian, sedangkan data sekunder berupa data dokumentasi dan arsip-arsip yang diperoleh peneliti di Perpustakaan dan Dinas Kearsipan Kabupaten Aceh Besar.

1. Observasi

Metode observasi merupakan suatu kegiatan yang dilakukan dengan cara pengamatan langsung ke lokasi penelitian untuk dapat melihat objek yang akan diteliti dan memperoleh data yang lebih akurat yang dibutuhkan sebagai pelengkap dalam penelitian.[45]

Observasi yang dilakukan peneliti dalam penggumpulan data menggunakan observasi partisipatif aktif yang mana mengikut sertakan penulis dalam aktivitas yang diamatinya, dengan observasi tersebut sehingga data yang didapatkan lebih lengkap , akurat, tajam dan mendapatkan informasi yang jelas. Oleh karena itu penulis mengunakan pedoman observasi untuk mengamati secara

[45] *A. Muri Yusuf, Metode Penelitian,..., hal,372*

langsung mengenai penerapan sistem pengendalian internal dalam pelayanan referensi di Perpustakaan dan Dinas Kearsipan Kabupaten Aceh Besar.

2. Wawancara

Wawancara merupakan metode pengumpulan data dengan memberikan suatu pertanyaan kepada informan dan mencatatkan atau merekam jawaban dari informan, wawancara dapat dilakukan secara langsung ataupu tidak langsung antara penwawancara dengan informan atau subjek yang memberikan keterangan pada penelitian.[46] Wawancara yang peneliti lakukan adalah wawancara semiterstuktur, wawancara ini bertujuan untuk menemukan permasalahan secara lebih terbuka, dimana pihak yang diajak wawancara diminta pendapat dan ide-idenys.[47]

Dalam penelitian ini peneliti mengadakan wawancara secara langsung dengan kepala dan pustakawan di Perpustakaan dan Dinas Kearsipan Kabupaten Aceh Besar yang dipilih oleh peneliti sebagai subjek untuk mengumpulkan informasi tentang penerapan sistem pengendalian internal pada pelayanan referensi. Peneliti memilih informan sesuai dengan kriteria-kriteria tertentu untuk mendapatkan informasi yang sesuai, adapun informan yang penulis wawancarai adalah sebanyak tujuh subjek yang terdiri dari kepala perpustakaan dan petugas pada pelayanan referensi.

3. Dokumentasi

---

[46] Solimun, Armanu, *Metodologi penelitian Kuantitatif Perspektif Sistem*, (Malang: UB Press, 2018), hal, 87.

[47] Punaji Setyosari, *Metode Penelitian Pendidikan & Pengembangan*, (Jakarta: kencana, 2016), hal, 247

Dokumentasi merupakan cara pengumpulan data melalui catatan peristiwa, gambar atau monumental dokumen yang berhubungan dengan objek penelitian.[48] Teknik dokumentasi pada penelitian ini agar memperoleh data yang berbentuk struktur organisasi, tugas dan tanggung jawab organisasi dan catatan dokumentasi yeng berhubungan dengan penelitian. Peneliti mengumpulkan sebanyak-banyaknya dokumentasi yang dapat memperkuat data dalam penelitian yang sedang dilakukan yang berkaitan dengan penerapan sistem pengendalian internal dalam pelayanan referensi di Perpustakaan dan Dinas Kearsipan Kabupaten Aceh Besar.

Tabel 3.1 hubungan variabel, indikator, dan instrumen

No	Variabel	Indikator	Instrumen
1.	Sistem Pengendalian Internal	1. Kegiatan Pengawasan 2. Pemahaman Resiko 3.Informasi dan Komunikasi 4. Pemantauan	Observasi, Wawancara, Dokumentasi.
2.	Layanan Referensi	1.Menerima Pertanyaan dan Informasi 2.Mencatat dan Mengklasifikasi Pertanyaan 3.Menyampaikan Jawaban dan bimbingan Penelusuran Informasi 4.Menyediakan Sumber Informasi yang Memadai	Observasi, Wawancara, Dokumentasi.

[48] Albi Anggito, Johan Setiawan, *Metode Penelitian Kualitatif*, (Suka Bumi: CV Jejak, 2018), hal, 145

G. Teknik Analisis Data

Analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil observasi, wawancara, catatan lapangan dan dokumentasi, dengan cara mengorganisasikan data kedalam kategori, menjabarkan kedalam unit-unit, melakukan sintesa, menyusun kedalam pola, memilih mana yang penting dan yang akan dipelajari dan membuat kesimpulan sehingga mudah difahami oleh diri sendiri maupun orang lain.[49]

Penelitian ini adalah teknik analisis data dengan menggunakan pendekatan kualitatif, peneliti menggunakan model analisis *Miles* dan *Huberman* dalam analisis data kualitatif,[50] atara lain:

1. Reduksi data, Peneliti merangkum dan meringkas catatan dilapangan dengan memilah dan menilai data dari segi informan yang berhubungan dengan pokok-pokok penelitian.
2. Penyajian atau display data, langkah ini merupakan upaya menyajikan data untuk melihat gambaran keseluruhan atau bagian tertentu dari penelitian sesuai dengan masalah.
3. Penarikan kesimpulan dan verifikasi data, tindakan terakhir merupakan upaya untuk mencari dan menentukan makna terhadap data yang dikumpulkan dengan mencari pola hubungan, persamaan dan hal-hal yang timbul, kegiatan ini dilakukan setelah tahapan di atas dengan melihat, mempertanyakan kembali dan meninjau secara ointas hasil catatan di lapangan.

---

[49] Sugiyono, *Metode Penelitian...*,hal. 131

[50] Hengki Wijaya, *Analisis Data Kulitatif Ilmu Pendidikan Teknologi*, (Makassar: Sekolah Tinggi Theologia Jaffray, 2018), hal, 51.

Semua data darihasil observasi, wawancara dan dokumentasi yang peneliti dapatkan dilapangan peneliti mencatat dan mengrangkum, kemudian peneliti menyeleksi data yang relevan dengan tujuan penelitian. Data yang telah peneliti seleksi kemudian dianalisis dan disajikan dalam bentuk kalimat-kalimat deskriptif, menarik kesimpulan dan menyusunnya menjadi laporan penelitian.

جامعة الرانري
AR-RANIRY

BAB IV
HASIL PENELITIAN DAN PEBAHASAN

A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian

a. Profil Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Aceh Besar

Pemerintah Kabupaten Aceh Besar membentuk Kantor Arsip dan Perpustakaan melalui perda Kabupaten Aceh Besar Nomor 27 tahun 2001 tenteng pembentukan dan susunan Organisasi Kantor Arsip dan Perpustakaan Kabupaten Aceh Besar.

Pada Tahun 2008 terjadi perubahan kedua berdasarkan Qanun Kabupaten Aceh Besar Nomor 03 Tahun 2008 tanggal 21 Juli 2008 tentang pembentukan dan susunan organisasi Kantor Arsip dan Perpustakaan Kabupaten Aceh. Pada tanggal 02 November 2016 terjadi perubahan ketiga berdasarkan Qanun Kabupaten Aceh Besar Nomor 02 tahun 2016 dengan perubahan dari Kantor Arsip dan Perpustakaan Kabupaten Aceh Besar menjadi Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Aceh Besar dan peraturan Bupati Aceh Besar Nomor 19 Tahun 20017 tetang kedudukan, susunan orgaisasi, tugas dan fungsi serta tata kerja Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Aceh Besar.[51]

Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Aceh Besar merupakan lembaga pelayanan yang berkedudukan sebagai unsur penunjang pemerintah Kabupaten Aceh Besar dalam rangka menyelenggarakan tugas dan fungsinya. Pimpinan tertinggi Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Aceh Besar

[51]Profil SejarahPerpustakaan dan Kearsiapan Kabupaten Aceh Besar Tahun 2022

dijabat oleh seorang kepala Dinas yang mengembang tugas dan fungsi masyarakat, sedangkan tugas teknis dijalankan oleh sekretaris, kepala sub bagian dan kasi.

Dalam penerapan sistem pengndalian internal kepa;a perpustakaan dan tim pengawasan Dinas Perpustakaan dan Kearsiapan Kabupaten Aceh Besar telebih dulu melakukan sosialisasi serta rapat bersama seluruh anggota karyawan dan staf pustakawaan. Sosiali tersebut dilakukan dengan cara meberikan arahan serta bimbingan kepada pustakawan dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawab yang telah diberikan untuk mencapai tujuannya, sedangkan dalam proses rapat pimpinan dan anggota pustakawan merancang kebijakan dan peraturan yang dapat dipatahui dan dilakukan sesuai dengan visi dan misi Dinas Perpustakaan dan Kearsiapan Kabupaten Aceh Besar serta dilakukan evaluasi setahun sekali untuk menilai pencapai dan kendala yang dihadapi oleh petugas.

b. Visi dan Misi Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Aceh Besar

1. Visi

Adapun Visi Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Aceh Besar yaitu "Terwujudnya Perpustakaan dan Kearsiapan sebagai pusat sarana pembelajaran serta pengembangan informasi yang bermartabat dalam Syariat Islam".

2. Misi

Adapun Misi Perpustakaan dan kearsiapan kabupaten Aceh Besar adalah sebagai berikut:

1) Meningkatkan jangkauan layanan Perpustakaan secara merata kepada semua lapisan masyarakat
2) Meningkatkan minat dan budaya baca masyarakat dan pelajar.
3) Meningkatkan pelayanan, pengelolaan dan pengawasan Perpustakaan dan Kearsipan.[52]

c. Struktur Organisasi Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Aceh Besar

Adapun susunan struktur organisasi Perpustakaan dan Kearsipan kabupaten Aceh Besar sebagai berikut:[53]

[52]Profil SejarahPerpustakaan dan Kearsiapan Kabupaten Aceh Besar Tahun 2022
[53] Profil SejarahPerpustakaan dan Kearsiapan Kabupaten Aceh Besar Tahun 2022

B. Hasil Penelitian Dan Pembahasan

1. Sistem Pengendalian Internal Petugas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Aceh Besar

Berdasarkan hasil penelitian di lapangan penulis menemukan bahwa sistem pengendalian internal di Perpustakaan dan Kearsiapan Kabupaten Aceh Besar, petugas telah melaksanakan pengawasan dalam mengatur manajemen dan berkerja sesuai dengan lembaran kerja yang telah ditentukan. Sistem pengendalian internal telah diterapkan sejak tahun 2019 untuk mengatur kebijakan dan menajemen perpustakaan secara maksimal dalam mencapai tujuan yang telah direncanakan sesuai dengan visi dan misi perpustakaan yaitu sebagai pusat pembelajaran serta untuk meningkatkan budaya baca bagi seluruh lapisan masyarakat. Hal ini dibenarkan oleh kepala Dinas Perpustakaan dan Kerasipaan Kabupaten Aceh Besar mengenai penerapan sistem pengedalian internal.

"Dalam menilai sistem pengendalian internal bagi petugas perpustakaan yang telah diterapkan untuk mencapai tujuannya dapat dilihat dari beberapa aspek-aspek komponen sebagai berikut".[54]

a. Kegiatan Pengawasan

Dalam upaya mendapatkan data yang signifikan terkait dengan penerapan sistem pengendalian internal di Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Aceh besar penulis melengkapi data penelitian ini dengan melakukan wawancara dengan kepala dan petugas perpustakaan megenai kegiatan pengawasan sistem pengendalian internal yang dilakukan di

[54]Hasil Wawancara dengan Kepala Dinas Perpustakaan dan Kearsiapan Kabupaten Aceh Besar pada tanggal 18 Mei 2022

Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Aceh besar adalah sebagai berikut:

"Kegiatan pengawasan dilakukan secara langsung oleh lapisan pimpinan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Aceh Besar yang dilakukan secara rutinitas setiap tahunnya sebagai upacaya untuk mengevaluasi pecapaian kinerja petugas perpustakaan dalam mengelola serta meberikan layanan kepada pemustaka. Pengawasan dilakukan sesuai dengan tugas dan tanggung jawab yang telah diberikan, dari pengawasan tersebut khususnya dibagian layanan referensi petugas yang berhadapan secara langsung dengan pemustakan dalam meberikan segala informasi yang dibutuhkan telah di berikan pelatihan untuk meningkatkan kualitas kinerja petugas. Hal ini juga dibenarkan oleh Kepala Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Aceh Besar. Beliau mengatakan pengawasan tersebut dilakukan disebabkan petugas perpustakaan memiliki latar belakangan ilmu pengetahuan yang berbeda-beda".[55]

Hal serupa juga juga dikatakan oleh petugas perpustakaan pada saat wawancara berlangsung.

"Pengawasan yang telah dilakukan bertujuan agar tanggung jawab yang telah diberikan dapat diselesaikan dengan cara maksimal serta untuk meningkatkan kinerja dan fungsi perpustakaan sebagai pusat pembelaja, dengan adanya pengawasan tersebut kekurangan dalam pengelolaan layanan perpustakaan dapat ditemukan seperti halnya dalam meberikan informasi kepada pemustaka dibagian layanan referensi sehingga dapat dilakukan evaluasi agar petugas perpustakaan kedepannya dapat meberikan layanan sesuai dengan kebutuhan informasi yang dibutuhkan oleh pemustaka."[56]

b. Pemahaman Resiko

Berdasarkan hasil wawacara penulis dilapangan mengenai kebijakan dalam sistem pengendalian internal dalam pemahaman resiko ini dilakukan sebagai bentuk untuk mengindentifikasi berbagai resiko yang dihadapi oleh petugas perpustakaan dalam pelaksanaan tanggung jawab

[55]Hasil Wawancara dengan Kepala Dinas Perpustakaan dan Kearsiapan Kabupaten Aceh Besar pada tanggal 17 Mei 2022

[56] Hasil Wawancara dengan Petugas Dinas Perpustakaan dan Kearsiapan Kabupaten Aceh Besar pada tanggal 17 Mei 2022

yang telah diberikan. Sehingga dapat dilakukan tindakan sebagai upaya untuk mengurangi risiko ketidaksesuaian dalam meberikan pelayanan kepada pengguna. Kegiatan pemahaman resiko ini dilakukan sebagai bentuk untuk mengatasi kekurangan dan permasalahan yang dihadapi oleh petugas dalam meberikan pelayanan kepada pengguna agar tujuan dan informasi yang diberikan kepada pengguna di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Aceh Besar tepat sasaran sehingga berbagai fasilitas yang telah disediakan untuk kepentingan belajar dan menelusuri berbagai informasi untuk kepentingan akademik maupun non akademk dapat dimanfaatkan secara maksimal, hal ini telah dibenarkan oleh Kepala Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Aceh Besar.

"Pemahaman resiko selalu menjadi poin utama dalam setiap evaluasi kinerja dan tanggung jawab yang telah diberikan kepada petugas perpustakaan agar setiap kinerja yang telah diberikan petugas dapat melaksanakan sesuai dengan tanggung jawab masing-masing sehingga pemustaka dapat merasakan kepuasan dalam mencari berbagai sumber informasi hal ini juga dapat mengembangkan layanan dan meningkatkan minat kunjung pemustaka ke Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Aceh Besar, proses penerapan yang dilakukan yaitu petugas mengindentifikasi terlebih dulu informasi dari setiap pertanyaan dari pengguna agar dapat meberikan jawaban sesuai dengan yang dibutuhkan ".[57]

c. Informasi, Komunikasi dan Pemantauan

Berdasarkan hasil penelitian dilapangan mengenai kebijakan sistem pengendalian internal dalam berkomunikasi, informasi dan pemantau, penulis menemukan bahwa petugas perpustakaan telah mengetahui setiap tanggung jawab dan tugas yang telah diberikan, namun dalam pelaksanaan

[57] Hasil Wawancara dengan Kepala Dinas Perpustakaan dan Kearsiapan Kabupaten Aceh Besar pada tanggal 18 Mei 2022

kinerja tersebut ditemukan beberapa kendala dan kekurangan yang dihadapi oleh petugas perpustakaan, khususnya dibagaian referensi, petugas masih belum sepenuhnya dapat memberikan informasi secara maksimal kepada pengguna, disebabkan keterbatasan kemampuan dalam berkomunikasi. Hal ini juga dibenarkan oleh Kepala Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Aceh Besar.

"Dari pemantaun yang dilakukan terdapat beberapa kendala yang dihadapi oleh petugas perpustakaan, khususnya dibagian layanan referensi masih terdapat petugas yang belum sepenuhnya dapat meberikan jawaban atas informasi yang di tanyain oleh pemustaka atau pengujung, sehingga dengan adanya pemantauan tersebut kendala tersebut dapat diatasi dengan terus diberikan pelatihan secara rutin agar petugas layanan perpustakaan dapat berkerja dan melanyanin pemustaka secara maksimal. Beliau juga mengatakan sejaui ini telah terdapat 3 petugas layanan referensi yang telah mengikuti pelatihan dalam mengelola perpustakaan dan hal ini terus dilakukan secara bergeliran agar pengelolaan perpustakaan dapat dilaksanakan semestinya".[58]

Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan pemustaka menemukan bahwa pemustaka juga dapat merasakan penerapan sistem pengendalian internal yang telah diterapkan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Aceh Besar, hal ini dapat dirasakan dari pelayanan yang diberikan serta koleksi yang sebelumnya tidak mencukupi dengan adanya pengawasan dan kebijakan yang dibuat sekarang sudah dapat memenuhi kebutuhan informasi pengguna mesti belum sepenuhnya dapat dilakukankan namun hal ini sudah sangat bagus.[59]

[58] Hasil Wawancara dengan Kepala Dinas Perpustakaan dan Kearsiapan Kabupaten Aceh Besar pada tanggal 18 Mei 2022

[59] Hasil Wawancara dengan Pemustaka di Dinas Perpustakaan dan Kearsiapan Kabupaten Aceh Besar pada tanggal 20 Juli 2022

2. Layanan Referensi di Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Aceh Besar

Berdasarkan hasil penelitian dilapangan penulis menemukan bahwa layanan referensi yang telah diterapkan di Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Aceh Besar merupakan sebuah layanan yang menarik minat kunjung pemustaka dalam mencari informasi-informasi seperti bahan rujukan, bilbiografi, katalogisasi, kamus dan ensiklopedia, yang dimana informasi dan koleksi tersebut tidat dipinjamkan oleh pemustaka, pemustaka hanya bisa membaca dan mencari informasi serta membaca diruangan referensi. Layanan referensi di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Besar dikelola sebanyak 3 petugas perpustakaan yang memiliki latar belakang yang berbeda-beda.

"Pada layanan referensi tidak hanya menjediakan bahan rujukan namun petugas perpustakaan juga harus memiliki kemampuan dalam memediasi atau meberikan informasi, bimbingan kepada pemustaka yang ingin mencari koleksi rujukan. Sehingga terdapat beberapa aspek yang harus diperhatikan dalam menyelesaikan tugas dan tanggung jawab yang telah diberikan, antara lain".[60]

a. Menerima dan Mengklasifikasikan pertanyaan

Berdasarkan hasil penelitian dilapangan mengenai prosedur dan kebijakan dalam pelayanan referensi dalam menerima dan mengkalsifikasikan pertanyaan di Dinas Pepustakaan dan Kearsiapan Kabupaten Aceh Besar penulis menemukan bahwa terdapat beberapa petugas yang menerima pertanyaan mengenai koleksi rujukan yang ingin digunakan oleh pemustaka, pemustaka yang hendak mengakses berbagai koleksi rujukan terlebih dulu bertanya kepada petugas perpustakaan.

[60] Hasil Wawancara dengan Kepala Dinas Perpustakaan dan Kearsiapan Kabupaten Aceh Besar pada tanggal 18 Mei 2022

Sehingga dalam hal ini petugas perpustakaan harus memperhatikan dan memahami secara lebih baik informasi apa yang dibutuhkan oleh pengguna sehingga petugas perpustakaan dapat meberikan jawaban yang tepat sesuai dengan informasi yang dibutuhkan oleh pengguna.

Berdasarkan keterangan petugas perpustakaan menyatakan bahwa *"setiap pertanyaan dan informasi yang dibutuhkan oleh pengguna, petugas dapat meberikan sesuai dengan apa yang dibutuhkan oleh pengguna perpustakan".*[61]

"Pemustaka juga membenarkan hal tersebut setiap pertanyaan dan informasi yang mereka butuhkan pustakawan dapat memberikan sesuai dengan apa yang mereka butuhkan dan diarahkan secara akurat dan tepat".[62]

Hal ini dibenarkan juga oleh Kepala Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Aceh Besar.

"Setiap pertanyaan dalam mengakses informasi petugas perpustakaan melihat dan memahami secara lebih detail jenis informasi apa yang dibutukan oleh pengguna perpustakaaan, namum kenyataannya berdasarkan observasi dilapangan masih terdapat juga informasi yang diberikan kepada pengguna tidak sesuai dengan apanya diinginkan oleh pemustakan. Sehingga menurut pernyataan Kepala Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Aceh Besar dengan adanya pengawasan internal dapat dilakukan evaluasi terhadap apa yang belum bisa dicapai oleh petugas layanan referensi di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Aceh Besar".[63]

AR-RANIRY

[61] Hasil Wawancara dengan Petugas Dinas Perpustakaan dan Kearsiapan Kabupaten Aceh Besar pada tanggal 17 Mei 2022

[62] Hasil Wawancara dengan Pemustaka di Dinas Perpustakaan dan Kearsiapan Kabupaten Aceh Besar pada tanggal 20 Juli 2022

[63] Hasil Wawancara dengan Kepala Dinas Perpustakaan dan Kearsiapan Kabupaten Aceh Besar pada tanggal 18 Mei 2022

b. Mencatat dan Menyampaikan Jawaban

Berdasarkan hasil penelitian dilapangan mengenai kegiatan dalam mencatat dan menyampaikan jawaban pada layanan referensi di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Aceh Besar, penulis menemukan bahwa dengan adanya sistem pengendalian internal petugas perpustakaan dapat melakukan kegiatan mencatat setiap pertanyaan mengenai koleksi dan informasi yang ingin diakses oleh pemustaka dibagian layanan refenresi secara tepat, setiap pertanyaan tersebut terlebih dulu dianalisis agar petugas dapat menentukan jawaban dan melihat apakah bahan rujukan yang di cari oleh pemustaka tersedia sehingga petugas dapat memberikan jawaban yang tepat kepada pemustaka.

Hal ini dapat dibenarkan oleh Kepala Perpustakaan pada saat wawancara sedang berlangsung.

"*Setiap pertanyaan yang di ajukan oleh pemustaka petugas perpustakaan terlenih dulu mencatat, dan meberikan beberapa formulir pertanyaan yang bertujuan agar petugas perpustakaan dapat menganalisi dan memberikan jawaban yang tepat, apabila petugas tidak menemukan jawaban terhadap informasi yang ditanyakan, petugas perpustakaan meberikan saran yang dapat membantu pemustaka untuk menemukan informasi yang dibutuhkan, hal ini dilakukan agar pemustaka tidak merasakan kecewa dengan jawaban yang diberikan*".[64]

c. Bimbingan Penelusuran informasi

Berdasrkan hasil penelitian dilapangan mengenai kegiatan bimbingan penelusuran informasi di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Aceh Besar penulis menemukan bahwa khususnya pada bagian layanan

[64] Hasil Wawancara dengan Kepala Dinas Perpustakaan dan Kearsiapan Kabupaten Aceh Besar pada tanggal 18 Mei 2022

referensi sejak diterapkannya sistem pengendalian internal dan pengawasan kenirja petugas perpustakaan yang bertujuan untuk mencapai tujuan dan fungsi perpustakaan, petugas melaluka bimbinga penelusuran informasi kepeada pengguna agar pengguna dapat mengakses informasi secara cepat dan tepat. Petugas mengarahkan pemustaka kelokasi bahan informasi yang dibutuhkan dengan didampingi oleh petugas perpustakaan.

Pemustaka juga membenarkan hal tersebut, bimbingan yang diberikan kepada pemustaka merupakan upaya yang sangat membantu dan sebagai pengetahuan baru dalam mereka menelusuri informasi serta mengetahui kebijakan dalam penggunaan informasi di Dinas Perpustakaan dan Kearsiapan Kabupaten Aceh Besar.[65]

Hal ini juga telah dibenarkan oleh Kepala Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Aceh Besar pada saat wawancara berlangsung.

"*Langkah ini dilakukan disebabkan dibagian layanan referensi dapat diakses secara langsung atau yang disebut dengan open akses dan secara tidak langsung close akses, sehingga pada saat pemustaka ingin mengakses informasi bahan rujukan secara langsung petugas perpustakaan melakukan bimbingan dan mendampingi pemustaka untuk mengakses informasi tersebut secara tepat*".[66]

3. Pembahasan

Berdasarkan hasil wawancara penelitian di atas mengenai penerapan sistem pengendalian internal dalam pelayanan referensi di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Aceh Besar penulis menemukan bahwa sistem

[65]Hasil Wawancara dengan Pemustaka di Dinas Perpustakaan dan Kearsiapan Kabupaten Aceh Besar pada tanggal 20 Juli 2022

[66] Hasil Wawancara dengan Kepala Dinas Perpustakaan dan Kearsiapan Kabupaten Aceh Besar pada tanggal 18 Mei 2022

pengendalian internal dalam pelayanan referensi di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Aceh Besar telah diterapkan sesuai dengan kebijakan dan tanggung jawab yang telah diberikan meskipun masih terdapat beberapa kendala yang dihadapi oleh petugas perpustakaan dalam meberikan informasi kepada pemustaka, namum hal ini telah didapat dilakukan sesuai dengan kemampuan yang dimiliki dalam pelayanan referensi. Hasil penelitian menunjukan bahwa pengawasan sistem pengendalian internal yang telah dilakukan secara rutin dan evaluasi setiap tahunnya yang bertujuan untuk menilai dan meningkatkan kinerja dan tanggung jawab yang telah diberikan agar dapat diselesaikan dengan maksimal, pengawasan tersebut dilakukan secara langsung oleh pimpinan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Aceh Besar.

Berdasarkan wawancara dengan kepala Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Aceh Besar kegiatan pemaham resiko dilakukan bertujuan untuk menginditifikasi dan mengontol setiap tugas dan tanggung jawab yang telah diberikan kepada petugas perpustakaan dan khususnya pada bagian layanan referensi yang secara langsung berhadapan dengan pemustaka dalam meberikan segala bentuk informasi.

Sedangkan indikator layanan referensi dalam menerima dan Mengklasifikasi pertanyaan dari pemustakaan menunjukan bahwa petugas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Aceh Besar dapat menerima segala informasi yang dibutukan oleh pemustaka dan setiap pertanyaan yang diterima dilakukan identifikasi dan di analisi agar dapat meberikan jawaban secara tepat dan akurat, sehingga pemustaka dapat menemuhi informasi yang dibutukan.

Petugas layanan referensi di Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Aceh Besar juga melakukan bimbingan penelusuran informasi dengan mendampingin pemustaka dalam menacari informasi bahan rujukan yang dibutuhkan. Hal ini dilakukan untuk dapat meningkatkan kualitas dan minat pengunjung dalam memanfaatkan bahan rujukan pada bagian layanan referensi.

جامعة الرانري
AR-RANIRY

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan dari "Penerapan Sistem Pengendalian Internal dalam Pelayanan Referesi di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Aceh Besar ", peneliti menyimpulkan sebagai berikut:

1. Penerapan sistem pengendalian internal dilakukan dengan cara memberikan kegiatan pengawasan, pemahaman resiko dan kegiatan berkomunikasi kepada petugas perpustakaan yang bertujuan untuk mencapai tanggung jawab dan tugas yang telah diberikan secara maksimal.
2. Kegiatan Pengawasan, pemahaman resiko dan kegiatan informasi serta komunikasi dilakukan secara langsung oleh Tim Pimpinan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Aceh Besar.
3. Penerapan sistem pengedalian internal di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Aceh Besar dilakukan evaluasi setiap tahunnya agar penerapan sistem pengendalian internal dapat berjalan dengan semestinya.
4. Pelayanan referensi di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Aceh Besar menerima dan mengklasifikasikan, mencata pertanyaan serta melakukan bimbingan penelusuran informasi kepada pengguna perpustakaan.

5. Kegiatan bimbingan yang dilakukan oleh petugas perpustakaan di bagian pelayanan referensi bertujuan agar pengguna dapat menemukan informasi secara tepat dan telah berjalan sesuai dengan aturan dan kebijakan penerapan sistem pengendalian internal hal ini dapat dilihat di bagian pelayanan referensi.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang teah diuraikan diatas, maka saran dari peneliti, antaralain sebagai berikut:

1. Diharapkan Dinas perpustakaan dan Kearsiapan Kabupaten Aceh besar dalam penerapan sistem pengendalian internal khususnya pada pelayanan referensi agar dapat memberikan pengawasan secara lebih mendalam agar tujuan pelayanan referensi dapat dicapai sesuai dengan visi dan misi perpustakaan.
2. Diharapakan petugas pelayanan referensi agar dapat meberikan arahan dan bimbingan kepada pengguna sesuai denga informasi yang dibutuhkan oleh pengguna di Dinas perpustakaan dan Kearsiapan Kabupaten Aceh besar.

DAFTAR PUSTAKA

Amin Widjaja Tunggul, *Tunggul dan Praktek Auditing*, (Jakarta: Harwarindo, 2010)

Al Haryono Jusup, *Auditing (Pengauditan Berbasis ISA),(Yogyakrta: Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen YPKN, 2014)*

A.Muri Yusuf, *Metode Penelitian: kuantitatif, Kualitatif dan Penelitian Gabungan,* (Jakarta: Kencana, 2017)

Albi Anggito, Johan Setiawan, *Metode Penelitian Kualitatif*, (Suka Bumi: CV Jejak, 2018)

Dewantri Wahyuni Mointi, *Pengaruh pengendalian Internal Prosedur Pemberian Kredit Terhadap Tingkat Pengembalian Piutang pada PT. Bank Sulut cabang Limboto*, Skripsi (Online), (Gorongtalo: Universitas Gorongtalo, 2013)

Elva Rahma, *Akses dan Layanan Perpustakaan:Teori dan Aplikasi*, (Jakarta: Prenadamedia Group, 2018)

Hartono, *Manajemen Perpustakaan Sekolah : Menuju Perpustakaan Modern dan Profesional,* (Yogyakarta: Ar-Ruzz Media, 2016)

Hengki Wijaya, *Analisis Data Kulitatif Ilmu Pendidikan Teknologi*, (Makassar: Sekolah Tinggi Theologia Jaffray, 2018)

Karmidi Martoatmojo, *Pelayanan bahan pustaka*, (jakarta : universitas terbuka,1994)

Louis A. Allen, *Profesi Manajemen,* (Jakarta: PT. Erlangga, 1990)

Mulyadi, Sistem Akuntansi, (Jakarta: Salemba Empat, 2013)

Mustafa, *Bahan Rujukan Umum*. (Jakarta : Universitas Terbuka, Departemen Pendidikan Nasional, 2001)

Purwani Istiana, *Layanan Perpustakaani*, (Yogyakarta: Penerbit Ombak, 2014)

Prekanida Farizqa, *Pengaruh Keefektifan Pengendalian Internal, Ketaatan Aturan Akuntansi Dan Kesesuaian Kompensasi Terhadap Kecenderungan Kecurangan Akuntansi Dengan Perilaku Tidak Etis Sebagai Variabel Intervening., Jurnal Nominal, Vol, 04, No. 02, (2015)*

Punaji Setyosari, *Metode Penelitian Pendidikan & Pengembangan*, (Jakarta: kencana, 2016)

Ruzanna Amanina, *Evaluasi Terhadap Sistem Pengendalian Intern Pada Proses Pemberian Kredit Mikro*, (Semarang: Fakultas Ekonomi Universitas Diponegoro, 2011)

Romney, *Accounting Information Systems*, (England: Pearson Educational Limited, 2015)

Rehannur Fitri, *Pengaruh pengendalian internal terhadap layanan sirkulasi di badan Arsip dan Perpustakaan Aceh,* Skrpisi (Banda Aceh: Fakultas Adan dan Humaniora UIN Ar-Raniry, 2014)

Rahayuningsih, *Pengelolaan Perpustakaan*. (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2007)

Sandu Siyoto, Ali Sodik, *Dasar Metodelogi Penelitia*n, (Yogyakarta: Literasi Media Publishing, 2015)

Salim. Haidir, *Penelitian: Metode, Pendekatan dan Jenis,*(Jakarta: Kencana, 2019)

Sugiono*, Metode Penelitian Kualitatif; Untuk Penelitian yang Bersifat Eksploratif, Enterpretif, Interaktif dan Konstruktif*, (Bandung:Alfabate, 2017)

Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan; Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D,* (Bandung: Alfabeta, 2017)

Solimun, Armanu, *Metodologi penelitian Kuantitatif Perspektif Sistem*, (Malang: UB Press, 2018)

Sumardji P, *Pelayanan Referensi di Perpustakaan*, (Yogyakarta: Kanisius, 1992)

Sutarno NS, *Perpustakaan dan Masyarakat*, (Jakarta: Yayasan Obor Indonesia, 2003)

Suharno dan Retnoningsih, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, (Semarang: Widya Karya, 2006)

Sari Permata Dewi, *Pengaruh Pengendalian Internal Dan Gaya Kepemimpinan Terhadap Kinerja Karyawan Spbu Yogyakarta, Jurnal Nominal, Vol 01, No.01, (2012)*

Umi Kalsum, Referensi sebagai Layanan, Referensi Sebagai Tempat: Sebuah Tinjauan Terhadap Layanan Referensi Di Perpustakaan Pengguruan Tinggi, Jurnal Iqra', Vol, 10, No. 11, (2016)

Wendy Rabiviani, *Pengaruh Penerapan Sistem Pengendalian Internal (SPI) Terhadap Kualitas Laporan Keuangan (Studi pada Perpustakaan Nasional*

Republik Indonesia), Skripsi (Online) (Bandung: Universutas Pasundan, 2015),

Wawan Suwendra, *Metode PenelitiaSSn Kualitatif*, (Bandung: Nilcakra, 2018)

جامعة الرانري
AR-RANIRY

KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY
FAKULTAS ADAB DAN HUMANIORA
Jl. Syeikh Abdur Rauf Kopelma Darussalam Banda Aceh
Telepon : 0651- 7557321, Email : uin@ar-raniy.ac.id

Nomor : 512/Un.08/FAH.I/PP.00.9/05/2022
Lamp : -
Hal : ***Penelitian Ilmiah Mahasiswa***

Kepada Yth,
Kepala Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Aceh Besar

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

Nama/NIM : **RAUDHATUL JANNAH / 160503079**
Semester/Jurusan : XII / Ilmu Perpustakaan
Alamat sekarang : Desa Seumet Kecamatan Montasik Kabupaten Aceh Besar

Saudara yang tersebut namanya diatas benar mahasiswa Fakultas Adab dan Humaniora bermaksud melakukan penelitian ilmiah di lembaga yang Bapak/Ibu pimpin dalam rangka penulisan Skripsi dengan judul ***Penerapan Sistem Pengendalian Internal dalam Pelayanan Referensi di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Aceh Besar***

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

Banda Aceh, 11 Mei 2022
an. Dekan
Wakil Dekan Bidang Akademik dan Kelembagaan,

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

Berlaku sampai : 11 Agustus 2022

PEMERINTAH KABUPATEN ACEH BESAR
DINAS PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN

Jln. Prof. A. Madjid Ibrahim Telp. 0651 - 92609 Kota Jantho 23911

SURAT KETERANGAN TELAH MELAKUKAN PENELITIAN

Nomor : 074/19 /2023

Kepala Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Aceh Besar menerangkan bahwa :

Nama	: Raudhatul Jannah
Nim	: 160503079
Tempat/Tanggal Lahir	: Seumet/07 Oktober 1998
Jenis Kelamin	: Perempuan
Fakultas/Jurusan	: Adab dan Humaniora/S1 Ilmu Perpustakaan
Alamat	: Desa Seumet, Kecamatan Montasik, Kabupaten Aceh Besar

Benar yang namanya tersebut di atas adalah mahasiswi pada Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Darussalam Banda Aceh, telah melakukan penelitian untuk mengumpulkan data dalam penyusunan skripsi pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Aceh Besar.

Demikianlah surat keterangan ini dibuat dengan sebenarnya agar dapat dipergunakan seperlunya.

Kota Jantho, 21 Februari 2023
Kepala Dinas Perpustakaan dan Kearsipan
Kabupaten Aceh Besar

Faznun, SH.MT
NIP. 19661212 198611 1 004

DAFTAR WAWANCARA PERTANYAAN DI DINAS PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN KABUPATEN ACEH BESAR

INSTRUMEN PENELITIAN

1. Bagaimanakah kebijakan sistem pengendalian internal yang bapak/ibu jalankan di Perpustakaan dan Dinas Kearsiapan Kabupaten Aceh besar?
2. Apakah bapak/ibu melakukan pengawasan terhadap sistem pengedalian internal yang telah diterapkan?
3. Apakah kegiatan pengawasan sistem pengendalian internal rutin dilakukan dalam memaksimalkan pelayanan referensi?
4. Apa saja yang menjadi tolak ukur dalam pemantauan dan pengawasan sistem pengendalian internal yang telah bapak/ibu terapkan?
5. Bagaimanakah cara bapak/ibu dalam meberikan informasi dan tanggapan kepada pengguna?
6. Apakah terdapat prosedur dan kebijakan secara khusus dalam pelayanan referensi yang dilaksanakan di Perpustakaan dan Dinas Kearsiapan Kabupaten Aceh Besar?
7. Seberapa banyakkah koleksi di bagian layanan referensi yang dimiliki di Perpustakaan dan Dinas Kearsiapan Kabupaten Aceh Besar?
8. Bagaimanakah langkah dan strategi yang bapak/ibu lakukan dalam menerima informasi dan menjawab pertanyaan dari pengguna pelayanan referensi di Perpustakaan dan Dinas Kearsiapan Kabupaten Aceh Besar?
9. Apa saja faktor dan kendala yang bapak/ibu hadapi dalam meberikan segala jawaban informasi kepada pengguna?
10. Apakah bapak/ibu mencatat atau menyalin segala pertanyaan yang diajukan oleh pengguna dalam menanyain infomasi di Perpustakaan dan Dinas Kearsiapan Kabupaten Aceh Besar.

جامعة الرانري
AR-RANIRY

11. Apakah bapak/ibu memberikan bimbingan teknis dalam penelusuran koleksi pada pelayanan referensi di Perpustakaan dan Dinas Kearsiapan Kabupaten Aceh Besar?
12. Apakah koleksi dibagian pelayanan referensi dapat memenuhi segala kebutuhan informasi pengguna di Perpustakaan dan Dinas Kearsiapan Kabupaten Aceh Besar?
13. Apakah menurut pandangan bapak/ibu penerapan sistem pengendalian internal pada pelayanan referensi dapat memberikan pengaruh yang positif?
14. Apakah terdapat suatu kegiatan evaluasi untuk mengetahui kendala yang dihadapi dalam penerapan sistem pengendalian di Perpustakaan dan Dinas Kearsiapan Kabupaten Aceh Besar?
15. Apakah bapak/ibu diberikan pelatihan dan bimbingan secara khusus dalam penerapan sistem pengendalian internal dalam meningkatkan kualitas pelayanan referensi?
16. Bagiamanakah langkah yang bapak/ibu lakukan ketika memenuhi pengguna yang tidak dapat menelusri informasi secara mandiri di Perpustakaan dan Dinas Kearsiapan Kabupaten Aceh Besar?

DOKUMENTASI WAWANCARA PENELITIAN DI DINAS PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN KABUPATEN ACEH BESAR

جامعة الرانري
AR-RANIRY

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

1. Nama Lengkap : Raudhatul Jannah
2. Tempat/Tanggal Llahir : Seunet, 07 Oktober 1998
3. Jenis Kelamin : Perempuan
4. Agama : Islam
5. Kebangsaan : Indonesia
6. Status Perkawinan : Menikah
7. Pekerjaan : Mahasiswa
8. Alamat : Montasik, Aceh Besar
9. No. HP : 082369198137
10. Orang Tua/Wali
    a. Ayah : Sulaiman
    b. Ibu : Yusnidar
11. Jejang Pendidikan
    a. SD Negeri Seumet : Lulus Tahun 2010
    b. SMPN 4 Montasik : Lulus Tahun 2013
    c. MAS Ulumul Qur'an Pagar Air : Lulus Tahun 2016

Banda Aceh, 25 Juli 2022
Peneliti

Raudhatul Jannah