

**ANALISIS KEBIJAKAN PENGELOLAAN *WEBSITE*
PERPUSTAKAAN UNIVERSITAS UBUDIYAH INDONESIA
(UII) DAN KAITANNYA DENGAN PENINGKATAN
PELAYANAN PERPUSTAKAAN**

SKRIPSI

Diajukan Oleh

AL ASHAB

Mahasiswa Fakultas Adab dan Humaniora

Jurusan Ilmu Perpustakaan

NIM: 531 202 855



**FAKULTAS ADAB DAN HUMANIORA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY
DARUSSALAM, BANDA ACEH
2017 M/1439 H**

SKRIPSI

Diajukan Kepada Fakultas Adab Dan Humaniora UIN Ar-Raniry

Darussalam Banda Aceh Sebagai Salah Satu Beban Studi

Program Strata Satu (S1) Ilmu Perpustakaan

Diajukan Oleh:

Al Ashab

Mahasiswa Fakultas Adab Dan Humaniora

Program Strata Satu (S1) Ilmu Perpustakaan

NIM: 531202855

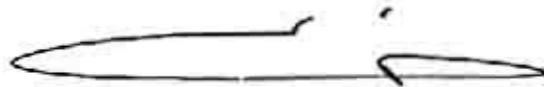
Disetujui Oleh :

Pembimbing I



Drs. Khatib A. Latief, M.LIS
NIP. 196502111997031002

Pembimbing II



Mukhtaruddin, M.LIS
NIP.197711152009121001

Telah di Uji Oleh Panitia Ujian Munaqasyah Skripsi
Fakultas Adab dan Humaniora dan Dinyatakan Lulus Dan
Diterima Sebagai Salah Satu Beban Studi Program Strata Satu (S1)
Dalam Ilmu Perpustakaan

Kamis / 01 Februari 2018 M
15 Jumadil Awal 1439 H
Di Darussalam, Banda Aceh
Panitia Ujian Munaqasyah Skripsi

Ketua

Drs. Khatib A. Latief, M. LIS
NIP: 196502111997031002

Sekretaris

Mukhtaruddin, M. LIS
NIP: 197711152009121001

Anggota I

Suraiya, M. Ed
NIP: 197511022003122002

Anggota II

Ruslan, M. Si., M. LIS
NIP: 19770101200641004

Mengetahui,

Dekan Fakultas Adab dan Humaniora



UIN Ar-Raniry

Syarifuddin, MA., Ph. D
NIP: 197001011997031005

Surat Pernyataan Keaslian

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Al Ashab

NIM : 531202855

Prodi : SI-IP

Judul Skripsi : Analisis Kebijakan Pengelolaan *Website* Perpustakaan Universitas Ubudiyah Indonesia (UUI) Dan Kaitannya Dengan Peningkatan Pelayanan Perpustakaan

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, 22 Januari 2018

Yang membuat pernyataan,



Al Ashab

KATA PENGANTAR



Segala puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT karena berkat limpahan rahmat, hidayah, serta kemudahan yang diberikan-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan sebuah karya ilmiah yang berjudul: “**Analisis Kebijakan Pengelolaan Website Perpustakaan Universitas Ubudiyah Indonesia (UII) dan Kaitannya dengan Peningkatan Pelayanan Perpustakaan**”. Skripsi ini disusun dengan maksud menyelesaikan studi di Fakultas Adab dan Humaniora UIN Ar-Raniry guna mencapai gelar sarjana dalam Ilmu Perpustakaan. Shalawat dan salam tidak lupa penulis panjatkan kepada baginda Nabi Muhammad SAW beserta sahabat yang telah seiring bahu dan ayun langkah dalam memperjuangkan dan membawa umat manusia kepada alam yang penuh dengan ilmu pengetahuan.

Dengan izin Allah SWT beserta dukungan dari keluarga, bimbingan dan arahan yang diberikan oleh dosen serta para sahabat. Pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah memberikan semangat, waktu, tenaga, serta bantuan moral maupun materi kepada penulis selama ini.

Ucapan terima kasih yang teristimewa kepada Ayahanda tercinta Samiludin dan Ibunda Cut Habibah, yang telah berkorban selama ini, mendidik

dan membersarkan penulis dengan penuh kasih sayang, memberikan semangat dan dukungan doa yang tidak henti-hentinya sehingga penulis dapat menyelesaikan studi ini. Rasa terima kasih juga penulis ucapkan kepada kaka tercinta Wijanurita, Bainun Arini, abang tercinta Edwar Saleh, Rivai Ahmad, S. Hut serta seluruh keluarga lainnya, karena motivasi, dukungan dan doa mereka penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.

Terima kasih yang sebesar-besarnya kepada Bapak Khatib A. Latief, M. LIS selaku pembimbing I dan Mukhtaruddin, M. LIS selaku pembimbing II yang telah bersedia meluangkan waktu, tenaga serta pikiran dalam membimbing penulis serta tidak henti-hentinya memberikan semangat dan motivasi dalam menyelesaikan karya ilmiah ini. Ucapan terima kasih juga penulis ucapkan kepada Ibu Zubaidah, M. Ed selaku Penasehat Akademik yang telah membimbing penulis hingga menyelesaikan studi ini.

Ucapan terima kasih juga penulis ucapkan kepada Bapak Rektor UIN Ar-Raniry, Bapak Dekan, Pembantu Dosen, Ketua Jurusan, yang telah membantu mengarahkan penulis dalam menyusun skripsi ini, dan kepada seluruh pengajar yang telah mengajarkan ilmu pengetahuan kepada penulis, serta seluruh pegawai di lingkungan Fakultas Adab dan Humaniora UIN Ar-Raniry yang telah memberi bantuan kepada penulis dalam menyelesaikan studi ini.

Terima kasih juga penulis ucapkan kepada Ibu Fitriyanti S. IP selaku Kepala Bidang Layanan perpustakaan Universitas Ubudiyah Indonesia dan dan

seluruh karyawan dan karyawan Perpustakaan Universitas Ubudiyah Indonesia yang telah ikut membantu suksesnya penelitian ini.

Terima kasih kepada abangku Andi Millian Darmili, Ibu Hj. Afridawati Darmili yang telah memberikan motivasi serta dukungan selama ini, tidak lupa juga kepada teman seperjuangan di masa kuliah, Mukhlis, Iskandar, Abdul Malik, serta teman-teman APK angkatan 2012 Unit 01 yang tidak mungkin penulis sebutkan namanya secara keseluruhan, yang telah menjadi keluarga dan memberikan sumbangan pemikiran, serta saran-saran yang baik. Semuga tali silaturahmi tetap terjalin selamanya.

Penulis menyadari karya ini masih jauh dari sempurna, oleh karenanya, kritik dan saran yang membangun sangat penulis harapkan. Akhirnya penulis berharap karya yang sederhana ini dapat bermanfaat, dan kepada Allah SWT jualah kita berserah diri karena kesempurnaan hanya milik Allah SWT.

Darussalam, 22 Januari 2018

Penulis

ABSTRAK

Penelitian ini berjudul “Analisis Kebijakan Pengelolaan *Website* Perpustakaan Univesitas Ubudiyah Indonesia (UII) dan Kaitannya dengan Peningkatan Pelayanan Perpustakaan”. Salah satu instansi yang memanfaatkan situs *website* sebagai media informasi adalah Perpustakaan Universitas Ubudiyah Indonesia (UII). Rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu bagaimana kebijakan pengelolaan *website* Perpustakaan UII dan kaitannya dengan peningkatan pelayanan perpustakaan. Jenis penelitian ini dilakukan dengan pendekatan studi lapangan (*field research*). Data yang telah dikumpulkan dianalisa melalui cara *deskriptif-analisis*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kebijakan pengelolaan *website* Perpustakaan Universitas Ubudiyah Indonesia berkenaan dengan kewajiban bagi pustakawan untuk memberikan informasi secara berkala kepada member perpustakaan. Fungsi dan tujuan *website* Perpustakaan Universitas Ubudiyah Indonesia adalah untuk mempublikasikan informasi, memudahkan mahasiswa dalam memperoleh informasi buku-buku, syarat penyerahan skripsi, ataupun mengetahui event yang dilakukan perpustakaan.

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	i
DAFTAR ISI.....	iv
DAFTAR LAMPIRAN	vi
ABSTRAK	vii
BAB I : PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah	9
C. Tujuan Penelitian	10
D. Manfaat Penelitian	10
E. Penjelasan Istilah.....	11
BAB II : KAJIAN PUSTAKA DAN LANDASAN TEORI.....	14
A. Kajian Pustaka.....	14
B. Pengelolaan Website Perpustakaan.....	18
1. Pengertian dan Manfaat Pengelolaan Website Perpustakaan	18
2. Kebijakan Pengelolaan Website.....	25
C. Pelayanan Perpustakaan	27
1. Pengertian Pelayanan Perpustakaan	27
2. Tujuan dan Fungsi Pelayanan Perpustakaan	29
3. Azaz Layanan Perpustakaan	32
D. Hubungan Kebijakan Pengelolaan Website dengan Pelayanan Perpustakaan	35
BAB III : METODE PENELITIAN	37
A. Jenis Penelitian.....	37
B. Lokasi dan Waktu Penelitian	38
C. Subjek dan Objek Penelitian	38
D. Fokus Penelitian	39
E. Teknik Pengumpulan Data.....	40
F. Teknik Analisis Data.....	41
G. Uji Kredibilitas Data	42

BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	45
A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian	45
B. Hasil Penelitian dan Pembahasan.....	50
BAB V : PENUTUP.....	57
A. Kesimpulan	57
B. Saran.....	57
DAFTAR PUSTAKA	58
LAMPIRAN-LAMPIRAN	
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	

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 Surat Izin Mengadakan Penelitian di Perpustakaan Univesitas Ubudiyah Indonesia (UII)
- Lempiran 4 Kuisisioner Penelitian di Perpustakaan Univesitas Ubudiyah Indonesia (UII)
- Lampiran 5 Daftar Riwayat Hidup

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) yang begitu pesat telah memberi pengaruh besar terhadap perubahan instansi, organisasi, lembaga, perusahaan bahkan individu dalam menjalankan kegiatan mereka sehari-hari. Perpustakaan merupakan salah satu organisasi yang merasakan perubahan tersebut. Sebagai sebuah organisasi yang berkembang, perpustakaan terus berbenah untuk menyesuaikan diri dengan perkembangan TIK, misalnya dengan memanfaatkan teknologi website secara cerdas dan cermat guna meningkatkan layanan perpustakaan. *Website* merupakan kumpulan dari beberapa halaman *web* dimana informasi dalam bentuk teks, gambar, suara dan lain-lain dipersentasikan dalam bentuk *hypertext* dan dapat diakses oleh perangkat lunak yang disebut dengan *browser*.¹

Dengan *website* sangat memungkinkan pustakawan memberikan pelayanan kepada pemustaka tanpa melalui tatap muka secara langsung. Perpustakaan dapat memanfaatkan teknologi ini untuk menyajikan dan menyebarluaskan informasi, serta memperkenalkan berbagai layanan perpustakaan kepada masyarakat. Web site perpustakaan memiliki menu atau fitur untuk layanan buku tamu, registrasi anggota, layanan kebutuhan informasi

¹<http://eprints.binadarma.ac.id/185/2/BABANALISIS%20WEBSITE%20BADAN%20TEKNOLOGI%20NUKLIR%20NASIONAL%20%28BATAN%29%20BANDUNG.pdf> diakses pada 11 Januari 2017

terhadap ketersediaan koleksi perpustakaan dalam bentuk searching, terdapat menu pelayanan pemesanan dan pengambilan pesanan buku dari anggota, pelayanan transaksi peminjaman dan pengembalian serta layanan-layanan lainnya. Selain itu, melalui *website* dimungkinkan pelayanan perpanjangan, peminjaman koleksi, serta pelayanan konsultasi antara pemustaka dan pustakawan, penyedia hubungan dengan situs *web* terkait dan lain sebagainya.²

Singkatnya, pemanfaatan teknologi website di perpustakaan perguruan tinggi, diharapkan dapat memudahkan dan ikut memperlancar penyebaran arus informasi kepada masyarakat pengguna secara lebih cepat dan tepat serta dapat menjangkau area layanan yang luas tanpa terhalang batasan ruang dan waktu.

Kehadiran teknologi seperti website, merupakan suatu peluang baru bagi pengelola perpustakaan untuk meningkatkan pelayanan kepada pengguna. Situs *web* perpustakaan merupakan bentuk layanan baru yang ditawarkan oleh perpustakaan. Kecenderungan pemustaka menggunakan sumber informasi elektronik baik yang bersifat ilmiah maupun non-ilmiah yang semakin luas mendorong perpustakaan untuk membangun situs *web* perpustakaan.³

Layanan merupakan unsur utama dalam pencapaian suatu keberhasilan perpustakaan disebabkan bagian inilah yang berhubungan langsung dengan pemustaka dalam penyebaran informasi serta pemanfaatan jasa dan fasilitas yang ada di perpustakaan.⁴ Perpustakaan memiliki peran dan tanggung jawab untuk

²<http://repository.usu.ac.id/bitstream/123456789/22895/5/Chapter%20I.pdf> diakses pada 11 Januari 2017

³<http://repository.usu.ac.id/bitstream/123456789/63065/4/Chapter%20I.pdf> diakses pada 11 Januari 2017

⁴http://eprints.rclis.org/29776/2/antologi%20jurnal_%20M%20abdillah_1206396_edulib.pdf diakses pada 11 Januari 2017

menjaga dan senantiasa meningkatkan kualitas layanan terutama dalam hal penyediaan berbagai macam informasi guna memenuhi kebutuhan pemustaka. Penyediaan fasilitas layanan informasi yang berfungsi untuk meningkatkan akses terhadap informasi, baik akses secara internal maupun eksternal.

Pelayanan merupakan suatu bentuk kegiatan melayani orang lain, bisa dalam bentuk membantu, mengarahkan, serta memberi informasi dengan tujuan untuk memberi rasa puas terhadap pihak yang dilayani. Khusus dalam pelayanan perpustakaan, pelayanan yang bagus yakni pelayanan yang dapat memahami keinginan dan kebutuhan pemustaka serta berusaha untuk memberikan nilai lebih kepada pemustaka.

Website telah terbukti sebagai media ampuh untuk menyajikan dan menyebarkan informasi kepada masyarakat, walaupun masih ada informasi negatif yang masuk dan harus disaring terlebih dahulu. Seiring dengan perkembangan teknologi dan pergerakan kehidupan manusia yang semakin cepat semua informasi di dunia luar dapat kita akses dan melalui layar monitor, bahkan pada tempat dimana kita tinggal tanpa harus beranjak.⁵

Website telah dimanfaatkan oleh banyak perpustakaan guna melayani pengguna perpustakaan. Perpustakaan Universitas Ubudiyah (UUI) merupakan salah satu perpustakaan yang telah memanfaatkan website sebagai sarana untuk meningkatkan pelayanan pengguna. *Website* Perpustakaan UUI dapat diakses melalui www.library.uui.ac.id. Website tersebut memiliki beberapa fasilitas yang dapat dimanfaatkan oleh pengguna, antara lain e-Journal, Library Katalog,

⁵Andi Setiawan, *Mudah Tepat Singkat Pemograman HTMK: Standarnisasi, Konfigurasi dan Implementasi*, (Bandung: CV. Yarna Widya, 2006), 7.

Membership, Web Link, Help, Panduan Perpustakaan dan lain-lain. Semua fasilitas yang terdapat dalam web perpustakaan dapat diakses oleh pemustaka, sivitas akademika, baik pemustaka potensial maupun pemustaka aktif tanpa terhalang oleh batas ruang dan waktu.

Telah menjadikan *website* sebagai salah satu kendala yang harus dihadapi saat ini yakni *website* Perpustakaan UUI belum secara maksimal dikelola, hal ini dapat dilihat dari informasi yang disajikan tentang koleksi digital yang tersedia pada *website* perpustakaan kurang *up to date*.

Website merupakan kumpulan dari beberapa halaman *web* dimana informasi dalam bentuk teks, gambar, suara dan lain-lain dipersentasikan dalam bentuk *hypertext* dan dapat diakses oleh perangkat lunak yang disebut dengan *browser*. *Website* merupakan fasilitas internet yang menghubungkan dokumen dalam lingkup lokal maupun jarak jauh. Dokumen pada *website* disebut dengan *web page* dan *link* dalam *website* memungkinkan pengguna bisa berpindah dari satu *page* ke *page* yang lain (*hyper tekst*), baik diantara *page* yang disimpan dalam server yang sama maupun server diseluruh dunia.

Manfaat situs *web* untuk pemustaka civitas akademika adalah untuk penelusuran informasi untuk memenuhi kebutuhan akademik dan pemustaka, sedangkan untuk perpustakaan dapat dimanfaatkan untuk sebagai media promosi dan penyebarluasan informasi.

Dengan adanya situ *web* perpustakaan, maka memberikan peluang baru bagi perpustakaan dimana dengan media penyajian ini, perpustakaan bisa menyebarluaskan informasi yang dikoleksinya, mempublikasikan berbagai

informasi tentang perpustakaan dan kegiatannya seperti brosur promosi perpustakaan, panduan perpustakaan dan lain-lain.

Katalog *Online* atau OPAC merupakan sistem katalog perpustakaan yang menggunakan komputer. Pangkalan datanya biasanya dirancang dan dibuat sendiri oleh perpustakaan dengan menggunakan perangkat lunak komersial atau buatan sendiri. Katalog ini memberikan informasi bibliografis dan letak koleksinya. Katalog biasanya dirancang untuk mempermudah pengguna sehingga tidak perlu bertanya dalam menggunakannya.⁶

Konsep Library 2.0 sendiri pertama kali muncul pada tahun 2005 melalui sebuah blog bernama *Library Crunch*. Michael Casey adalah pemilik blog tersebut sekaligus orang pertama yang mencetuskan pemakaian istilah Library 2.0, merupakan perpustakaan yang mengadopsi konsep kerja *Web 2.0*. Melalui konsep baru ini, perpustakaan mencoba mengoptimalkan aplikasi berbasis *Web 2.0* untuk memberi layanan kepada penggunanya.⁷

Didalam sebuah situs *web*, perpustakaan juga bisa menyediakan alat temu informasi katalog dan juga bisa mempublikasikan bahan yang tidak diterbitkan seperti koleksi deposit perguruan tinggi. Selain itu, melalui situs *web* dimungkinkan pelayanan perpanjangan, peminjaman, konsultasi antara pemustaka dan pustakawan, penyedia hubungan dengan situs *web* terkait dan lain sebagainya.

⁶Fatsyahrina Fitriastuti. "Aplikasi OPAC (*Online Public Access Catalog*).” Jurnal (Yogyakarta: Program Teknik Informatika Fakultas Teknik, 2009), diakses <http://dinamika-informatika.upy.ac.id/wp-content/uploads/2013/01/APLIKASI-OPAC.pdf>

⁷Afryna Veronica. "Analisis Penerapan Library 2.0 Pada Website Perpustakaan Universitas Indonesia." Skripsi, (Medan: Program Ilmu Perpustakaan dan Informasi, 2015), diakses <http://repository.usu.ac.id/bitstream/handle/123456789/63065/Chapter%20II.pdf?sequence=3&isAllowed=y>

Mekanisme situs *web* perpustakaan juga bertujuan untuk mengatasi bahan pustaka berbasis cetak dari kerentanan terhadap resiko rusak karena usia, penanganan yang keliru, metode dan ruang penyimpanan yang tidak tepat, serta kelembaban. Situs *web* perpustakaan dapat juga dikatakan sebagai perpustakaan *cyber library* atau perpustakaan maya sebagai layanan *non book material* dikatakan demikian karena yang diterapkan secara langsung bersentuhan dengan teknologi informasi. Situs *web* perpustakaan merupakan bentuk layanan baru yang ditawarkan oleh perpustakaan *digital*. Kecenderungan pemustaka menggunakan sumber informasi elektronik baik yang bersifat ilmiah maupun non-ilmiah yang semakin luas mendorong perpustakaan untuk membangun situs *web* perpustakaan.

Layanan merupakan unsur utama dalam pencapaian suatu keberhasilan perpustakaan disebabkan bagian inilah yang berhubungan langsung dengan pemustaka dalam penyebaran informasi serta pemanfaatan jasa dan fasilitas yang ada di perpustakaan. Perpustakaan memiliki peran dan tanggung jawab untuk menjaga dan senantiasa meningkatkan kualitas penyediaan berbagai macam informasi, terutama yang menyangkut dengan akademik serta kebutuhan pemustaka. Penyediaan fasilitas layanan informasi yang berfungsi untuk meningkatkan akses terhadap informasi, baik akses secara internal maupun eksternal.

Pelayanan merupakan suatu bentuk kegiatan sosial untuk membantu orang lain dan mempunyai tujuan membangun kerjasama antar pihak dalam jangka panjang dengan prinsip saling menguntungkan antar pihak terkait. Pelayanan yang

bagus adalah pelayanan yang dapat memahami keinginan dan kebutuhan pemustaka serta berusaha untuk memberikan nilai lebih kepada pemustaka.

Kendala yang dihadapi saat ini yakni *website* Perpustakaan UUI belum secara maksimal dikelola, hal ini dapat dilihat dari informasi yang disajikan tentang koleksi digital yang ada *website* perpustakaan diyang kurang *up to date*. Hal ini dapat dilihat dari tampilan informasi yang disediakan oleh *website* Perpustakaan UUI yang terakhir kali diupdate pada awal tahun 2016, seharusnya informasi yang disediakan oleh *website* Perpustakaan UUI harus dipublish setiap hari, berbeda dengan *website* UUI yang terus memberikan informasi setiap saatnya mengenai kegiatan dari universitas tersebut.

Kenyataan saat ini, dunia perpustakaan terus berhadapan dengan tuntutan kualitas jasa layanan yang diberikan. Apabila hal ini tidak diantisipasi secara cepat dan tepat maka berpengaruh terhadap peningkatan pelayanan pemustaka yang mengakses *website* Perpustakaan UUI. Oleh karena itu, diperlukan kebijakan pengelola dan pustakawan perpustakaan untuk melakukan sebuah langkah strategis mengelola *website* Perpustakaan UUI.

Perpustakaan Universitas Ubudiyah Indonesia memiliki situs *website* library.ac.id yang telah dipublikasikan kepada pemustaka dan sivitas akademika dan untuk perpustakaan. Situs *web* Perpustakaan UUI memiliki banyak fasilitas yang bermanfaat antara lain e-Journal, Library Katalog, Membership, Web Link, Help, Panduan Perpustakaan dan lain-lain. Semua fasilitas situs *web* dapat diakses oleh pemustaka, sivitas akademika, baik pemustaka potensial maupun pemustaka aktif tanpa terhalang oleh batas ruang dan waktu.

Kebijakan pengelolaan *website* perpustakaan sangat diperlukan dalam mewujudkan sarana untuk penyebaran dan pelestarian informasi serta pengetahuan secara efektif dan efisien dengan menggunakan media *website* untuk memenuhi kebutuhan pemustaka serta memberikan pelayanan ilmu pengetahuan. Pengelolaan *website* Perpustakaan Universitas Ubudiyah Indonesia hendaknya dikelola dengan kebijakan yang tersusun secara jelas. Kebijakan pengelolaan *website* perpustakaan disusun dengan mempertimbangkan berbagai kebijakan dan kebutuhan pemustaka secara menyeluruh untuk mencapai tujuan dan sasaran guna meningkatkan pelayanan perpustakaan.

Dengan kehadiran *website* perpustakaan memberikan komitmen untuk menyediakan kemudahan akses terhadap berbagai koleksi dan informasi yang dimiliki Perpustakaan UUI yakni dengan mengembangkan pelayanan berbasis ICT. Hal ini dilakukan untuk mendukung Universitas Ubudiyah Indonesia menjadi *world class cyber university*.

Namun kendala yang dihadapi saat ini yakni *website* Perpustakaan UUI belum secara maksimal dikelola, hal ini dapat dilihat dari informasi yang disediakan oleh pengelola *website* perpustakaan baik tentang koleksi digital yang terdapat pada *website* perpustakaan kurang *up to date*. Apabila hal ini dibiarkan dan tidak segera diatasi secara cepat, hal ini akan memberikan pengaruh terhadap berkurangnya peningkatan pelayanan perpustakaan terutama kepada pemustaka yang mengakses untuk mengetahui informasi yang diperlukan. Oleh karena itu, sangat diperlukan sebuah kebijakan untuk meningkatkan pengelolaan *website*

perpustakaan juga mencakupi kebijakan dalam mengambil langkah-langkah strategis dalam pengelolaan *website* Perpustakaan UUI.

Berdasarkan dari permasalahan diatas peneliti telah melakukan observasi awal. Dari hasil sementara yang peneliti temui bahwa Perpustakaan Universitas Ubudiyah Indonesia menyediakan situs *web* perpustakaan yakni www.library.uui.ac.id. Hal ini membuat peneliti ingin melakukan penelitian untuk menganalisis kebijakan pengelolaan *website* perpustakaan serta kaitannya dengan peningkatan pelayanan perpustakaan di Perpustakaan Universitas Ubudiyah Indonesia.

Untuk mengetahui lebih dalam mengenai hal tersebut, maka peneliti akan melakukan penelitian yang berjudul “**Analisis Kebijakan Pengelolaan *Website* Perpustakaan Universitas Ubudiyah Indonesia (UUI) dan Kaitannya Dengan Peningkatan Pelayanan Perpustakaan**”

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan di atas, yang menjadi rumusan masalah adalah bagaimana Kebijakan Pengelolaan *Website* Perpustakaan Universitas Ubudiyah Indonesia (UUI) dan Kaitannya dengan Peningkatan Pelayanan Perpustakaan?

C. Tujuan

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Analisis Kebijakan Pengelolaan *website* Perpustakaan Universitas Ubudiyah Indonesia (UUI) dan Kaitannya dengan Peningkatan Pelayanan Perpustakaan.

D. Manfaat Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

a. Secara Teoritis

Penelitian ini diharapkan mampu menambah khasanah keilmuan dari bidang pustakawan. Juga sebagai bahan bacaan atau referensi bagi mahasiswa serta mahasiswi yang ingin mengkaji judul yang berkaitan dengan judul skripsi ini.

b. Secara Praktis

1. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi acuan dasar para akademisi, peneliti dan pustakawan yang ingin mengkaji judul tentang Analisis Kebijakan Pengelolaan *Website* Perpustakaan Universitas Ubudiyah Indonesia (UUI) dan Kaitannya Dengan Peningkatan Pelayanan Perpustakaan.
2. Bagi Perpustakaan UUI dapat dijadikan bahan masukan bagi pengembangan kebijakan pengelolaan *website* Perpustakaan UUI serta untuk meningkatkan pelayanan pada perpustakaan.

3. Bagi praktisi ilmu pengetahuan dan informasi, hasil penelitian ini dapat dijadikan bahan penambahan wacana, sebagai bahan tambahan rujukan atau literatur untuk penelitian lanjutan dan pengetahuan.
4. Bagi peneliti sendiri dapat menambah wawasan, mendalami serta memahami ilmu perpustakaan tentang kebijakan pengelolaan website perpustakaan kaitannya dengan peningkatan pelayanan pada perpustakaan.

E. Penjelasan Istilah

1. Analisis

Analisis secara umum berarti memberikan gambaran secara keseluruhan terhadap data yang dikumpulkan sehingga dapat memberi jawaban terhadap pertanyaan penelitian yang diajukan agar dapat mencapai tujuan yang diharapkan.⁸ Jadi, maksud analisis di dalam skripsi ini adalah menganalisa, mencermati, serta memahami kebijakan dalam pengelolaan *website* di Universitas Ubudiyah Indonesia.

2. Kebijakan Pengelolaan *Website*

Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), kebijakan adalah rangkaian konsep dan azas yang menjadi garis besar dan dasar rencana dalam pelaksanaan suatu pekerjaan kepemimpinan dan cara bertindak; pernyataan cita-cita, tujuan, prinsip, maksud sebagai garis pedoman untuk

⁸ Boy S. Sabargunan, *Analisis Data Pada Penelitian Kualitatif*, (Jakarta: Universitas Indonesia Press, 2006), 42.

manajemen dalam usaha untuk mencapai tujuan.⁹ Kebijakan secara umum diartikan sebagai kearifan mengelola. Dalam ilmu-ilmu sosial, kebijakan sebagai dasar-dasar haluan untuk menentukan langkah-langkah datau tindakan-tindakan dalam mencapai suatu tujuan.¹⁰ Dengan demikian, kebijakan dalam skripsi ini dapat dipahami sebagai suatu ketetapan, prinsip, dan dasar dalam mengelola sesuatu.

Sementara itu, kata pengelolaan diartikan sebagai suatu proses yang memberikan pengawasan pada semua hal yang terlibat dalam pelaksanaan kebijaksanaan dan pencapaian tujuan.¹¹ Adapun kata *website* berarti semua halaman dari perusahaan atau individu tertentu.¹² *Website* juga berarti sistem dengan standar yang diterima secara universal untuk menyimpan, menelusuri, menformat, dan menampilkan informasi melalui arsitektur klien atau *server*.¹³ Jadi, maksud dari istilah kebijakan pengelolaan *website* yaitu dasar-dasar yang menjadi pijakan yang telah ditentukan sebelumnya dalam mengelola situs *web*, tujuannya agar situs *web* yang dimaksud lebih aplikatif, mempunyai informasi yang relevan, serta bersifat *up to date*.

3. Peningkatan Pelayanan Perpustakaan

Pelayanan pada hakikatnya adalah serangkaian kegiatan dalam proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain, oleh karena itu

⁹ Lukman Ali, *Kamus Bahasa Indonesia*, (Jakarta: Balai Pustaka, 1994), 640.

¹⁰ Gunawan Wirardi, *Ensiklopedia Nasional Indonesia*, (Jakarta: PT. Cipta Adi Pustaka, 1990), 263.

¹¹ <http://kbbi.web.id/kelola>. Diakses pada 13 Januari 2017

¹² Abdul Kadir dan Terra Ch. Triwahyuni, *Pengenalan Teknologi Informasi*, edisi kedua, (Yogyakarta: Andi Offset, 2005), hlm. 678-680.

¹³ Potter, dkk, *Introduction to Information Technology*, ed. In, *Pengantar Teknologi Informasi*, (terj: Deny Arnos Kwary dan Dewi Fitria Sari), edisi 3, (Jakarta: Salemba Infotek, 2006), hlm. 680.

pelayanan merupakan proses yang rutin serta berkesinambungan.¹⁴ Secara defenitif, peningkatan pelayanan perpustakaan merupakan suatu kegiatan yang berkelanjutan dilaksanakan untuk mempertahankan kualitas layanan intansi perpustakaan.¹⁵ Artinya, pelayanan berlangsung secara rutin dan bekesinambungan, salah satunya dengan layanan yang prima, di mana yang diutamakan adalah pada konsumen yang dapat memenuhi bahkan melebihi kebutuhan harapan konsumen, sehingga tercapai kepuasan dan akan meningkatkan kepercayaan pemustaka kepada perpustakaan tersebut.

Analisis kebijakan pengelolaan *website* perpustakaan yang dimaksud dalam penelitian ini, merupakan gambaran keseluruhan terhadap data yang dikumpulkan serta konsep yang menjadi garis besar dan rencana dalam pelaksanaan suatu pekerjaan serta proses memberikan pengawasan pada semua hal. Layanan yang diperoleh pengguna dalam memanfaatkan mengeksplorasi koleksi yang dimiliki oleh sebuah perpustakaan dengan menggunakan internet. Peningkatan pelayanan perpustakaan harus didasarkan pada kebutuhan pemustaka, perkembangan teknologi informasi dan pelayanan ramah menempatkan pemustaka sebagai salah satu faktor penting yang mempengaruhi kebijakan pada perpustakaan merupakan unsur keberhasilan perpustakaan.

¹⁴ Rhoni Rodin."Urgensi Kualitas Pelayanan Perpustakaan Perguruan Tinggi." Jurnal(Bengkulu:Program Ilmu Perpustakaan,2015), diakses 49-169-1-PB%20(1).pdf

¹⁵Dewi Purboningsih."Peningkatana Kualitas Pelayanan Perpustakaan Umum Melalui Sistem Lunak (Soft System) (Studi Pada Perpustakaan Umum Kota Kediri)."Jurnal, (Kediri: Program Magister Ilmu Administrasi Publik, 2014), diakses <http://wacana.ub.ac.id/index.php/wacana/article/viewFile/312/260>

BAB II

KAJIAN PUSTAKA DAN LANDASAN TEORI

A. Kajian Pustaka

Sub bahasan ini secara khusus akan mengurai kajian penelitian terdahulu yang relevan dengan penelitian ini. Sejauh amatan penulis, belum ada yang membahas secara rinci tentang fokus penelitian seperti dalam tulisan ini. Namun, terdapat beberapa penelitian sebelumnya yang relevan, di antaranya dalam tesis yang ditulis Muh Ahlis Ahwan, mahasiswa pada Program Pasca Sarjana, Program Studi *Interdisciplinary Islamic Studies* Kosentrasi Ilmu Perpustakaan dan Informasi, UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, tahun 2016 dengan judul: “*Analisis Pengelolaan Institutional Repository Model OAIS (Open Archival Information System); Studi Kasus Di Perpustakaan Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta*”. Penelitian ini juga dilakukan dengan pendekatan kualitatif, dengan jenis studi kasus (*case study*). Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengelolaan Digital Library UIN Sunan Kalijaga berdasarkan model OAIS (*Open Archival Information System*) yakni model pengarsipan dari CCSDS (*Consultative Committee for Space Data System*) yang diakui ISO (*International Standart Organization*) sebagai standar internasional 14.721 yang dapat dirujuk oleh perpustakaan digital yang menekankan pada fungsi preservasi.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pengelolaan Digital Library UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta sudah sangat baik untuk memenuhi komponen model OAIS, yakni *producer, management, consumer, ingest, archival storage, data*

management, preservation planning, access, administration, Submission Information Package (SIP), Archival Information Package (AIP), dan Dissemination Information Package (DIP). Namun masih ada beberapa unsur di dalam komponen yang belum sepenuhnya dilengkapi, yakni pada komponen *producer* tentang variasi koleksi yang disepakati, pada komponen *preservation planning*, yakni pemantauan terhadap komunitas tertuju (*monitor designated community*) dan pengembangan strategi pelestarian dan standar (*develop packaging designs and migration plans*), serta pada komponen *administration* yakni negosiasi kesepakatan/perjanjian penyerahan materi (*negotiate submission agreement*).

Kemudian dalam tesis Ratna Dwi Astuti, mahasiswi pada Program Pasca Sarjana, Program Studi *Interdisciplinary Islamic Studies* Konsentrasi Ilmu Perpustakaan dan Informasi, UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, tahun 2015 dengan judul: “*Implementasi Kebijakan Open Access (OA) Karya Ilmiah Institutional Repository (KRRI) Perpustakaan Perguruan Tinggi; Studi Kasus di Perpustakaan Universitas Sanata Dharma Yogyakarta*”. Penelitian ini juga dilakukan dengan pendekatan kualitatif, dengan jenis studi kasus (*case study*). Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui implementasi kebijakan OA karya ilmiah IR di PUSD, manfaat kebijakan OA karya ilmiah IR di PUSD, dan problematika kebijakan OA karya ilmiah IR di PUSD.

Hasilnya menunjukkan bahwa implementasi kebijakan OA karya ilmiah IR di Perpustakaan Universitas Sanata Dharma ada tiga, yaitu: *Pertama*, cakupan implementasi kebijakan OA karya ilmiah IR di Perpustakaan Universitas Sanata

Dharma terdiri dari beberapa hal yaitu adanya jalur akses terbuka, perpustakaan USD sebagai tempat deposit, jenis informasi *open access* karya ilmiah IR perpustakaan USD berupa hasil penelitian. Perpustakaan USD sudah mendapatkan ijin dari persetujuan pemegang hak cipta atau pemilik karya ilmiah untuk meng-upload hasil karya, adanya kepatuhan pada kebijakan (keputusan Rektor No. 131/V/2012), adanya advokasi untuk mendukung kebijakan. Perpustakaan USD memberikan kekecualian terhadap hasil penelitian. Repositori USD berupa akses terbuka ‘hijau’ yaitu perpustakaan USD lebih mengedepankan *repository* hasil penelitian civitas akademika. *Kedua*, adanya manfaat kebijakan *open access* karya ilmiah *institutional repository* di Perpustakaan USD baik yang diterima dari pihak penulis, peneliti, lembaga, pemustaka, masyarakat umum, dan perpustakaan. *Ketiga*, problematika yang sering terjadi di Perpustakaan USD yaitu: minimnya pengamanan terhadap karya ilmiah, kapasitas file digital dalam sistem, software masih sederhana, *content open access* karya ilmiah IR perpustakaan USD masih terbatas pada hasil penelitian civitas akademika, Staf bagian pengembangan IR masih merangkap dengan bagian Sarana Prasarana & Sistem Informasi perpustakaan USD, kurangnya sosialisasi terhadap implementasi kebijakan *open access* karya ilmiah IR yang dimiliki oleh perpustakaan USD, *plagiarism*, dan hak cipta.

Kemudian, skripsi yang ditulis oleh M. Sukron, mahasiswa Jurusan Perpustakaan UIN Jakarta, tahun 2011 dengan judul: “*Perpustakaan Berbasis Web, Paradigma Baru Menuju Pelayanan Informasi Terintegrasi, Dan*

Kesempatan Pemerataan Informasi. Penelitian ini dilakukan dengan pendekatan studi pustaka (*library research*).

Hasil penelitiannya adalah menggunakan perpustakaan adalah hak warga negara. Hak ini juga sama dengan konsumsi perut (makan). Masyarakat tidak perlu khawatir dengan konsumsi intelektual mereka karena perpustakaan telah siap memasok informasi. Teknologi informasi yang paling pesat dan dikenal luas adalah internet. Internet dalam kurun waktu tertentu, menyediakan hal-hal baru yang bersifat populer dan menjadi kebudayaan baru. Pustakawan juga mesti menyempatkan waktu untuk searching ke situs-situs lokal maupun internasional, mengamati dan membuat catatan penelusurannya di web perpustakaan. Situs-situs informasi dan ilmu pengetahuan tersebar amat banyak tersedia. Jika pengalaman meng-abstrak buku diterapkan pustakawan bisa membuat semacam catatan terhadap sebuah situs. Memberi gambaran konten dan tips-tips penelusuran, dan berbagi ilmu dengan pustakawan lainnya. Sinergi untuk penyebaran informasi ini mutlak diperlukan terlebih lagi dengan adanya web perpustakaan, terlebih untuk menyasasi gap yang terjadi dalam akses informasi, Melihat kondisi dan situasi perpustakaan di Indonesia yang masih jauh dari harapan. Teknolog membuat medium teknologi informasi dan komunikasinya, pemerintah memberikan bantuan pendanaan, pengadaan peralatan dan dapat pula kepada unit-unit perpustakaan melanggankan jurnal,elektronik, buku elektronik dan perangkat digital lainnya sehingga informasi selalu up-date. Kerjasama dan sinergi ini paling tidak meliputi tiga kekuatan informasi di negara kita yaitu Kementrian Komunikasi dan Informasi, PDII-LIPI, Perpustakaan Nasional.

Berdasarkan paparan penelitian di atas, dapat dipahami bahwa penelitian tersebut juga mengkaji terkait komunikasi dan informasi yang dikelola dalam sebuah lembaga perpustakaan maupun di lembaga dewan. Perbedaannya dengan penelitian ini yaitu subjek penelitiannya. Di mana, subjek penelitian sebelumnya tidak terfokus pada kajian kebijakan pengelolaan website perpustakaan dalam kaitan dengan peningkatan pelayanannya. Selain itu, objek kajiannya pun berbeda, di mana penelitiannya dilakukan di Perpustakaan Universitas Ubudiyah Indonesia (UUI), Kota Banda Aceh.

B. Pengelolaan Website Perpustakaan

1. Pengertian dan Manfaat Pengelolaan Website Perpustakaan

a. Pengertian Pengelolaan Website Perpustakaan

Istilah pengelolaan website perpustakaan terdiri dari tiga kata. Kata pengelolaan sendiri berakar dari kata kelola, dalam *Kamus Besar Bahasa Indonesia* (selanjutnya ditulis KBBI) berarti mengendalikan, menyelenggarakan, mengurus, atau menjalankan. Sedangkan kata pengelolaan memberi makna sebagai suatu proses, cara, yaitu proses atau cara perbuatan mengelola, proses melakukan kegiatan tertentu dengan menggerakkan tenaga orang lain, proses yang membantu merumuskan kebijaksanaan dan tujuan organisasi, atau proses yang memberikan pengawasan pada semua hal yang terlibat dalam pelaksanaan kebijaksanaan dan pencapaian tujuan.¹

¹Tim Pustaka Phoenix, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, cet. 3, (Jakarta: Pustaka Phoenix, 2009), 280.

Menurut para pakar, pengelolaan dikaitkan dengan manajemen seperti Balderton, dalam Basuki, ia menyebutkan istilah pengelolaan sama dengan manajemen yaitu menggerakkan, mengorganisasikan, dan mengarahkan usaha manusia untuk memanfaatkan secara efektif material dan fasilitas untuk mencapai suatu tujuan. Lebih lanjut Basuki merumuskan, pengelolaan bukan hanya melaksanakan suatu kegiatan, akan tetapi merupakan rangkaian kegiatan yang meliputi fungsi-fungsi manajemen, seperti perencanaan, pelaksanaan, dan pengawasan untuk mencapai tujuan secara efektif dan efisien.²

Berdasarkan rumusan di atas, penulis menyimpulkan bahwa istilah pengelolaan itu sendiri identik dengan istilah manajemen. Pengelolaan merupakan suatu rangkaian kegiatan yang meliputi merencanakan, mengorganisasikan, mengarahkan, dan mengawasi suatu kegiatan dengan memanfaatkan fasilitas yang ada untuk mencapai tujuan bersama.

Sementara itu, istilah *web* merupakan entitas yang berhubungan aktivitas *world wide web*, sedangkan situs *web* atau *website* yaitu semua halaman dari perusahaan atau individu tertentu.³ Menurut Potter dkk, *web* yaitu sistem dengan standar yang diterima secara universal untuk menyimpan, menelusuri, menformat, dan menampilkan informasi melalui arsitektur klien atau *server*.⁴ Sedangkan menurut Rini Sovia *web* atau *website* adalah keseluruhan halaman-halaman web

²Basuki Hadimuljono, "Menuju Pengelolaan Sumberdaya Air Terpadu dalam Rangka Implementasi Undang-undang Sumberdaya Air". *Jurnal Ilmiah* 3, no. 2, (Januari 2005): 12-15.

³Abdul Kadir dan Terra Ch. Triwahyuni, *Pengenalan Teknologi Informasi*, edisi kedua, (Yogyakarta: Andi Offset, 2005), hlm. 678-680.

⁴Potter, dkk, *Introduction to Information Technology*, ed. In, *Pengantar Teknologi Informasi*, (terj: Deny Arnos Kwary dan Dewi Fitria Sari), edisi 3, (Jakarta: Salemba Infotek, 2006), hlm. 680.

yang terdapat dalam sebuah domain yang mengandung informasi. Sebuah website biasanya dibangun atas banyak halaman web yang saling berhubungan. Hubungan antara satu halaman web dengan halaman web lainnya disebut dengan hiperlink, sedangkan teks yang dijadikan media penghubung disebut hypertext.⁵

Rumusan di atas memberi pemahaman bahwa *website* atau *web* merupakan bagian dari situs yang memberikan informasi kepada orang yang mengakses atau pengguna. Hal ini bertalian dengan pendapat Abdul dan Terra, di mana *web* merupakan sumber daya internet yang sangat populer dan dapat digunakan untuk memperoleh informasi atau bahkan melakukan transaksi pembelian barang.⁶ Sedangkan untuk istilah *website* (situs *web*) sendiri digunakan untuk menyatakan lokasi darimana domain *web* itu diakses. Misalnya, toko buku online Amazon memiliki situs *web*: *www.amazon.com*, situs *web* Republika Online yaitu: *www.republika.co.id*.⁷ Termasuk situs *web* dalam hal ini yaitu *www.library.uui.ac.id*, yaitu situs yang menunjukkan alamat domain Perpustakaan Universitas Ubudiyah Indonesia.

Adapun istilah perpustakaan, secara sederhana disebut sebagai unit kerja.⁸ Andi Prastowo menyebutkan perpustakaan adalah sebuah ruangan, bagian sebuah ruangan, ataupun gedung yang digunakan untuk menyimpan buku dan terbitan lainnya. Biasanya buku tersebut disimpan menurut tata susunan tertentu untuk

⁵Rini Sovia dan Jimmy Febio, "Membangun Aplikasi E-Library Menggunakan Html, Php Script, dan Mysql Database". *Jurnal Teknologi Informasi & Pendidikan* 3, No. 1, (Maret 2011): 87.

⁶Abdul Kadir dan Terra Ch. Triwahyuni, *Pengenalan Teknologi Informasi*, edisi kedua, (Yogyakarta: Andi Offset, 2005), hlm. 460.

⁷Abdul Kadir dan Terra Ch. Triwahyuni, *Pengenalan Teknologi...*, hlm. 461.

⁸Ibrahim Bafadal, *Pengelolaan Perpustakaan Sekolah*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2015), hlm. 4.

digunakan oleh pembaca, bukan untuk dijual.⁹ Sedangkan Pawit M. Yusuf menyebutkan, perpustakaan secara umum berarti suatu tempat yang di dalamnya terdapat kegiatan penghimpunan, pengolahan, dan penyebarluasan (pelayanan) segala macam informasi, baik yang tercetak maupun yang terekam dalam berbagai media seperti buku, majalan, surat kabar, film, kaset, *tipe recorder*, vidio, komputer, dan lain-lain. lebih lanjut dikatakan bahwa semua media informasi tersebut disusun berdasarkan sistem tertentu dan dipergunakan untuk kepentingan belajar melalui kegiatan membaca dan mencari informasi bagi segenap masyarakat yang membutuhkan.¹⁰

Lebih lanjut, rumusan yang lebih komprehensif dikemukakan oleh Ibrahim Bafadal, ia menyebutkan perpustakaan sebagai suatu unit kerja dari suatu badan atau lembaga tertentu yang mengelola bahan-bahan pustaka, baik berupa buku-buku maupun bukan berupa buku (*non book material*) yang diatur secara sistematis menurut aturan tertentu sehingga dapat digunakan sebagai sumber informasi oleh setiap pemakainya.¹¹

Dilihat dari peraturan perundang-undangan, tepatnya pada Pasal 1 ayat (1) Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2007 Tentang Perpustakaan, disebutkan bahwa perpustakaan adalah institusi pengelola koleksi karya tulis, karya cetak, dan/atau karya rekam secara profesional dengan sistem

⁹Andi Prastowo, *Manajemen Perpustakaan...*, hlm. 41.

¹⁰Pawit M. Yusuf, *Pedoman Penyelenggaraan Perpustakaan Sekolah*, edisi pertama, (Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2013), hlm. 1.

¹¹Ibrahim Bafadal, *Pengelolaan Perpustakaan...*, hlm. 3.

yang baku guna memenuhi kebutuhan pendidikan, penelitian, pelestarian, informasi, dan rekreasi para pemustaka.¹²

Berdasarkan beberapa definisi tersebut, dapat dipahami perpustakaan tidak hanya berupa gedung yang di dalamnya berisi buku referensi, tetapi perpustakaan secara lebih luas diartikan sebagai sebuah lembaga atau institusi yang mengelola segala bentuk kearsipan, baik berupa tulisan seperti buku, majalah, kamus, dan lainnya, maupun tidak dalam bentuk tulisan seperti dokumentasi rekaman, video, dan lainnya. Tujuannya ialah untuk memberikan pelayanan informasi dan wadah bagi masyarakat untuk mendapatkan ilmu pengetahuan.

Dari uraian di atas, baik mengenai pengelolaan, *website*, maupun perpustakaan, maka dapat dinyatakan pengelolaan website perpustakaan merupakan suatu kegiatan yang dilakukan oleh suatu lembaga perpustakaan untuk memberikan pelayanan informasi melalui pemanfaatan teknologi informasi, khususnya dengan menyediakan suatu halaman situs *web* yang bisa diakses, tujuannya yaitu agar informasi tentang perpustakaan dapat diakses dengan mudah oleh orang lain yang memerlukannya.

b. Manfaat Website Perpustakaan

Seperti telah disebutkan sebelumnya, *website* merupakan suatu alamat dalam dunia maya berupa halaman yang menampilkan berbagai macam informasi, baik teks, gambar, dan lainnya. Paling tidak, dari rumusan awal tentang *website*

¹²Selain Undang-Undang Perpustakaan tersebut, dalam beberapa aturan lainnya, seperti dalam Keputusan Menteri (Kepmen) Nomor 3 Tahun 2001 Nomor 3 Tahun 2001 Tentang Perpustakaan Desa/Kelurahan. Pada Pasal 1 ayat (2) Kepmen, intinya disebutkan bahwa perpustakaan merupakan wadah penyediaan bahan bacaan sebagai salah satu sumber belajar bagi masyarakat dalam rangka mencerdaskan dan memberdayakan masyarakat, serta menunjang pelaksanaan pendidikan nasional.

tersebut, tergambar manfaat utama *website* yaitu sebagai media menyebarkan informasi. *Website* berkembang seiring dengan perkembangan teknologi dan informasi, yang secara umum tata kelolanya dipengaruhi oleh internet.

Internet sendiri merupakan pusat informasi bebas hambatan karena dapat menghubungkan satu pusat atau situs informasi ke situs informasi lainnya dalam waktu yang relatif mudah dan cepat.¹³ Salah satu entitas internet itu yaitu penggunaan situs *web (website)* dalam mengakses informasi yang dimaksudkan. Secara umum, *website* adalah salah satu penunjang berbentuk media untuk mendapatkan informasi di dunia internet. Informasi yang diberikan baik mengenai personal seseorang, profil sekolah, profil perusahaan dan lembaga/organisasi, berita pendidikan, bisnis, dan semua hal yang dibutuhkan oleh masyarakat luas.¹⁴ Intinya, *website* secara umum, baik dibuat oleh personal, lembaga pemerintahan, organisasi dan lainnya, bermanfaat sebagai media dan alat menyebarkan atau mendapatkan informasi.

Khusus dalam lembaga perpustakaan, *website* menjadi bagian dari media untuk menyebarkan informasi. Hasugian menyebutkan, *website* sebagai contoh kecil dalam internet, dapat digunakan oleh perpustakaan untuk membantu memuaskan kebutuhan informasi pengguna.¹⁵ Penggunaan sistem *online* pada pencarian situs *web (website)* dapat bermanfaat dalam memberikan informasi dan

¹³Hasugian, Jonner, "Pemanfaatan Internet: Studi Kasus tentang Pola, Manfaat dan Tujuan Pengguna Internet oleh Mahasiswa pada Perpustakaan USU". *Jurnal Studi Perpustakaan dan Informasi*, 1, No. 1, (Juni 2005): 7-14.

¹⁴Dimuat dalam: <https://sites.google.com/site/buatwebsite99/manfaat-website-secara-umum>, diakses pada tanggal 22 September 2017.

¹⁵Hasugian, Jonner, "Pemanfaatan Internet: Studi Kasus tentang Pola, Manfaat dan Tujuan Pengguna Internet oleh Mahasiswa pada Perpustakaan USU". *Jurnal Studi Perpustakaan dan Informasi* 1, no 1, (Juni. 2005): 7-14.

data kepada para pengguna. Lebih lanjut Pawit M. Yusuf, menyebutkan setidaknya penggunaan internet (khususnya penggunaan alamat *website*) pada perpustakaan memiliki dua manfaat umum, yaitu untuk memberikan informasi yang dapat diakses oleh pengguna, dan untuk pemanduan referensi.¹⁶

Perpustakaan merupakan salah satu instansi yang berkecimpung di dunia pelayanan publik, selalu dituntut untuk memberikan pelayanan yang maksimal kepada penggunanya. Oleh karena itu, pengaplikasian teknologi informasi, khususnya situs *web* (*website*) mutlak digunakan oleh sebuah perpustakaan. Tujuannya tidak lain untuk meningkatkan kemampuan dalam pelayanan dan penyebarluasan informasi. Dengan adanya situs *web*, diharapkan pemustaka bisa lebih mudah mendapatkan informasi secara efektif dan efisien.

Secara khusus, manfaat situs *web* bagi sebuah instansi perpustakaan ada dua, yaitu bagi pengguna dan bagi perpustakaan.

1. Bagi pengguna, situs *web* (*website*) ini dapat memberikan informasi, khususnya mahasiswa sebagai pengguna. Kemudian memberikan kepuasan tersendiri apabila kualitas serta layanan yang ada tidak memenuhi pengguna. Kualitas informasi yang sesuai dengan kebutuhan dan keperluan pengguna akan menumbuhkan suatu kepuasan bagi pengguna itu sendiri.

¹⁶Pawit M. Yusuf, *Pedoman Penyelenggaraan...*. 469.

untuk mencapai tujuan tertentu.¹⁹ Berangkat dari rumusan tersebut, dapat dinyatakan bahwa kebijakan merupakan suatu upaya praktis dalam bentuk tindakan yang mengarah pada tujuan seseorang, kelompok atau pemerintah dalam lingkungan tertentu.

Dalam kaitan dengan kebijakan pengelolaan website, mengacu pada beberapa upaya yang dilakukan oleh satu perusahaan atau instansi, baik dalam bentuk tindakan maupun pembuatan satu aturan tertulis, dalam hal pengelolaan website perusahaan atau instansi tersebut. Baik dalam bentuk target dari pengelolaan website, aspek-aspek yang harus diperhatikan dalam pengelolaan website, bentuk-bentuk informasi yang harus disebarluaskan, serta hal-hal lainnya dengan tujuan dari instansi yang dimaksudkan dapat tercapai.

Biasanya, kebijakan pengelolaan website ini ada pada setiap instansi, organisasi, perusahaan, universitas, maupun lembaga pemerinatahan yang menggunakan website sebagai alat komunikasi dan penyebaran informasi. Misalnya, Universitas Muhammadiyah Malang telah membuat satu kebijakan pengembangan dan pengelolaan website kampus, yang berlaku dari tahun 2009 sampai dengan tahun 2014. Lembaga Informasi dan Komunikasi (Infokom) UMM tersebut menyusun rencana pengembangan TIK salah satunya adalah tentang website. Hal ini dilakukan dalam hal peningkatan kualitas informasi yang dipublikasikan.

Demikian juga halnya yang dilakukan oleh Universitas Padjadjaran. Pada tahun 2016, kampus ini telah mengeluarkan kebijakan Nomor 15 Tahun 2016

¹⁹Ridwan Yahya, *Memilih Pemimpin dalam Perspektif Islam* (Jakarta: Pustaka Nawaitu, 2004), 61-66.

tentang Kebijakan Pengembangan dan Pengelolaan Situs Web dan Surat Elektronik. Di dalamnya, berisi tentang aturan penggunaan dan pengelolaan website kampus.

Dua Universitas tersebut sebagai contoh dari penerapan satu kebijakan yang dikeluarkan oleh satu lembaga. Seperti telah disebutkan, bahwa kebijakan tadi tidak hanya dalam bentuk aturan tertulis, namun bisa juga dalam bentuk tindakan langsung yang bersifat capat tanggap, instan, dan hanya berlaku untuk satu permasalahan tertentu.²⁰ Misalnya, melakukan sidak kerja, memutuskan satu permasalahan, dan tindakan lainnya khusus dalam penanganan dan pengelolaan website.²¹ Tujuannya juga sama, yaitu untuk meningkatkan pengembangan informasi melalui media website.

C. Pelayanan Perpustakaan

1. Pengertian Pelayanan Perpustakaan

Kegiatan pelayanan perpustakaan adalah melayani atau memberikan pelayanan dalam kebutuhan informasi pengguna. Menurut Kotler, seperti dikutip oleh Rita Fitri, pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan kepada pihak lain, pada dasarnya tidak berwujud dan tidak

²⁰Pawit M. Yusuf, *Pedoman Penyelenggaraan...*, 34.

²¹Rosania, "Pengaruh Kegunaan, Kualitas Informasi dan Kualitas Interaksi Layanan Website Perpustakaan Universitas Riau terhadap Kepuasan Pengguna". *Jurnal FISIP UR*, 3, No. 2, (Oktober 2016): 4.

mengakibatkan kepemilikan apapun, produksi jasa mungkin berkaitan dengan produksi fisik atau tidak.²²

Pendapat lain dikemukakan oleh Sugiarto, pelayanan adalah upaya maksimal yang diberikan oleh petugas untuk memenuhi harapan dan kebutuhan pelanggan sehingga tercapai kepuasan.²³ Berdasarkan rumusan tersebut, dapat dipahami bahwa pelayanan merupakan segala kegiatan dan tindakan yang dilakukan oleh petugas dalam suatu instansi dengan cara maksimal, untuk memenuhi harapan orang yang dilayani.

Adapun pelayanan perpustakaan, erat kaitannya dengan tindakan yang dilakukan oleh pustakawan terhadap pemustaka terkait pemenuhan akan kebutuhan pemustaka. Menurut Pawit M. Yusuf, pelayanan perpustakaan yaitu proses penyebarluasan segala macam informasi kepada masyarakat luas, baik berupa pelayanan peminjaman koleksi, pelayanan referensi dan informasi, pelayanan bimbingan kepada pembaca, dan pelayanan jam buka perpustakaan.²⁴ Sementara itu menurut Lasa, pelayanan perpustakaan merupakan cakupan semua kegiatan pelayanan kepada pengguna yang berkaitan dengan pemanfaatan, penggunaan koleksi perpustakaan dengan tepat guna dan tepat waktu untuk kepentingan pengguna perpustakaan.²⁵

Berdasarkan uraian di atas, dapat disimpulkan bahwa layanan/pelayanan perpustakaan adalah upaya maksimal dalam memenuhi keinginan dan kebutuhan

²²Rita Fitri Tinambunan, "Pemanfaatan Layanan Internet pada Perpustakaan". *Jurnal al-Kuttab*, 3, No. 2, (Agustus 2016): 82-83.

²³Sugiarto, *Psikologi Pelayan dalam Industri Jasa*, (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2002), 9.

²⁴Pawit M. Yusuf, *Pedoman Penyelenggaraan...*, 469.

²⁵Lasa, *Menejemen Perpustakaan*, (Yogyakarta: Gama Media, 1994), 122.

pengguna yang diberikan petugas dalam mencapai kepuasan pengguna. Semua kegiatan yang ditujukan untuk menyiapkan segala sarana baik fisik dan nonfisik yang mempermudah untuk perolehan informasi dan bahan pustaka yang dibutuhkan oleh pemakai perpustakaan.

2. Tujuan dan Fungsi Pelayanan Perpustakaan

Tujuan dan fungsi merupakan dua istilah yang berbeda. Tujuan berarti arah, haluan, yang dituju, maksud, atau sesuatu yang dituntut. Sedangkan fungsi berarti berguna atau kegunaan suatu hal.²⁶ Di sini, makna tujuan pelayanan perpustakaan yaitu sesuatu yang hendak dicapai setelah dilakukannya pelayanan perpustakaan, yaitu agar pemustaka atau pengguna merasa puas. Sedangkan maksud dari fungsi pelayanan perpustakaan yaitu kegunaan dilakukannya pelayanan kepada pengguna pustaka. Fungsi pelayanan yaitu untuk memudahkan para pengguna perpustakaan dalam mencari informasi, baik berupa informasi tentang referensi, maupun informasi tentang hal-hal yang dianggap penting oleh instansi perpustakaan.

Di sini, dapat dinyatakan dalam dua pernyataan umum, yaitu sebagai berikut:

1. Tujuan pelayanan perpustakaan adalah agar para pengguna pustaka atau pemustaka mendapatkan rasa puas terkait pelayanan tersebut.
2. Fungsi pelayanan perpustakaan adalah untuk memberikan kemudahan bagi pengguna dalam memperoleh layanan informasi.

²⁶Tim Pustaka Phoenix, *Kamus Besar....*, 66 dan 41.

Dua pernyataan umum tersebut dapat digeneralisir kembali bahwa perpustakaan bertujuan untuk menyediakan layanan kepada pembaca agar bahan pustaka yang terkumpul yang telah diolah sedemikian rupa sesuai dengan aturan yang berlaku dapat sampai ke tangan pembaca secara cepat dan tepat. Sedangkan pelayanan itu sendiri bertujuan untuk memberikan rasa puas terhadap pengguna pustaka.

Menurut Kotler, seperti dikutip oleh Fransisca, menyatakan kepuasan sebagai perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja yang dirasakan dari suatu produk dan harapan-harapannya (*expectations*). Sementara menurut Wijaya, juga dalam kutipan yang sama, menyatakan bahwa kepuasan merupakan fungsi dari pandangan terhadap kinerja produk atau jasa dan harapan konsumen.²⁷ Lebih lanjut, kepuasan dalam makna ini sebagai fungsi dari persepsi atau pandangan kesan atau kinerja dan harapan. Jika kinerja memenuhi dan melebihi harapan, maka konsumen akan puas dan senang. Dari keterangan tersebut, dapat dinyatakan bahwa semua bentuk pelayanan bertujuan untuk memberikan kepuasan tersendiri bagi orang lain yang dilayani. Begitu juga dalam suatu instansi perpustakaan, pelayanan yang dilakukan oleh pustakawan atau petugas perpustakaan bertujuan untuk menciptakan dan memberikan kepuasan tersendiri bagi anggotanya, baik bagi civitas akademika, maupun bagi masyarakat luas pada umumnya.

Semua kegiatan pelayanan, baik dalam bentuk menyiapkan segala sarana fisik dan nonfisik, tentu dapat mempermudah perolehan informasi/bahan pustaka

²⁷Fransisca Rahayuningsih, *Mengukur Kepuasan Pemustaka Menggunakan Metode libQUAL+TM*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2015), 9-10.

yang dibutuhkan oleh pemakai perpustakaan. Menurut Fransisca Rahayuningsih, bagian pelayanan merupakan tolak ukur keberhasilan pelayanan perpustakaan.²⁸ Perpustakaan akan dinilai baik oleh penggunanya apabila pelayanan yang dilakukan baik, dan pelayanan akan dikatakan buruk apabila pelayanannya dilakukan buruk, hal ini dikarenakan bagian pelayanan adalah bagian yang mempertemukan langsung antara petugas (pustakawan) dan pemustakaanya.

Sedangkan fungsi pelayanan perpustakaan secara umum yaitu memudahkan pengguna dalam mendapatkan layanan informasi. Menurut Pawit M. Yusuf, istilah fungsi berkaitan dengan tugas dan kedudukan. Perpustakaan mempunyai tugas menghimpun, mengolah, dan menyebarluaskan informasi untuk kepentingan masyarakat luas.²⁹ Begitu juga layanan perpustakaan, memiliki fungsi untuk menyebarluaskan informasi untuk kepentingan masyarakat luas, khususnya bagi pengguna dan anggota perpustakaan.

Fungsi layanan informasi ini dimaksudkan bahwa perpustakaan menyediakan informasi yang diperlukan oleh pengguna jasa layanan perpustakaan. Hal ini baik melalui permintaan pengguna maupun tidak.³⁰ Dapat dipahami bahwa instansi perpustakaan sebagai sebuah lembaga sekaligus sebagai suatu organisasi yang mempunyai sistem tersendiri dalam menyebarluaskan informasi. Menurut Zulkifli, konsep organisasi sebagai suatu sistem adalah berupa integrasi dari berbagai subsistem yang ada pada suatu organisasi, agar lalu lintas informasi dan penyediaan informasi dapat berjalan lancar bagi kepentingan

²⁸Fransisca Rahayuningsih, *Mengukur Kepuasan...*, 4.

²⁹Pawit M. Yusuf, *Ilmu Informasi, Komunikasi, dan Kepustakaan*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2009), 340.

³⁰Andi Prastowo, *Manajemen Perpustakaan...*, 43.

organisasi secara keseluruhan.³¹ Dalam kaitan dengan sebuah perpustakaan, pelayanan yang ada di dalamnya merupakan bagian dari sistem yang sebelumnya dibentuk, fungsi layanannya adalah untuk memberikan informasi kepada pengguna.

3. Azas Layanan Perpustakaan

Untuk mencapai tujuan perpustakaan dengan baik, instansi perpustakaan harus memperhatikan asas-asas layanan yang diberikan kepada pemustaka. Terdapat beragam asas layanan perpustakaan. Latifa Aini menyebutkan, asas layanan perpustakaan ada empat. *Pertama*, layanan selalu berorientasi kepada kebutuhan dan kepentingan pemakai perpustakaan. *Kedua*, layanan diberikan atas dasar keseragaman, keadilan, merata dan memandang pemakai perpustakaan sebagai satu kesatuan yang menyeluruh dan tidak dipandang secara individual. *Ketiga*, layanan perpustakaan dilandasi dengan tata aturan yang jelas dengan tujuan untuk mengoptimalkan fungsi layanan, peraturan perpustakaan perlu didukung oleh semua pihak agar layanan perpustakaan dapat berjalan dengan baik. *Keempat*, layanan dilaksanakan dengan mempertimbangkan faktor kecepatan, ketepatan, dan kemudahan dengan didukung oleh administrasi yang baik.³²

Dari keempat asas tersebut, dapat dipahami bahwa perpustakaan harus memperhatikan cara pelayanannya kepada pemustaka, sehingga minat dan

³¹Zulkifli Amsyah, *Manajemen Sistem Informasi* (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2005). 45.

³²Latifa Aini, "Pelayanan Perpustakaan Sekolah dalam Meningkatkan Minat Baca Siswa di SD Negeri Giwangan, Golo dan Ungaran I", (Skripsi: Jurusan Administrasi Pendidikan, Universitas Negeri Yogyakarta, 2012), 23.

kepuasan pemustaka dapat tercapai. Dengan demikian, jasa layanan perpustakaan yang diberikan harus berfokus kepada kepuasan pemustaka. Untuk itu, terpenuhinya keempat asas di atas menjadikan layanan bersifat prima atau berkualitas.

Dalam layanan perpustakaan, sifat layanan yang diberikan harus dalam bentuk layanan prima atau berkualitas (*excelllent service*). Pentingnya layanan prima ini menjadi tolak ukur kepuasan pemustaka. Rahayuningsih menyebutkan bahwa, bagian pelayanan merupakan tolak ukur keberhasilan pelayanan perpustakaan.³³ Dalam pelayanan prima ini, pustakawan juga harus memperhatikan asas-asas layanan perpustakaan seperti telah disebutkan tadi.

Selain itu, menurut W.T. Amin, asas pelayanan perpustakaan yang mesti diperhatikan ada 4 (empat), yaitu: ³⁴

1. Selalu berorientasi kepada kebutuhan dan kepentingan pemustaka perpustakaan.
2. Layanan yang di berikan atas dasar keseragaman, keadilan, merata dan memandang pemustaka perpustakaan sebagai satu kesatuan yang menyeluruh dan tidak dipandang secara individual.
3. Layanan peprustakaan dilandasi dengan tata aturan yang jelas denga tujuan untuk mengoptimalkan fungsi layanan. Peraturan perpustakaan perlu didukung oleh semua pihak agar layanan perpustakaan dapat berjalan dengan baik.
4. Layanan dilaksanakan dengan mempertimbangkan faktor kecepatan, ketepatan, dan kemudahan dengan di dukung oleh administrasi yang baik.

³³Farnisca Rahayuningsih, *Mengukur Kepuasan...* 4.

³⁴W.T. Amin, *Perpustakaan, Organisasi dan Tata kerjanya*, (Jakarta : PT Rineka Cipta, 2011). 34.

Berdasarkan penjelasan di atas, dapat disimpulkan bahwa perpustakaan harus mempunyai kegiatan yang memperhatikan asas layanan perpustakaan, sehingga minat dan kepuasan pemustaka dapat bertambah dan tercapai. Asas-asas layanan perpustakaan bisa dalam bentuk perhatian terhadap layanan kenyamanan, kemudahan memberikan akses pelayanan, bersikap ramah, dan segala bentuk layanan diarahkan kepada kepentingan pemustaka.

D. Hubungan Kebijakan Pengelolaan Website dengan Pelayanan Perpustakaan

Kebijakan di sini secara umum merupakan bagian dari suatu tindakan yang mengarah pada tujuan yang diusulkan oleh seseorang, kelompok atau pemerintah. Tindakan tersebut dalam dilakukan mengingat adanya adanya hambatan-hambatan yang dihadapi. Tujuannya adalah untuk memberi peluang-peluang untuk mencapai tujuan, atau mewujudkan sasaran yang diinginkan. Danu Hariadi menyebutkan bahwa tujuan umum dibentuknya kebijakan yaitu agar dapat dicapainya satu perencanaan, serta pelayanan yang baik.³⁵ Jadi, tiap kebijakan yang dibuat secara umum memiliki hubungan dengan pelayanan. Dengan kata lain, kebijakan dapat mempengaruhi pelayanan yang lebih baik dalam satu instansi tertentu.

Dalam kaitan dengan pelayanan perpustakaan, kebijakan tentu sangat diperlukan. Mengingat, dalam pelayanan perpustakaan dimungkinkan ada satu kendala yang mesti diselesaikan secara tepat, cepat, sehingga kebijakan pimpinan

³⁵Danu Hariadi, "Analisis Kebijakan Implementasi *E-Government* terhadap Pelayanan Kependudukan dan Perekonomian di Kabupaten Sragen". (*Tesis*), Program Studi Magister Ekonomi Dan Studi Pembangunan Fakultas Ekonomi Universitas Sebelas Maret Surakarta, 2011), 17-18.

berapa pada posisi yang sangat penting. Tujuannya adalah agar dapat meningkatkan minat, dan kepuasan pemustaka.

Menurut Sumardji, dalam sebuah organisasi perpustakaan, kebijakan pimpinan mempunyai peran yang sangat penting, karena sebuah organisasi meski telah memiliki sumber daya dan anggota yang memiliki kemampuan yang tinggi, tetapi tanpa diimbangi dengan satu kebijakan tertentu atas satu permasalahan yang dihadapi, maka tujuan pelayanan perpustakaan tidak akan dicapai dengan baik.³⁶

Lebih lanjut, ditegaskan bahwa kebijakan yang dikeluarkan harus mampu memotivasi bawahannya supaya mau bekerja secara maksimal dan menghasilkan prestasi kerja yang tinggi. Di samping itu, kebijakan tertentu dapat meningkatkan pelayanan yang baik, sehingga tahap akhir akan dapat memenuhi harapan dan kebutuhan pelanggan, baik pelanggan atau anggota perpustakaan tetap, maupun masyarakat umum yang belum menjadi anggota perpustakaan.³⁷ Dapat dinyatakan bahwa satu kebijakan memiliki hubungan dengan tingkat pelayanan pada satu instansi perpustakaan.

Terhadap pengelolaan website perpustakaan, secara pasti mempunyai berbagai kendala-kendala yang akan dan sedang dihadapi. Untuk mengatasinya, tentu perlu ada satu inisiatif berupa kebijakan yang dikeluarkan oleh pimpinan perpustakaan. Dalam salah satu workshop tentang pengelolaan website, AH. Rofi'uddin, (Rektor Universitas Negeri Malang-UM), seperti dikutip oleh Fricky F. Kojoh, menyebutkan bahwa sangat dimungkinkan terjadi kendala-kendala dalam pengelolaan website. Upaya yang harus dilakukan adalah melakukan

³⁶P. Sumardji, *Perpustakaan: Organisasi dan Tata Kerjanya*, (Yogyakarta: Kanisius, 1991), 24.

³⁷P. Sumardji, *Perpustakaan: Organisasi....*, 24.

pembenahan pengelolaannya. Dengan itu, situs website sebagai media publikasi informasi dapat berjalan dengan baik.³⁸

Berangkat dari paparan di atas, dapat dinyatakan bahwa pengelolaan website dalam satu instansi perpustakaan secara umum dimungkinkan adanya kendala-kendala yang dihadapi. Untuk itu, upaya yang harus dilakukan adalah satalah satunya dengan menalakukan tindakan berupakan kebijakan-kebijakan, sehingga pelayanan perpustakaan melalui media website dapat berjalan dengan baik. Pemustaka juga diharapkan memperoleh informasi yang baik, *update*, dan berkualitas.

³⁸Fricky F. Kojoh dan Ridwan Papatungan, "Peran Pimpinan dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan di Perpustakaan". *Journal Acta Diurna*. 3, no. 2, (Agustus 2014): 2-3.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Penelitian dilakukan dengan pendekatan atau metode kualitatif. Metode kualitatif yaitu penelitian yang berupa kata-kata tertulis, maupun lisan dan perilaku dari orang-orang yang diteliti. Metode ini salah satu prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa ucapan atau perilaku orang-orang yang diamati.¹ Jadi, yang dimaksud dengan pendekatan kualitatif di sini adalah suatu cara dalam memperoleh data-data penelitian, yang intinya datanya diperoleh dari fenomena, praktik, dan perilaku sosial.

Adapun jenis penelitian ini yaitu penelitian lapangan (*field research*). Penelitian lapangan yaitu penelitian yang dilakukan untuk memperoleh data langsung dari lapangan sesuai dengan objek pembahasan dan menitikberatkan pada kegiatan lapangan. Dalam penelitian ini penulis langsung terjun ke lokasi penelitian guna mendapatkan berbagai data primer. Dalam batas-batas tertentu, penelitian ini juga memakai data dari perpustakaan. Artinya, penulis mencari informasi dari berbagai referensi yang relevan dengan penulisan skripsi ini, seperti buku-buku, majalah, dan karya ilmiah lainnya. Informasi yang didapatkan dijadikan sebagai bahan pendukung dan penguat analisa yang diperoleh dari penelitian lapangan.

¹Margono, *Metodologi Penelitian Pendidikan* (Jakarta: Rineka Cipta, 2004). 35.

B. Lokasi dan Waktu Penelitian

Adapun lokasi penelitian bertempat di Perpustakaan Universitas Ubudiyah Indonesia (UII) yang beralamat di Jl. Alue Naga, Desa Tibang, Kecamatan Syiah Kuala, Kota Banda Aceh, Provinsi Aceh, Indonesia. Penelitian ini dilakukan di Perpustakaan Universitas Ubudiyah Indonesia dikarenakan perpustakaan ini telah menggunakan *website* sebagai media pelayanan di perpustakaan. Waktu penelitian ini dilakukan sejak bulan November hingga Desember 2017.

C. Subjek dan Objek Penelitian

1. Subjek Penelitian

Subjek penelitian adalah sesuatu yang diteliti baik orang, benda, ataupun lembaga (organisasi).² Terkait dengan judul penelitian ini, yaitu “Analisis Kebijakan Pengelolaan *Website* Perpustakaan Universitas Ubudiyah Indonesia (UII) dan Kaitannya dengan Peningkatan Pelayanan Perpustakaan”, maka yang menjadi subjek penelitian yaitu pihak Perpustakaan Universitas Ubudiyah Indonesia (UII).

2. Objek Penelitian

Objek penelitian adalah sifat keadaan (*attributes*) dari sesuatu benda, orang, atau keadaan, yang menjadi pusat perhatian atau sasaran penelitian. Sifat keadaan dimaksud bisa berupa sifat, kuantitas, dan kualitas (benda, orang, dan lembaga), bisa berupa perilaku, kegiatan, pendapat, pandangan

²Saifuddin Azwar, *Metode Penelitian* (Yogyakarta: Pustaka pelajar, 1998). 35.

penilaian, sikap pro-kontra atau simpati-antipati, keadaan batin, dan sebagainya.³

Dalam penelitian ini, yang menjadi objek penelitian pada Perpustakaan Universitas Ubudiyah Indonesia (UUI) yaitu kebijakan pengelolaan *website* terkait peningkatan pelayanan perpustakaan, dan bentuk-bentuk kebijakan yang dilakukan. Jadi, objek penelitian ini lebih kepada perilaku atau kegiatan, khususnya kegiatan pengelolaan *website* dalam kaitan dengan peningkatan pelayanan perpustakaan.

D. Fokus Penelitian

Menurut Sugiyono, fokus penelitian dimaksudkan untuk membatasi penelitian guna memilih mana data yang relevan dan yang tidak relevan, agar tidak dimasukkan ke dalam sejumlah data yang sedang di kumpulkan, walaupun data itu menarik. Perumusan fokus masalah dalam penelitian kualitatif bersifat tentatif, artinya penyempurnaan rumusan fokus atau masalah masih tetap dilakukan sewaktu penelitian sudah berada di lapangan.⁴ Untuk itu, fokus penelitian berkaitan dengan permasalahan penelitian itu sendiri.

Berangkat dari rumusan di atas, maka yang menjadi fokus dalam penelitian ini adalah kebijakan pengelolaan *website* Perpustakaan Universitas Ubudiyah Indonesia (UUI) dan kaitannya dengan peningkatan pelayanan perpustakaan. Guna mendalami fokus tersebut, penelitian ini akan menggunakan metode kualitatif. Penelitian kualitatif dipilih karena fenomena yang diamati perlu

³Saifuddin Azwar, *Metode Penelitian* (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 1998). 35.

⁴Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D* (Bandung: Alfabeta, 2014). 41.

pengamatan terbuka, perlu dilakukannya wawancara, sehingga didapatkan data yang mendalam.

E. Teknik Pengumpulan Data

Untuk mendukung kelancaran tugas pengumpulan data maka diperlukan tehnik yang tepat. Teknik pengumpulan data dalam penelitian lapangan biasanya melalui tiga sumber, yaitu melalui observasi, wawancara, dan studi dokumentasi.⁵

a. Wawancara (*Interview*)

Wawancara atau *Interview* merupakan sebuah percakapan antara dua orang atau lebih, yang pertanyaannya diajukan oleh peneliti kepada subjek atau sekelompok subjek penelitian untuk dijawab. Adapun yang diwawancara dalam penelitian ini yaitu pegawai pada Perpustakaan Universitas Ubudiyah Indonesia, meliputi Kepala Perpustakaan Universitas Ubudiyah Indonesia, dan staf-staf Perpustakaan Universitas Ubudiyah Indonesia. Wawancara ini dilakukan di Perpustakaan Universitas Ubudiyah Indonesia.

b. Observasi

Observasi adalah kegiatan mengamati secara langsung tanpa mediator suatu objek untuk melihat dengan dekat kegiatan yang dilakukan objek tersebut. Observasi adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan melalui suatu pengamatan terhadap keadaan atau perilaku objek sasaran.⁶ Dalam penelitian ini, observasi dimaksudkan mengamati secara langsung bagaimana pelayanan dilakukan di Perpustakaan UUI, khusus dalam

⁵Sugiyono, *Metode Penelitian...*, 293.

⁶Abdurahman Fathoni, *Metodologi Penelitian dan Teknik Penyusunan Skripsi* (Jakarta: Rineka Cipta, 2005). 104.

menyediakan akses layanan situs *web* kepada para pemustaka. Selain itu, peneliti juga mengamati kinerja petugas dalam melakukan pelayanan perpustakaan.

c. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu.⁷ Dokumentasi juga berarti salah satu teknik pengumpulan data kualitatif dengan melihat atau menganalisis dokumen-dokumen yang dibuat oleh subjek sendiri atau oleh orang lain tentang subjek.⁸ Teknik pengumpulan data melalui dokumentasi dalam penelitian ini ialah teknik pengumpulan informasi yang dilakukan dengan cara mengumpulkan data-data tertulis yang diambil dari pihak Pegawai Perpustakaan Universitas Ubudiyah Indonesia, seperti brosur-brosur perpustakaan dan dokumen lainnya. Untuk mendukungnya, peneliti juga mengambil data dari berbagai referensi lain, dengan tujuan untuk melengkapi data observasi dan wawancara.

F. Teknik Analisis Data

Analisis data merupakan upaya mencari dan menata secara sistematis catatan hasil observasi, dokumentasi serta meningkatkan pemahaman tentang objek dan menyajikan sebagai temuan bagi orang lain. Dalam hal ini menggunakan teknik *analisis-deskriptif*. Dengan kata lain, penelitian deskriptif bertujuan untuk menggambarkan suatu perilaku, kegiatan, serta kebijakan yang

⁷Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan* (Bandung: Alfabeta, 2000). 329.

⁸Haris Herdiansyah, *Metodologi Penelitian Kualitatif* (Jakarta: Selemba Humanika, 2012). 143.

telah diperoleh, kemudian dilakukan analisis terhadap data tersebut sehingga akan terjawab permasalahan penelitian yang diajukan.

Tujuan utama dari analisis data ialah untuk meringkaskan data dalam bentuk yang mudah dipahami dan mudah ditafsirkan, sehingga hubungan antar problem penelitian dapat dipelajari dan diuji.⁹ Proses analisis data dalam penelitian ini dimulai dengan mengumpulkan data dan mereduksi data, kemudian menelaah seluruh data yang tersedia dari berbagai sumber, yaitu dari wawancara, pengamatan yang sudah dituliskan dalam catatan lapangan. Langkah selanjutnya yaitu semua data yang diperoleh akan dibahas melalui metode *analisis-deskriptif*, karena dengan metode ini akan dapat menggambarkan semua data yang diperoleh serta dideskripsikan dalam bentuk tulisan dan karya ilmiah. Dengan menggunakan metode ini seluruh kemungkinan yang didapatkan dilapangan dapat dipaparkan secara lebih luas.

G. Uji Kredibilitas Data

Uji kredibilitas data masuk dalam pembahasan uji keabsahan data. Menurut Sugiyono, uji keabsahan data dalam penelitian kualitatif meliputi uji, *credibility*, *transferability*, *dependability*, dan *confirmability*.¹⁰ Dalam penelitian ini, pengujian keabsahan atau validitas data, peneliti menekankan pada uji kredibilitas (*credibility*). Pengujian kredibilitas data penelitian kualitatif dapat dilakukan antara lain dengan, perpanjangan pengamatan, peningkatan ketekunan

⁹Moh. Kasiram, *Metodelogi Penelitian Refleksi Pengembangan dan Penguasaan Metodologi Penelitian* (Malang: UIN Malang, 2008). 128.

¹⁰Sugiyono, *Metode Penelitian...*, 160.

dalam penelitian, triangulasi, menggunakan bahan referensi, analisis kasus negatif, dan *member check*.¹¹ Adapun penjelasannya sebagai berikut:

1. Perpanjangan pengamatan dilakukan untuk dapat meningkatkan kepercayaan/kredibilitas data, dalam hal ini peneliti kembali lagi ke lapangan, melakukan pengamatan dan wawancara. Perpanjangan pengamatan ini terutama difokuskan terhadap data yang telah diperoleh peneliti dari informan, setelah dicek kembali ke lapangan, data itu ternyata benar dan tidak berubah, sehingga menunjukkan data penelitian ini adalah kredibel.
2. Meningkatkan ketekunan, dalam hal ini peneliti berusaha lebih tekun dan cermat untuk memperoleh kepastian dan akurasi data, dengan mengecek kembali data-data maupun dengan membaca berbagai referensi terutama konsep-konsep/teori yang telah disajikan dalam tinjauan pustaka terkait dengan temuan penelitian. Dengan begitu wawasan peneliti menjadi semakin luas dan tajam untuk memeriksa bahwa data yang ditemukan peneliti adalah benar, dapat dipercaya untuk selanjutnya dibahas dengan menggunakan pendekatan konsep atau teori pada tinjauan pustaka.
3. Triangulasi artinya data dicek kembali dari berbagai sumber dengan berbagai cara. Misalnya data atau keterangan yang diperoleh dari kepala bagian kemudian dikroscek dengan data atau keterangan dari kepala sub bagian atau dari staf perpustakaan.

¹¹Sugiyono, *Metode Penelitian...*, 162.

4. Analisis kasus negatif di sini artinya apakah ada data yang berbeda atau tidak, sejauh yang peneliti analisis terhadap kasus negatif ini secara substantif sangat kecil atau lemah, maka data yang diperoleh adalah kredibel.
5. Menggunakan bahan referensi, artinya data yang diperoleh disertai alat pendukung untuk membuktikan data yang telah ditemukan oleh peneliti. Misalnya data hasil wawancara didukung dengan rekaman wawancara, data interaksi observasi didukung oleh foto-foto.
6. Mengadakan member *check*, adalah proses pengecekan data dengan mendatangi kembali informan setelah merangkum atau mendiskripsikan data-data yang telah diberikan, atau melalui diskusi dengan teman sejawat terkait data yang diperoleh.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian

Perpustakaan Universitas Ubudiyah Indonesia terletak di kampus Universitas Ubudiyah Indonesia (UUI), yaitu di Jalan Alue Naga No. 1, Tibang, Banda Aceh. Universitas UI tersebut merupakan salah satu universitas swasta yang mendedikasikan diri untuk mencetak para ilmuwan, peneliti, profesional dan pemimpin Aceh masa depan. Di kampus yang memiliki visi menjadi *World Class University*, mahasiswa difasiltiasi dengan berbagai kemudahan berbasis teknologi informasi dan komunikasi (TIK) yang dikendalikan oleh Badan Perencana Sistem Informasi (BAPSI) UUI.¹

Dilihat dari sisi fasilitas kampus, terbilang memadai. Untuk kegiatan kemahasiswaan, ada organisasi BEM serta sejumlah unit kegiatan mahasiswa (UKM) di antaranya Ubudiyah FC, UKM Tinju, Tarung Drajat, English Club, UKM Pengguna Open Source (POS), UKM MPK, UKM Voli, UKM Ekspresi, UKM LPM dan sanggar tari Ubudiyah Heritage. Untuk penunjang sarana akademik, UUI menghadirkan staf pengajar lulusan master (S2) dan doctor (S3), dilengkapi dengan fasilitas laboratorium, gedung kuliah dan perpustakaan yang modern.²

¹Dimuat dalam: <https://www.uui.ac.id/statis-23-sejarah-singkat-universitas-ubudiyah-indonesia.html>, diakses pada tanggal 15 Januari 2018.

²Dimuat dalam: <https://www.uui.ac.id/statis-23-sejarah-singkat-universitas-ubudiyah-indonesia.html>, diakses pada tanggal 15 Januari 2018.

Mengenai Perpustakaan Universitas Ubudiyah Indonesia, merupakan perpustakaan yang didedikasikan sebagai sarana penunjang pembelajaran mahasiswa. Perpustakaan tersebut merupakan jantung UUI untuk pengembangan budaya ilmiah di lingkungan civitas akademika UUI. Perpustakaan berkomitmen untuk menyediakan kemudahan akses terhadap berbagai koleksi dan informasi yang dimiliki perpustakaan UUI dengan mengembangkan pelayanan berbasis ICT dalam rangka mendukung UUI menjadi *world class cyber university*. Dengan layanan berbasis ICT tersebut, maka ada usaha untuk menghubungkan para civitas akademika dengan dunia pengetahuan yang tanpa batas, yang dapat diakses dengan mudah kapan saja dan dimana saja. Selain itu, pihak perpustakaan berusaha menciptakan lingkungan perpustakaan yang rekreatif dan nyaman serta sebagai sarana interaksi sosial bagi seluruh warga UUI.³

Visi Perpustakaan UUI adalah: “Menjadi salah satu perpustakaan terbaik di Indonesia yang mampu memberikan pelayanan Ilmu Pengetahuan melalui penggunaan perangkat teknologi informasi dan komunikasi yang tepat, cepat, serta berkesinambungan guna mendukung suasana kampus yang kondusif serta komunitas ilmiah yang kuat berdasarkan nilai-nilai islam. Memberikan kontribusi nyata dalam pelayanan sumber daya informasi di perpustakaan untuk menunjang Universitas Ubudiyah Indonesia dalam menjalankan tri-dharma perguruan tinggi yakni pendidikan dan pengajaran, penelitian, serta pengabdian pada masyarakat”.⁴

³<http://library.uui.ac.id/>, diakses pada tanggal 15 Januari 2018.

⁴<http://library.uui.ac.id/statis-12-visi-library-uui.html>, diakses pada tanggal 15 Januari 2018.

Sebagai wujud dari visi ini, maka salah satu pengembangannya adalah adanya layanan berbasis ICT, dapat diakses oleh semua pihak melalui situs <http://library.uui.ac.id/>. Adapun Misi Perpustakaan UUI adalah:

1. Mewujudkan sarana untuk penyebaran dan pelestarian informasi serta pengetahuan secara efektif dan efisien dengan menggunakan fasilitas electronic maupun non-electronik.
2. Mewujudkan pengumpulan pemberdayaan informasi untuk menciptakan komunitas ilmiah baik mahasiswa, dosen, staff akademik dan non-akademik serta masyarakat pada umumnya.
3. Mempercepat akses temu kembali informasi.
4. Memperkuat komunikasi dan kerjasama dalam pendidikan dan penelitian di Universitas UBudiyah Indonesia.
5. Mengembangkan dan menyebarkan informasi ilmiah di perpustakaan demi peningkatan mutu akademis.
6. Menjadi sarana penyimpanan dan pengembangan ilmu dan informasi ilmiah yang dirasakan manfaatnya oleh Universitas UBudiyah Indonesia dan masyarakat.⁵

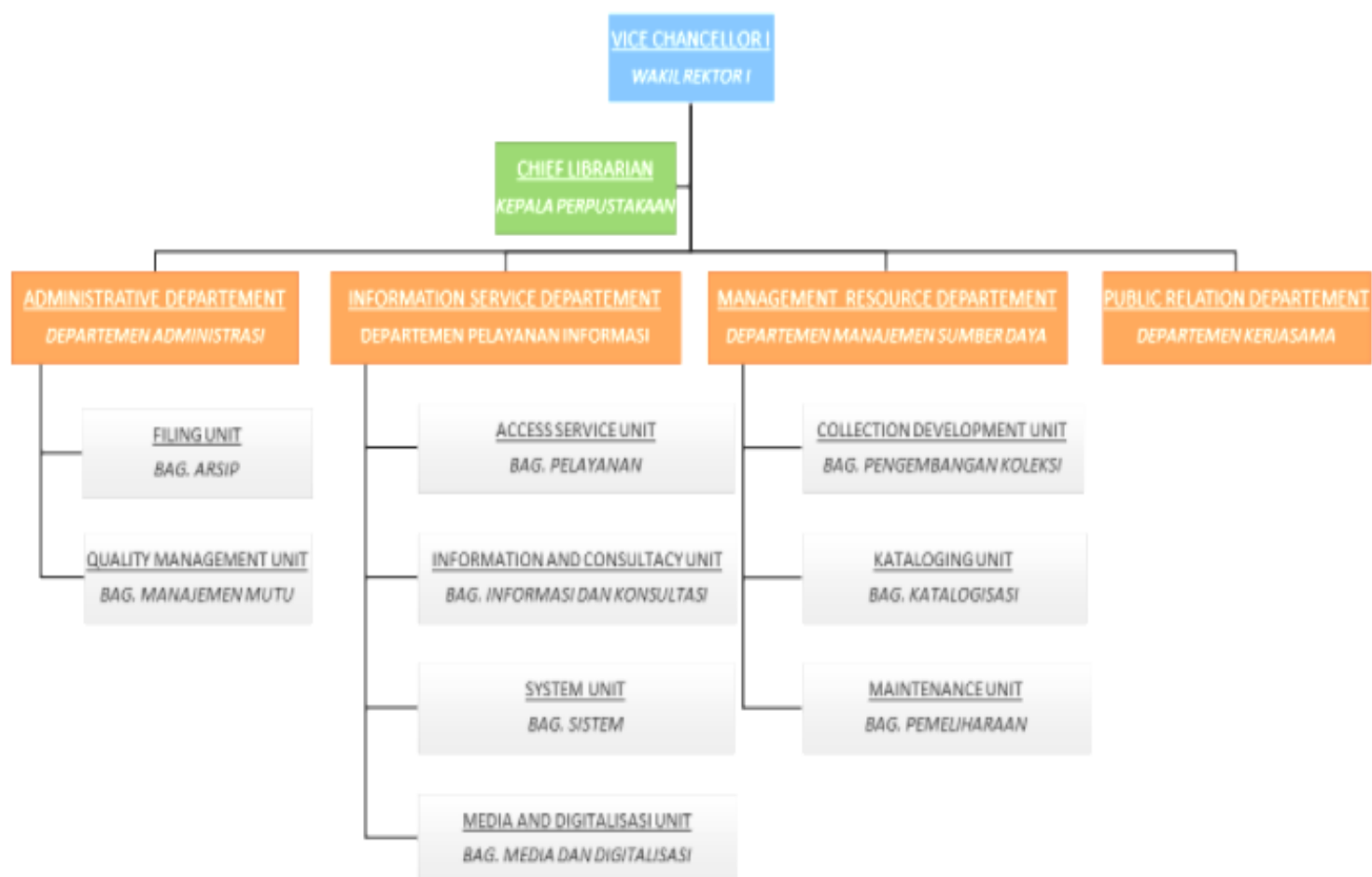
Perpustakaan yang tersedia di UUI dilengkapi dengan buku-buku yang relevan dengan bidang informatika dan komputer untuk program studi Teknik Informatika, Sistem Informasi, Manajemen Informatika dan Komputerisasi Akuntansi. Jumlah item buku yang tersedia lebih dari 500 judul buku, yang dapat

⁵<http://library.uui.ac.id/statis-13-misi-library-uui.html>, diakses pada tanggal 15 Januari 2018.

dipergunakan oleh mahasiswa untuk menunjang kegiatan perkuliahan. Perpustakaan UUI dilengkapi dengan buku literatur baik yang berbahasa Indonesia maupun yang berbahasa Inggris, jurnal ilmiah, majalah serta buku ilmu pengetahuan lainnya. Semua fasilitas yang terdapat pada perpustakaan UUI dapat dimanfaatkan oleh mahasiswa, dosen, karyawan dan alumni UUI.

Adapun struktur organisasi perpustakaan dapat dilihat di bawah ini:⁶

Struktur Organisasi Perpustakaan



⁶<http://library.uui.ac.id/statis-15-struktur-organisasi-perpustakaan.html>, di akses pada tanggal 15 Januari 2018.

Perpustakaan yang tersedia di Universitas Ubudiyah Indonesia dilengkapi dengan buku-buku yang relevan dengan semua bidang keilmuan di setiap program studi yang ada. Perpustakaan Universitas Ubudiyah Indonesia dilengkapi dengan buku literatur baik yang berbahasa Indonesia maupun yang berbahasa Inggris, jurnal ilmiah, majalah serta buku ilmu pengetahuan lainnya. Semua fasilitas yang terdapat pada perpustakaan Universitas Ubudiyah Indonesia (UUI) dapat dimanfaatkan oleh mahasiswa, dosen, karyawan dan alumni UUI sebagai sumber informasi bagi pelaksanaan proses belajar dan mengajar, penelitian dan pengabdian pada masyarakat maka perpustakaan tersebut memegang peranan penting bagi Universitas Ubudiyah Indonesia. Lokasi perpustakaan berada pada lokasi: “Gedung A lantai II Jl. Alue Naga, Desa Tibang, Kecamatan Syiah Kuala, Banda Aceh. Telp. (0651) 7555565”.⁷

Dalam pengembangannya, Perpustakaan UUI menggunakan sistem dan manajemen informasi melalui *website* tersendiri dapat diakses melalui situs: <http://library.uui.ac.id/>. Berbagai kebijakanpun dilakukan dalam pengelolaan *website* perpustakaan dalam kaitannya dengan peningkatan pelayanan bagi pengguna perpustakaan.

Terkait dengan aspek kebijakan pengelolaan *website* Perpustakaan Universitas Ubudiyah Indonesia (UUI) dikelola dengan kebijakan yang dikeluarkan oleh Kepala Perpustakaan. Tujuannya adalah untuk meningkatkan pelayanan perpustakaan agar lebih baik. Aspek kebijakan tersebut terfokus pada

⁷Sumber: *Buku Panduan Akademik Fakultas Ekonomi Universitas Ubudiyah Indonesia*.

pelayanan *online*, berupa kewajiban bagi pengelola perpustakaan, dalam hal ini para staf atau pustakawan agar informasi *website* diperbarui secara berkala.

B. Hasil Penelitian dan Pembahasan

Pada sub bab ini peneliti akan menguraikan data dan hasil penelitian tentang permasalahan yang telah dirumuskan pada bab 1, yaitu kebijakan pengelolaan *website* Perpustakaan Universitas Ubudiyah Indonesia dalam kaitannya dengan peningkatan pelayanan perpustakaan. Hasil penelitian ini diperoleh dengan teknik wawancara secara mendalam dengan informan sebagai bentuk pencarian data dan dokumentasi langsung di lapangan yang kemudian peneliti analisis. Analisis ini sendiri terfokus pada kebijakan-kebijakan dalam meningkatkan pelayanan perpustakaan, khususnya kebijakan pengelolaan *website*.

Agar penelitian ini lebih objektif dan akurat, peneliti mencari informasi dengan melakukan wawancara mendalam dengan informan, khususnya wawancara dengan staf perpustakaan untuk mengetahui kebijakan yang ada dalam pengelolaan *website* perpustakaan Universitas Ubudiyah untuk meningkatkan pelayanan perpustakaan.

1. Hasil Penelitian

Situs *web* (*website*) perpustakaan UUI dapat diakses melalui situs: <http://library.uui.ac.id/>. Situs *web* (*website*) perpustakaan UUI ini dikelola secara berkala. Semua informasi terkait perpustakaan dapat dilihat secara langsung dalam situs tersebut. Pengelolalan perpustakaan meliputi pembaharuan koleksi,

waktu layanan, bahkan kegiatan-kegiatan yang dilakukan di perpustakaan dimuat dalam *website* tersebut.

Menurut informasi dari Fitrianti, selaku kepala Perpustakaan UUI, bahwa *website* perpustakaan UUI dapat diakses oleh setiap orang. Disebutkan bahwa:

“Perpustakaan merupakan bagian yang tak terpisahkan dari satu universitas. Sebagai satu fasilitas di Universitas Ubudiyah Indonesia, perpustakaan difungsikan sebagai media untuk mencari referensi dan memperoleh informasi. Bidang informasi berbasis web bagi pengguna perpustakaan menjadi tugas dan tanggung jawab kami sebagai pustakawan, tujuannya untuk meningkatkan pelayanan perpus ini. Sistem informasi perpustakaan yang digunakan dalam dua bentuk, yaitu berbasis web dan layanan langsung. Informasi berbasis web ini memberikan layanan kebutuhan informasi terhadap ketersediaan buku dalam bentuk *searching*, melayani transaksi peminjaman dan pengembalian buku secara langsung”.⁸

Dari keterangan di atas, dapat dipahami bahwa perpustakaan UUI memiliki dua jenis pelayanan, yaitu pelayanan berbasis web dan layanan secara langsung. Pada layanan berbasis web, pengguna perpustakaan tidak harus datang langsung ke perpustakaan, melainkan dapat secara *online* mengakses informasi melalui situs web perpustakaan. Sedangkan layanan secara langsung jika pemustaka, baik mahasiswa, dosen, maupun masyarakat umum lainnya ingin melakukan proses peminjaman dan pengembalian referensi.

Kaitannya dengan pengelolaan perpustakaan melalui layanan *website*, Fitrianti menyebutkan adanya berbagai kebijakan yang dikeluarkan, seperti kewajiban bagi pustakawan dalam mengelola informasi web secara berkala dan *up to date*. Hal ini menurut Fitrianti sebagai wujud dari misi perpustakaan UUI, yaitu mewujudkan sarana penyebaran dan pelestarian informasi, mempercepat akses

⁸Hasil wawancara dengan Fitrianti, Kepala Perpustakaan UUI, tanggal 10 Januari 2018.

informasi, dan menyebarluaskan informasi ilmiah di perpustakaan demi peningkatan mutu akademis.⁹

Selain informasi di atas, terdapat juga penjelasan yang sama disampaikan oleh Dina Karima, di mana Ia menyebutkan:

“Perpustakaan UUI dikelola dengan menggunakan layanan manajemen berbasis web. Tujuannya untuk memudahkan bagi pengguna perpustakaan dalam memperoleh informasi. Informasi perpustakaan dilakukan secara berkala, sehingga informasi yang diberikan bersifat *up to date*. Hal ini bagian dari kebijakan yang telah ditentukan oleh kepala perpustakaan, dan kami sebagai stafnya harus meng-*update* data secara berkala. Perpustakaan ini telah menggunakan sistem pengelolaan secara *cyber*, yaitu *public access catalog* secara *online*. Pada aplikasi ini member dapat melihat sendiri semua koleksi buku teks sesuai fakultas atau buku teks umum, skripsi, maupun tugas akhir mahasiswa Universitas Ubudiyah Indonesia”.¹⁰

Berdasarkan keterangan tersebut di atas, dapat diketahui bahwa pengelolaan informasi *website* Perpustakaan UUI seperti memperbarui informasi secara berkala, adalah kebijakan yang ditentukan oleh kepala perpustakaan. Hal ini dilakukan untuk meningkatkan pelayanan kepada pengguna perpustakaan. Tujuan dari *website* perpustakaan UUI itu sendiri untuk meningkatkan pelayanan perpustakaan, dan untuk mengimbangi layanan langsung perpustakaan. Artinya, untuk mengetahui koleksi buku, kegiatan-kegiatan, dan informasi lainnya tidak mesti dilakukan secara langsung, melainkan cukup dengan mengakses *website* yang ada.

Pelayanan informasi melalui *Public Access Catalog* seperti disebutkan oleh Kepala Sirkulasi Perpustakaan memang diperuntukkan khusus hanya bagi mahasiswa, staf, dosen dan civitas akademikalainnya yang telah mendaftar dan

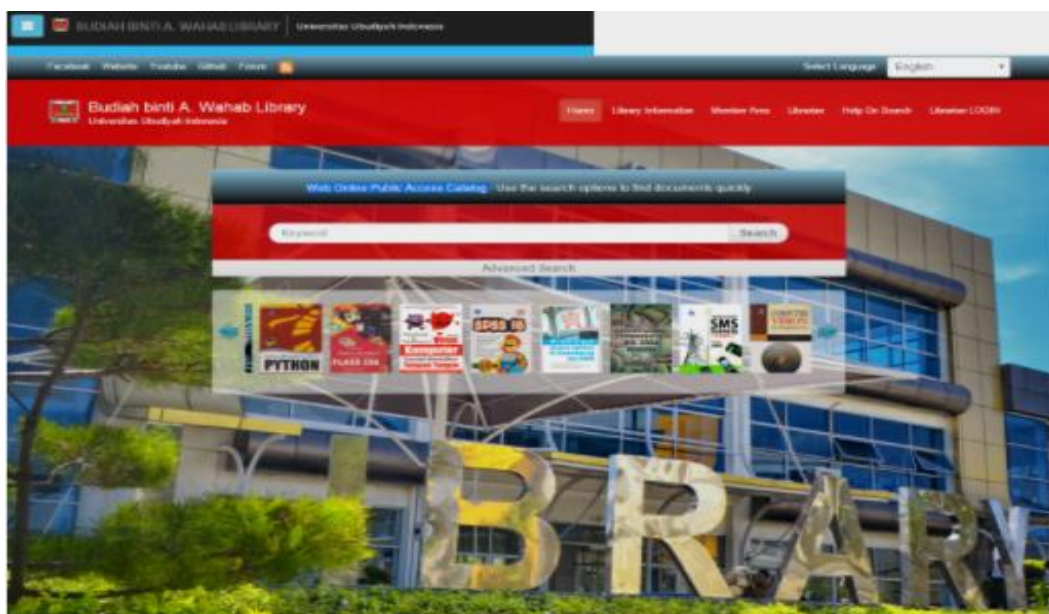
⁹Hasil wawancara dengan Fitriyanti, Kepala Perpustakaan UUI, tanggal 10 Januari 2018.

¹⁰Hasil wawancara dengan Dina Karima, Kepala Sirkulasi Perpustakaan UUI, tanggal 10 Januari 2018.

menjadi member atau anggota perpustakaan. Member yang *include* di dalam sistem ini adalah seluruh mahasiswa, staff dan dosen tetap UUI, baik dosen pegawai maupun non pegawai yang mendaftarkan diri.

Setiap member yang telah terdaftar di sistem tersebut, dapat login dan mengecek status peminjaman, laporan peminjaman, serta dapat melihat ketersediaan buku yang ingin dipinjam di Perpustakaan UUI. Dengan adanya sistem *Public Access Catalog* diharapkan dapat memudahkan pemustaka yang ingin meminjam buku yang ada di perpustakaan. Dengan demikian, segala bentuk jenis pelayanan dapat diakses melalui *Public Access Catalog*, akses tersebut hanya diperuntukkan bagi member perpustakaan.

Adapun gambar *Public Access Catalog* khusus bagi member perpustakaan UUI dapat dilihat di bawah ini:



Sumber: *Membership Type/Tipe Keanggotaan Perpustakaan*.¹¹

¹¹Dimuat dalam: <http://library.uui.ac.id/berita-18-membership-typetipe-keanggotaan-perpustakaan-.html>, pada tanggal 15 Januari 2018.

DELETE	EDIT	Membership Type	Loan Limit
<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	Dosen Non Pegawai	3
<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	Dosen Pegawai	5
<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	Mahasiswa	3
<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	Staff	3

Sumber: *Membership Type*/Tipe Keanggotaan Perpustakaan.

Sementara itu, data pengunjung *website* perpustakaan, hingga tanggal 15 Januari 2018 mencapai 269 orang, dan secara keseluruhan mencapai 19075 pengunjung (total *views*).¹² Menurut keterangan Dina Karima, rata-rata *viewers* situs *website* Perpustakaan UUI mencapai 300-400 pengunjung. Adapun penjelasannya sebagai berikut:

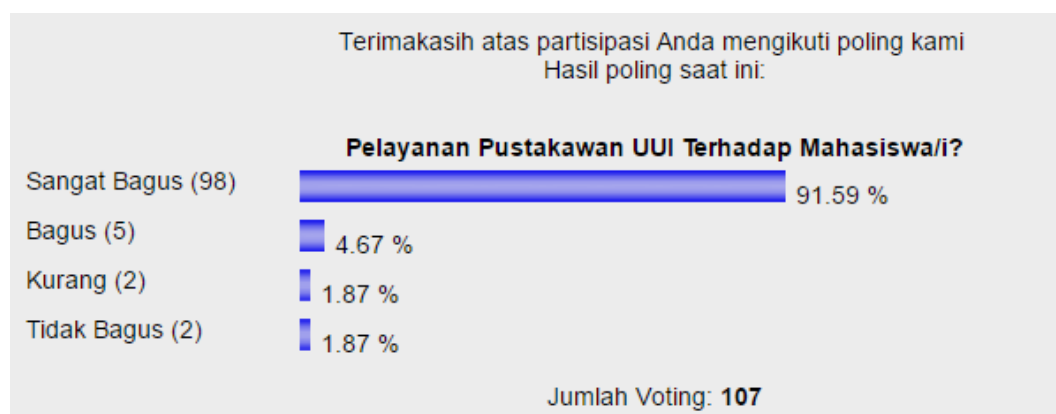
“Data *viewers website* perpustakaan UUI dapat dilihat secara langsung di bagian bawah beranda *website*. Rata-rata, pengunjung situs *website* mencapai 300 sampai dengan 400 orang dengan berbagai kepentingan, misalnya memperoleh informasi referensi, proses peminjaman, proses pengembalian, melihat koleksi buku teks sesuai fakultas atau buku teks umum, skripsi, maupun tugas. Ada juga yang hanya sekedar melihat kegiatan-kegiatan di perpustakaan, dan informasi lainnya. Jumlah pengunjung perbulannya kemungkinan akan terus meningkat, mengingat tampilan web yang menarik, bersifat dinamis, memuat pesan gambar dan tulisan teks, dan informasinya dikelola secara berkala. Meskipun demikian, akhir-akhir ini, *website* perpustakaan memang kurang dalam melakukan *update* informasi, dikarenakan kurangnya tenaga SDM di perpustakaan ini”.¹³

Dilihat dari kepuasan pengguna *web*, juga dapat diakses dalam situs *website* perpustakaan. Dari data hasil vote sampai tanggal 15 Januari 2018,

¹²Data diambil dari: <http://library.uui.ac.id/>, diakses pada tanggal 15 Januari 2018.

¹³Hasil wawancara dengan Dina Karima, Kepala Sirkulasi Perpustakaan UUI, tanggal 10 Januari 2018.

berjumlah 107 jumlah voting. Berdasarkan hasil voting dengan kriteria penilaian sangat bagus, bagus, kurang dan tidak bagus, maka sebanyak 98 orang atau 91.59 % merasa sangat bagus, sebanyak 5 orang atau 4.67% merasa bagus, sebanyak 2 orang atau 1.87%, merasa kurang, dan sebanyak 2 orang atau 1.87% merasa tidak bagus.¹⁴ Adapun gambar hasil voting tersebut adalah:



Pengunjung *website* perpustakaan cukup banyak, baik keperluan peminjaman dan pengembalian buku, melihat koleksi buku, skripsi, dan informasi lainnya. Banyaknya pengunjung web sangat dipengaruhi oleh sistem pengelolaan *website* itu sendiri, baik tampilan grafisnya, juga dalam *update* informasi. Kemudian, pengguna web merasa sangat membantu dalam mengakses informasi serta merasa puas.

1. Pembahasan

Berdasarkan data wawancara sebagaimana tersebut di atas, dapat diketahui bahwa sistem pengelolaan perpustakaan di UUI berjalan dengan sangat baik, yaitu dengan sistem manajemen yang telah dibangun dan terus dilakukan pengembangan, salah satunya dengan pengelolaan *website*. Perpustakaan UUI

¹⁴Lihat dalam: <http://library.uui.ac.id/poling.html>.

dapat diakses pada hosting perpustakaan bernama *library.uui.ac.id*. Fungsi dan tujuan *website* perpustakaan UUI adalah untuk mempublikasikan informasi, memudahkan mahasiswa dalam memperoleh informasi buku-buku, syarat penyerahan skripsi, ataupun mengetahui event yang dilakukan perpustakaan.

Kebijakan dalam pengelolaan *website* perpustakaan Universitas Ubudiyah Indonesia terbukti dapat meningkatkan pelayanan perpustakaan menjadi lebih baik. Kebijakan-kebijakan pengelolaan *website* perpustakaan dibuat oleh Kepala Perpustakaan terhadap staf perpustakaan. Jenis kebijakan yang dilakukan yaitu mewajibkan bagi staf perpustakaan untuk mengelola website secara berkala dengan memberikan informasi yang relevan dan *up to date*. Kebijakan tersebut telah terbukti dapat meningkatkan pelayanan perpustakaan, berupa banyaknya jumlah pengunjung *web* per bulan, dan data voting yang dilakukan pada 15 Februari 2018 menunjukkan sebanyak 91.59 % dari 107 jumlah voting dari pengunjung merasa pelayanan *web* sangat bagus.

Kebijakan pengelolaan *website* pada perpustakaan Universitas Ubudiyah Indonesia menjadi bagian dari usaha maksimal pihak perpustakaan dalam meningkatkan pelayanannya. Hal ini sejalan dengan pendapat Sugiarto, bahwa tujuan utama pelayanan itu sendiri yaitu memenuhi harapan dan kebutuhan pelanggan sehingga tercapai kepuasan.¹⁵ Berdasarkan keterangan tersebut di atas, dapat disimpulkan bahwa kebijakan pengelolaan *website* Perpustakaan UUI dapat meningkatkan pelayanan perpustakaan, seperti kebijakan Kepala Perpustakaan yang mewajibkan kepada staf dalam memperbarui informasi secara berkala.

¹⁵Sugiarto, *Psikologi Pelayan dalam Industri Jasa*, (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2002), 9.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan penjelasan pada bab-bab sebelumnya, maka dapat ditarik kesimpulan dari pertanyaan penelitian ini, yaitu kebijakan pengelolaan *website* Perpustakaan Universitas Ubudiyah Indonesia yaitu diwajibkannya bagi staf atau pustakawan untuk memberikan informasi secara berkala melalui *website* kepada member perpustakaan dalam bentuk *public access catalog* secara *online*. Pada aplikasi ini member dapat melihat semua informasi yang dibutuhkan. Tujuan *website* Perpustakaan Universitas Ubudiyah Indonesia adalah untuk mempublikasikan informasi, memudahkan mahasiswa dalam memperoleh informasi buku-buku, syarat penyerahan skripsi, ataupun mengetahui event yang dilakukan perpustakaan.

B. Saran

Adapun saran dalam penelitian ini adalah kepada pihak pustakawan di Universitas Ubudiyah Indonesia hendaknya melakukan kembali proses *updating* data dan informasi pada *website* resmi perpustakaan yang akhir-akhir ini kurang dalam melakukan *update* informasi. Kemudian, bagi pihak perpustakaan diharapkan merekrut petugas yang kompeten. Sehingga, *update* informasi terus berkembang.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdul Kadir dan Terra Ch. Triwahyuni, *Pengenalan Teknologi Informasi*, Yogyakarta: Andi Offset, 2005.
- Abdurahman Fathoni, *Metodologi Penelitian dan Teknik Penyusunan Skripsi*, Jakarta: Rineka Cipta, 2005.
- Andi Prastowo, *Manajemen Perpustakaan Sekolah Profesional*, Yogyakarta: DIVA Press, 2012.
- Andi Setiawan, *Mudah Tepat Singkat Pemograman HTMK: Standarnisasi, Konfigurasi dan Implementasi*, Bandung: CV. Yarna Widya, 2006.
- Basuki Hadimuljono, "Menuju Pengelolaan Sumberdaya Air Terpadu dalam Rangka Implementasi Undang-undang Sumberdaya Air", *jurnal ilmiah*, volume 3, No. 2, Semarang, 2005.
- Basyral Hamidy Harahap dan JNB. Tairas, *Kiprah Pustakawan: Seperempat Abad Ikatan Pustakawan Indonesia 1973-1998*,.
- Boy S. Sabargunan, *Analisis Data Pada Penelitian Kualitatif*, Jakarta: Universitas Indonesia Press, 2006.
- Farnsisca Rahayuningsih, *Mengukur Kepuasan Pemustaka Menggunakan Metode libQUAL+TM*, Yogyakarta: Graha Ilmu, 2015.
- Gunawan Wirardi, *Ensiklopedia Nasional Indonesia*, Jakarta: PT. Cipta Adi Pustaka, 1990.
- Haris Herdiansyah, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Jakarta: Selemba Humanika, 2012.
- Ibrahim Bafadal, *Pengelolaan Perpustakaan Sekolah*, Jakarta: Bumi Aksara, 2015.
- Jogiyanto Hartono, *Sistem Teknologi Informasi*, Yogyakarta: Andi Press, 2005.
- Lasa, *Menejemen Perpustakaan*, Yogyakarta: Gama Media, 1994.
- Lukman Ali, *Kamus Bahasa Indonesia*, Jakarta: Balai Pustaka, 1994.
- Margono, *Metodologi Penelitian Pendidikan*, Jakarta: Rineka Cipta, 2004.

- Moh. Kasiram, *Metodelogi Penelitian Refleksi Pengembangan dan Penguasaan Metodologi Penelitian*, Malang: UIN Malang, 2008.
- Pawit M. Yusuf, *Ilmu Informasi, Komunikasi, dan Kepustakaan*, Jakarta: Bumi Aksara, 2009.
- , *Pedoman Penyelenggaraan Perpustakaan Sekolah*, edisi pertama, Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2013.
- Saifuddin Azwar, *Metode Penelitian*, Yogyakarta: Pustaka pelajar, 1998.
- Sugiarto, *Psikologi Pelayan dalam Industri Jasa*, Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2002.
- Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D*, Bandung: Alfabeta, 2014.
- , *Metode Penelitian Pendidikan*, Bandung: Alfabeta, 2000.
- Tim Pustaka Phoenix, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, Jakarta: Pustaka Phoenix, 2009.
- Zulkifli Amsyah, *Manajemen Sistem Informasi*, Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2005.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdul Kadir dan Terra Ch. Triwahyuni, *Pengenalan Teknologi Informasi*, Yogyakarta: Andi Offset, 2005.
- Abdurahman Fathoni, *Metodologi Penelitian dan Teknik Penyusunan Skripsi*, Jakarta: Rineka Cipta, 2005.
- Andi Prastowo, *Manajemen Perpustakaan Sekolah Profesional*, Yogyakarta: DIVA Press, 2012.
- Andi Setiawan, *Mudah Tepat Singkat Pemograman HTMK: Standarnisasi, Konfigurasi dan Implementasi*, Bandung: CV. Yarna Widya, 2006.
- Basuki Hadimuljono, "Menuju Pengelolaan Sumberdaya Air Terpadu dalam Rangka Implementasi Undang-undang Sumberdaya Air", *jurnal ilmiah*, volume 3, No. 2, Semarang, 2005.
- Basyral Hamidy Harahap dan JNB. Tairas, *Kiprah Pustakawan: Seperempat Abad Ikatan Pustakawan Indonesia 1973-1998*,.
- Boy S. Sabargunan, *Analisis Data Pada Penelitian Kualitatif*, Jakarta: Universitas Indonesia Press, 2006.
- Farnsisca Rahayuningsih, *Mengukur Kepuasan Pemustaka Menggunakan Metode libQUAL+TM*, Yogyakarta: Graha Ilmu, 2015.
- Gunawan Wirardi, *Ensiklopedia Nasional Indonesia*, Jakarta: PT. Cipta Adi Pustaka, 1990.
- Haris Herdiansyah, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Jakarta: Selemba Humanika, 2012.
- Ibrahim Bafadal, *Pengelolaan Perpustakaan Sekolah*, Jakarta: Bumi Aksara, 2015.
- Jogiyanto Hartono, *Sistem Teknologi Informasi*, Yogyakarta: Andi Press, 2005.
- Lasa, *Menejemen Perpustakaan*, Yogyakarta: Gama Media, 1994.
- Lukman Ali, *Kamus Bahasa Indonesia*, Jakarta: Balai Pustaka, 1994.
- Margono, *Metodologi Penelitian Pendidikan*, Jakarta: Rineka Cipta, 2004.

- Moh. Kasiram, *Metodelogi Penelitian Refleksi Pengembangan dan Penguasaan Metodologi Penelitian*, Malang: UIN Malang, 2008.
- Pawit M. Yusuf, *Ilmu Informasi, Komunikasi, dan Kepustakaan*, Jakarta: Bumi Aksara, 2009.
- , *Pedoman Penyelenggaraan Perpustakaan Sekolah*, edisi pertama, Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2013.
- Saifuddin Azwar, *Metode Penelitian*, Yogyakarta: Pustaka pelajar, 1998.
- Sugiarto, *Psikologi Pelayan dalam Industri Jasa*, Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2002.
- Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D*, Bandung: Alfabeta, 2014.
- , *Metode Penelitian Pendidikan*, Bandung: Alfabeta, 2000.
- Tim Pustaka Phoenix, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, Jakarta: Pustaka Phoenix, 2009.
- Zulkifli Amsyah, *Manajemen Sistem Informasi*, Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2005.

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

1. Nama : Al Ashab
2. Tempat/ Tanggal Lahir : Lewak, 17 Agustus 1989
3. Jenis Kelamin : Laki-laki
4. Agama : Islam
5. Kebangsaan/ Suku : Indonesia/ Aceh
6. Status : Belum Kawin
7. Alamat : Darussalam, Banda Aceh
8. Pekerjaan / NIM : Mahasiswa UIN Ar-Raniry/ 531202855
9. Nama Orang Tua
 - a. Ayah : Samiludin
 - b. Ibu : Cut Habibah
 - c. Pekerjaan : Tani
 - d. Alamat : Desa Trans Maranti, Simeulue
10. Pendidikan
 - a. SD :SDN 12 Teupah Selatan,Tahun 1997 - 2003
 - b. SLTP :SMPN 2 Teupah Selatan, Tahun 2003-2006
 - c. SLTA :MAS Ulumuddin, Tahun 2006 - 2009
 - d. Perguruan Tinggi :S1 Ilmu Perpustakaan UIN Ar-Raniry
Bada Aceh, Tahun 2012 – 2018

Banda Aceh, 22 Januari 2018

Penulis

Al Ashab
NIM: 531202855