

**ANALISIS STANDAR PELAYANAN REFERENSI DAN  
KAITANNYA DENGAN PERPINDAHAN LOKASI DI DINAS  
PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN ACEH**

**SKRIPSI**

**Diajukan Oleh:**

**YANUARI YANSYAH**  
**NIM. 140503184**  
**Prodi Ilmu Perpustakaan**



**FAKULTAS ADAB DAN HUMANIORA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR RANIRY  
DARUSSALAM – BANDA ACEH  
2019M /1440H**

**ANALISIS STANDAR PELAYANAN REFERENSI DAN KAITANNYA DENGAN  
PERPINDAHAN LOKASI DI DINAS PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN ACEH**

**SKRIPSI**

**Diajukan Kepada Fakultas Adab dan Humaniora  
Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Darussalam Banda Aceh  
Sebagai Beban Studi Untuk Memperoleh Gelar Sarjana  
dalam S-1 Ilmu Perpustakaan**

**Diajukan Oleh :**

**YANUARI YANSYAH**

**NIM. 140503184**

**Mahasiswa Fakultas Adab dan Humaniora  
Prodi S1-Ilmu Perpustakaan**

**Disetujui Oleh**

**Pembimbing I**

**Zubaidah, M.Ed**

**NIP. 19700424200112 2 001**

**Pembimbing II**

**Umar Bin Abdul Aziz, MA**

**NIP. 19701107199903 1 002**

**SKRIPSI**

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

Pada Hari/Tanggal

Kamis, 25 Juli 2019

22 Dzulkaidah 1440 H

Di

Darussalam – Banda Aceh

**PANITIA UJIAN MUNAQASYAH SKRIPSI**

**Ketua**

**Sekretaris**

  
Zubaedah, M.Ed  
NIP 197004242001122001

  
T. Mulkan Safri, S.IP., M.IP  
NIP.199101082019031007

**Penguji I**

**Penguji II**

  
Ruslan, S.Ag., M.si., M.LIS  
NIP. 197701012006041004

  
Asnawi, S.IP., M.IP  
NIDN. 2022118801

Mengetahui,

**Dean Fakultas Adab dan Humaniora  
UIN Ar-Raniry Banda Aceh**



  
Dr. Fauzi Ismail, M.Si  
NIP 1968051119402 1 001

## Surat Pernyataan Keaslian

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Yanuari Yansyah

NIM : 140503184

Prodi : S1 Ilmu Perpustakaan

Judul Skripsi : Analisis Standar Pelayanan Referensi dan Kaitannya dengan  
Pergindahan Lokasi di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Aceh.

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

Demikian surat pernyataan ini saya buat untuk di pergunakan sebagaimana mestinya.

Banda Aceh, 10 Juli 2019

Yang membuat pernyataan



Yanuari Yansyah

جامعة الرانيري  
AR-RANIRY

## KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur senantiasa Saya hanturkan ke hadirat Allah SWT dengan Rahmat dan Hidayah-Nyalah Saya dapat menyelesaikan skripsi ini. Sahalawat dan salam Saya sanjungkan kepada junjungan alam Nabi Besar Muhammad SAW yang telah membawa perubahan dari alam jahiliyah kepada alam yang berilmu pengetahuan.

Alhamdulillah dengan hidayah-Nya, Saya telah selesai menyusun sebuah skripsi untuk memenuhi dan melengkapi syarat-syarat guna mencapai gelar sarjana pada jurusan Ilmu Perpustakaan Fakultas Adab dan Humaniora UIN Ar-Raniry Banda Aceh, dengan judul “Analisis Standar Pelayanan Referensi dan Kaitannya Dengan Perpindahan Lokasi”.

Dengan izin Allah SWT beserta dukungan dari keluarga, pembimbing, dosen serta para sahabat, skripsi ini dapat selesai. Pada kesempatan ini Saya ingin mengucapkan terimakasih yang sebesar- besarnya kepada semua pihak yang telah memberikan semangat, waktu, tenaga, serta bantuan moral maupu materil kepada Saya selama ini.

Khususnya ucapan terimakasih yang yang teristimewa kepada Ayah tercinta dan ibu tercinta, yang telah berkorban selama ini, mendidik dan membesarkan saya dengan penuh kasih sayang, memberikan semangat dan dukungan doa yang tak henti-hentinya, sehingga saya dapat menyelesaikan studi ini. Rasa terimakasih juga saya ucapkan kepada teman-teman seperjuangan karena motivasi, dukungan dan doa mereka jugalah saya dapat menyelesaikan skripsi ini.

Saya menyadari bahwa skripsi ini juga tidak akan terwujud tanpa bantuan dari pembimbing I Ibu **Zubaidah, M.Ed**, Pembimbing II Bapak **Umar Bin Abdul Aziz, MA** dan ketua Prodi S1 Ilmu Perpustakaan Ibu **Nurhayati Ali Hasan, M.Lis**. Maka dari itu saya mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya.

Terimakasih juga saya ucapkan kepada Bapak Amal Fahri S. Hum , Bapak Jefri S. Hum, Bapak Suhaimi S. Hum, Bapak Miftahoul Ardi S. Hum, Toke Fauzal S. Hum, Bapak M. Riski S. IP, Bapak Reza Khadavi dan seluruh senior dan adik- adik HMI Komisariat Adab dan Humaniora.

Terimakasih kepada Bapak konsultan hukum Hamdani Mustika S. H, Bapak Warman, Bapak Barmawi, Bapak Asnawi M.IP, Bapak Ruslan M.Si., M.LIS yang telah memberikan suport kepada Saya saat mengerjakan skripsi ini.

Saya menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan, oleh karena itu saran dan kritikan yang bersifat membangun sangat Saya harapkan demi penyempurnaannya di masa yang akan datang. Akhir kata Saya berharap agar skripsi ini dapat bermanfaat terutama bagi Saya sendiri dan bagi para pembaca dan semua pihak yang membutuhkannya, Amiin.

Banda Aceh, 8 Juli 2019

Yanuari Yansyah

## DAFTAR ISI

<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>iv</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>vi</b>
<b>DAFTAR TABEL DAN FOTO</b> .....	<b>viii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>ix</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>x</b>
<b>BAB I : PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah .....	4
C. Tujuan Penelitian .....	4
D. Manfaat Penelitian .....	4
E. Penjelasan Istilah.....	5
<b>BAB II : LANDASAN TEORI DAN KAJIAN PUSTAKA</b>	
A. Kajian Pustaka.....	7
B. Standar Pelayanan Perpustakaan.....	8
C. Standar Pelayanan Nasional Perpustakaan dan Standar Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Aceh.....	10
D. Standar Pelayanan Referensi.....	12
1. Pengertian Standar Pelayanan Referensi .....	12
2. Tujuan Standar Pelayanan Referensi .....	15
3. Komponen Standar Pelayanan Referensi.....	16
<b>BAB III: METODE PENELITIAN</b>	
A. Jenis dan Pendekatan Penelitian.....	22
B. Lokasi dan Waktu Penelitian .....	22
C. Subjek dan Objek Penelitian .....	23
D. Teknik Pengumpulan Data.....	24
E. Teknik Analisis Data.....	25
<b>BAB IV : PEMBAHASAN DAN HASIL PENELITIAN</b>	
A. Gambaran Umum.....	28
B. Hasil Penelitian .....	29
C. Pembahasan.....	41
<b>BAB V : PENUTUP</b>	
A. Kesimpulan .....	43
B. Saran.....	44

**DAFTAR PUSTAKA .....45**

**LAMPIRAN-LAMPIRAN**

**DAFTAR RIWAYAT HIDUP**



## ABSTRAK

Skripsi ini berjudul “Analisis Standar Pelayanan Referensi dan Kaitannya dengan Perpindahan Lokasi di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Aceh”. Tujuan dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui Penerapan Standar Pelayanan Referensi dan kaitannya terhadap Perpindahan Lokasi di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Aceh. Penelitian ini merupakan penelitian lapangan (*field research*) yang menghasilkan data deskriptif. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan cara wawancara, dokumentasi, dan observasi. Adapun subjek dalam penelitian ini adalah Kepala Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Aceh, Kepala bagian pelayanan, Kasi. Layanan perpustakaan, 4 (empat) Staf pelayanan referensi, dan 6 (enam) orang Pemustaka yang bertanggung jawab atas pelayanan referensi dan yang memanfaatkan layanan referensi, dengan total keseluruhannya 13 (tiga belas) orang dengan objek penelitian adalah penerapan Standar Pelayanan Referensi dan kaitannya dengan perpindahan lokasi di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Aceh. Analisis data dalam penelitian ini adalah dengan model Miles dan Huberman yaitu: reduksi data, penyajian data dan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Pasca perpindahan lokasi Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Aceh masih menjadikan Standar Pelayanan Badan Arsip dan Perpustakaan Aceh tahun 2016 sebagai pedoman pelayanan referensi. Adapun penerapan standar pelayanan referensi pasca perpindahan lokasi masih belum sesuai dikarenakan ada beberapa dari poin belum dapat di terapkan. Poin yang belum dapat di terapkan seperti persyaratan pelayanan, sistem, mekanisme dan prosedur, jangka waktu penyelesaian, sarana, prasarana dan fasilitas. Sehingga perpindahan lokasi sangat berpengaruh terhadap pelayanan referensi di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Aceh, melihat banyaknya komponen dari standar pelayanan referensi yang sebelumnya dapat diterapkan akan tetapi saat ini belum maksimal.

Kata Kunci: Standar, Perpustakaan

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### A. Latar Belakang Masalah

Secara umum perpustakaan mempunyai arti sebagai 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, majalah, surat kabar, film, kaset, tape recorder, video, komputer dan lain-lain. Semua koleksi sumber informasi tersebut disusun berdasarkan sistem tertentu dan dipergunakan untuk kepentingan belajar melalui kegiatan membaca dan mencari informasi bagi segenap masyarakat yang membutuhkannya.<sup>1</sup> Keberadaan perpustakaan sangat penting di tengah sebuah masyarakat. Sebagai sarana penyedia informasi perpustakaan akan mengedepankan pelayanan yang baik.

Melihat dari jenis pembacanya, perpustakaan terbagi atas beberapa jenis perpustakaan, salah satunya adalah perpustakaan umum. Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Aceh adalah termasuk jenis perpustakaan umum yang berada pada ibukota Provinsi Aceh. Perpustakaan umum adalah perpustakaan yang memberikan layanan kepada semua orang, anak-anak, remaja, dewasa, pelajar, mahasiswa, pegawai, ibu rumah tangga, para usia lanjut, laki-laki maupun perempuan.<sup>2</sup> Maka dari itu, perpustakaan umum seharusnya dimanfaatkan oleh

---

<sup>1</sup> Yaya Suhendar, *Pedoman Penyelenggaraan Perpustakaan Sekolah*, (Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2005), hal. 1.

<sup>2</sup>*Ibid.*, hal. 33.

kalangan-kalangan tersebut untuk memperoleh informasi dengan cepat dan tepat. Informasi yang akan diperoleh nantinya dapat melalui layanan yang ada di perpustakaan.

Layanan perpustakaan adalah penyediaan bahan pustaka dan atau sumber informasi secara tepat serta penyediaan berbagai layanan dan bantuan kepada pengguna sesuai kebutuhan pengguna perpustakaan.<sup>3</sup> Pelayanan yang baik di perpustakaan merupakan kebutuhan pengguna dalam hal ini pemustaka pasti menginginkan informasi yang tepat dan cepat yang mana informasi tersebut akan di dapatkan melalui layanan referensi. Layanan referensi adalah salah satu layanan utama yang ada pada perpustakaan yang bertujuan untuk memberikan layanan kepada pengguna agar mendapat informasi yang diinginkan dengan cepat dan tepat dengan menggunakan koleksi referensi atau rujukan yang dapat digunakan oleh pengguna/pengunjung perpustakaan untuk memenuhi kebutuhan informasinya.<sup>4</sup> Layanan referensi yang baik pastinya harus mengikuti standar yang ada pada Standar Pelayanan atau standar operasional prosedur (SOP) sebagai landasan dari seluruh pelayanan yang akan dilaksanakan oleh perpustakaan.

Standar pelayanan atau standar operasional prosedur (SOP) memiliki fungsi sebagai pengikat dari sebuah pelayanan, dan bertujuan untuk memenuhi kebutuhan dari pemustaka.

---

<sup>3</sup>Purwani Istiana, *Layanan Perpustakaan*, (Yogyakarta: Ombak, 2004), hal. 1.

<sup>4</sup>P. Sumardji, *Pelayanan Referensi di Perpustakaan*, (Yogyakarta: Kanisius, 1992), hal. 11.

Adapun Standar pelayanan pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Aceh meliputi ruang lingkup sebagai berikut:

1. Standar pelayanan pendaftaran anggota
2. Standar pelayanan sirkulasi
3. Standar pelayanan referensi
4. Standar pelayanan terbitan berkala
5. Standar pelayanan internet
6. Standar pelayanan bebas pustaka
7. Standar pelayanan audio visual
8. Standar pelayanan arsip
9. Standar pelayanan jaringan informasi kearsipan nasional
10. Standar pelayan deposit dan pengkajian
11. Standar pelayanan mobil perpustakaan keliling uptb
12. Standar pelayanan penitipan buku pada lapas, sekolah dan yayasan
13. Standar pelayanan jasa kearsipan

Layanan referensi merupakan salah satu dari layanan yang tersedia di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Aceh dan telah menerapkan standar operational prosedur (SOP) dalam berbagai aktifitas di bidang referensi sejak tahun 2016. Akan tetapi pada saat Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Aceh mengalami perpindahan lokasi pada bulan Juni 2017. Penerapan SOP layanan referensi kemungkinan mengalami sedikit hambatan, informasi ini penulis dapatkan dari hasil wawancara dengan salah seorang pustakawan bidang referensi Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Aceh. Informan tersebut mengatakan bahwa

perpindahan lokasi menyebabkan penerapan Standar Pelayanan referensi tidak dapat di aplikasikan secara optimal karena tahapan- tahapan pada standar pelayanan itu tidak dapat di terapkan secara utuh.

Berdasarkan uraian di atas, maka penulis tertarik untuk meneliti mengenai **“Analisis Standar Pelayanan Referensi dan Kaitannya dengan Perpindahan Lokasi di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Aceh”**

#### **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas maka penulis mengambil permasalahan dalam penelitian ini adalah **Bagaimana Penerapan Standar Pelayanan Referensi dan Kaitannya dengan Perpindahan Lokasi di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Aceh?**

#### **C. Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui **Penerapan Standar Pelayanan Referensi dan Kaitannya dengan Perpindahan Lokasi di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Aceh.**

#### **D. Manfaat Penelitian**

Secara umum penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat diantaranya:

##### **1. Manfaat Teoritis**

Adapun manfaat teoritis dalam penelitian ini adalah untuk menambah khazanah ilmu dalam permasalahan yang terjadi berkaitan dengan pelayanan referensi di perpustakaan.

## 2. Manfaat Praktis

Adapun manfaat praktis penelitian ini adalah untuk menjadi bahan pertimbangan bagi pengelola Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Aceh untuk meningkatkan program pelayanan referensi, juga di harapkan dapat menjadi bahan pertimbangan bagi perpustakaan lainnya.

### E. Penjelasan Istilah

Penulis menjelaskan istilah-istilah yang di gunakan dalam penelitian ini agar tidak terjadi salah penafsiran. Adapun istilah- istilah yang penulis maksud sebagai berikut:

#### 1. Standar pelayanan referensi

Standar adalah ukuran tertentu yang dipakai sebagai sebuah patokan.<sup>5</sup> Pelayanan perpustakaan adalah proses penyebarluasan segala macam informasi kepada masyarakat luas.<sup>6</sup> Layanan referensi adalah layanan yang memberikan informasi langsung kepada pengguna untuk menemukan informasi yang di butuhkan.<sup>7</sup> Umi kalsum juga memaparkan hal yang sama layanan referensi adalah salah satu kegiatan pokok perpustakaan yang khusus melayani/ menyajikan koleksi referensi kepada para pemakai/ pengunjung

---

<sup>5</sup> Kamus Besar Bahasa Indonesi dalam jaringan. Dalam <http://kbbi.web.id/standar>, akses 26 desember 2018.

<sup>6</sup> Pawit M. Yusuf dan Yaya Suhendra, *Pedoman Penyelenggaraan Perpustakaan Sekolah*, (Jakarta:Kenca,2005), hal. 69.

<sup>7</sup> Purwani Istiana, "*Layanan Perpustakaan*" (Yogyakarta:penerbit ombak,2014), hal. 23.

perpustakaan.<sup>8</sup> Sedangkan Standar pelayanan referensi yang penulis maksud adalah standar pelayanan referensi yang dimiliki oleh Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Aceh. Dalam hal ini adalah Standar Pelayanan Badan Arsip dan Perpustakaan Aceh Tahun 2016 yang mana terdapat layanan referensi.



---

<sup>8</sup> Umi Kalsum, "Referensi Sebagai Layanan, Referensi Sebagai Tempat: Sebuah Tinjauan Terhadap Layanan Referensi Di Perpustakaan Perguruan Tinggi," *Iqra*, Volume 10, Nomor 1, (2016), <http://jurnal.uinsu.ac.id/index.php/iqra/article/download/305/242> akses 20 Januari 2019.

## BAB II

### LANDASAN TEORI DAN KAJIAN PUSTAKA

#### A. Kajian Pustaka

Berdasarkan hasil dari penelusuran kajian pustaka yang penulis lakukan, terhadap penelitian sejenis yang dilakukan sebelumnya. meskipun penelitian itu memiliki kemiripan dengan penelitian ini, namun terdapat perbedaan – perbedaan dalam hal subjek penelitian, variabel, metode, waktu dan tempat penelitian.

Penelitian Husnul Khatimah, dengan judul Analisis pelayanan referensi berdasarkan standar operasional prosedur (SOP) pada Perpustakaan Politeknik Negeri Lhokseumawe. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pelaksanaan pelayanan referensi berdasarkan standar operasional prosedur (SOP) pada perpustakaan Politeknik Negeri Lhokseumawe. Penelitian ini merupakan penelitian lapangan (*field reasearch*) yaitu data yang diinginkan diperoleh dari lapangan. Jenis penelitian yang di gunakan adalah penelitian kualitatif. Pengumpulan data menggunakan teknik observasi, wawancara, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan referensi Perpustakaan Politeknik Negeri Lhokseumawe sudah berjalan dengan Standar Operasional Prosedur kecuali 1 butir, yaitu butir ke 5 dari 5 dari SOP itu yang menyangkut dengan pelaporan data pengunjung pelayanan referensi. Adapun kendala dalam penerapan SOP pada layanan referensi disebabkan karena sarana dan prasarana yang belum memadai, seperti mesin fotocopy, kurangnya sosialisasi dan pelatihan pemahaman

mengenai SOP oleh pimpinan perpustakaan.<sup>1</sup> Persamaan penelitian ini dengan penelitian yang akan penulis teliti adalah sama-sama meneliti tentang standar pelayanan referensi dan menggunakan jenis penelitian kualitatif. Perbedaan pada penelitian ini ada pada subjek penelitian, lokasi penelitian, tempat serta waktu penelitian.

### **B. Standar Pelayanan Perpustakaan**

Setiap perpustakaan memiliki standar pelayanan yang menjadi pedoman bagi pustakawan dalam menjalankan pelayanan, akan tetapi sebelum membahas lebih dalam tentang standar pelayanan perlu kita ketahui terlebih dahulu pengertian dari standar pelayanan itu sendiri. Standar pelayanan adalah tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggaraan kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah terjangkau dan terukur.<sup>2</sup> Standar pelayanan yang di miliki oleh perpustakaan wajib berpedoman kepada standar nasional perpustakaan yang dijelaskan dalam pasal 1 ayat 4 Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2007 tentang perpustakaan disebutkan “Standar Nasional Perpustakaan adalah kriteria minimal yang digunakan sebagai acuan

---

<sup>1</sup> Husnul Khatimah, Analisis Pelayanan Referensi Berdasarkan Standar Operasional Prosedur (SOP) Pada Perpustakaan Politeknik Negeri Lhokseumawe.

<sup>2</sup> Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan, (Jakarta, 2014).

penyelenggaraan, pengelolaan, dan pengembangan perpustakaan di wilayah hukum Negara Kesatuan Republik Indonesia”.<sup>3</sup>

Standar nasional perpustakaan dapat tercapai apabila kriteria minimal telah terpenuhi. kriteria minimal yang di gunakan perpustakaan di jelaskan dalam Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2007 tentang perpustakaan pasal 9 no 2 dan 3 yang menyatakan setiap penyelenggaraan perpustakaan wajib berpedoman pada standar nasional perpustakaan dan standar nasional perpustakaan terdiri atas:

1. Standar koleksi
2. Standar sarana dan prasarana
3. Standar pelayanana perpustakaan
4. Standar tenaga perpustakaan
5. Standar penyelenggaraan dan
6. Standar pengelolaan.<sup>4</sup>

Sebagai mana terdapat pada Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan pasal 25 no 1 dan pasal 23 no 3 menyatakan bahwa standar pelayanan perpustakaan memuat paling sedikit mengenai sistem dan jenis

---

<sup>3</sup> Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan. (Jakarta, 2014).

<sup>4</sup> *Ibid*

pelayanan, jenis pelayanan yang di maksud adalah pelayanan sirkulasi dan referensi.<sup>5</sup>

Berdasarkan beberapa penjelasan di atas, maka dapat disimpulkan bahwa standar pelayanan perpustakaan adalah sebuah pedoman wajib yang harus dimiliki oleh perpustakaan dengan memuat jenis pelayanan sirkulasi dan referensi.

### **C. Standar Pelayanan Nasional Perpustakaan dan Standar Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Aceh**

Standar Nasional perpustakaan merupakan salah satu dari beberapa pedoman yang di gunakan sebagai panduan untuk pelayanan perpustakaan di Indonesia. Standar nasional perpustakaan itu mencakup berbagai jenis perpustakaan salah satunya perpustakaan provinsi. Dalam SNP 002 : 2011 Perpustakaan Provinsi dimaksudkan untuk menyediakan manajemen perpustakaan yang berlaku pada perpustakaan provinsi yang mengacu kepada amanat dari Undang-Undang Nomor 43 tahun 2007 tentang Perpustakaan, khususnya pasal 11 yaitu Standar Nasional Perpustakaan terdiri atas: standar koleksi, standar sarana prasaran, standar pelayanan perpustakaan, standar tenaga perpustakaan, standar penyelenggaraan dan standar pengelolaan<sup>6</sup>. Dengan adanya SNP 002 : 2011 Pelayanan Nasional Perpustakaan menjadi terjaga dan dapat di evaluasi sesuai komponen yang ada dalam SNP tersebut. Dalam SNP 002 : 2011 tentang pelayanan Nasional Perpustakaan berisi beberapa komponen sebagai berikut:

---

<sup>5</sup> *Ibid*

<sup>6</sup> Perpustakaan Nasional RI, “*Standar Nasional Perpustakaan (SNP)*”, Tahun 2011, diakses dari <http://old.perpusnas.go.id/iFileDownload.aspx?ID=Attachment%5CStandar%5CSNP-BID-PUPK.pdf>, akses 20 Januari 2019.

1. Jam buka

Jam buka perpustakaan sekurang-kurangnya 10 jam per hari

2. Jenis layanan

Perpustakaan menyelenggarakan jenis layanan sekurang-kurangnya meliputi: layanan sirkulasi, layanan pembaca ditempat, layanan referensi, layanan bercerita, layanan perpustakaan keliling, internet, penelusuran informasi bimbingan pemustaka, dan literasi informasi.

3. Kerjasama

Untuk mengoptimalkan layanan, perpustakaan mengembangkan kerjasama dengan sesama perpustakaan maupun kerjasama pembinaan dengan instansi non perpustakaan baik di dalam maupun di luar instansi.

4. Keanggotaan sebagai presentase penduduk

Jumlah anggota perpustakaan sekurang-kurangnya 2 % dari jumlah penduduk.

5. Kunjungan per kapita per tahun

Jumlah kunjung fisik per kapita per tahun sekurang-kurangnya 0,10 (Jumlah kunjungan pertahun/ jumlah penduduk).

6. Pinjaman per eksemplar

Frekuensi peminjaman koleksi sekurang-kurangnya 0,125 per eksemplar per tahun (jumlah transaksi pinjaman di bagi dengan jumlah seluruh koleksi perpustakaan).

7. Sirkulasi (pinjaman) per kapita

Jumlah transaksi sirkulasi (peminjaman) koleksi sekurang-kurangnya 0,25 per kapita per tahun.

#### 8. Kepuasan pemustaka

Tingkat kepuasan pemustaka sekurang-kurangnya 40% menyatakan/menilai bahwa layanan perpustakaan dalam sangat memuaskan atau memuaskan. Survei dilakukan 1 (satu) kali dalam 1 tahun. Kategori penilaian adalah: sangat memuaskan, memuaskan, cukup memuaskan, kurang memuaskan, tidak memuaskan.<sup>7</sup>

Sedangkan Standar Pelayanan badan Arsip dan Perpustakaan Aceh yang digunakan oleh Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Aceh memiliki beberapa komponen sebagai berikut:

1. Standar pelayanan pendaftaran anggota;
2. Standar pelayanan sirkulasi (peminjaman pengembalian);
3. Standar pelayanan referensi;
4. Standar pelayanan terbitan berkala (surat kabar dan majalah);
5. Standar pelayanan internet;
6. Standar pelayanan bebas perpustakaan;
7. Standar pelayanan audio visual;
8. Standar pelayanan arsip;
9. Standar pelayanan jaringan informasi kearsipan nasional;
10. Standar pelayanan deposito dan pengkajian;
11. Standar pelayanan mobil perpustakaan keliling UPTB;
12. Standar pelayanan penitipan buku pada lapas, sekolah dan yayasan;

---

<sup>7</sup> *Ibid*

13. Standar pelayanan jasa kearsipan;<sup>8</sup>

#### **D. Standar Pelayanan Referensi**

##### **1. Pengertian Standar Pelayanan Referensi**

Sebelum membahas apa yang dimaksud dengan standar pelayanan referensi, pertama-tama kita harus mengetahui terlebih dahulu pengertian dari standar. Standar merupakan ukuran maupun pedoman untuk mengukur kualitas dalam bidang kepustakawanan terutama yang menyangkut kualitas perpustakaan, program studi ilmu perpustakaan dan profesi pustakawan.<sup>9</sup>

Dalam kamus kepustakawanan standar merupakan proses penilaian yang mengacu pada kriteria/standar minimal yang harus dipenuhi dalam penyelenggaraan kegiatan yang meliputi aspek- aspek tertentu.<sup>10</sup> Sedangkan menurut KBBI standar adalah ukuran tertentu yang dipakai sebagai sebuah patokan.<sup>11</sup>

Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik pasal 1 ayat 7 Standar pelayanan adalah tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara

---

<sup>8</sup> Standar Pelayanan Badan Arsip dan Perpustakaan Aceh Tahun 2016

<sup>9</sup> Lasa Hs, “*Standar Pelayanan Perpustakaan Perguruan Tinggi: Aspek Akreditasi BAN PT dan Akreditasi PNRI.*” [http://lib.ugm.ac.id/download/materi%20kegiatan/2015/spm%20-%20sandar%20pelayanan%20minimal/Makalah\\_Lasa%20HS.pdf](http://lib.ugm.ac.id/download/materi%20kegiatan/2015/spm%20-%20sandar%20pelayanan%20minimal/Makalah_Lasa%20HS.pdf). Akses 20 Januari 2019.

<sup>10</sup> Lasa Hs, “*Kamus Kepustakawanan Indonesia*” (Yogyakarta:KPP,2009),hal.319.

<sup>11</sup> Kamus Besar Bahasa Indonesi dalam jaringan. Dalam <http://kbbi.web.id/standar>, akses 26 Desember 2018.

kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur.<sup>12</sup>

Layanan referensi adalah layanan yang memberikan informasi langsung kepada pengguna untuk menemukan informasi yang di butuhkan.<sup>13</sup> Hal senada juga disampaikan Hildawati yang menyebut layanan referensi berasal dari kata kerja “to refer” yang berarti menunjuk, dan berasal dari bahasa inggris “reference” berarti menunjuk kepada, menyebut dari kata itulah berkembang batasan layanan referens menjadi pelayanan kepada pemakai.<sup>14</sup> Umi Kalsum juga memaparkan hal yang sama layanan referensi adalah salah satu kegiatan pokok perpustakaan yang khusus melayani/ menyajikan koleksi referensi kepada para pemakai/ pengunjung perpustakaan.<sup>15</sup> Sedangkan sumardji menjelaskan lebih luas mengenai pelayanan referensi yang mana pelayanan referensi meliputi semua kegiatan yang ada kaitannya dengan usah pengadaan, pengolahan dan pendayagunaan perpustakaan.<sup>16</sup>

---

<sup>12</sup> Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan. (Jakarta, 2014).

<sup>13</sup> Purwani Istiana, “*Layanan Perpustakaan*” (Yogyakarta: Ombak, 2014), hal. 23.

<sup>14</sup> Hildawati Almah, “*Pengembangan Layanan Referensi di Perpustakaan (Antara Harapan dan Kenyataan)*,” (online), *Iqra*, Volume 7, Nomor 1, (2013), <http://oaji.net/articles/2015/1937-1429846243.pdf>. Akses 5 Januari 2019.

<sup>15</sup> Umi Kalsum, “*Referensi Sebagai Layanan, Referensi Sebagai Tempat: Sebuah Tinjauan Terhadap Layanan Referensi Di Perpustakaan Perguruan Tinggi*,” *Jurnal Iqra*, Volume 10, Nomor 1, (2016), <http://jurnal.uinsu.ac.id/index.php/iqra/article/download/305/242>, akses 20 Januari 2019.

<sup>16</sup> P.Sumardji, “*Pelayanan Referensi Diperpustakaan*”. (Yogyakarta: Kanisius, 1992), hal. 11.

Jadi dapat disimpulkan bahwa Standar pelayanan referensi merupakan standar minimum penggunaan yang mencakup kepada pemberian informasi dan bimbingan sebagai sebuah pelayanan yang terdapat di perpustakaan dengan menggunakan koleksi layanan referensi.

## **2. Tujuan standar pelayanan referensi**

Dalam Permenpan No 15 tahun 2014 menyebutkan tujuan dari standar pelayanan adalah untuk memberikan kepastian, meningkatkan kualitas dan kinerja pelayanan sesuai dengan kebutuhan masyarakat dan selaras dengan kemampuan penyelenggara sehingga mendapatkan kepercayaan masyarakat.<sup>17</sup> Sedangkan tujuan pelayanan referensi adalah untuk memenuhi kebutuhan pemustaka mencakup pencarian informasi dan penggunaan sumber informasi yang ada di perpustakaan yang mana lembaga tersebut selalu memberikan pelayanan secara adil dan tidak ada perbedaan antara pemustaka yang lain, dan secara adil memberikan pelayanan yang maksimal dan prima.<sup>18</sup> Hildawati memfokuskan tujuan utama dari pelayanan referensi yang di selenggarakan oleh setiap perpustakaan, adalah untuk dapat memberikan/menunjukkan suatu informasi atau sumber informasi secara tepat dan cepat, atau memungkinkan pengguna/ pemakai menemukan informasi dengan cepat.<sup>19</sup> Hal senada juga

---

<sup>17</sup> Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan, (Jakarta, 2014).

<sup>18</sup> Hildawati Almah, "Pengembangan Layanan Referensi di Perpustakaan (Antara Harapan dan Kenyataan)," (online), *Iqra*, Volume 7, Nomor 1, (2013), <http://oaji.net/articles/2015/1937-1429846243.pdf>. akses 5 Januari 2019.

<sup>19</sup> *Ibid*

disampaikan Sumardji yang membagi tujuan layanan referensi menjadi tiga yaitu:

- a. Mengarahkan pemakai/pengunjung perpustakaan menemukan informasi yang di butuhkan dengan tepat dan cepat.
- b. Memampukan pemakai/pengunjung perpustakaan menelusur informasi dengan menggunakan berbagai pilihan sumber informasi yang lebih luas.
- c. Memampukan pemakai/pengunjung perpustakaan menggunakan setiap bahan pustaka koleksi referensi dengan lebih tepat guna.<sup>20</sup>

Berdasarkan uraian diatas mengingat tidak adanya tujuan standar pelayanan referensi secara khusus maka Permenpan Nomor 15 Tahun 2014 tentang Standar Pelayanan dapat menjadi rujukan penulis terhadap tujuan dari Standar pelayanan referensi yang merupakan bentuk kepastian dari penyelenggara kepada pemustaka terhadap penyediaan informasi yang dibutuhkan dan memberikan pilihan atas informasi yang diinginkan dengan cepat dan tepat guna memenuhi kebutuhan informasi pemustaka.<sup>21</sup>

### **3. Komponen Standar Pelayanan Referensi**

Untuk mewujudkan pelayanan yang bermutu perpustakaan wajib memiliki standar pelayanan yang mengacu kepada komponen yang telah di atur dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, yang sekurang-kurangnya meliputi:

---

<sup>20</sup> P. Sumardji, “*Pelayanan Referensi Diperpustakaan*”. (Yogyakarta:Kanisius,1992), hal. 11-12.

<sup>21</sup> Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan, (Jakarta, 2014).

- a. Dasar hukum ialah peraturan perundang-undangan yang menjadi dasar penyelenggaraan pelayanan.
- b. Persyaratan ialah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
- c. Sistem, mekanisme, prosedur ialah tata cara pelayanan yang di bakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
- d. Jangka waktu penyelesaian ialah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari jenis pelayanan.
- e. Biaya/tarif ialah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.
- f. Produk pelayanan ialah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
- g. Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas ialah peralatan dan fasilitas yang diperlukan dalam penyelenggaraan pelayanan, termasuk peralatan dan fasilitas pelayanan bagi kelompok kebutuhan khusus.
- h. Kompetensi pelaksana ialah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.
- i. Pengawasan internal ialah pengendalian yang dilakukan oleh pimpinan satuan kerja atau atasan langsung pelaksana.

- j. Penanganan pengaduan, saran, dan masukan ialah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
- k. Jumlah pelaksana ialah tersedianya pelaksana sesuai dengan beban kerja.
- l. Jaminan pelayanan yang memberikan kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan.
- m. Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya, dan resiko keragu-raguan dan kepastian memberikan rasa aman dan bebas dari bahaya, resiko dan keragu-raguan.
- n. Evaluasi kinerja pelaksana ialah penilaian untuk mengetahui seberapa jauh pelaksanaan kegiatan sesuai dengan standar pelayanan.<sup>22</sup>

Pelaksanaan pelayanan referensi di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Aceh dijabarkan dalam Keputusan Kepala Badan Arsip dan Perpustakaan Aceh Nomor: 040/20/2016 Tentang Standar Pelayanan Pada Badan Arsip dan Perpustakaan Aceh. Secara detail standar pelayanan referensi di atur dalam Lampiran 3 dalam bentuk tabel sebagai berikut:

No.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang Nomor 11 Tahun 2006 tentang Pemerintah Aceh;

<sup>22</sup> Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, (Jakarta, 2009).

		<ol style="list-style-type: none"><li>2. Undang- Undang Nomor 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan;</li><li>3. Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan;</li><li>4. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;</li><li>5. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;</li><li>6. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;</li><li>7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;</li><li>8. Qanun Aceh Nomor 5 Tahun 2007 sebagaimana telah diubah dengan Qanun Aceh Nomor 15 tahun 2012 tentang Perubahan Qanun Aceh Nomor 5 Tahun 2007 tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja Dinas, Lembaga Daerah Provinsi Nanggroe Aceh Darussalam.</li></ol>
--	--	--

2.	Persyaratan Pelayanan	<p>a.mengisi buku pengunjung</p> <p>b. Mencari koleksi yang di butuhkan</p> <p>c. Koleksi hanya bisa di baca ditempat/tidak bisa dipinjam</p> <p>d. Koleksi referensi bisa di fotokopi</p>
3.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur dilaksanakan sesuai SOP Badan Arsip dan Perpustakaan Aceh ( <i>Terlampir</i> )
4.	Jangka Waktu Penyelesaian	Waktu yang di butuhkan untuk mengakses koleksi referensi di badan arsip dan perpustakaan dari mengisi buku pengunjung sampai mencari buku dirak adalah; 10 (sepuluh menit)
5.	Biaya/ Tarif	Tidak ada biaya
6.	Produk Pelayanan	Pelayanan Referensi
7.	Sarana, Prasarana dan/ atau Fasilitas	<p>1. Ruang Baca Referensi</p> <p>2. Buku referensi termasuk jurnal, majalah, kamus dll</p> <p>3. E-Jurnal</p>
8.	Kompetensi Pelaksana	Pejabat dan pustakawan, staf yang memiliki kompetensi mengetahui data/ informasi buku yang tersedia di perpustakaan
9.	Pengawasan Internal	<p>1. Atasan langsung</p> <p>2.laporan kegiatan kepada atasan</p>
10.	Penangan Pengaduan, Sarana dan Prasarana	<p>1.Datang/ hadir</p> <p>2. Surat tertulis</p>

		3. Lisan
11.	Jumlah Pelaksana	-4 (empat) orang yang terdiri dari pustakawan dan staf;
12.	Jaminan Pelayanan	petugas di perpustakaan yang kompeten di bidangnya
13.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Baca ditempat/ruangan atau di fotocopy
14.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Evaluasi laporan perkegiatan</li> <li>2. Evaluasi laporan berkala minimal 1 tahun</li> </ol>

**Tabel 2.1 Standar Layanan Referensi di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Aceh**



## BAB III

### METODOLOGI PENELITIAN

#### A. Jenis dan Pendekatan Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Field Research* (penelitian lapangan) yaitu dengan pencarian data langsung dilapangan dengan permasalahan yang akan di teliti. Untuk memperoleh data dalam penelitian ini, penulis menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif. Metode deskriptif adalah suatu metode dalam meneliti status sekelompok manusia, suatu objek, suatu set kondisi, suatu sistem pemikiran, ataupun suatu kelas peristiwa pada masa sekarang.<sup>1</sup> Metode deskriptif kualitatif adalah suatu bentuk penelitian yang ditunjukkan untuk mendeskripsikan fenomena-fenomena yang ada baik fenomena alamiah maupun buatan manusia. Penelitian ini bermaksud untuk mengetahui penerapan standar pelayanan referensi di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Aceh pasca perpindahan lokasi.

#### B. Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Aceh yang beralamat di Jalan Teuku Nyak Arief, Desa Jeulingke, Telp. (0651) 7552323,7551953; Fax. (0651) 7551951,7551239; Kota Banda Aceh, Kode Pos 23125. Waktu penelitian ini terhitung dari observasi dan wawancara awal yaitu mulai bulan Januari s/d Juni 2019. Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Aceh dipilih sebagai lokasi penelitian karena perpustakaan tersebut merupakan

---

<sup>1</sup>Moh. Nazir, *Metode Penelitian*, (Bogor: Ghalia Indonesia, 2011), hal. 54.

perpustakaan yang memiliki standar pelayanan referensi dan merupakan Perpustakaan Provinsi Aceh.

### C. Subjek dan objek penelitian

Subjek penelitian memberi batasan sebagai benda, hal atau orang tempat data untuk variabel penelitian melekat, dan yang di permasalahan. Dalam sebuah penelitian, subjek penelitian mempunyai peran yang sangat strategis karena pada subjek penelitian itulah data variabel yang peneliti amati. Pada penelitian kualitatif responden atau subjek penelitian disebut dengan istilah informan, yaitu orang yang memberi informasi tentang data yang diinginkan peneliti berkaitan dengan penelitian yang sedang dilaksanakan.<sup>2</sup> Adapun yang menjadi Subjek dalam penelitian ini adalah Kepala Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Aceh, Kepala bagian pelayanan, Kasi. Layanan Perpustakaan, 4 (empat) Staf pelayanan referensi atau yang pernah berada pada bagian pelayanan referensi, dan 6 (enam) orang Pemustaka yang memanfaatkan layanan referensi, dengan total keseluruhannya 13 (tiga belas) informan yang memanfaatkan layanan referensi di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Aceh. Dalam penelitian kualitatif tidak menggunakan istilah populasi, tetapi oleh Spradley dinamakan “*social situation*” atau situasi sosial yang terdiri atas tiga element yaitu: tempat (*place*), pelaku (*actor*), aktivitas (*activity*), peristiwa alam tumbuh-tumbuhan, binatang, kendaraan dan sejenisnya yang berinteraksi secara sinergis. Situasi sosial tersebut

---

<sup>2</sup> Suharsimin Arikunto, *Prosedur penelitian suatu pendekatan praktik*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2016), hal. 26.

dapat dinyatakan sebagai objek penelitian.<sup>3</sup> Objek dalam penelitian ini adalah penerapan Standar Pelayanan Referensi pasca perpindahan lokasi di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Aceh.

#### **D. Teknik Pengumpulan Data**

Dalam pelaksanaan pengumpulan data di lapangan, teknik yang digunakan adalah wawancara, studi dokumentasi dan observasi.

##### **1. Wawancara**

wawancara adalah merupakan pertemuan dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab, sehingga dapat dikonstruksikan makna dalam suatu topik tertentu.<sup>4</sup> Wawancara yang peneliti gunakan dalam penelitian ini adalah wawancara tak terstruktur yang menggunakan pedoman wawancara yang digunakan hanya berupa garis-garis besar permasalahan yang akan ditanyakan.<sup>5</sup> Dalam melakukan wawancara penulis melihat kepada Standar Pelayanan Badan Arsip dan Perpustakaan Aceh tahun 2016 yang menjadi pedoman atas pelayanan referensi di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Aceh. Dalam penelitian ini penulis akan mewawancarai Kepala Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Aceh, Kepala bagian pelayanan, Kasi. Layanan perpustakaan, 4 (empat) Staf pelayanan referensi atau yang pernah berada pada bagian pelayanan referensi, dan 6 (enam) orang Pemustaka yang

---

<sup>3</sup> Sugiyono, *Memahami Penelitian Kualitatif*, (Bandung: Alfabeta, 2013). hal. 49.

<sup>4</sup> *Ibid.*, hal. 72.

<sup>5</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, kualitatif, dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2016), hal. 234.

memanfaatkan layanan referensi, dengan total keseluruhannya 13 (tiga belas) informan.

## 2. Dokumentasi

Dokumentasi berasal dari kata dokumen, dokumen merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumen bisa berbentuk tulisan, gambar, atau karya-karya monumental dari seseorang.<sup>6</sup> Dalam penulisan ini penulis mengambil dokumen-dokumen seperti profil Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Aceh, web, daftar petugas layanan referensi, peta lokasi, laporan-laporan dan gambar-gambar mengenai standar pelayanan referensi dan perpindahan lokasi Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Aceh.

## 3. Observasi

Observasi partisipasi pasif yaitu peneliti datang di tempat orang yang diamati, tetapi tidak ikut terlibat dalam kegiatan tersebut.<sup>7</sup> Observasi dilakukan pada tanggal 04 Januari 2019 sampai dengan 27 Juni 2019. Adapun observasi yang penulis lakukan adalah melakukan pengamatan tentang kegiatan pelayanan referensi dan penerapan standar pelayanan referensi di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Aceh pasca perpindahan lokasi.

## E. Teknik Analisis data

Analisis data kualitatif menurut Miles and Huberman (1984) mengemukakan bahwa aktivitas dalam analisis data kualitatif dilakukan secara

---

<sup>6</sup> Sugiyono, *Memahami Penelitian Kualitatif*, (Bandung: Alfabeta, 2013), hal. 82.

<sup>7</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, kualitatif, dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2016), hal. 227.

interaktif dan berlangsung secara terus menerus pada setiap tahapan penelitian sehingga sampai tuntas, dan datanya sampai jenuh.<sup>8</sup> Maka dari itu data yang didapatkan harus terus di kembangkan sampai kepada titik jenuhnya. Dalam menganalisis data dalam penelitian kualitatif dilakukan sejak sebelum memasuki lapangan, selama di lapangan, dan setelah selesai di lapangan.<sup>9</sup> Dalam melakukan analisis data, data akan melalui proses *data reduction* (reduksi data), *data display* (penyajian data), dan *conclusion drawing/verification* (kesimpulan dan verifikasi). Adapun proses analisis data dilakukan sebagai berikut:

1. Reduksi data

Reduksi data adalah proses merangkum, memilih hal-hal pokok, memfokuskan kepada hal-hal penting, dicari tema dan polanya yang menghasilkan gambaran yang lebih jelas.

2. Penyajian data

Setelah data direduksi selanjutnya data akan di display. Dalam penelitian kualitatif penyajian data dilakukan dalam bentuk singkat, bagan, hubungan antara kategori, flowchart dan sejenisnya.

3. kesimpulan dan verifikasi

Kesimpulan dalam langkah ketiga yang telah dikemukakan dan didukung oleh bukti-bukti yang valid dan konsisten saat peneliti kembali ke lapangan

---

<sup>8</sup> Sugiyono, *Memahami Penelitian Kualitatif*, (Bandung: Alfabeta, 2013), hal. 207.

<sup>9</sup> *Ibid.*, hal. 89.

mengumpulkan data, maka kesimpulan yang dikemukakan merupakan kesimpulan yang kredibel.<sup>10</sup>



---

<sup>10</sup> Sugiyono, *Memahami Penelitian Kuantitatif, kualitatif, dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2016), hal. 247-253.

## **BAB IV**

### **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

#### **A. Gambaran Umum**

##### **1. Standar Pelayanan Referensi di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Aceh**

Pelayanan referensi di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Aceh sudah memiliki pedoman standar pelayanan. Standar pelayanan referensi merupakan salah satu dari tiga belas poin yang terdapat pada Standar Pelayanan Badan Arsip dan perpustakaan Aceh Tahun 2016. Standar pelayanan tersebut sudah di terapkan sejak 16 Februari 2016. Penerapan standar pelayanan referensi di maksudkan untuk memenuhi amanat dari Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, yang mewajibkan setiap institusi penyelenggara pelayanan publik baik yang melaksanakan pelayanan langsung maupun tidak langsung, wajib untuk menyusun dan menetapkan standar pelayanan dengan memperhatikan kemampuan dari penyelenggara, kebutuhan masyarakat, dan kondisi lingkungan. Standar pelayanan referensi menjadi pedoman dalam penilaian bagi penyelenggara, aparat pengawasan dan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan referensi. Standar pelayanan referensi memiliki komponen- komponen yang kesemua komponen tersebut sebelumnya sudah di terapkan secara menyeluruh dan baik. Namu setelah terjadi perpindahan lokasi pada Juli 2017 Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Aceh tidak lagi dapat menerapkan secara sepenuhnya standar pelayanan referensi tersebut dikarenakan faktor ruangan yang

sempit, kebijakan yang belum maksimal, kesadaran pustakawan dan lokasi yang dianggap hanya sementara.

## 2. Lokasi Perpustakaan

Adapun lokasi Dinas perpustakaan dan kearsipan Aceh dilihat dari Google Maps sebagai berikut:



**Gambar 4.1 Foto lokasi perpustakaan**

- **Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Aceh (Lokasi Saat Ini)**
- **Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Aceh (Lokasi Lama)**

## B. Hasil Penelitian

Setiap bagian di perpustakaan memiliki pedoman pelaksanaannya. Pedoman ini menjadi rujukan bagi pustakawan untuk menjalankan sebuah perpustakaan dengan baik. Menjalankan perpustakaan akan menjadi berat dan tak terarah apabila tidak memiliki pedoman. Maka dari itu perpustakaan menciptakan sebuah pedoman yang dapat menjadi rujukan bagi perpustakaan yang disebut dengan standar. Standar ini akan digunakan di setiap bagian yang ada di perpustakaan. Layanan referensi menggunakan standar untuk menjaga layanan tersebut dapat berjalan dengan baik dan benar. Walaupun terjadi hal-hal yang di luar dugaan seperti perpindahan lokasi standar layanan referensi wajib digunakan demi terwujudnya pelayanan referensi yang baik.

Hasil wawancara penulis dengan Kepala Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Aceh, Dinas Perpustakaan dan kearsipan Aceh masih menggunakan Standar Badan Arsip dan Perpustakaan Aceh Tahun 2016. Sambil menunggu rampungnya Qanun Kearsipan dan Qanun Perpustakaan yang selesai sebelum bulan September 2019 sudah di sahkan oleh DPR Aceh. Qanun ini sendiri nantinya akan menjadi landasan dari Pergub, SOP secara detail sampai ke tahap kegiatan. “Perpustakaan kita baru membentuk tim naskah akademik untuk berikutnya berdasarkan naskah akademik kita akan merancang draf Qanunnya. Saya berusaha untuk Qanun ini selesai secepatnya akan tetapi Qanun sendiri banyak melibatkan lembaga lain dan pakar”.<sup>1</sup>

---

<sup>1</sup> Hasil wawancara dengan Wildan, kepala Dinas Perpustakaan dan kearsipan Aceh, tanggal 28 Juni 2019.

Berdasarkan penjelasan di atas penggunaan Standar Badan Arsip dan Perpustakaan Aceh Tahun 2016 tetap digunakan sambil menunggu rampungnya Qanun Aceh tentang Kearsipan dan Perpustakaan. Setelah Qanun tentang Perpustakaan dan Kearsipan Aceh rampung maka Qanun tersebut akan di jadikan landasan terhadap pembentukan standar pelayanan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Aceh. Qanun yang sudah rampung akan menjadi bagian dari komponen dasar hukum pada standar pelayanan nantinya. Dengan Qanun tersebut pula akan menjadi pedoman untuk disusunnya Pergub yang akan menjadi bagian dari dasar hukum pelayanan di seluruh perpustakaan Se-Aceh.

Penggunaan Standar Pelayanan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Aceh masih memerlukan perhatian lebih sebab penerapan pelayanan referensi harus melihat kepada kondisi lapangan juga.<sup>2</sup> Kondisi lapangan menjadi hal yang penting untuk menerapkan standar pelayanan referensi dengan baik. Berikut hasil Observasi Penerapan Standar Pelayanan Referensi di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Aceh:

NO	ASPEK YANG DIAMATI	KETERANGAN		
		S	BS	
1.	Persyaratan pelayanan pada pelayanan referensi di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Aceh	a. Mengisi buku pengunjung		√
		b. Mencari koleksi yang dibutuhkan	√	
		c. Koleksi hanya bisa di baca ditempat/ tidak bisa dipinjam	√	
		d. Koleksi referensi bisa difotokopi	√	

<sup>2</sup> Hasil wawancara dengan Tengku Nurul, Pustakawan Dinas Perpustakaan dan kearsipan Aceh, tanggal 27 Juni 2019

2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur dilaksanakan sesuai SOP Badan Arsip dan Perpustakaan Aceh	Alur mulai dari mengisi buku kunjungan sampai dengan selesai		√
3.	Jangka waktu penyelesaian	Waktu yang dibutuhkan untuk mengakses koleksi referensi di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Aceh dari mengisi buku pengunjung sampai mencari buku dirak adalah 10 (sepuluh menit)		√
4.	Biaya/ Tarif	Tidak adanya biaya dan tarif saat menggunakan pelayanan referensi	√	
5.	Produk Pelayanan	Pelayanan referensi	√	
6.	Memiliki sarana yang sesuai standar pelayanan referensi di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Aceh	a. Ruang Baca referensi	√	
		b. Buku referensi termasuk jurnal, majalah, kamus dll	√	
		c. E-Jurnal		√
7.	Kompetensi pelaksana sesuai standar pelayanan referensi di Dinas	Pejabat dan pustakawan, staf yang memiliki kompetensi mengetahui data/ informasi buku yang tersedia di perpustakaan	√	

	Perpustakaan dan Kearsipan Aceh			
8.	Pengawasan internal sesuai standar pelayanan refensi di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Aceh	a. Atasan langsung	√	
		b. Laporan kegiatan kepada atasan	√	
9.	Memiliki penanganan pengaduan, sarana dan prasarana sesuai standar pelayanan refensi di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Aceh	a. Datang/hadir	√	
		b. Surat tertulis	√	
		c. lisan	√	
10	Jumlah pelaksana	4 (empat) orang yang terdiri dari pustakawan dan staf sesuai standar pelayanan refensi di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Aceh	√	
11	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan sesuai standar pelayanan refensi di Dinas	Petugas kompeten di bidangnya	√	

	Perpustakaan dan Kearsipan Aceh			
12	Evaluasi kinerja pelaksan sesuai standar pelayanan referensi di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Aceh	1. Evaluasi laporan per kegiatan	√	
		2. Evaluasi laporan berkala minimal 1 tahun		√

**Tabel 4.1 Pelaksanaan Standar Pelayanan Referensi di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Aceh**

#### 1. Persyaratan pelayanan

Salah satu syarat utama persyaratan pelayanan adalah mengisi buku penunjang, buku pengunjung ini bertujuan untuk melihat jumlah pengguna dari koleksi referensi. “Dulu sebelum perpustakaan pindah kesini dan pelayanan referensi masih memiliki ruangan khusus buku pengunjung selalu ada, akan tetapi setelah berpindah dan ruangan pelayanan referensi digabung dengan sebagian koleksi sirkulasi buku pengunjung tidak digunakan lagi”.<sup>3</sup> Buku pengunjung tidak di gunakan lagi karena keterbatasan ruang dari perpustakaan saat ini dan pustakawan hanya menggunakan absensi umum jumlah pengunjung yang berada di pintu masuk Karena keterbatasan ruangan.

<sup>3</sup> Hasil wawancara dengan Muharramah, Pustakawan Dinas Perpustakaan dan kearsipan Aceh, tanggal 28 Juni 2019.

Pastinya saat pemustaka masuk dan menggunakan layanan referensi, pemustaka tersebut akan mencari buku yang diinginkan. “Saya biasanya mencari kamus lengkap di layanan referensi”.<sup>4</sup>

Koleksi layanan referensi bisa di baca ditempat atau bisa difotokopi dengan syarat seperti meninggalkan HP dan KTP. “Untuk menjaga keamanan koleksi referensi dan untuk memastikan agar pemustaka mengembalikan dokumen yang dipinjam. Hal ini sudah berlaku dari sebelum perpindahan lokasi hingga saat ini”.<sup>5</sup>

## 2. Sistem, Mekanisme dan Prosedur

Sistem, Mekanisme dan Prosedur dulunya sudah di terapkan akan tetapi setelah perpindahan lokasi hal ini belum dapat dilakukan lagi. “Tahapan dalam SOP sebelumnya sudah di terapkan akan tetapi semenjak perpindahan lokasi belum dapat dijalankan, seperti halnya pengunjung yang tidak mendapatkan informasi akan mencatat di buku pesan. Dan saat memasuki ruangan mereka terlebih dahulu mengisi buku pengunjung”.<sup>6</sup> Penerapan SOP tidak di lakukan secara menyeluruh atau hanya sebagian, mengingat kondisi ruangan dan gedung yang masih bersifat sementara. Akan tetapi menurut penulis SOP wajib diterapkan guna memenuhi kebutuhan dari pelayanan yang baik bagi pemustaka.

---

<sup>4</sup> Hasil wawancara dengan Al Idhar, Pemustaka di Dinas Perpustakaan dan kearsipan Aceh, tanggal 01 Januari 2019.

<sup>5</sup> Hasil wawancara dengan Muharramah, Pustakawan Dinas Perpustakaan dan kearsipan Aceh, tanggal 28 Juni 2019.

<sup>6</sup> Hasil wawancara dengan Muharramah, Pustakawan Dinas Perpustakaan dan kearsipan Aceh, tanggal 28 Juni 2019.

### 3. Jangka waktu penyelesaian

Dalam mengakses pelayanan referensi yang sesuai standar pelayanan Badan Arsip dan Perpustakaan Aceh tahun 2016 pemustaka akan dikenakan waktu 10 menit yang di mulai dari mengisi buku pengunjung samapai mencari buku di rak referensi. Saat ini untuk jangka waktu mengakses koleksi referensi di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Aceh tidak dapat dilaksanakan dikarenakan tidak adanya buku pengunjung yang menyebabkan tahapan ini dimulai langsung kepada mencari buku di rak referensi.

### 4. Biaya dan tarif

Dalam penetapan biaya untuk layanan referensi di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Aceh pasca perpindahan lokasi sesuai dengan Standar Badan Arsip dan Perpustakaan tahun 2016 adalah tidak adanya biaya bagi layanan referensi . “Pemanfaatan koleksi referensi tidak memerlukan biaya”.<sup>7</sup> Pemanfaatan koleksi referensi di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Aceh tidak dikenakan biaya sedikitpun baik sebelum ataupun sesudah lokasi berpindah.

### 5. Sarana, perasarana atau fasilitas

Berdasarkan standar pelayanan referensi fasilitas yang harus dimiliki Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Aceh adalah memiliki ruang baca referensi, buku referensi seperti kamus, jurnal, majalah, e-jurnal dan lain-lain. “Fasilitas sebelumnya lebih baik karena kondisi ruang baca referensi yang tidak digabung

---

<sup>7</sup> Hasil wawancara dengan Nurul Husna, Pustakawan Dinas Perpustakaan dan kearsipan Aceh, tanggal 28 Juni 2019.

dengan sirkulasi”.<sup>8</sup> Saat ini ruang sudah terasa sempit karena perpustakaan menggunakan ruko sebagai gedung perpustakaan walaupun lokasi masih dikategorikan baik. Pemakai koleksi layanan referensi akan di gabungkan satu ruangan dengan koleksi sirkulasi yang menyebabkan sempitnya ruangan tersebut. “Sebenarnya pelayanannya sama akan tetapi sebelumnya lebih maksimal dan saat ini terbatas dengan ruangan”.<sup>9</sup> Koleksi yang ada saat ini sama seperti sebelumnya. Layanan referensi di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Aceh dulunya memiliki e-jurnal akan tetapi setelah perpindahan lokasi e-jurnal tidak ada lagi. “Dulu kita ada e-jurnal tapi sekarang gak ada lagi karena telah mengalami perbaruan web dan pengguna layanan sangat sedikit di bandingkan biaya yang di keluarkan untuk berlangganan e-jurnal”.<sup>10</sup>

#### 6. Kompetensi pelaksana

Dalam kompetensi pelaksana, pustakawan yang berada pada layanan referensi adalah petugas yang memiliki kompetensi mengetahui informasi buku yang tersedia di perpustakaan. Dalam hal ini pustakawan mampu menjawab pertanyaan dari pemustaka “pustakawan akan menunjukan lokasi dari buku yang saya tanyakan”.<sup>11</sup>

<sup>8</sup> Hasil wawancara dengan Ratana Susanti, Pustakawan Dinas Perpustakaan dan kearsipan Aceh, tanggal 28 Juni 2019.

<sup>9</sup> Hasil wawancara dengan Muharramah, Pustakawan Dinas Perpustakaan dan kearsipan Aceh, tanggal 28 Juni 2019.

<sup>10</sup> Hasil wawancara dengan Ratana Susanti, Pustakawan Dinas Perpustakaan dan kearsipan Aceh, tanggal 28 Juni 2019.

<sup>11</sup> Hasil wawancara dengan Rustam Evendi, Pustakawan Dinas Perpustakaan dan kearsipan Aceh, tanggal 01 Juni 2019.

## 7. Pengawasan internal

Dalam standar pelayanan yang di terapkan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Aceh terdapat dua buah poin yaitu pengawasan melalui atasan langsung dan laporan kegiatan kepada atasan. Dalam hal ini Kasi. Layanan mengawasi petugas yang bertempat di setiap bidang pelayanan. “ya saya mengawasi petugas pelayanan secara langsung dan kita melihat bagaimana kinerja dari pustakawan dan di setiap layanan ada kordinato yang betugas mengarahkan anggotanya”.<sup>12</sup> Pengawasan yang dilakukan atasan kepada bawahan bersifat langsung dan bawahan dapat melaporkan kepada atasan keluhan atau masukan yang nantinya akan di sesuaikan guna kemajuan layanan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Aceh.

## 8. Penanganan, pengaduan, sarana dan prasarana.

Pengaduan pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Aceh menggunakan kotak saran atau menyampaikan langsung kepada petugas pada layaan referensi. Seperti yang di sampaikan pustakawan “sebelum perpindahan lokasi Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Aceh memiliki kotak saran akan tetapi setelah lokasi berpindahan kotak saran tersebut sudah tidak ada lagi”.<sup>13</sup> Saat ini Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Aceh belum mengusulkan pengadaan kotak saran sehingga solusi yang di ambil adalah menyampaikan langsung kepada pustakawan layanan referensi. “Selama pindahnya lokasi dari Dinas Perpustakaan dan

---

<sup>12</sup> Hasil wawancara dengan Lisa Siska Dewi, Kasi.Layanan Perpustakaan di Dinas Perpustakaan dan kearsipan Aceh, tanggal 28 Juni 2019.

<sup>13</sup> Hasil wawancara dengan Ratana Susanti, Pustakawan Dinas Perpustakaan dan kearsipan Aceh, tanggal 28 Juni 2019.

Kearsipan Aceh belum ada pengaduan yang di sampaikan kepada pustakawan dari pemustaka”.<sup>14</sup> karena pemustaka dapat melakukan pengaduan secara langsung dan belum adanya pengaduan yang disampaikan maka kotak saran belum menjadi prioritas di layanan referensi.

#### 9. Jumlah pelaksan

Pada layanan referensi di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Aceh terdapat tiga orang pelaksa dan dua orang pengawas, hal ini sesuai dengan Daftar Petugas Subbid.Layanan Tahun 2019 Yang berisi tiga orang staf perpustakaan penempatan pada layanan referensi dan ditambah dua orang pengawas yakni Kasi Layanan Perpustakaan dan Kabid. Layanan Perpustakaan.

#### 10. Jaminan Pelayanan

Pada standar pelayanan referensi di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Aceh terdapat jaminan pelayanan yang memuat petugas yang kompeten di bidang layanan referensi. “Dalam tahun ini kita telah melakukan pelatihan bimtek (servis excelent) untuk memenuhi standar pelayanan”.<sup>15</sup> Dengan demikian berarti kompetensi pustakawan selalu di latih dan ditingkatkan. “Pustakawan yang di tempatkan pada bagian pelayanan akan terlebih dahulu harus mengikuti pelatihan

---

<sup>14</sup> Hasil wawancara dengan Fauzah Radiah, Pustakawan Dinas Perpustakaan dan kearsipan Aceh, tanggal 28 Juni 2019.

<sup>15</sup> Hasil wawancara dengan Wildan, Pustakawan Dinas Perpustakaan dan kearsipan Aceh, tanggal 28 Juni 2019.

selama tiga bulan di Jakarta karena di Aceh jarang di selenggarakan pelatihan pustakawan”.<sup>16</sup>

#### 11. Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan

Dalam pedoman standar pelayanan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Aceh, terdiri dari dua poin yaitu koleksi referensi dapat baca di tempat atau di foto kopi. Koleksi yang ada di pelayanan referensi tidak dapat di pinjam dan hanya dapat di gunakan pada saat berada di pelayanan referensi saja. “Apa bila pemustaka ingin meminjam koleksi layanan referensi pustakawan hanya dapat memberi solusi fotokopi dengan syarat pemustaka yang ingin meminjam koleksi layanan referensi harus menyerahkan KTP dan Hp sebagai jaminan dan akan di kembalikan setelah koleksi di serahkan kepada pustakawan pada layanan referensi”.<sup>17</sup> Saat perpustakaan masih di lokasi yang lama kebijakan fotokopi juga diterapkan untuk memenuhi kebutuhan dari pemustaka sebagai jaminan keamanan pelayanan.

#### 12. Evaluasi kinerja pelaksana

Evaluasi kinerja pelaksana dalam standar pelayanan referensi memiliki dua poin yaitu evaluasi laporan per kegiatan dan evaluasi laporan berkala minimal 1 tahun. Adanya evaluasi dalam bentuk rapat-rapat di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Aceh sudah dapat menjadi pernyataan bahwa telah diadakannya evaluasi di pelayanan referensi tersebut. “Mengenai evaluasi kita telah

---

<sup>16</sup> Hasil wawancara dengan Lisa Siska Dewi, Kasi. Layanan Perpustakaan Dinas Perpustakaan dan kearsipan Aceh, tanggal 28 Juni 2019.

<sup>17</sup> Hasil wawancara dengan Fauzah Radiah, Pustakawan Dinas Perpustakaan dan kearsipan Aceh, tanggal 28 Juni 2019.

melaksanakan rapat umum setahun bisa dua kali, rapat terbatas dan rapat tentang kegiatan”.<sup>18</sup> Rapat tersebut bertujuan untuk mengevaluasi kegiatan di setiap layanan. Khusus layanan referensi hanya rapat terbatas saja.

### **C. Pembahasan**

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui penerapan standar pelayanan referensi pasca perpindahan lokasi di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Aceh. Berdasarkan data hasil penelitian, pedoman standar pelayanan referensi masih menggunakan Standar Pelayanan Badan Arsip dan Perpustakaan Tahun 2016. Standar pelayanan tersebut akan di ganti apabila telah rampungnya Qanun perpustakaan dan Qanun Kearsipan yang menjadi pedoman di bentuknya standar pelayanan yang baru.

Pasca perpindahan lokasi pelayanan referensi tidak lagi sesuai dengan standar yang ada. Hal ini di dasari dengan tidak terlaksananya uraian dari komponen pelayanan referensi. Komponen yang tidak terlaksana adalah seperti persyaratan pelayanan, sistem, mekanisme dan prosedur, jangka waktu penyelesaian, sarana, prasarana dan fasilitas. Sedangkan komponen yang terlaksana adalah Biaya, produk layanan, kompetensi pelaksana, pengawasan internal, penanganan pengaduan sarana dan prasarana, jumlah pelaksana, jaminan pelayanan, jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan dan evaluasi kinerja pelaksana.

---

<sup>18</sup> Hasil wawancara dengan Didi setiadi, Pustakawan Dinas Perpustakaan dan kearsipan Aceh, tanggal 04 Juli 2019.

Melihat dari semua komponen hanya sebagian yang tidak terlaksana. Namun dikarenakan standar pelayanan merupakan pedoman minimal di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Aceh yang merupakan induk dari seluruh perpustakaan di Aceh hal tersebut menjadi titik kesimpulan dimana standar belum bisa di terapkan.



## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### A. KESIMPULAN

Setelah melakukan penelitian dengan judul, Analisis Standar Pelayanan Referensi dan Kaitannya dengan Perpindahan Lokasi di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Aceh. Maka penulis menarik kesimpulan sebagai berikut:

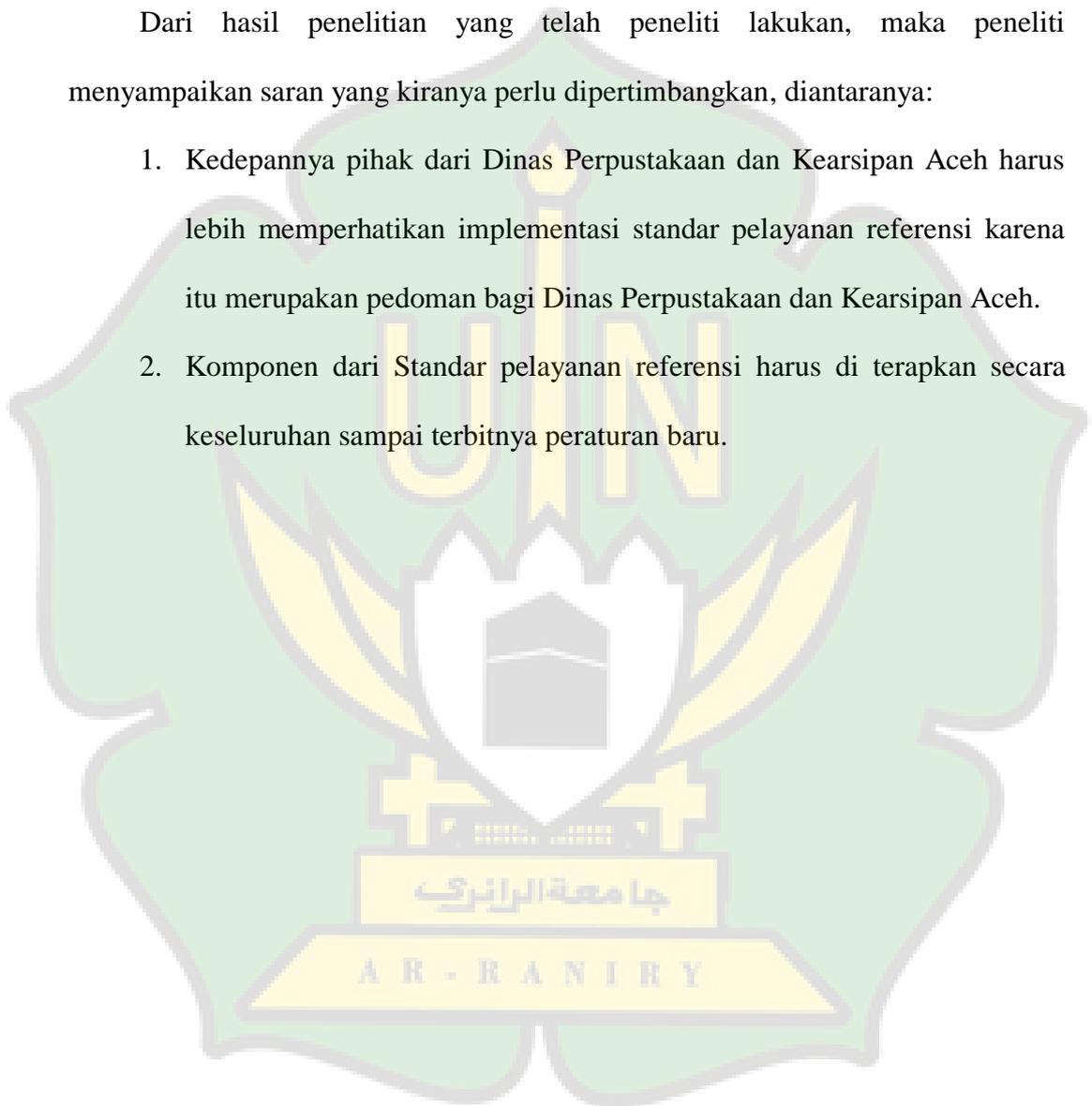
1. Pasca perpindahan lokasi Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Aceh masih menjadikan Standar Pelayanan Badan Arsip dan Perpustakaan Aceh tahun 2016 sebagai pedoman pelayanan referensi. Standar pelayanan tersebut akan di revisi apabila telah rampungnya Qanun Perpustakaan dan Qanun Kearsipan Aceh yang menjadi dasar di bentuknya standar pelayanan yang baru, sebagai pedoman di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Aceh.
2. Penerapan standar pelayanan referensi di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Aceh belum memenuhi standar di karenakan ada beberapa komponen dalam standar pelayanan referensi yang tidak dapat di terapkan seperti persyaratan pelayanan, sistem, mekanisme dan prosedur, jangka waktu penyelesaian, sarana, prasarana dan fasilitas. Hal tersebut merupakan akibat dari kurangnya perhatian terhadap standar pelayanan referensi dan ruangan yang dianggap masih sementara.
3. Perpindahan lokasi sangat berpengaruh terhadap pelayanan referensi di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Aceh, melihat banyaknya komponen

dari standar pelayanan referensi yang sebelumnya dapat diterapkan akan tetapi sekarang belum maksimal diterapkan.

## **B. SARAN**

Dari hasil penelitian yang telah peneliti lakukan, maka peneliti menyampaikan saran yang kiranya perlu dipertimbangkan, diantaranya:

1. Kedepannya pihak dari Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Aceh harus lebih memperhatikan implementasi standar pelayanan referensi karena itu merupakan pedoman bagi Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Aceh.
2. Komponen dari Standar pelayanan referensi harus di terapkan secara keseluruhan sampai terbitnya peraturan baru.



## DAFTAR PUSTAKA

- Athiyah Kamaliah, "Pengaruh Perpindahan Perpustakaan Umum Kabupaten Rembang Ke Lokasi Pariwisata Pantai Kartini Terhadap Minat Kunjung Pemustaka," *Terbitan Berkala Ilmu Perpustakaan Dan Informasi*, (online), Volume XI, Nomor 2, (2015), <https://jurnal.ugm.ac.id/bip/article/view/10030/7541>.
- Ferdiansyah, "Pengaruh Lokasi Gedung Kantor Arsip Dan Perpustakaan Daerah Kabupaten Aceh Singkil Terhadap Minat Kunjung Siswa SLTA" Skripsi Ilmu Perpustakaan, Fakultas Adab dan Humaniora UIN Ar-Raniry, 2016.
- Hildawati Almah, "Pengembangan Layanan Referensi di Perpustakaan (Antara Harapan dan Kenyataan)," (online), *Iqra*, Volume 7, Nomor 1, (2013), <http://oaji.net/articles/2015/1937-1429846243.pdf>.
- Kamus Besar Bahasa Indonesia dalam jaringan. Dalam <http://kbbi.web.id/standar>.
- Lasa Hs, "Standar Pelayanan Perpustakaan Perguruan Tinggi: Aspek Akreditasi BAN PT dan Akreditasi PNRI." [http://lib.ugm.ac.id/download/materi%20kegiatan/2015/spm%20%20stanar%20pelayanan%20minimal/Makalah\\_Lasa%20HS.pdf](http://lib.ugm.ac.id/download/materi%20kegiatan/2015/spm%20%20stanar%20pelayanan%20minimal/Makalah_Lasa%20HS.pdf).
- Lasa Hs, *Kamus Kepustakawanan Indonesia*. Yogyakarta: KPP, 2009.
- Moh. Nazir, *Metode Penelitian*. Bogor: Ghalia Indonesia, 2011.
- Pawit M. Yusuf dan Yaya Suhendra, *Pedoman Penyelenggaraan Perpustakaan Sekolah*. Jakarta: Kenca, 2005.
- Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan. Jakarta, 2014.
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan, Jakarta, 2014.
- Purwani Istiana, *Layanan Perpustakaan*. Yogyakarta: Ombak, 2004.
- P. Sumardji, *Pelayanan Referensi di Perpustakaan*. Yogyakarta: Kanisius, 1992.

Suharsimin Arikunto, *Prosedur penelitian suatu pendekatan praktik*. Jakarta: Rineka Cipta, 2016.

Saifuddin Azwar, *Metode Penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 1998.

Sugiyono, *Memahami Penelitian Kualitatif*, Bandung: Alfabeta, 2013.

Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta, 2016.

Sulistiyo basuki, *Pengantar Ilmu Perpustakaan*, (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 1993).

Tim Penyusun Kamus Pusat Bahas, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, Ed.4. Jakarta: Balai Pustaka, 2008.

Umi Kalsum, "Referensi Sebagai Layanan, Referensi Sebagai Tempat: Sebuah Tinjauan Terhadap Layanan Referensi Di Perpustakaan Perguruan Tinggi," *Iqra*, Volume 10, Nomor 1, (2016), <http://jurnal.uinsu.ac.id/index.php/iqra/article/download/305/242>.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, (Jakarta, 2009).

Yan Roberth kamajaya, "Lokasi Gedung Perpustakaan Dalam Meningkatkan Jumlah Kunjungan Perpustakaan Umum Kabupaten Gianyar Tahun 2016," *Terbitan Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Udayana*, <https://ojs.unud.ac.id/index.php/d3perpus/article/download/22183/14691>.

Yaya Suhendar, *Pedoman Penyelenggaraan Perpustakaan Sekolah*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2005.



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

Jl. Syekh Abdul Rauf Kopelma Darussalam Banda Aceh  
Telp. 0651-7552922 Situs : [www.ar-raniry.ac.id](http://www.ar-raniry.ac.id)

**SURAT KEPUTUSAN DEKAN FAKULTAS ADAB DAN HUMANIORA UIN AR-RANIRY**  
**NOMOR: 1843/Un.08/FAH/KP.004/10/2018**

**TENTANG**

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

- Menimbang : a. bahwa untuk kelancaran ujian skripsi mahasiswa pada Fakultas Adab dan Humaniora UIN Ar-Raniry di pandang perlu menunjuk pembimbing skripsi tersebut  
b. bahwa saudara yang namanya tercantum dalam surat keputusan ini dipandang mampu dan cakap serta memenuhi syarat untuk diangkat dalam jabatan sebagai pembimbing skripsi
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang sistem Pendidikan Nasional;  
2. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi;  
3. Peraturan Pemerintah Nomor 74 Tahun 2012 tentang Perubahan Atas Peraturan Pemerintah Nomor 23 Tahun 2005 tentang Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum;  
4. Peraturan Pemerintah Nomor 4 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pendidikan Tinggi dan Pengelolaan Perguruan Tinggi;  
5. Peraturan Presiden RI No. 64 Tahun 2013 tentang Perubahan Institut Agama Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh menjadi Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh;  
6. Peraturan Menteri Agama RI Nomor 12 Tahun 2014 tentang Organisasi dan Tata Kerja UIN Ar-Raniry Banda Aceh ;  
7. Keputusan Menteri Keuangan Nomor 293/KMK.05/2011 tentang Penetapan Institut Agama Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh pada Kementerian Agama sebagai Instansi Pemerintah yang Menerapkan Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum;  
8. DIPA BLU UIN Ar-Raniry Nomor : SP DIPA-025.04.2.423925/2018 tanggal 5 Desember 2017

**MEMUTUSKAN**

- Pertama : Menunjuk saudara :  
1). Zubaidah, M.Ed (Pembimbing Pertama)  
2). Umar bin Abdul Azis, MA (Pembimbing kedua)  
Untuk membimbing Skripsi mahasiswa  
**Nama : Yanuari Yansyah**  
**Nim : 140503184**  
**Prodi : S1 Ilmu Perpustakaan UIN Ar-Raniry**  
**Judul : Analisis Standar Pelayanan Referensi dan Kaitannya dengan Perpindahan Lokasi di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Aceh**
- Kedua : Surat Keputusan ini berlaku sejak tanggal ditetapkan, dengan ketentuan bahwa segala sesuatu akan diubah dan diperbaiki kembali sebagaimana mestinya apabila terdapat kekeliruan dalam Surat Keputusan ini.

Ditetapkan di Banda Aceh

Pada Tanggal: 19 Oktober 2018 M  
28 Shafar 1440 H

Dekan,

  
Fauzi Ismail

Tembusan :

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



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

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

Nomor : B-23/Un.08/FAH.I/PP.00.9/01/2019  
Lamp :  
Hal : Rekomendasi Izin Penelitian

11 Januari 2019

Yth.

.....  
di-  
Tempat

Assalamu'alaikum.Wr.Wb.

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

Nama : Yanuari Yansyah  
Nim/Prodi : 140503184 / S1-IP  
Alamat : Jaya Baru Asrama Perwira, Banda Aceh

Benar saudara (i) tersebut Mahasiswa Fakultas Adab dan Humaniora UIN Ar-Raniry bermaksud akan mengadakan Penelitian Ilmiah dalam rangka penulisan Skripsi yang berjudul : **"Analisis Standar Pelayanan Referensi dan Kaitannya dengan Perpindahan Lokasi di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Aceh"**. Untuk terlaksananya penelitian tersebut kami mohon sudi kiranya Bapak/Ibu memberikan bantuan berupa data secukupnya kepada Mahasiswa (i) tersebut.

Atas bantuan, kerjasama dan partisipasi kami haturkan terimakasih.

Wassalam,  
Wakil Dekan Bid. Akademik dan  
Kelembagaan





**PEMERINTAH ACEH**  
**DINAS PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN**

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

Banda Aceh, 16 Januari 2019

Nomor : 070/193

Lamp : -

Hal : Izin Penelitian

Yang terhormat,

**Wakil Dekan Bid. Akademik dan  
Kelembagaan Fakultas Adab dan Humaniora  
Universitas Islam Negeri Ar-Raniry  
di Banda Aceh**

Sehubungan dengan surat Saudara Nomor: B-23/Un.08/FAH.I /PP.00.9/01/2019 tanggal 11 Januari 2019 tentang hal tersebut di atas, dapat disampaikan bahwa pada prinsipnya kami tidak berkeberatan dan dapat menerima Mahasiswa Saudara :

N a m a : **Yanuari Yansyah**

N I M : 140503184

Prodi : S1 IP

Untuk melakukan Penelitian Ilmiah pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Aceh guna menyusun Skripsinya berjudul "**Analisis Standar Pelayanan Referensi dan Kaitannya dengan Perpindahan Lokasi di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Aceh**". Kami berharap selama melakukan Penelitian Ilmiah agar yang bersangkutan tetap disiplin, dan mentaati segala ketentuan yang berlaku.

Demikian disampaikan, atas kerjasamanya kami ucapkan terima kasih.

a.n. KEPALA DINAS PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN /  
SEKRETARIS,





**PEMERINTAH ACEH**  
**DINAS PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN**

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

**SURAT KETERANGAN**

Nomor : 58 /Ktr /2019

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

N a m a : **Yanuari Yansyah**  
N I M : 140503184  
Jurusan/Prodi : S1 Ilmu Perpustakaan

benar telah melakukan penelitian Ilmiah pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Aceh dalam rangka penulisan skripsinya yang berjudul "**Analisis Standar Pelayanan Referensi dan Kaitannya dengan Perpindahan Lokasi di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Aceh**" guna memenuhi salah satu persyaratan dalam rangka penyelesaian akhir Perkuliahan pada Universitas Islam Negeri Ar-Raniry, Program Studi Ilmu Perpustakaan.

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

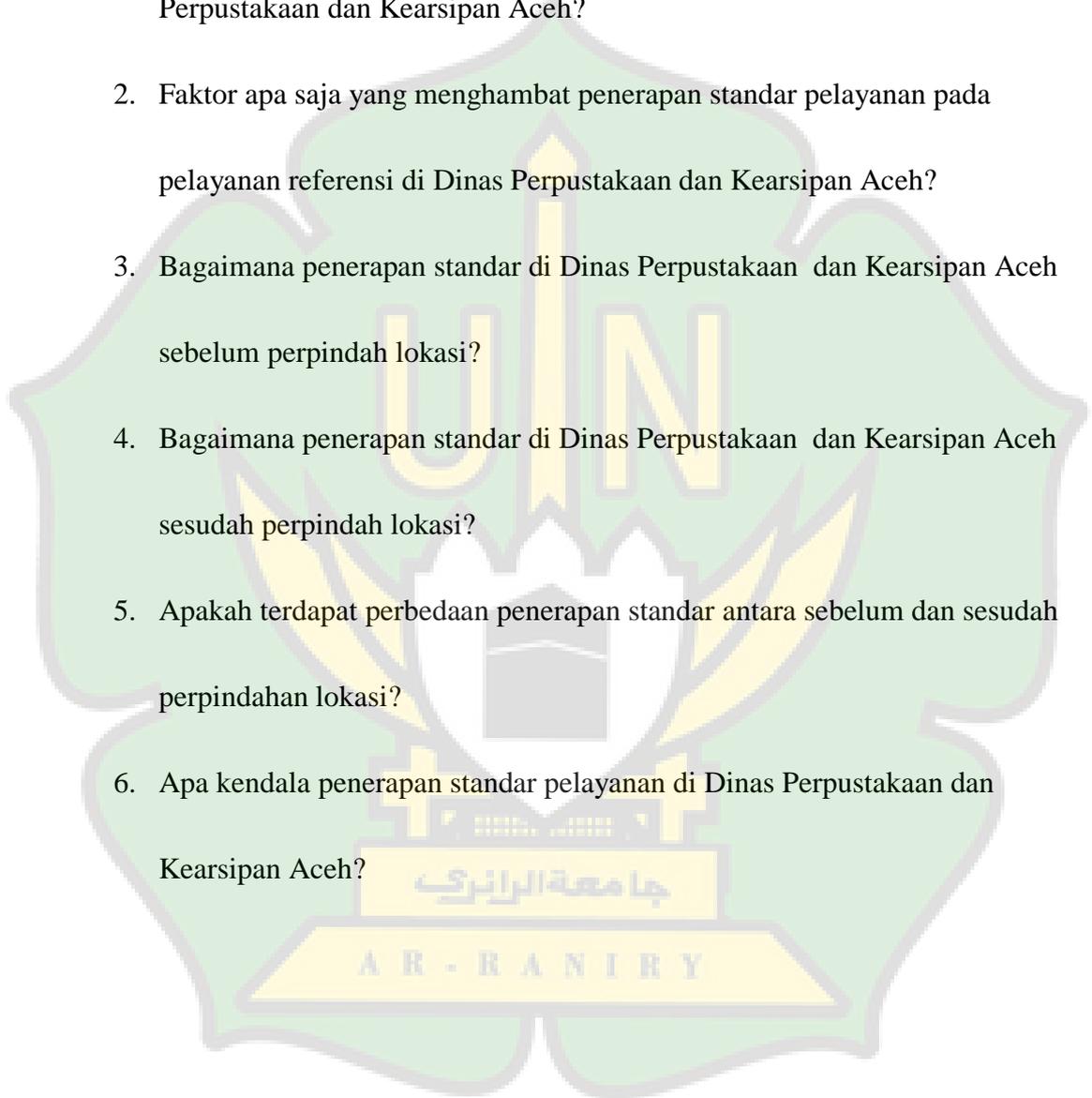
Banda Aceh, 8 Juli 2019

a.n. KEPALA DINAS PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN  
SEKRETARIS,

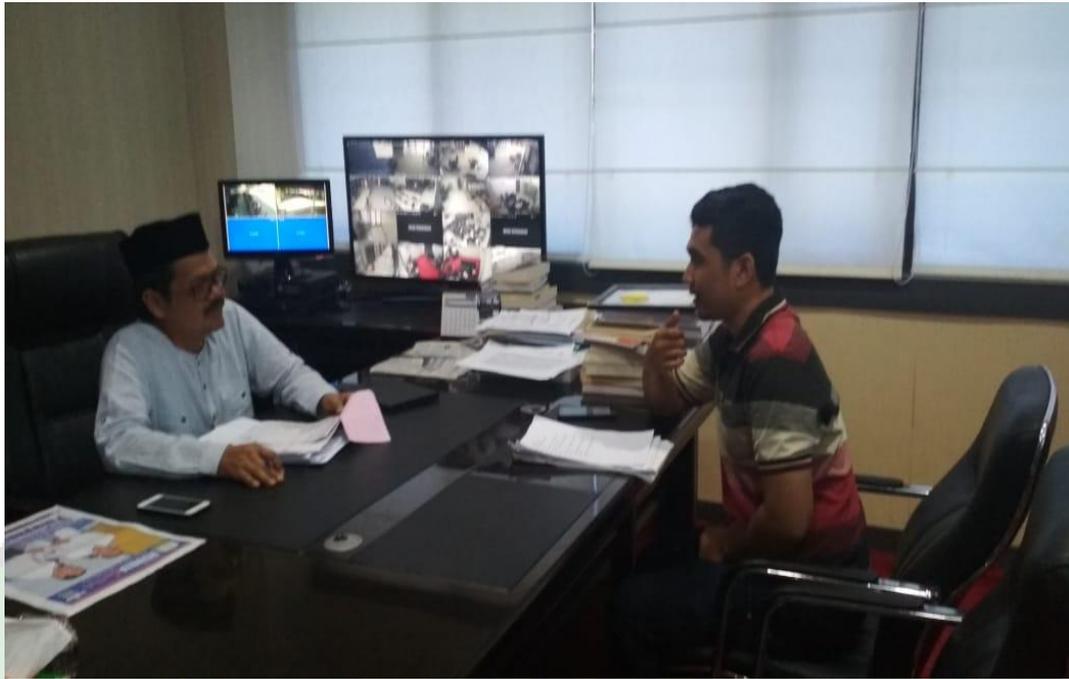
**DRS. SYAHARWARDI, M. SI**  
PEMBINA TINGKAT I  
NIP 19620223 198503 1 004

PEDOMAN WAWANCARA  
PADA PELAYANAN REFERENSI

1. Bagaimana penerapan standar pelayanan pada layanan referensi di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Aceh?
2. Faktor apa saja yang menghambat penerapan standar pelayanan pada pelayanan referensi di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Aceh?
3. Bagaimana penerapan standar di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Aceh sebelum perpindah lokasi?
4. Bagaimana penerapan standar di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Aceh sesudah perpindah lokasi?
5. Apakah terdapat perbedaan penerapan standar antara sebelum dan sesudah perpindahan lokasi?
6. Apa kendala penerapan standar pelayanan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Aceh?



**Lampiran Foto Wawancara di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Aceh**



Gambar : Wawancara dengan Kepala Perpustakaan dan Kearsipan Aceh



Gambar : Wawancara Dengan Pustakawan Di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Aceh



Gambar : Wawancara dengan Pemustaka



Gambar : Wawancara dengan Pemustaka Layanan Referensi

## DAFTAR RIWAYAT HIDUP

1. Nama : Yanuari Yansyah
2. Tempat, tanggal lahir : Tapak Tuan, 5 Januari 1997
3. Jenis kelamin : Laki-laki
4. Status : Belum Kawin
5. Agama : Islam
6. Alamat : Jl. Jendral Sudirman Asrama Perwira Kecamatan Jaya Baru
7. No telepon : 082277403170
8. Email : [yanuariyansyah46@gmail.com](mailto:yanuariyansyah46@gmail.com)
9. Nama Orang Tua
  - a. Ayah : Yusmani
  - b. Ibu : Ainsyah
  - c. Pekerjaan Ayah : Pensiunan
  - d. Pekerjaan Ibu : IRT (Ibu Rumah Tangga)
10. Jenjang Pendidikan
  - a. Perguruan Tinggi : UIN Ar-Raniry Jurusan S1 Ilmu Perpustakaan
  - b. SMA : SMA Negeri 1 Meulaboh
  - c. SMP : SMP Negeri 1 Meulaboh
  - d. SD : SD Negeri 18 Meulaboh

Banda Aceh, 10 Juli 2019

Yanuari Yansyah