

**ANALISIS EFEKTIVITAS PELAYANAN BERBASIS
WEB PADA PERPUSTAKAAN UNIVERSITAS
UBUDIYAH INDONESIA**

SKRIPSI

Diajukan Oleh

ADE ULFAH
NIM. 150503087

**Mahasiswa Fakultas Adab dan Humaniora
Jurusan Ilmu Perpustakaan**



**FAKULTAS ADAB DAN HUMANIORA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY
DARUSSALAM, BANDA ACEH
2022 M/1444 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:

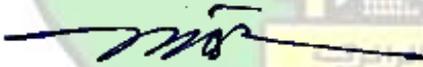
**ADE ULFAH
NIM. 150503087**

**Mahasiswa Fakultas Adab dan Humaniora
Jurusan Ilmu Perpustakaan**

Disetujui Oleh:

Pembimbing I,

Pembimbing II,


**Dr. Muhammad Nasir, M. Hum,
NIP: 196601131994021002**


**Asnawi, S.IP., M.JP.,
NIP: 198811222020121010**

SKRIPSI

Telah Dibaca Oleh Panitia Sidang Munaqasyah Skripsi

**Fakultas Adab dan Humaniora UIN Ar-Raniry Banda Aceh dan Dinyatakan Lulus
Serta Diterima Sebagai Tugas Akhir Penyelesaian Program Sarjana S-1
Dalam Ilmu Perpustakaan**

Pada Hari Tanggal

**Senin, 26 Desember 2022 M
02 Jumadil Akhir 1444 H**

Darussalam-Banda Aceh

PANTIA UJIAN MUNAQASYAH SKRIPSI

Ketua



**Dr. Muhammad Nasir, M.Hum
NIP. 196601131994031002**

Sekretaris



**Anani, S.I.P., M.P
NIP. 198811222000121000**

Penguji I



**Drs. Anwar Ibrahim, M.Hum
NIP. 19621211991011002**

Penguji II



**Nataruddin, San., S.S., M.I., I.S.
NIP. 19710410199904002**



SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Ade Ulfah
NIM : 150 503 087
jenjang : Strata Satu (S1)
prodi : Ilmu Perpustakaan
Judul : Analisis Efektivitas Pelayanan Berbasis Web Pada Perpustakaan
Universitas Ubudiyah Indonesia

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

Demikian surat ini saya buat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Banda Aceh, 26 Desember 2022

Yang menyatakan,


(Ade Ulfah)
Nim: 150 503 087



KATA PENGANTAR



Segala puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT karena berkat limpahan rahmat, hidayah, serta kemudahan yang diberikan-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan sebuah karya ilmiah yang berjudul: “**Analisis Efektivitas Pelayanan Berbasis Web Pada Perpustakaan Universitas Ubudiyah Indonesia**”. 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. 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 terimakasih yang teristimewa kepada Ayahanda dan Ibundatercinta, yang telah berkorban selama ini, mendidik dan membesarkan penulis dengan penuh kasih sayang, memberikan semangat dan dukungan doa yang tidak henti-hentinya sehingga penulis dapat menyelesaikan studi ini. Terimakasih juga penulis ucapkan kepada suami serta seluruh keluarga lainnya, karena motivasi, dukungan dan doa mereka penulis dapat menyelesaikan skripsi

ini. Terimakasih yang sebesar-besarnya kepada BapakDr. Muhammad Nasir, M. Hum, Selaku pembimbing I dan BapakAsnawi, S.IP., M.IP, 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 Penasehat Akademik yang telah membimbing penulis hingga menyelesaikan studi ini.

Ucapan terima kasih juga penulis ucapkan kepada Rektor UIN Ar-Raniry, Bapak Dekan, Wakil Dekan, Ketua Jurusan, yang telah membantu mengarahkan penulis dalam menyusun skripsi ini, dan kepada seluruh dosen 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 kepada kepada teman seperjuangan di masa kuliah angkatan 2015 yang tidak mungkin penulis sebutkan namanya secara keseluruhan yang telah memberikan sumbangan pemikiran, 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, 15Juli 2021
Penulis,

Ade Ulfa

DAFTAR ISI

| | Halaman |
|---|----------------|
| KATA PENGANTAR | iv |
| DAFTAR ISI | vi |
| DAFTAR LAMPIRAN | viii |
| ABSTRAK | ix |
| | |
| BAB I : PENDAHULUAN | 1 |
| A. Latar Belakang Masalah | 1 |
| B. Rumusan Masalah | 6 |
| C. Tujuan Penelitian..... | 6 |
| D. Manfaat Penelitian..... | 6 |
| E. Penjelasan Istilah..... | 7 |
| | |
| BAB II : KAJIAN PUSTAKA DAN LANDASAN TEORI | 12 |
| A. Kajian Pustaka | 12 |
| B. Teori Efektivitas | 16 |
| 1. Terminologi Efektivitas | 16 |
| 2. Pendapat Ahli tentang Teori Efektivitas..... | 19 |
| C. Pelayanan Perpustakaan | 24 |
| 1. Terminologi Pelayanan Perpustakaan..... | 24 |
| 2. Bentuk-Bentuk Pelayanan Perpustakaan | 30 |
| 3. Tujuan dan Fungsi Pelayanan Perpustakaan..... | 35 |
| D. Teori Pelayanan Berbasis <i>Web</i> | 38 |
| | |
| BAB III : METODE PENELITIAN | 43 |
| A. Jenis Penelitian | 43 |
| B. Lokasi dan Waktu Penelitian..... | 44 |
| C. Subjek dan Objek Penelitian | 45 |
| D. Fokus Penelitian | 45 |
| E. Teknik Pengumpulan Data | 46 |
| F. Teknik Analisis Data | 47 |
| | |
| BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN | 51 |
| A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian | 51 |
| B. Hasil Penelitian dan Pembahasan..... | 56 |
| 1. Bentuk-Bentuk Pelayanan Berbasis <i>Web</i> pada Perpustakaan Universitas Ubudiyah Indonesia..... | 56 |
| 2. Efektivitas Pelayanan Berbasis <i>Web</i> pada Perpustakaan Universitas Ubudiyah Indonesia..... | 60 |

| | |
|-----------------------------------|-----------|
| BAB V : PENUTUP | 68 |
| A. Kesimpulan | 68 |
| B. Saran..... | 68 |
| DAFTAR PUSTAKA | 70 |
| LAMPIRAN-LAMPIRAN | 73 |
| DAFTAR RIWAYAT HIDUP | 76 |



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 UUI
- Lampiran 4. Daftar Riwayat Hidup Peneliti



ABSTRAK

Nama : Ade Ulfah
NIM : 150 503 087
Fakultas/Prodi : Adab dan Humaniora/Ilmu Perpustakaan
Judul : Analisis Efektivitas Pelayanan Berbasis *Web* pada Perpustakaan Universitas Ubudiyah Indonesia
Tanggal Sidang : 26 Desember 2022
Pembimbing I : Dr. Muhammad Nasir, M. Hum
Pembimbing II : Asnawi, S.IP., M.IP
Kata Kunci : *Efektivitas Pelayanan, Web, Perpustakaan*

Bentuk pelayanan perpustakaan dewasa ini tidak hanya dilakukan secara langsung namun mengalami perubahan dengan memanfaatkan perkembangan teknologi dan informasi, salah satunya menggunakan media situs *web*. Perpustakaan Universitas Ubudiyah Indonesia (UII) merupakan satu di antara perpustakaan perguruan tinggi yang sudah menggunakan situs *web* sebagai bentuk pelayanan perpustakaan, telah berlangsung sejak tahun 2014. Pada konteks ini, penelitian diarahkan pada analisis sistematis tentang efektivitas pelayanan berbasis *web*. Permasalahan penelitian ini adalah bagaimana efektivitas pelayanan berbasis *web* di Perpustakaan Universitas Ubudiyah Indonesia? Penelitian ini dilakukan dengan pendekatan kualitatif, data-data penelitian diperoleh melalui proses wawancara dan observasi, adapun analisis data bersifat *deskriptif-kualitatif*. Hal penelitian menunjukkan bahwa pelayanan di perpustakaan UII melalui media *web* masih menemukan beberapa hambatan serta kendala. Untuk itu dilihat dari efektivitas layanan berbasis *web* pada perpustakaan Universitas Ubudiyah Indonesia, maka pelayanannya cenderung belum terlaksana dengan efektif, karena tidak semua indikator efektivitas pelayanan dapat dipenuhi dalam pelaksanaan pelayanan perpustakaan Universitas Ubudiyah Indonesia. Dari tiga indikator efektivitas, hanya ada satu indikator saja yang dapat dipenuhi, yaitu indikator kemampuan di dalam menyesuaikan diri dengan perubahan (*update*). Adapun dua indikator yang lainnya yaitu produktivitas (*output*) dan tidak ada hambatan atau kendala dalam proses pelaksanaan pelayanan. Mengenai bentuk-bentuk layanan berbasis *web* yang dilakukan terdiri atas layanan pencarian koleksi buku yang berbentuk *Online Public Access Catalog* (OPAC) dan layanan jurnal (Portal E-Journal).

BAB SATU

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Perpustakaan merupakan salah satu wadah dan tempat bagi masyarakat pada umumnya serta mahasiswa secara khusus dalam mencari referensi berbagai disiplin ilmu pengetahuan. Salah satu unsur penting dalam perpustakaan merupakan bidang pelayanan. Secara umum, pelayanan merupakan setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan kepada pihak lain, pada dasarnya tidak berwujud, dan juga tidak mengakibatkan kepemilikan apapun, produksi jasa mungkin berkaitan dengan produksi fisik atau tidak.¹

Kaitan dengan pelayanan perpustakaan, Pawit menyebutkan sebagai suatu proses penyebarluasan segala macam bentuk informasi pada masyarakat luas, baik berupa pelayanan peminjaman koleksi, pelayanan referensi, informasi, pelayanan bimbingan kepada pembaca, dan pelayanan jam buka perpustakaan.² Pelayanan perpustakaan didedikasikan sebagai upaya maksimal untuk memenuhi kebutuhan dan juga keinginan pemustaka yang diberikan petugas dalam mencapai kepuasan. Semua kegiatan yang ditujukan untuk menyiapkan segala sarana baik fisik-nonfisik yang mempermudah untuk perolehan informasi dan bahan pustaka yang dibutuhkan oleh pemakai perpustakaan. Terdapat beragam tujuan pelayanan

¹Rita Fitri Tinambunan, *Pemanfaatan Layanan Internet pada Perpustakaan*. Jurnal: "al-Kuttab", 3, No. 2, (Agustus 2016): 82-83.

²Pawit Muhammad Yusuf, *Pedoman Penyelenggaraan Perpustakaan Sekolah*, (Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2013). 469: Lihat juga dalam, Lasa, *Menejemen Perpustakaan*, (Yogyakarta: Gama Media, 1994). 122.

perpustakaan, di antaranya agar pemustaka mendapatkan rasa puas terkait pelayanan tersebut, dan untuk memberikan kemudahan bagi pengguna (pemustaka) di dalam memperoleh layanan informasi.³

Sedangkan fungsi pelayanan perpustakaan secara umum yaitu memudahkan pengguna dalam mendapatkan layanan informasi, menyebarluaskan informasi untuk kepentingan masyarakat luas, khususnya bagi pengguna dan anggota perpustakaan.⁴ 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.

Dewasa ini, bentuk pelayanan perpustakaan tidak hanya dilakukan secara langsung, tetapi bisa dilakukan secara tidak langsung dengan memanfaatkan perkembangan teknologi yang disebutkan dengan *web*. Istilah web merupakan entitas yang berhubungan aktivitas world wide web, sedangkan situs web atau website yaitu semua halaman dari perusahaan atau individu tertentu.⁵ Menurut Potter dkk, web yaitu sistem dengan standar yang diterima secara universal untuk menyimpan, menelusuri, memformat, dan menampilkan informasi melalui arsitektur klien atau server.⁶ Dalam rumusan lain, web atau website adalah

³Fransisca Rahayuningsih, *Mengukur Kepuasan Pemustaka Menggunakan Metode libQUA I+TM*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2015). 9-10.

⁴Pawit M. Yusuf, *Ilmu Informasi, Komunikasi, dan Kepustakaan*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2009). 340.

⁵Abdul Kadir dan Terra Ch. Triwahyuni, *Pengenalan Teknologi Informasi*, edisi kedua, (Yogyakarta: Andi Offset, 2005). 678-680.

⁶Potter, dkk, *Pengantar Teknologi Informasi*, (Terj: Deny Arnos Kwary dan Dewi Fitria Sari), edisi 3, (Jakarta: Salemba Infotek, 2006). 680.

keseluruhan halaman-halaman *web* yang terdapat dalam sebuah domain yang mengandung informasi. Sebuah *website* biasanya dibentuk dengan 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*.⁷

Rumusan di atas memberi pemahaman bahwa *website* atau *web* merupakan bagian dari situs yang dapat memberikan informasi kepada orang yang mengakses *web*. Perpustakaan-perpustakaan dewasa ini cenderung telah memanfaatkan dan menggunakan situs *web* sebagai salah satu bentuk pelayanan mandiri. Pemustaka secara langsung dapat mengakses berbagai informasi, baik mengenai referensi, peminjaman, pengembalian, dan pemberitahuan khusus mengenai informasi perpustakaan. Pelayanan kepada pemustaka berbasis *web* ini dilakukan tanpa tatap muka secara langsung.

Perpustakaan yang telah memanfaatkan situs *web* dalam bidang pelayanan pada kenyataannya cukup banyak. Dalam konteks ini, Perpustakaan Universitas Ubudiah Indonesia (UUI) sudah menggunakan situs *web* sebagai bentuk pelayanan perpustakaan. Pelayanan berbasis *web* Perpustakaan UUI dapat diakses pada hosting perpustakaan library.uui.ac.id. Di antara bentuk layanannya yaitu *public access catalog* secara *online* atau biasa disebut dengan *online public access catalog* (OPAC). Melalui katalog ini, pemustaka dapat secara langsung mengakses dan melihat sendiri semua koleksi buku teks sesuai fakultas atau buku

⁷Rini Sovia dan Jimmy Febio, "Membangun Aplikasi E-Library Menggunakan Html, Php Script, dan Mysql Database". Jurnal: "Teknologi Informasi & Pendidikan". Volume 3, No. 1, (Maret 2011). 87.

teks umum. Selain itu, melalui situs katalog online tersebut juga dibekali item-item pencarian baik dalam bentuk profil perpustakaan, beranda, koleksi, pelayanan dan beberapa item lainnya. Selain OPAC, situs *web* Perpustakaan UII juga menyediakan akses layanan pencarian jurnal atau *ejournal*, kemudian layanan belajar atau *e-learning*, dan beberapa akses layanan lainnya.

Keberadaan situs *web* ini bagian dari upaya untuk mengoptimalkan dan juga mengefektifkan kinerja pelayanan perpustakaan. Dilihat dalam teori efektivitas pelayanan, substansi pelayanan publik selalu dikaitkan dengan suatu kegiatan yang dilakukan oleh seseorang ataupun kelompok orang atau instansi tertentu untuk memberikan bantuan dan juga kemudahan kepada masyarakat dalam rangka mencapai tujuan tertentu. Idealnya para pihak yang menjadi petugas pelayanan (pustakawan) terdidik, berkompotensi (*competency*), berkemampuan (*capability*). Dalam pandangan Sharma, seperti yang dikutip oleh Hessel, bahwa indikator atau alat ukur efektivitas ada tiga bentuk yaitu produktivitas atau output, kemampuan menyesuaikan diri dengan perubahan yang ada, dan juga tidak ada hambatan atau kendala.⁸

Selain itu, sistem pengelolaan sarana-prasarana pelayanan juga harus dikelola secara baik. Untuk itu, ada dua aspek yang menjadi tolak ukur efektivitas pelayanan, yaitu aspek proses internal organisasi birokrasi (pelayan), dan aspek eksternal organisasi yakni manfaat yang dirasakan oleh masyarakat pelanggan.⁹ Namun, dua aspek ini belum terpenuhi dengan baik dalam pelayanan

⁸Hessel Nogi S. Tangkilisan, *Manajemen Publik* (Jakarta: Gramedia Widisarana Indonesia, 2005). 140.

⁹Taufiqurokhman dan Evi Satispi, *Teori Perkembangan Manajemen Pelayanan Publik*, (Tangerang: UMJ Press, 2018). 147-149.

Perpustakaan di UUI. Dalam aspek pelayan, atau dalam perpustakaan disebut pustakawan, belum menunjukkan sebagai pelayan profesional, dan aspek eksternal perpustakaan juga belum terpenuhi secara baik dan efektif.

Melalui pemanfaatan situs web tersebut, pihak pustaka terhadap pelayanan yang dilakukan kepada pemustaka dapat membantu memperoleh informasi. Hanya saja, pada kenyataan pelayanannya, pelayanan berbasis web di Perpustakaan UUI masih belum maksimal dan belum efektif. Hal tersebut ditandai dengan banyaknya keluhan dari mahasiswa UUI terkait pelayanan tersebut.¹⁰ Di antara keluhan mahasiswa adalah mengenai ketersediaan akses referensi pada katalog tidak sepenuhnya dimuat. Karena itu, mahasiswa terpaksa menelusuri secara langsung referensi yang mereka butuhkan. Selain itu, pelayanan peminjaman buku secara online juga masih mengalami banyak kendala, ini disebabkan karena sistem yang bekerja pada pelayanan webterkandung ditemukan eror, sehingga sulit bagi pemustaka untuk melakukan proses peminjaman.

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, penulis secara khusus menelaah dan menganalisis efektivitas pelayanan yang dilakukan. Perpustakaan Universitas Ubudiyah Indonesia melalui media *web*, dengan judul penelitian ialah: **“Analisis Efektivitas Pelayanan Berbasis Web pada Perpustakaan Universitas Ubudiyah Indonesia”**.

¹⁰Hasil wawancara dengan beberapa mahasiswa Universitas Ubudiyah Indonesia.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang masalah di atas, maka yang menjadi rumusan masalah penelitian ini ialah bagaimana efektivitas pelayanan berbasis *web* pada Perpustakaan Universitas Ubudiyah Indonesia?

C. Tujuan Penelitian

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui efektivitas pelayanan berbasis *web* pada Perpustakaan Universitas Ubudiyah Indonesia.

D. Manfaat Penelitian

Penelitian ini disajikan agar dapat memberi manfaat ke berbagai pihak. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat, baik secara teoretis maupun praktis. Masing-masing sebagai berikut:

1. Secara Teoretis

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.

2. Secara Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi acuan dasar para akademisi, peneliti dan pustakawan yang ingin mengkaji judul analisis efektivitas pelayanan berbasis *web* pada Perpustakaan Universitas Ubudiyah Indonesia.

Bagi pihak Perpustakaan Universitas Ubudiyah Indonesia, penelitian diharapkan dapat dan mampu dijadikan bahan masukan bagi pengembangan

kebijakan pengelolaan *web* perpustakaan, untuk meningkatkan pelayanan pada perpustakaan.

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.

Bagi peneliti sendiri dapat menambah wawasan, mendalami serta memahami ilmu perpustakaan tentang kebijakan pengelolaan website perpustakaan kaitannya dengan peningkatan pelayanan pada perpustakaan, khususnya Perpustakaan Universitas Ubudiyah Indonesia.

E. Penjelasan Istilah

Penelitian ini menggunakan beberapa istilah penting yang perlu dijelaskan, untuk menghindari kekeliruan dalam memahami istilah yang digunakan. Untuk itu, istilah-istilah penelitian ini adalah istilah analisis, efektivitas, pelayanan, berbasis *web*, dan perpustakaan. Masing-masing dapat dikemukakan di dalam ulasan berikut ini:

1. Analisis

Istilah analisis berarti pemeriksaan secara teliti. Istilah analisis ini sendiri di dalam makna awalnya merupakan bentuk serapan dari kata *analyse* (Belanda),¹¹ dan dalam bahasa Inggris disebut *analysis*, yang berasal dari leksem bahasa Yunani *analyein* bermakna melonggarkan memisahkan (memisahkan

¹¹Ajip Rosidi, *Kamus Istilah Sastra Indonesia*, (Bandung: Dunia Pustaka Jaya, 2018). 15.

keseluruhan menjadi bagian-bagian).¹² Menurut Kattsof seperti dikutip oleh Rahmat bahwa kata analisis ini bermakna perincian. Dalam makna yang lebih luas, analisis adalah kemampuan mengidentifikasi, memisahkan dan membedakan komponen-komponen dan elemen suatu fakta, konsep, pendapat, asumsi, hipotesis atau kesimpulan, dan memeriksa setiap komponen tersebut untuk melihat ada atau tidaknya kontradiksi.¹³

Berdasarkan pemaknaan di atas, maka dalam penelitian ini, yang dimaksud dengan analisis adalah upaya penulis di dalam menelusuri, menelaah, mengaji atau pemeriksaan secara teliti terhadap sistem pelayanan yang berbasis *web* dilakukan oleh Perpustakaan Universitas Ubudiyah Indonesia kepada para pemustaka, apakah pelayanan berbasis *web* tersebut sudah efektif dilakukan ataukah tidak. Pola analisis yang digunakan adalah dengan melihat terpenuhi tidaknya indikator-indikator dari efektifitas itu sendiri.

2. Efektivitas

Istilah efektivitas merupakan bentuk turunan dari kata efektif, menurut Peter Drucker, seperti dikutip Santot dan kawan-kawan, bahwa efektivitas lebih kepada melakukan pekerjaan yang benar (*doing the right things*).¹⁴ Sehingga, alat ataupun mediapengukurannya memerlukan indikator-indikator efektivitas, supaya pekerjaan yang dilakukan itu dapat dikatakan sudah benar.

¹²Aceng Rachmat, dkk., *Filsafat Ilmu Lanjutan*, Cet. 3, (Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2015). 3.

¹³*Ibid.*,4.

¹⁴Sentot Imam Wahjono, dkk., *Pengantar Bisnis*, (Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2018). 66.

Kataefektivitas berasal dari kata efektif, artinya ada efeknya (akibatnya, pengaruhnya, kesannya), manjur atau mujarab, dapat atau bisa membawakan hasil yang baik, mulai berlaku tentang peraturan perundang-undangan, peraturan.¹⁵ Kata efektif sendiri merupakan kata kerja, yaitu terjadinya sesuatu akibat atau efek yang dikehendaki dalam perbuatan yaitu dicapainya keberhasilan dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan.¹⁶ Makna yang lebih luas, efektivitas adalah ukuran berhasil tidaknya pencapaian tujuan organisasi. Apabila suatu organisasi berhasil mencapai tujuannya, maka organisasi tersebut berjalan dengan efektif.¹⁷

Berdasarkan pengertian di atas, maka yang dimaksudkan dengan istilah dari efektivitas di dalam penelitian ini adalah suatu teori yang digunakan untuk melihat sejauhmana pelaksanaan pelayanan berbasis *web* di Perpustakaan UUI sudah dapat memenuhi capaian tujuan, dan efektif tidaknya pelaksanaan pelayanan berbasis *web* di Perpustakaan UUI.

3. Pelayanan

Istilah pelayanan adalah bentuk derivatif dari kata layan, artinya membantu menyiapkan (mengurusi) apa apa yang diperlukan seseorang, meladeni, menerima, menyambut ajakan tantangan dan serangan, dan sebagainya, mengendalikan dan melaksanakan penggunaannya sesuatu. Kata layan kemudian membentuk beberapa derivasi kata lainnya, seperti melayankan atau melayani,

¹⁵Tim Redaksi, *Kamus Bahasa Indonesia*, (Jakarta: Pusat Bahasa Depdiknas, 2008). 374.

¹⁶Alie Humaedi, *Etnografi Bencana: Menakar Peran Para Pemimpin Lokal dalam Pengurangan Resiko Bendana*, (Yogyakarta: LKiS, 2015). 41.

¹⁷Abdul Rahman Nur, *Algemene Beginselen van Behoorlijk Bestuur: Konsepsi Negara Nachwachtesstaat Menuju Negara Welfare Staat dalam Menata Kota Palopo*, (Palopo: Guepedia, 2018). 84-85.

layanan, pelayan dan pelayanan.¹⁸ Istilah yang terakhir inilah yang digunakan dalam penelitian ini.

Kata layan dalam bahasa Inggris disebut dengan *serve*, ataupun *take care of costumers*. Adapun istilah pelayanan yaitu *servicing, services, treatment, waiting on table*, dan *care*.¹⁹ Dalam makna yang lebih luas, pelayanan adalah suatu proses terdiri dari rangkaian tindakan, interaksi, aktivitas penting untuk menyampaikan jasa kepada pelanggan di mana di dalam penyampaiannya ada tujuan menghasilkan keuntungan.²⁰ Berdasarkan uraian tersebut, maka yang dimaksud dengan pelayanan dalam penelitian ini ialah proses melayani atau tindakan yang dilakukan oleh pihak Perpustakaan UUI dalam memberikan layanan yang berbasis *web*.

4. Berbasis *web*

Istilah berbasis *web* tersusun dari dua kata, yaitu berbasis dan *web*. Istilah berbasis merupakan bentuk turunan dari kata basis, artinya asas, dasar, dan media dasar. Sementara itu, istilah berbasis artinya berasaskan, berdasarkan pada.²¹ Kata kedua yaitu *web*, yaitu satu istilah yang berhubungan dengan teknologi informasi khususnya internet. Istilah *web* ialah entitas yang berhubungan aktivitas *world wide web*, sedangkan situs *web* atau *website* yaitu semua halaman dari perusahaan

¹⁸Tim Redaksi, *Kamus....* 826.

¹⁹John M. Echols dan Hassan Shadily, *Kamus Indonesia Inggris*, Edisi Ketiga, (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 1992). 332-333.

²⁰Lely Indah Mindarti, *Manajemen Pelayanan Publik: Menuju Tata Kelola yang Baik*, (Malang: UB Press, 2016). 2.

²¹Tim Redaksi, *Kamus....* 37.

atau individu tertentu.²² Dalam makna lain, *web* merupakan sistem dengan standar yang diterima secara universal untuk menyimpan, menelusuri, memformat menampilkan informasi melalui arsitektur klien atau *server*.²³ Melalui dua pengertian tersebut di atas, maka yang dimaksudkan dengan berbasis *web* dalam penelitian ini adalah pelayanan yang dilakukan oleh Perpustakaan Universitas Ubudiyah Indonesia yang memanfaatkan situs *web* sebagai medianya.

5. Perpustakaan

Perpustakaan merupakan suatu lembaga layanan masyarakat dalam bidang ilmu pengetahuan, melalui penyediaan bahan pustaka untuk masyarakat di dalam berbagai media baik tercetak maupun terekam yang bersifat edukatif. Perpustakaan berusaha meningkatkan pengetahuan, keterampilan serta memperluas wawasan dan informasi untuk keperluan pendidikan, pekerjaan, penelitian, dan lainnya.²⁴ Adapun yang dimaksud perpustakaan dalam penelitian ini adalah Perpustakaan Universitas Ubudiyah Indonesia

²²Abdul Kadir dan Terra Ch. Triwahyuni, *Pengenalan Teknologi Informasi*, edisi kedua, (Yogyakarta: Andi Offset, 2005). 678-680.

²³Potter, dkk., *Pengantar Teknologi Informasi*, (Terj: Deny Arnos Kwary dan Dewi Fitria Sari), Edisi 3, (Jakarta: Salemba Infotek, 2006). 680.

²⁴Elva Rahma, *Akses dan Layanan Perpustakaan Teori dan Aplikasi*, (Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2018). 1-2.

BAB DUA

KAJIAN PUSTAKA DAN LANDASAN TEORI

A. Kajian Pustaka

Sub bab ini secara khusus menjelaskan sejumlah penelitian terdahulu yang relevan dengan penelitian ini. Sejauh amatan penulis, belum ada yang membahas secara rinci tentang fokus penelitian tentang analisis efektivitas pelayanan berbasis *web* pada perpustakaan Universitas Ubudiyah Indonesia. Namun, terdapat beberapa penelitian sebelumnya yang relevan, di antaranya sebagai berikut:

1. 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, pada 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, archivalstorage, data management, preservationplanning, 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*).

2. 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 mendapatkan izin 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, kurang sosialisasi terhadap implementasi kebijakan *open access* karya ilmiah IR yang dimiliki oleh perpustakaan USD, *plagiarism*, dan hak cipta.

3. Skripsi yang ditulis oleh Nina Nuryana, Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Darussalam, Banda Aceh tahun 2019 dengan judul: *Sistem Layanan Informasi Manajemen Perpustakaan UIN Ar-Raniry dalam Melayani Mahasiswa*. Hasil penelitiannya bahwa sistem informasi manajemen di perpustakaan UIN Ar-Raniry dengan melakukan beberapa alasan dalam mengelola manajemen perpustakaan, antara lain perencanaan, anggaran dan pengorganisasian, pengarahan, pengawasan, wewenang dan juga tanggung jawab, pengolahan bahan pustaka, dan klasifikasi. Sistem informasi manajemen dalam Perpustakaan UIN Ar-Raniry dalam melayani mahasiswa dengan cara memberikan pelayanan yang ada di perpustakaan, yaitu layanan *locker*, layanan *chek in*, layanan *fotocopy*, layanan sirkulasi, layanan referensi dan layanan audio visual, layanan *local content*, layanan internet, layanan konsultasi karya ilmiah dan layanan *self study room*.

Upaya yang dilakukan pustaka UIN Ar-Raniry dalam melayani mahasiswa adalah dengan cara melaksanakan strategi dan arah kebijakan pengembangan UPT Perpustakaan UIN Ar-Raniry dirumuskan berdasarkan visi misi, dan tujuan strategi UPT Perpustakaan UIN Ar-Raniry serta mengacu pada Renstra UIN Ar-Raniry. Strategi dan arah kebijakan ini disusun untuk memberikan arah dan pedoman bagi unsur di UPT Perpustakaan UIN Ar-Raniry yang terlibat di dalam penyelenggaraan dan pengembangan dari UPT Perpustakaan UIN Ar-Raniry. Hambatan dan peluang sistem informasi manajemen perpustakaan pada UIN Ar-Raniry di dalam melayani mahasiswa.

Adapun hambatan yang terjadi adalah, pihak-pihak eksekutif perpustakaan menyerahkan seluruh peranan pada bagian TI (Teknologi Informasi) dan enggan untuk mempelajarinya, kurangnya keterampilan dari tenaga-tenaga perpustakaan, strategi dan tujuan tidak jelas, dan kurangnya komunikasi antara pengguna dengan perancang. Sedangkan peluangnya adalah dapat membantu sistem dari operasional perpustakaan, sebagai sarana penyimpanan, mendapatkan, serta menyebarluaskan informasi, dan tersedianya berbagai menu guna untuk mempermudah mahasiswa atau pemustaka dalam mencari bahan serta informasi.

Ketiga penelitian di atas, terdapat persamaan serta persamaan dengan penelitian yang akan dilakukan. Adapun persamaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya adalah sama-sama menggunakan metode kualitatif dan sama-sama melakukan penelitian terhadap koleksi digital. Sedangkan perbedaan ketiga penelitian di atas dengan penelitian yang akan dilakukan yaitu penelitian di atas melakukan penelitian tentang koleksi digital pada perpustakaan. Sedangkan peneliti ini melakukan penelitian tentang koleksi digital yang ada pada pelayanan *web* atau disebut dengan pelayanan berbasis *web*.

B. Teori Efektivitas

1. Terminologi Efektivitas

Istilah efektivitas berasal dari kata efektif, artinya ada efeknya (akibatnya, pengaruhnya ataupun kesannya), manjur dan mujarab, dapat membawa hasil, mulai

berlaku tentang peraturan perundang-undangan atau peraturan.²⁵ Kata efektif sendiri merupakan kata kerja, yaitu terjadinya satu akibat dan efek yang dikehendaki dalam perbuatan, sehingga mengandung pengertian sudah dicapainya keberhasilan dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan.²⁶

Istilah efektivitas dan efektif sebelumnya, pada mulanya merupakan unsur serapan dari Bahasa Inggris, yaitu dari kata *effective* yang bermakna berhasil atau sesuatu yang dilakukan berhasil dengan baik.²⁷ Selanjutnya, kata *effective* kemudian membentuk istilah *effectiveness*.²⁸ Jadi, makna efektivitas dalam pengertian bahasa adalah berhasil tidaknya suatu program, kegiatan atau pelayanan sebagaimana telah dituangkan di dalam program dan perencanaan awal.

Menurut Georgopoulos dan Tannenbaum, dikutip oleh Abdul Rahman Nur, efektivitas organisasi adalah tingkat sejauhmana organisasi yang merupakan sistem sosial dengan segala sumber daya dan juga sarana tertentu yang tersedia memenuhi tujuan-tujuannya tanpa pemborosan, dengan menghindari ketegangan yang tidak perlu antara anggota-anggotanya.²⁹ Dalam makna yang lebih luas, efektivitas ialah ukuran berhasil tidaknya pencapaian tujuan organisasi. Apabila suatu organisasi berhasil mencapai tujuannya, maka organisasi tersebut bisa dikatakan telah berjalan dengan efektif.³⁰ Dengan begitu, efektivitas

²⁵Tim Redaksi, *Kamus Bahasa Indonesia*, (Jakarta: Pusat Bahasa, 2008). 374.

²⁶Alie Humaedi, *Emografi Bencana: Menakar Peran Para Pemimpin Lokal dalam Pengurangan Resiko Bencana*, (Yogyakarta: LKiS, 2015). 41.

²⁷Muhammad Sawir, *Birokrasi Pelayanan Publik: Konsep, Teori, & Aplikasi*, (Yogyakarta: Deepublish, 2020). 126.

²⁸John M. Echols dan Hassan Shadily, *Kamus Indonesia Inggris*, (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 1992). 227.

²⁹Abdul Rahman Nur, *Konsepsi Negara Nachwachtes Staat Menuju Negara Welfare Staat dalam Menata Kota Palopo*, (Palopo: Guepedia, 2018). 84-85.

³⁰Abdul Rahman Nur, *Konsepsi...* 84-85.

berhubungan dengan berhasil tidaknya sesuatu dalam menggapai tujuan yang telah ditetapkan.

Dalam catatan Mardiasmo,³¹ dikutip Kurhayadi dan kawan-kawan, maksud efektivitas adalah ukuran berhasil tidaknya suatu organisasi mencapai tujuannya, apabila organisasi tersebut berhasil dalam mencapai tujuan yang sudah direncana dan ditetapkan sebelumnya, maka sudah dapat dikatakan efektif.³² Makna efektivitas seperti ini senada dengan rumusan sebelumnya, bahwa efektivitas selalu dikaitkan dengan keberhasilan mencapai suatu tujuan yang direncanakan.

Efektivitas berbeda dengan efisiensi. Efisiensi adalah perbandingan antara sumber daya yang digunakan dan *ouput*, artinya berapa besar *ouput* yang dihasilkan dalam prosesnya dibandingkan dengan *input* yang masuk. Singkatnya makin besar *output* yang dihasilkan dan semakin kecil *input* yang diperlukan maka semakin efisien. Sementara itu efektivitas adalah sejauh mana *output* yang dihasilkan dapat memenuhi sasaran dan tujuan manajemen, dimana ukuran efektivitas hampir selalu digunakan untuk menggambarkan kesesuaian rencana dengan realisasi.³³

Berdasarkan beberapa definisi di atas, diketahui bahwa efektivitas memiliki batasan yang sangat luas, baik dalam mengukur kinerja, penerapan hukum, dan juga efektif tidaknya sudah pelayanan. Jika dilihat daalam banyak literatur, relatif cukup banyak teori-teori efektivitas dan antara satu dengan yang

³¹Kurhayadi, Yeti Rohayati, dan Bambang Sucipto, *Kebijakan Publik di Era Digitalisasi*, (Yogyakarta: Deepublish, 2020). 133.

³²*Ibid.*

³³Taufiqurokhman dan Evi Satispi, *Teori dan Perkembangan Manajemen Pelayanan Publik*, (Tangerang: UMJ Press, 2018). 47.

lain mempunyai sisi-sisi perbedaan dalam melihat indikator efektivitas, misalnya efektivitas kinerja ataupun pelayanan publik, efektivitas organisasi, dan efektivitas hukum. Mengingat konsep efektivitas ini sangat luas, maka dalam tulisan ini hanya dibatasi dalam pengertian efektivitas pelayanan, sehingga maksud dari istilah efektivitas pelayanan di dalam penelitian ini adalah ukuran berhasil tidaknya kegiatan pelayanan yang dilakukan oleh seseorang, maupun lembaga dan instansi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Dalam konteks ini, subjeknya adalah pelayanan yang diberikan dalam bentuk layanan perpustakaan secara online berbasis *web*, oleh pihak Perpustakaan Universitas Ubudiyah Indonesia kepada mahasiswa.

2. Pendapat Ahli tentang Teori Efektivitas

Sebelumnya sudah disinggung bahwa teori tentang efektivitas ini memiliki cakupan yang relatif cukup luas, baik dilihat dari sisi kinerja pelayanan organisasi maupun efektivitas hukum. Dalam sub bahasan ini, teori efektivitas yang digunakan ialah dikhususkan pada efektivitas kinerja pelayanan dalam organisasi, baik dalam bentuk indikator efektivitas maupun kendala dan hambatan-hambatannya.

Menurut Steers, efektivitas hanya dikaitkan kepada tujuan suatu organisasi, yaitu laba atau keuntungan. Pandangan ini justru mengabaikan aspek lainnya yang justru dipandang cukup penting dan bersifat primer dalam pengukuran dan melihat efektivitas sesuatu, yaitu sumber daya manusia.³⁴ Dalam

³⁴Edy Sutrisno, *Budaya Organisasi*, Cet. 5, (Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2018). 89.

efektivitas satu organisasi, sumber daya manusia dan perilaku manusia menempati posisi yang prime (pokok), sehingga suatu kinerja dapat dikatakan efektif.³⁵ Hal ini selaras dengan keterangan Gabriel, bahwa keefektifan suatu organisasi sangat dipengaruhi oleh perilaku orang yang ada pada organisasi (sumber daya manusianya), dengan berbagai pengalaman yang berbeda, pengetahuan, sikap, persepsi, harapan dan juga keyakinan.³⁶ Karena itu, untuk melihat atau menelusuri dan mengukur efektivitas tidak cukup hanya melihat hasil akhir, akan tetapi juga melihat sumber daya manusia dan perilaku manusia yang punya andil di dalam suatu organisasi.

Substansi dari efektivitas pelayanan publik selalu dikaitkan dengan suatu kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau kelompok orang atau instansi tertentu untuk memberikan bantuan dan juga kemudahan kepada masyarakat dalam rangka mencapai tujuan tertentu. Pelayanan publik ini menjadi semakin penting karena senantiasa berhubungan dengan khalayak masyarakat ramai yang memiliki keaneka ragaman kepentingan dan tujuan.

Oleh karena itu institusi pelayanan publik dapat dilakukan oleh pemerintah atau non-pemerintah. Jika pemerintah, maka organisasi birokrasi pemerintahan merupakan organisasi terdepan yang berhubungan dengan pelayanan publik. Jika non-pemerintah, dapat berbentuk organisasi partai politik, organisasi keagamaan, lembaga swadaya masyarakat maupun organisasi-organisasi kemasyarakatan yang lain. Siapapun bentuk institusi pelayanannya, yang terpenting adalah

³⁵Edy Sutrisno, *Budaya...* 89.

³⁶Gebriel Maniagasi, *Memahami Perilaku Birokrasi Pelayanan Publik*, (Jayapura: Badan Penelitian dan Pengembangan Daerah Kabupaten, 2016). 10.

bagaimana memberi bantuan dan kemudahan kepada masyarakat dalam rangka memenuhi kebutuhan dan kepentingannya.³⁷

Dalam konteks ini para ahli berbeda-beda dalam menetapkan indikator yang dapat dijadikan sebagai alat ukur efektivitas. Menurut Steers, dikutip oleh Hessel, ada lima indikator dalam mengukur efektivitas, yaitu:³⁸

1. Produktivitas
2. Kemampuan adaptasi dan fleksibilitas
3. Kepuasan kerja
4. Kemampuan ber laba
5. Pencarian sumber daya

Masih dalam kutipan yang sama, Gibson menyebutkan ada tujuh indikator di dalam mengukur efektivitas, yaitu:³⁹

1. Kejelasan tujuan yang hendak dicapai
2. Kejelasan strategi pencapaian tujuan
3. Proses analisis dan perumusan kebijaksanaan yang matang
4. Perencanaan yang matang
5. Penyusunan program yang tepat
6. Tersedianya sarana dan prasarana
7. Sistem pengawasan dan pengendalian yang bersifat mendidik.

³⁷Taufiqurokhman dan Evi Satispi, *Teori...* 147.

³⁸Hessel Nogi Tangkilisan, *Manajemen Publik*, (Jakarta: Gramedia Widiasarana Indonesia, 2005). 141.

³⁹*Ibid.*

Sementara itu, dalam catatan Taufiqurokhman dan Evi Satispi, terdapat 14 unsur yang relevan menjadi alat ukur efektivitas pelayanan, yaitu:⁴⁰

1. Prosedur pelayanan, yaitu kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan.
2. Persyaratan layanan, yaitu persyaratan teknis dan administratif yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya.
3. Kejelasan tugas pelayanan, yaitu keberadaan dan juga kepastian petugas yang memberikan pelayanan (nama, jabatan, serta kewenangan dan tanggung jawab).
4. Kedisiplinan petugas pelayanan, yaitu kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
5. Tanggungjawab petugas pelayanan, yaitu kejelasan wewenang dan tanggung jawab petugas dalam penyelenggaraan pelayanan.
6. Kemampuan petugas pelayanan, yaitu tingkat keahlian dan keterampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan ataupun menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat.
7. Kecepatan pelayanan, yaitu target pelayanan dapat diselesaikan sesuai dengan waktu yang telah ditentukan.
8. Keadilan mendapatkan pelayanan, yaitu pelaksanaan pelayanan dengan tidak membedakan golongan/status masyarakat yang dilayani.

⁴⁰Taufiqurokhman dan Evi Satispi, *Teori...* 170-172.

9. Kesopanan dan keramahan petugas, yaitu sikap dan perilaku petugas dapat memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghargai.
10. Kewajaran biaya pelayanan, yaitu keterjangkauan masyarakat terhadap pembiayaan yang ditetapkan oleh unit pelayanan.
11. Kepastian biaya pelayanan, yaitu kesesuaian antara biaya yang ditetapkan dengan biaya yang dibayarkan.
12. Kepastian jadwal/pelayanan, yaitu pelaksanaan waktu pelayanan sesuai dengan waktu yang ditetapkan.
13. Kenyamanan lingkungan, yaitu kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapi dan teratur sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada penerima pelayanan.
14. Keamanan pelayanan yaitu terjamin tidaknya tingkat keamanan lingkungan unit penyelenggara pelayanan atau sarana yang dipakai sehingga masyarakat merasa senang untuk mendapatkan pelayanan terhadap resiko-resiko yang akibatnya dari pelaksanaan.⁴¹

⁴¹Taufiqurokhman dan Evi Satispi, *Teori...* 170-172.

Berdasarkan beberapa keterangan di atas, dapat diketahui bahwa terdapat perbedaan para ahli dalam melihat indikator yang menentukan suatu kinerja dapat berjalan efektif atau tidak. Dari pandangan-pandangan di atas, maka yang menjadi tolak ukur atau indikator efektivitas yang digunakan dalam pelayanan perpustakaan berbasis *web* tidak dapat digunakan secara keseluruhan dari indikator-indikator di atas. Oleh sebab itu, penulis membatasinya dalam beberapa indikator saja, yaitu berikut ini:

1. Kemudahan akses
2. Kemampuan adaptasi dan fleksibilitas
3. Kemudahan tahapan pelayanan.

C. Pelayanan Perpustakaan

1. Terminologi Pelayanan Perpustakaan

Istilah pelayanan perpustakaan tersusun dari dua kata, yaitu pelayanan dan perpustakaan. Untuk itu, kedua kata tersebut akan dikemukakan masing-masing di dalam makna tersendiri, kemudian pada bagian akhir akan dijelaskan pula definisi pelayanan perpustakaan secara tersendiri. Istilah pelayanan adalah bentuk derivatif dari kata layan, artinya membantu menyiapkan ataupun mengurus apa-apa yang diperlukan seseorang, meladeni, menerima, menyambut ajakan tantangan dan serangan, dan sebagainya, mengendalikan, melaksanakan penggunaannya sesuatu. Kata layan kemudian membentuk beberapa derivasi kata yang lainnya, misalnya melayankan atau melayani, layanan, pelayan dan pelayanan.⁴²

⁴²Tim Redaksi, *Kamus...* 826.

Kata layan dalam bahasa Inggris disebut dengan *serve*, ataupun *take care of costumers*. Adapun istilah pelayanan yaitu *servicing*, *services*, *treatment*, *waiting on table*, dan *care*.⁴³ Namun, istilah yang relatif umum dan biasa digunakan untuk menunjukkan makna pelayanan adalah istilah *service*. Dalam bahasa Arab disebut dengan *al-khidmah* “الْخِدْمَةُ”.⁴⁴ Istilah *khidmah* merupakan bentuk tunggal, sementara bentuk jamak (*plural*) nya adalah *khidam* “خِدْمٌ” artinya melayani atau memberikan pelayanan.⁴⁵

Menurut Fisk dan Pongsingnon seperti dikutip oleh Lely bahwa esensi dari pelayanan atau *service*, baik di sektor publik maupun di sektor privat yaitu *service can be describe as a process*, artinya pelayanan dapat digambarkan sebagai sebuah proses. Dalam kesimpulan Lely, dinyatakan bahwa esensi dari pelayanan tersebut adalah suatu proses yang terdiri dari rangkaian tindakan, interaksi, aktivitas penting untuk menyampaikan jasa kepada pelanggan di mana dalam penyampaiannya ini terdapat tujuan menghasilkan keuntungan.⁴⁶

Aktivitas pelayanan berhubungan erat dengan upaya seseorang ataupun satu organisasi dalam memberikan layanan yang baik kepada pelanggan. Oleh sebab itu, pelayanan berhubungan dengan persoalan-persoalan bagaimana cara-cara yang tepat untuk menyampaikan jasa kepada pelanggan.⁴⁷ Pelayanan merupakan proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara

⁴³John M. Echols & Hassan Shadily, *Kamus...* 332-333.

⁴⁴Achmad W. Munawwir dan M. Fairuz, *Kamus al-Munawwir: Indonesia Arab*, (Surabaya: Pustaka Progressif, 2007). 952.

⁴⁵Hans Wehr, *A Dictionary of Modern Written Arabic*, (NewYork: Spoke Language Service 1976). 229.

⁴⁶Lely Indah Mindarti, *Manajemen Pelayanan Publik: Menuju Tata Kelola yang Baik*, Cet. 1, (Malang: UB Press, 2016). 2.

⁴⁷Lely Indah Mindarti, *Manajemen*. 2.

langsung. Pelayanan yang diperlukan oleh seseorang pada dasarnya ada dua jenis, yaitu layanan fisik sifatnya pribadi sebagai manusia, dan layanan administratif yang diberikan oleh orang lain selaku anggota organisasi, baik di dalam bentuk organisasi masa ataupun organisasi negara.⁴⁸

Menurut Kotler dan Keller, dikutip oleh Joao Muni, bahwa ada 4 (sempat) bentuk karakteristik pelayanan:⁴⁹

- a. *Intangibility* atau tidak berwujud, maksudnya bahwa pelayanan tidak dapat dilihat, dirasakan, didengar, dicium sebelum dibeli (dikonsumsi) pengguna.
- b. *Inseparability* atau tidak terpisahkan, maksudnya bahwa kegiatan pelayanan tidak dapat dipisahkan dari pemberi layanan, baik perorangan maupun satu organisasi serta perangkat mesin atau teknologi, karena suatu jasa umumnya diproduksi dan dikonsumsi secara sekaligus.
- c. *Variability* atau bervariasi, maksudnya adalah pelayanan sangat beraneka ragam, tergantung siapa yang memberikan, kapan dan dimana, serta kepada siapa pelayanan diberikan.
- d. *Perishability* atau dapat dimusnahkan, artinya bahwa pelayanan tidak dapat disimpan, sehingga pada dasarnya pelayanan dikonsumsi pada saat itu juga.

Berdasarkan uraian di atas, dapat diketahui bahwa konsep pelayanan secara teoritis berhubungan dengan bagaimana seseorang atau kelompok atau organisasi di dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Pengukuran

⁴⁸Hessel Nogi S. Tangkilisan, *Manajemen...* 208.

⁴⁹Joao Muni, *Aspek-Aspek Desentralisasi Teori & Aplikasi State Border Governance Timor Leste-Indonesia*, (Jakarta: Qiara Media, 2019). 142.

secara kualitatif menyangkut kinerja pelayanan sebagaimana disebutkan oleh Parasuraman, Zeitham dan juga Berry seperti dikutip oleh Ratminto dan kawan-kawan, yaitu ada sepuluh indikator yaitu sebagai berikut:⁵⁰

- a. Kenampakan fisik (*tangible*)
- b. Reliabilitas (*reliability*)
- c. Responsivitas (*responsiveness*)
- d. Kompetensi (*competence*)
- e. Kesopanan (*courtesy*)
- f. Kredibilitas (*credibility*)
- g. Keamanan (*security*)
- h. Akses (*access*)
- i. Komunikasi (*communication*)
- j. Pengertian (*understanding the customer*).

Kesepuluh indikator tersebut harus berlaku secara kumulatif, artinya semua indikator tersebut harus terpenuhi secara keseluruhan. Dalam pengertian yang lain pelayanan dapat diwujudkan apabila kesepuluh indikator tersebut di atas dapat di capai dengan baik oleh organisasi penyelenggara pelayanan. Demikian pula sepuluh indikator tersebut dapat dicapai secara baik apabila penyelenggara pelayanan itu bekerja secara maksimal dan juga berusaha untuk memenuhi semua indikator yang dibutuhkan dalam pelayanan.

Kata kedua dari istilah “pelayanan perpustakaan” adalah kata perpustakaan. Istilah perpustakaan merupakan suatu lembaga layanan masyarakat

⁵⁰Ratminto, dkk., *Pelayanan Prima: Pedoman Penerapan Momen Kritis Pelayanan dari A Sampai Z*, (Yogyakarta: UGM Press, 2018). 1.

dalam bidang ilmu pengetahuan, melalui penyediaan bahan pustaka untuk masyarakat di dalam berbagai media baik tercetak atau terekam yang bersifat edukatif.⁵¹ Perpustakaan berusaha meningkatkan pengetahuan, keterampilan serta memperluas wawasan dan informasi untuk keperluan pendidikan, pekerjaan, penelitian, dan sebagai wahana dalam mencerdaskan kehidupan bangsa.

Dalam definisi yang lain, kata perpustakaan sering disebut *library*, asalnya dari kata *libri*, maknanya pustaka, buku dan kitab. Menurut Sulistyio Basuki, seperti dikutip oleh Hartono, bahwa perpustakaan adalah sebuah ruangan, bagian sebuah gedung ataupun gedung itu sendiri yang dipakai dan digunakan untuk menyimpan buku dan terbitan yang biasanya disimpan menurut tata susunan tertentu untuk bisa digunakan pembaca bukan untuk dijual.⁵²

Berdasarkan pemaknaan istilah pelayanan dan perpustakaan secara mandiri di atas, maka berikut ini, akan dikemukakan pula makna dan konsep dasar layanan perpustakaan. Sebagai lembaga layanan masyarakat, maka perlu adanya pelayanan yang maksimal ketika masyarakat ingin mengakses semua fasilitas di perpustakaan. Pelayanan perpustakaan sendiri sudah dirumuskan oleh banyak ahli, sebagaimana dikemukakan Pawit M. Yusuf dan Yaya Suhedar dikutip dalam Andi Prasoto bahwa pelayanan perpustakaan ialah proses penyebarluasan segala jenis informasi kepada masyarakat luas.⁵³

⁵¹Elva Rahma, *Akses dan Layanan Perpustakaan Teori dan Aplikasi*, (Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2018). 1-2.

⁵²Hartono, *Transformasi Perpustakaan dalam Ekosistem Digital: Konsep Dasar, Literasi Digital dan Organisasi Informasi*, (Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2020). 4.

⁵³Andi Prastowo, *Sumber Belajar & Pusat Sumber Belajar Teori & Aplikasinya di Sekolah/ Madrasah*, (Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2018). 290.

Masih dalam kutipan yang sama, Ase S. Muchyidin sebagaimana dikutip oleh Andi Prastowo, pelayanan perpustakaan adalah usaha untuk mendayagunakan bahan-bahan bagaimana tiap bahan yang disediakan oleh pihak perpustakaan dapat dimanfaatkan secara maksimal oleh para pemakainya, khususnya masyarakat yang harus dilayani. Keterangan serupa juga dikemukakan oleh Sudirman Anwar dan kawan-kawan, bahwa layanan perpustakaan merupakan pemenuhan kebutuhan dan tiap keperluan kepada pengguna jasa perpustakaan.⁵⁴ Dalam definisi ini, pelayanan perpustakaan hanya dilakukan dalam pelayanan informasi buku bacaan.

Menurut Darmono, pelayanan perpustakaan merupakan menawarkan semua jenis bentuk koleksi yang dimiliki pihak perpustakaan kepada pemakai yang datang ke perpustakaan dan meminta informasi yang dibutuhkannya. Hakikat dari layanan perpustakaan adalah pemberian informasi kepada pemakai perpustakaan mengenai hal-hal berikut:

- a. Segala bentuk informasi yang dibutuhkan pemakai perpustakaan baik untuk dimanfaatkan di tempat, ataupun untuk di bawa pulang untuk digunakan di luar ruangan perpustakaan.
- b. Manfaat berbagai sarana penelusuran informasi yang tersedia perpustakaan yang merujuk pada keberadaan sebuah informasi.⁵⁵

⁵⁴Sudirman Anwar, Said Maskur, & Muhammad Jailani, *Manajemen Perpustakaan*, (Riau: Indragiri Dot Com, 2019). 203.

⁵⁵Darmono, *Perpustakaan Sekolah: Pendekatan Aspek Manajemen & Tata Kerja*, (Jakarta: Grasindo Gramedia Widiasarana Indonesia, 2007). 164-165.

Berdasarkan beberapa ulasan definisi di atas, dapat diketahui bahwa layanan perpustakaan berhubungan dengan kegiatan pihak perpustakaan di dalam memberi informasi kepada pemustaka mengenai bentuk-bentuk fasilitas perpustakaan, secara khusus dalam hal buku bacaan sebagai sumber ilmu pengetahuan. Dalam layanan perpustakaan ini, terdapat ragam bentuk jenis pelayanannya, serta memiliki tujuan dan fungsi tersendiri kepada pemustaka.

2. Bentuk-Bentuk Pelayanan Perpustakaan

Layanan perpustakaan pada dasarnya berhubungan dengan upaya memberi informasi sebesar-besarnya kepada pemustaka (pelanggan atau masyarakat) untuk bisa mengakses apa-apa yang dibutuhkannya. Dalam hal ini, para ahli telah banyak menyebutkan ragam bentuk pelayanan perpustakaan, ada berbentuk sirkulasi, kartu peminjaman buku, dan bentuk layanan lainnya. Elva Rahma menyebutkan minimal ada 12 (dua belas) bentuk pelayanan perpustakaan, yaitu sebagai berikut:⁵⁶

a. Layanan peminjaman bahan pustaka

Layanan peminjaman bahan pustaka atau layanan sirkulasi merupakan layanan pada pemakai perpustakaan berbentuk peminjaman bahan pustaka yang dimiliki perpustakaan. Menurut Darmono, layanan sirkulasi ialah satu kegiatan perpustakaan yang melayani peminjaman dan juga pengembalian buku.⁵⁷ Menurut Andi, sirkulasi berarti perputaran. Di dalam dunia pustaka, sirkulasi bermakna perputaran buku atau jenis

⁵⁶Elva Rahma, *Akses*. 7-11.

⁵⁷Darmono, *Perpustakaan*. 164-165.

koleksi lain dari perpustakaan yang dipinjamkan kepada anggota untuk beberapa waktu lamanya.⁵⁸ Dapat disimpulkan bahwa layanan sirkulasi ialah bentuk layanan peminjaman dan pengembalian koleksi perpustakaan.

Di dalam layanan sirkulasi ini, biasanya terdapat fasilitas yang ada di perpustakaan berupa meja khusus petugas perpustakaan. Di meja khusus itu dijadikan sebagai pelayanan peminjam dan pengembalian bahan pustaka yang dipinjam oleh anggota perpustakaan sekaligus sebagai tempat untuk mengawasi lalu lintas pengunjung perpustakaan.⁵⁹ Layanan sirkulasi tampak difokuskan hanya pada pelayanan peminjaman dan pengembalian, hal ini karena makna sirkulasi sebagai sebuah perputaran, dan di dalam konteks ini berupa perputaran koleksi yang sebelumnya dipinjam kemudian pemustaka mengembalikannya sesuai dengan waktu yang ditentukan, misalnya dalam waktu tiga hari, empat, atau barangkali yang paling umum ialah minggu.

b. Layanan referensi

Layanan referensi adalah layanan yang diberikan oleh perpustakaan untuk koleksi-koleksi khusus seperti kamus, ensiklopedi, almanak, direktori dan buku tahunan yang berisi formasi teknis dan singkat. Koleksi ini tidak boleh dibawa pulang oleh pengunjung dan hanya untuk dibaca di tempat. Pada layanan referensi pustakawan tidak hanya menjawab pertanyaan yang substantif tetapi juga membimbing pemustaka untuk memilih, menggunakan sarana yang tepat untuk kebutuhan informasinya,

⁵⁸Andi Prastowo, *Sumber*. 294.

⁵⁹Yaya Suhendar, *Panduan Petugas Perpustakaan: Cara Mengelola Perpustakaan Sekolah Dasar*, (Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2014). 42.

dan mengarahkan pihak pemustaka ke sumber informasi baik yang ada di perpustakaan maupun di luar perpustakaan.⁶⁰

c. Layanan ruang baca

Layanan ruang baca yaitu layanan yang diberikan oleh perpustakaan berupa tempat untuk melakukan kegiatan membaca di perpustakaan. Bentuk layanan ini diberikan untuk mengantisipasi pengguna perpustakaan yang tidak ingin meminjam untuk dibawa pulang, tetapi cukup membacanya saja.

d. Layanan audio-visual

Layana audio-visual ialah layanan perpustakaan khusus untuk bahan audio-visual. Layanan ini meliputi peminjaman dan pemutaran film, vidio, *slide*, filmstrip. Bahan yang disediakan berupa film cerita, film dokumenter, atau film pengetahuan.

e. Layanan bercerita

Layanan bercerita untuk perpustakaan anak-anak atau perpustakaan sekolah dasar. Layanan ini pada umumnya tidak bersifat tetap, akan tetapi dilakukan secara terjadwal. Bentuk layanan yang diberikan tidak bersifat per orangan.⁶¹

f. Layanan jasa dokumentasi

Layanan jasa dokumentasi adalah jasa layanan berupa penyediaan dokumen yang diperlukan oleh pengunjung, seperti terbitan pemerintah dan regulasi peraturan perundang-undangan yang berlaku (UUD 1945,

⁶⁰Elva Rahma, *Akses*. 8.

⁶¹Elva Rahma, *Akses*. 8.

Undang-Undang, PERDA dan peraturan perundang-undangan yang lainnya) yang dikumpulkan perpustakaan.

g. Layanan penelusuran literatur

Layanan ini biasanya diselenggarakan oleh perpustakaan lembaga penelitian dan perpustakaan perguruan tinggi, sebab pengguna perpustakaan ini memiliki kesibukannya yang luar biasa, sehingga tidak sempat mencari sendiri informasi dan literatur yang dibutuhkannya. Untuk itu, pustakawan harus dapat membantu mencarikan informasi dan literatur yang dibutuhkan dan diminta oleh pemustaka.

h. Layanan penyebaran informasi baru

Layanan ini juga disebut dengan *current awareness service* atau jasa kesiagaan informasi. Layanan penyebaran informasi baru adalah suatu jenis pelayanan yang memungkinkan pemustaka mengikuti perkembangan dari informasi terbaru yang dibutuhkan sesuai dengan bidang ilmu yang diminati pemustaka. Layanan yang diberikan seperti penyebaran daftar perolehan bahan pustaka yang baru, penerbitan bibliografi secara berkala, penerbitan buletin sari karangan dan indeks, jasa penyebaran informasi terseleksi, jasa penyusunan paket informasi secara berkala atau atas permintaan, dan jasa perminjaman jurnal secara bergilir.

i. Layanan terjemahan

Layanan terjemahan dimaksudkan untuk membantu pemustaka di dalam membaca bahan perpustakaan yang berbahasa asing di perpustakaan. Dengan demikian, maka perpustakaan ini akan mendorong

kebiasaan dan minat membaca masyarakat. untuk menyelenggarakan layanan ini, maka pihak perpustakaan harus benar-benar memiliki pustakawan yang mampu menguasai bahasa asing.⁶²

j. Layanan jasa silang layan

Jasa pinjam antar perpustakaan banyak dikenal dalam dunia pustaka terutama dalam tingkat lokal (dalam kota yang sama). Layanan semacam ini dapat pula dilakukan dalam bentuk pengiriman fotokopi bahan diperlukan oleh pengguna dari perpustakaan lain. untuk dapat menyediakan layanan jenis ini, perlu dirintis kerja sama dengan perpustakaan-perpustakaan terkait dengan ketentuan-ketentuan yang telah disepakati oleh kedua belah pihak. alat telekomunikasi seperti telepon, faksimile, dan internet merupakan satu media yang sangat membantu dalam memperlancar dan mempercepat dari pada layanan.

k. Layanan penyebaran informasi terseleksi

Penyelenggaraan layanan ini tidak terlalu mudah, sebab pustakawan yang menyeleksi daftar artikel harus mengetahui subjek atau bidang ilmu yang akan diseleksi. Oleh karena itu, layanan ini idealnya dibantu oleh spesialis subjek, yaitu pakar dalam bidang ilmu tertentu yang ditambah pula pengetahun perpustakaan.

l. Layanan pembundalan dan perbaikan buku

Dalam bentuk ini, pustakawan melayani reproduksi bahan pustaka berbentuk buku, surat kabar dan majalan, melalui forografi dan fotokopi,

⁶²Elva Rahma, *Akses*. 9.

sesuai dengan peraturan yang berlaku. Petugas layanan bekerja sama dengan petugas reproduksi akan mereproduksi bahan pustaka sesuai dengan adanya permintaan.⁶³

Berasarkan uraian di atas, dapat diketahui bahwa bentuk-bentuk pelayanan perpustakaan cukup beragam, seperti layanan sirkulasi, referensi, dan yang lainnya. Bentuk-bentuk pelayanan yang diberikan juga akan berbeda-beda sesuai dengan bentuk karakteristik perpustakaan itu sendiri. Misalnya, perpustakaan di perguruan tinggi akan berbeda jenis pelayanan dengan perpustakaan sekolah dasar. Hanya saja, kesepuluh bentuk pelayanan perpustakaan di atas barangkali sudah mewakili semua bentuk layanan yang diberikan oleh perpustakaan kepada para pengguna perpustakaan.

3. 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.⁶⁴ 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

⁶³Elva Rahma, *Akses*. 11.

⁶⁴Tim Pustaka Phoenix, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, (Jakarta: Pustaka Phoenix, 2009). 66 dan 41.

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.

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.⁶⁵ 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

⁶⁵Farnisca Rahayuningsih, *Mengukur Kepuasan Pemustaka Menggunakan Metode libQUAL+TM*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2015). 9-10.

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 yang dibutuhkan oleh pemakai perpustakaan. Menurut Fransisca Rahayuningsih, bagian pelayanan merupakan tolak ukur keberhasilan pelayanan perpustakaan.⁶⁶ 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 pemustakanya.

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.⁶⁷ Begitu juga layanan perpustakaan, memiliki fungsi untuk menyebarluaskan informasi untuk kepentingan masyarakat luas, khususnya bagi pengguna dan anggota perpustakaan.

⁶⁶Fransisca Rahayuningsih, *Mengukur Kepuasan...* 4.

⁶⁷Pawit M. Yusuf, *Ilmu Informasi, Komunikasi, dan Kepustakaan*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2009), 340.

Fungsi layanan informasi ini dimaksudkan bahwa perpustakaan menyediakan informasi yang diperlukan oleh pengguna jasa layanan perpustakaan. Hal ini baik melalui permintaan pengguna maupun tidak.⁶⁸ Dapat dipahami bahwa instansi perpustakaan sebagai sebuah lembaga sekaligus sebagai suatu organisasi yang mempunyai sistem tersendiri dalam menyebarkan 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 organisasi secara keseluruhan.⁶⁹ 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.

D. Teori Pelayanan Berbasis Web

Kebijakan pelayanan berbasis *web* saat ini adalah bagian dari upaya publik menyerap dan memanfaatkan produk perkembangan ilmu pengetahuan dan juga teknologi. Pemanfaatan internet sebagai bagian dari media layanan sudah menjadi *trend* baru bagi setiap instansi baik instansi pemerintahan maupun organisasi di luar pemerintahan (NGO atau *non governmental organization*).

Pelayanan berbasis *web* yang dilakukan oleh banyak lembaga dan instansi saat ini adalah bagian dari perwujudan dan menuju kepada penerapan konsep dari *e-government*, atau *e-service public*. Konsep *e-government* atau *eservice public*

⁶⁸Andi Prastowo, *Manajemen Perpustakaan...*, 43.

⁶⁹Zulkifli Arsyah, *Manajemen Sistem Informasi* (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2005). 45.

ini hadir sebagai imbalan atas cepatnya pertumbuhan dan juga perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi (Iptek). Perkembangan Iptek ini tidak hanya memaksa manusia untuk bisa terjun dan beradaptasi dalam bidang bisnis semata, tetapi juga memaksa pemerintah untuk memanfaatkan produk ilmu pengetahuan yang ada di dalam setiap sisi sistem operasioanlnya, termasuk di dalam melakukan pelayanan berbasis *web*.

Pemanfaatan teknologi informasi dan kominikasi oleh pemerintah ini bagian dari usaha menciptakan aspek *good service*.⁷⁰ Karena, pelayanan publik (*public services*) salah satu kriteria dan indikator *good governance*.⁷¹ Bentuk atau jenis-jenis dari implementasi pelayanan berbasis *web* ini ialah terdiri dari tiga kelas utama yaitu: *publish*, *interact*, dan juga *transact*. Masing-masing memiliki sistem kerja tersendiri, untuk lebih jelasnya dapat dikemukakan dalam poin-poin berikut:⁷²

1. *Publish*

Jenis ini merupakan implementasi pelayanan yang termudah karena selain proyeknyayang berskala kecil, kebanyakan aplikasinya tidak perlu melibatkan sejumlah sumber dayayang besar dan beragam. Di dalam kelas *publish* ini yang terjadi adalah sebuah komunikasi satu arah, mempublikasikan berbagai data dan informasi yang dimilikinya untuk dapatsecara langsung dan bebas diakses oleh masyarakat dan pihak-pihak lain yangberkepentingan melalui internet.

⁷⁰Manan, Abdul. *Politik Hukum: Studi Perbandingan dalam Praktik Katatanegaraan Islam dan Sistem Hukum Barat*, (Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2016). 338.

⁷¹Manan, Abdul. *Dinamika Politik Hukum di Indonesia*, (Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2018). 255.

⁷²Richardus Eko Indrajit, *Elektronic Government: Konsep Pelayanan Publik Berbasis Internet dan Teknologi Informasi*. (Jakarta: STIMIK PERBANAS, 2006). 163.

2. *Interact*

Berbeda dengan kelas *publish* yang sifatnya pasif, pada kelas *interact* telah terjadikomunikasi dua arah antarseseorang atau lembaga dengan mereka yang berkepentingan. Ada dua jenisaplikasi yang biasa dipergunakan. Yang pertama adalah bentuk portal dimana situs terkaitmemberikan fasilitas *searching* bagi mereka yang ingin mencari data atau informasi secaraspesifik (pada kelas *publish*, user hanya dapat mengikuti *link* saja). Yang kedua adalah eserpang atau lembaga menyediakan kanal dimana masyarakat dapat melakukan diskusi dengan unit-unitertentu yang berkepentingan, baik secara langsung (seperti misalnya *chatting*, *tele-conference*, *web-TV*, dan lain sebagainya) maupun tidak langsung (melalui *email*, *frequent ask questions*, *newsletter*, *mailing list*, dan lain sebagainya)

3. *Transact*

Yang terjadi pada kelas ini adalah interaksi dua arah seperti pada kelas *interact*, hanya sajaterjadi sebuah transaksi yang berhubungan dengan perpindahan uang dari satu pihak kepihak lainnya (tidak gratis, masyarakat harus membayar jasa pelayanan yang diberikan oleh seseorang atau lembaga atau mitra kerjanya). Aplikasi ini jauh lebih rumit dibandingkan dengan dua kelaslainnya karena harus adanya sistem keamanan yang baik agar perpindahan uang dapatdilakukan secara aman dan hak-hak *privacy* berbagai pihak yang bertransaksi terlindungidengan baik.⁷³

⁷³Richardus Eko Indrajit, *Elektronik...*163.

Dalam kaitan dengan kebijakan pengelolaan pelayanan melalui *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, 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*. Ini dilakukan dalam 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 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 cepat tanggap, instan, dan hanya berlaku untuk satu permasalahan tertentu.⁷⁴ Misalnya, melakukan sidak kerja, memutuskan satu permasalahan, dan tindakan lainnya khusus dalam penanganan dan pengelolaan website.⁷⁵ Tujuannya juga sama, yaitu untuk meningkatkan pengembangan informasi melalui media website.



⁷⁴Pawit M. Yusuf, *Pedoman Penyelenggaraan...*, 34.

⁷⁵Rosania, "Pengaruh Kegunaan, Kualitas Informasi dan Kualitas Interaksi Layanan Website Perpustakaan Universitas Riau terhadap Kepuasan Pengguna". *Jurnal FISIP UR*, 3, No. 2, (Oktober 2016). 4.

BAB TIGA

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Penelitian dilakukan dengan pendekatan kualitatif. Pendekatan kualitatif adalah pendekatan penelitian yang dilakukan berdasarkan paradigma, strategi, dan implementasi model secara kualitatif.⁷⁶ Pendekatan atau metode kualitatif berusaha mengungkap berbagai keunikan yang terdapat dalam individu, kelompok, masyarakat atau organisasi dalam kehidupan sehari-hari secara menyeluruh, rinci, dalam, dan dapat dipertanggungjawabkan secara ilmiah.⁷⁷

Menurut Suharsimi, pendekatan atau metode kualitatif memiliki dua sumber data yang harus dilengkapi, yaitu data primer dan data sekunder. Data primer adalah data alam bentuk verbal atau kata-kata yang diucapkan secara lisan, gerak-gerik atau perilaku yang dilakukan oleh subjek penelitian (informan) yang berkenaan dengan variabel yang diteliti.⁷⁸ Menurut Cresweell menjelaskan bahwa pendekatan penelitian dengan kualitatif adalah pendekatan untuk membangun pernyataan pengetahuan berdasarkan perspektif konstruktif (misalnya makna-makna yang bersumber dari pengalaman individu, nilai-nilai sosial dan sejarah, dengan tujuan untuk membangun teori atau pola pengetahuan tertentu). Cresweell juga menjelaskan bahwa di dalam penelitian kualitatif, pengetahuan dibangun melalui interpretasi terhadap multi perspektif yang beragam.⁷⁹ Menurut Sugiyono,

⁷⁶Basrowi, *Memahami Penelitian Kualitatif*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2008). 20.

⁷⁷Basrowi, *Memahami Penelitian...* 22.

⁷⁸Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian*, Cet. 14, (Jakarta: Rineka Cipta, 2010). 21-22.

⁷⁹Ajat Rukajat, *Penelitian Pendekatan Kualitatif*, (Yogyakarta: Budi Utama, 2018). 5.

metode penelitian kualitatif yaitu metode penelitian yang digunakan untuk meneliti pada kondisi objek yang alamiah.⁸⁰ Dalam konteks ini, peneliti menggarap data melalui beberapa sumber yang relevan. Jadi pendekatan penelitian dalam penelitian ini adalah penelitian kualitatif yang ditujukan menganalisis efektivitas pelayanan berbasis *web* pada Perpustakaan Universitas Ubudiyah Indonesia.

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 menitik beratkan 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.

B. Lokasi dan Waktu Penelitian

Adapun lokasi penelitian bertempat Perpustakaan Universitas Ubudiyah Indonesia. Waktu penelitian ini dilakukan sejak bulan Mei 2021 hingga Juli 2021.

⁸⁰Sugiyono, *Memahami Penelitian Kualitatif*, (Jakarta: Alfabeta, 2013). 1.

C. Subjek dan Objek Penelitian

1. Subjek Penelitian

Subjek penelitian adalah sesuatu yang diteliti baik orang, benda, ataupun lembaga (organisasi).⁸¹ Terkait dengan judul penelitian ini, yaitu analisis efektivitas pelayanan berbasis *web* pada Perpustakaan Universitas Ubudiyah Indonesia, maka yang menjadi subjek penelitian ini adalah pihak Perpustakaan Universitas Ubudiyah Indonesia.

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 penilaian, sikap pro-kontra atau simpati-antipati, keadaan batin, dan sebagainya.⁸² Dalam penelitian ini, menjadi objek penelitian pada Perpustakaan Universitas Ubudiyah Indonesia yaitu untuk menganalisis efektivitas dari pelayanan berbasis *web* di Perpustakaan Universitas Ubudiyah Indonesia. Jadi, objek penelitian ini lebih kepada perilaku atau kegiatan, khususnya kegiatan pelayanan.

D. Fokus Penelitian

Menurut Sugiyono, fokus penelitian dimaksudkan untuk membatasi penelitian guna memilih mana data yang relevan dan yang tidak relevan, agar

⁸¹Saifuddin Azwar, *Metode Penelitian* (Yogyakarta: Pustaka pelajar, 1998). 35.

⁸²Saifuddin Azwar, *Metode...* 35.

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.⁸³

Untuk itu, fokus penelitian berkaitan dengan permasalahan penelitian itu sendiri. Berangkat dari rumusan di atas, maka yang menjadi fokus dalam penelitian ini adalah menganalisis efektivitas pelayanan berbasis *web* pada Perpustakaan Universitas Ubudiyah Indonesia.

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 wawancara, observasi dan studi literatur.⁸⁴

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, dan staf-staf Perpustakaan bidang pelayanan, dan juga mahasiswa atau mahasiswi yang melakukan kunjungan atau mengakses layanan online melalui website perpustakaan.

⁸³Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D* (Bandung: Alfabeta, 2014). 41.

⁸⁴Sugiyono, *Metode Penelitian...* 293.

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.⁸⁵ Dalam penelitian ini, observasi dimaksudkan mengamati secara langsung bagaimana pelayanan berbasis *web* pada Perpustakaan Universitas Ubudiyah Indonesia.

c. Studi Literatur

Studi Literatur adalah sebuah proses pencarian berbagai hasil kaian atau studi yang akan berkorelasi dengan penelitian yang sedang kamu lakukan. Studi literatur termasuk pada katagori sumber datasekunder datanya dapat dipertanggungjawabkan keabsahannya.

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-kualitatif*. Dengan kata lain, penelitian *deskriptif-kualitatif* bertujuan untuk membandingkan, kegiatan, serta kebijakan yang telah diperoleh, kemudian dilakukan analisis terhadap data tersebut sehingga akan terjawab permasalahan penelitian yang diajukan.

⁸⁵Abdurahman Fathoni, *Metodologi Penelitian dan Teknik Penyusunan Skripsi* (Jakarta: Rineka Cipta, 2005). 104.

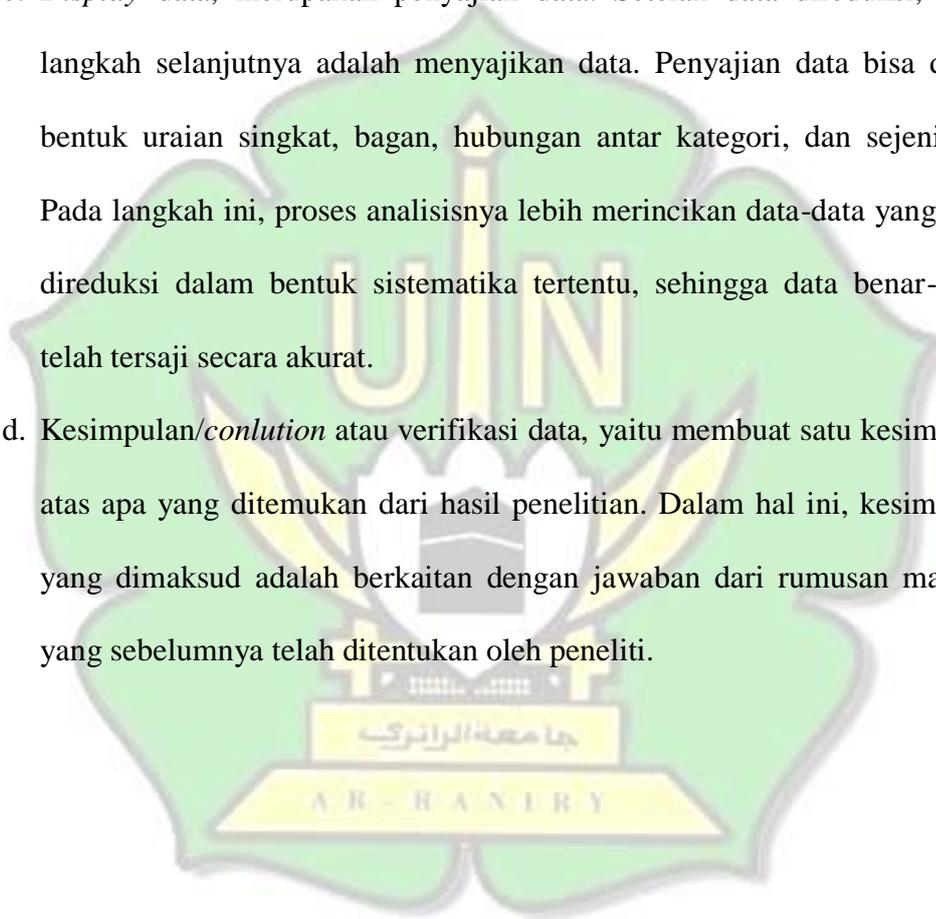
Tujuan utama dari analisis data ialah untuk meringkaskan data dalam bentuk yang mudah dipahami dan mudah ditafsirkan, sehingga hubungan antar problem penelitian dapat dipelajari dan diuji.⁸⁶ Proses analisis data dalam penelitian ini dimulai dengan mengumpulkan data dan mereduksi data, kemudian menelaah 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-Kualitatif*, 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.

Data-data yang telah dikumpulkan akan disusun secara sistematis yang diperoleh dari hasil observasi, wawancara, catatan lapangan, dengan cara mengorganisasikan data ke dalam kategori, menjabarkan ke dalam unit-unit, melakukan sintesa, menyusun ke dalam pola, memilih mana yang penting dan yang akan dipelajari, dan membuat kesimpulan. Untuk itu, mengikuti pendapat Sugiyono, tahapan analisis yang digunakan dalam penelitian ini ada empat langkah, yaitu pengumpulan data, reduksi data, *display* data, dan kesimpulan atau verifikasi:

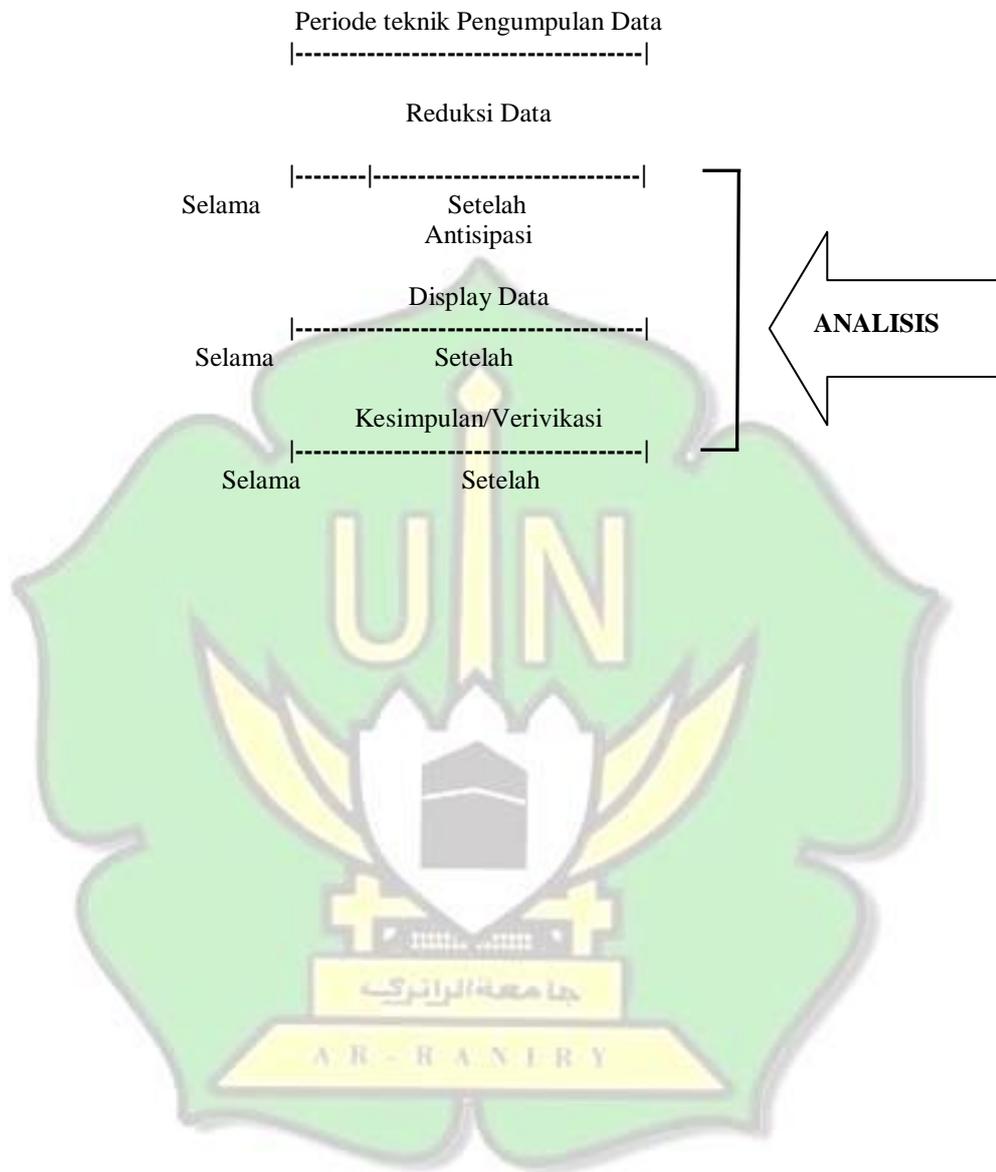
- a. Pengumpulan data yang digali melalui wawancara, catatan lapangan, dan dokumentasi

⁸⁶Moh. Kasiram, *Metodelogi Penelitian Refleksi Pengembangan dan Penguasaan Metodologi Penelitian* (Malang: UIN Malang, 2008). 128.

- b. Reduksi Data, yaitu data-data penelitian cukup banyak sehingga perlu dicatat secara teliti dan rinci. Proses reduksi data yaitu merangkum semua data yang telah dikumpulkan, dan mengumpulkan data-data yang bersifat pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, sehingga data tersebut memberi gambaran yang lebih jelas.
- c. *Display* data, merupakan penyajian data. Setelah data direduksi, maka langkah selanjutnya adalah menyajikan data. Penyajian data bisa dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, dan sejenisnya. Pada langkah ini, proses analisisnya lebih merincikan data-data yang telah direduksi dalam bentuk sistematika tertentu, sehingga data benar-benar telah tersaji secara akurat.
- d. Kesimpulan/*conclusion* atau verifikasi data, yaitu membuat satu kesimpulan atas apa yang ditemukan dari hasil penelitian. Dalam hal ini, kesimpulan yang dimaksud adalah berkaitan dengan jawaban dari rumusan masalah yang sebelumnya telah ditentukan oleh peneliti.



Keempat langkah analisis tersebut dapat disajikan secara sederhana dalam gambar berikut ini.⁸⁷



⁸⁷Sugiyono, *Memahami...* 91-99.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian

Perpustakaan Universitas Ubudiyah Indonesia terletak di kampus Universitas Ubudiyah Indonesia (UII), yaitu di Jalan Alue Naga No. 1, Tibang, Banda Aceh. Universitas UII 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 difasilitasi dengan berbagai kemudahan berbasis teknologi informasi dan komunikasi (TIK) yang dikendalikan oleh Badan Perencana Sistem Informasi (BAPSI) UII.⁸⁸

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 menunjang sarana akademik, UII menghadirkan staf pengajar lulusan master (S2) dan doctor (S3), dilengkapi dengan fasilitas laboratorium, gedung kuliah dan perpustakaan yang modern.⁸⁹

⁸⁸Dimuat dalam: <https://www.uui.ac.id/statis-23-sejarah-singkat-universitas-ubudiyah-indonesia.html>, diakses pada tgl 5 Juli 2021.

⁸⁹Dimuat dalam: <https://www.uui.ac.id/statis-23-sejarah-singkat-universitas-ubudiyah-indonesia.html>, diakses pada tgl 5 Juli 2021.

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.⁹⁰

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”.⁹¹

⁹⁰<http://library.uui.ac.id/>, diakses pada tgl 5 Juli 2021.

⁹¹<http://library.uui.ac.id/statis-12-visi-library-uui.html>, diakses pada tgl 5 Juli 2021.

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 menyebarluaskan 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.⁹²

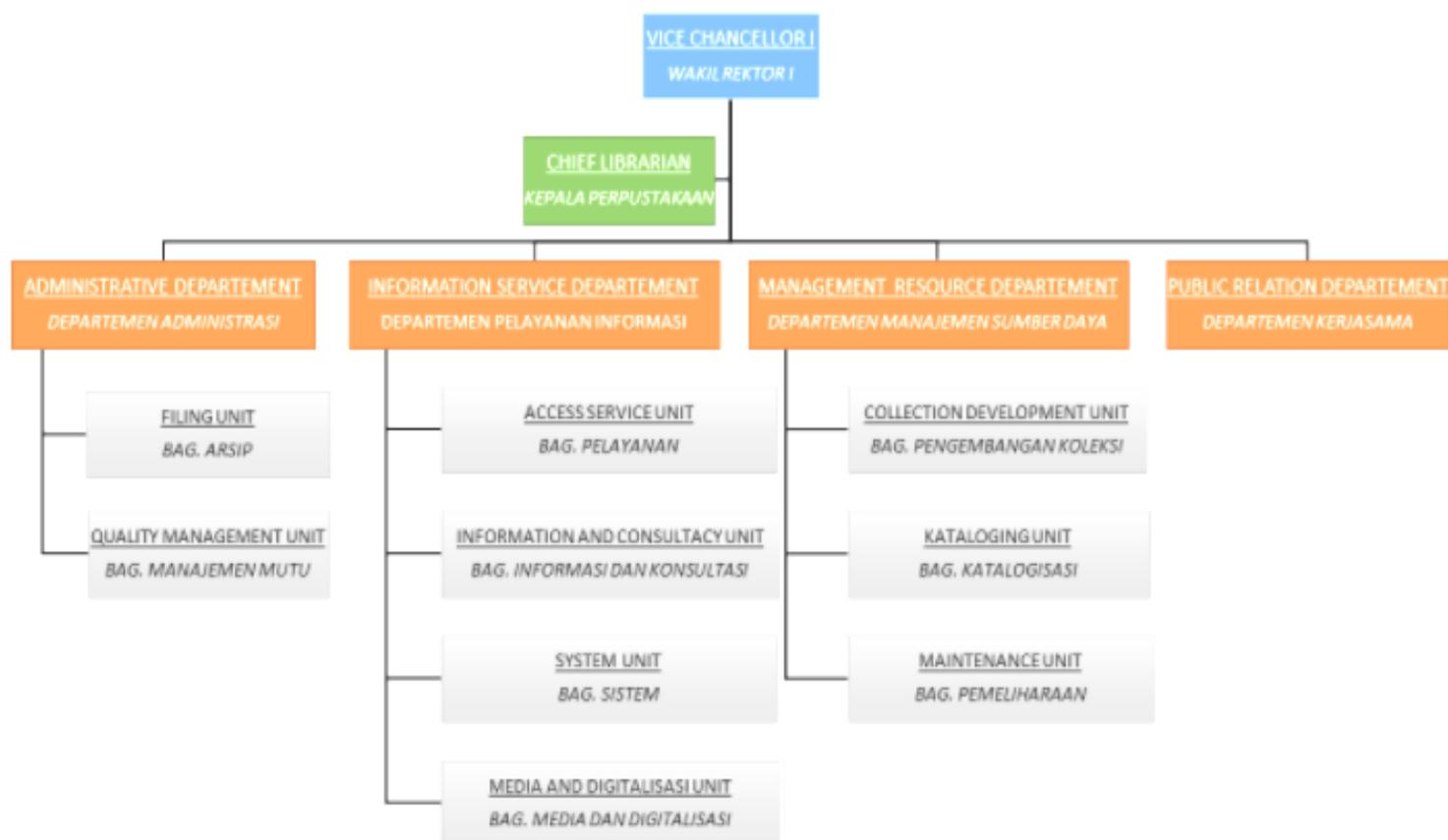
Perpustakaan yang tersedia di UUI dilengkapi dengan buku-buku yang relevan dengan bidang informatika dan komputer untuk program studi Teknik Informatika, Sistem Informasi, Manajemen Informatika dan Komputerisasi Akuntansi. Jumlah item buku yang tersedia lebih dari 500 judul buku, yang dapat

⁹²<http://library.uui.ac.id/statis-13-misi-library-uui.html>, diakses pada tanggal 5 Juli 2021.

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:⁹³

Struktur Organisasi Perpustakaan



⁹³<http://library.uui.ac.id/statis-15-struktur-organisasi-perpustakaan.html>, di akses pada tgl 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 (UII) dapat dimanfaatkan oleh mahasiswa, dosen, karyawan dan alumni UII 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”.⁹⁴Dalam pengembangannya, Perpustakaan UII 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 (UII) dikelola dengan kebijakan yang dikeluarkan oleh Kepala Perpustakaan. Tujuannya adalah untuk meningkatkan pelayanan perpustakaan agar lebih baik. Aspek kebijakan tersebut terfokus pada pelayanan *online*, berupa kewajiban bagi pengelola perpustakaan, dalam hal ini

⁹⁴Sumber: *Buku Panduan Akademik Fakultas Ekonomi Universitas Ubudiyah Indonesia*.

para staf atau pustakawan agar informasi yang dimuat di dalam *website* diperbarui secara berkala.

B. Hasil Penelitian dan Pembahasan

1. Bentuk-Bentuk Pelayanan Berbasis *Web* pada Perpustakaan Universitas Ubudiyah Indonesia

Perpustakaan di perguruan tinggi saat ini sudah beralih dan dikembangkan dari sebelumnya manual menjadi digital, bahkan pada bagian-bagian tertentu telah diarahkan kepada pelayanan perpustakaan berbasis online menggunakan situs *web* tersendiri. Perpustakaan Universitas Ubudiyah Indonesia (UII) merupakan salah satu di antara perpustakaan yang ada di Aceh yang sudah mengembangkan sistem pelayanan berbasis *web*.

Pelayanan perpustakaan berbasis *web* di Universitas Ubudiyah Indonesia telah dikembangkan relatif cukup lama. Menurut keterangan Fitriyanti, selaku staf di Perpustakaan UII menyebutkan bahwa penggunaan *web* sebagai pusat layanan perpustakaan sudah dilakukan sejak lama, tepatnya pada tahun 2014.⁹⁵ Keterangan ini juga dapat dikonfirmasi melalui situs *web* <http://library.uui.ac.id/>,⁹⁶ bahwa saat pertama kali situs tersebut dibuat pada tahun 2014, proses pelayanan perpustakaan mulai dikembangkan melalui media online. Keterangan di atas menunjukkan bahwa layanan berbasis *web* relatif baru namun proses pengembangannya justru dianggap cukup baik.

Terkait dengan bentuk-bentuk pelayanan berbasis *web*, khususnya di bidang referensi di perpustakaan UII menyediakan layanan akses minimal dua

⁹⁵Wawancara dengan Fitriyanti, Staf Perpustakaan Universitas Ubudiyah Indonesia (UII) pada tgl 16 Juni 2021.

⁹⁶Diakses melalui: <http://library.uui.ac.id/download.html>, tgl 5 Juli 2021.

informasi yaitu informasi koleksi buku secara online melalui katalog *Online Public Access Catalog* (OPAC) dan layanan jurnal (Portal E-Journal).

a. Layanan *Online Public Access Catalog* (OPAC)

Layanan yang diberikan dalam katalog OPAC ini di antaranya ialah peminjaman dan pengembalian buku, kemudian akses untuk mencari buku yang dibutuhkan mahasiswa. Melalui katalog OPAC ini, pihak pemustaka bisa memulai penelusuran koleksi informasi buku mencari kebutuhan bahan yang dibutuhkan.

Penulis sempat melakukan wawancara dengan Ratna, selaku staff perpustakaan. Menurutnya, sistem layanan berbasis web khusus pencarian bahan koleksi melalui basis data katalog OPAC. Dalam layanan ini, para mahasiswa yang menginginkan referensi dapat melakukan akses data buku secara online, dan dapat melakukan peminjaman, mengecek buku yang ada di perpustakaan apakah tersedia atau tidak, baik karena data buku belum diinput (katagologisasi), maupun karena sudah dipinjam sebelumnya.⁹⁷

Proses pencarian informasi koleksi buku oleh pemustaka bisa secara langsung melakukan komunikasi pada pustakawan melalui call center atau bisa juga dalam bentuk mengirim email. Tahap selanjutnya adalah proses pencarian buku oleh pustakawan yang diinginkan pemustaka secara manual (dalam arti mencari buku ke rak-rak buku yang tersedia).

Pada tahap ini, ada dua kemungkinan:⁹⁸

⁹⁷Wawancara dengan Ratna, Staff Perpustakaan Universitas Ubudiyah Indonesia, pada tgl 15 Juni 2021.

⁹⁸Marniati, dkk, *Pedoman Layanan Perpustakaan Budiyyah Binti A. Wahab*, (Banda Aceh: Universitas Ubudiyah Indonesia, 2015), 37.

- 1) Apabila buku ada, maka pihak pustakawan menghubungi pemustaka agar datang ke perpustakaan untuk mengambil koleksi.
- 2) Apabila buku tidak ada, maka pustakawan biasanya akan memberi tawaran koleksi buku yang lain yang relevan dengan yang dicari dan diinginkan pemustaka. Pemustaka bebas memilih untuk menolak atau menerimanya.

Pola layanan OPAC seperti tersebut di atas cenderung sama seperti pelayanan di perpustakaan lainnya. Secara prinsip, pelayanan dalam bentuk OPAC ini dikhususkan untuk layanan informasi referensi dan koleksi buku yang ada di perpustakaan Universitas Ubudiyah Indonesia. Tiga aspek jenis layanan OPAC seperti tersebut di atas (peminjaman, pengembalian, ataupun mencari informasi buku yang dibutuhkan pemustaka) merupakan pelayanan yang sifatnya sudah dalam bentuk digitalisasi dan aksesnya juga memakai server dan dilakukan secara online (akses internet).

b. Layanan Jurnal (Portal E-Journal)

Layanan jurnal yang disajikan dalam situs *web* perpustakaan UII melalui portal khusus yaitu e-journal. Dalam layanan ini, mahasiswa atau pemustaka bisa mengakses berbagai referensi dalam bentuk jurnal. Layanan portal e-journal ini menyediakan penelusuran artikel dan jurnal. Jurnal atau artikel yang dimuat secara keseluruhan merupakan jurnal yang dipublikasi dalam bentuk PDF, sementara spesifikasinya terdiri dari tiga jenis jurnal yaitu:

- 1) Jurnal ilmiah kesehatan UUI
- 2) Jurnal seminar nasional ilmiah komputer UUI
- 3) Jurnal ilmiah pada tingkat internasional UUI.⁹⁹

Selain tiga bentuk jurnal di atas, juga dimuat jurnal yang berasal dari prodi, di antaranya adalah:

- 1) Jurnal Komputer Akutansi
- 2) Jurnal Manajemen Informatika
- 3) Jurnal D-III Kebidanan
- 4) Jurnal Kesehatan Masyarakat
- 5) Jurnal Teknik Informatika
- 6) Jurnal D-IV Kebidanan
- 7) Jurnal Sistem Informasi

Dalam layanan jurnal ini, disediakan layanan berbentuk penelusuran jurnal dan artikel jurnal, layanan pengarsipan jurnal, layanan baca jurnal di dalam bentuk elektronik, digitalisasi atau melalui proses akses internet. Jenis layanan jurnal ini sama persis seperti bentuk layanan OPAC, namun begitu yang membedakan hanyalah bentuk referensi yang akan diakses oleh para pemustaka.

⁹⁹Wawancara dengan Ratna, Staff Perpustakaan Universitas Ubudiyah Indonesia, pada tgl 16 Juni 2021.

2. Efektivitas Pelayanan Berbasis Web pada Perpustakaan Universitas Ubudiyah Indonesia

Pelayanan merupakan salah satu unsur penting dalam pola operasionalisasi perpustakaan. Dalam bidang pelayanan publik di pemerintahan, pelayanan masuk dalam salah satu indikator dari *good governance*.¹⁰⁰ Pelayanan pada perpustakaan sudah mengalami perubahan dari sebelumnya manual menjadi berbasis online dan digital, menggunakan akses tertentu melalui situs *web* perpustakaan.

Bentuk pelayanan berbasis *web* saat ini menjadi bagian penting pelayanan perpustakaan di tengah perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi informasi yang begitu pesat. Penggunaan *web* sebagai pusat layanan sebetulnya bukan hanya digunakan pada perpustakaan saja, akan tetapi hampir digunakan di setiap instansi publik, lembaga, birokrasi dan pemerintahan. Ini selaras dengan ulasan Fitriyanti, bahwa penggunaan *web* sebagai pusat pelayanan publik, termasuk mahasiswa atau umum di perpustakaan, merupakan pilihan yang memang harus diambil oleh para pimpinan. Hal ini di samping memberikan kemudahan dalam pelayanan publik baik pemustaka maupun pustakawan, juga secara langsung sebagai apresiasi terhadap temuan-temuan aplikasi keilmuan yang berkembang saat ini.¹⁰¹

Keterangan serupa juga dapat ditemukan dalam ulasan Kasiyanto Kasemin, bahwa penerapan teknologi informasi dan komunikasi di sektor pelayanan publik ialah dalam rangka meningkatkan mutu layanan publik. Bahkan, peranan teknologi informasi ini memberi peranan penting dalam sektor publik, seperti dari hasil survei Pricewaterhouse Cooper pada tahun 2003 dan 2005, yang

¹⁰⁰ Abdul Manan, *Politik Hukum*, (Jakarta; Kencana Prenada Media Group, 2016), 338.

¹⁰¹ Wawancara dengan Fitriyanti, Staff Perpustakaan Universitas Ubudiyah Indonesia, pada tgl 16 Juni 2021.

menunjukkan persentase tinggi penggunaan teknologi informasi komunikasi dalam pelayanan masyarakat (publik).¹⁰²

Begitupun dalam proses pemberian layanan perpustakaan, penggunaan dan pemanfaatan teknologi informasi menjadi sangat diperlukan. Pelayanan berbasis *web*, seperti yang digunakan oleh perpustakaan Universitas Ubudiyah Indonesia, idealnya menjadikan proses pelayanan menjadi baik. Apabila dilihat dalam visi dan misi perpustakaan UUI, maka ditemukan bahwa pelayanan yang efektif dan efisien menjadi tujuan utama yang ingin diberikan perpustakaan kepada para pemustaka. Hanya saja, hingga saat ini, tujuan, visi misi tersebut cenderung belum sepenuhnya dapat dicapai. Pelayanan berbasis *web* secara khusus cenderung masih belum efektif. Hal ini dapat dilihat dari tidak terpenuhinya media atau indikator efektivitas sebagaimana akan dijelaskan secara lebih jauh di bagian ini.

Pada bab terdahulu, telah disebutkan bahwa indikator-indikator efektivitas cukup beragam sesuai dengan objek yang ingin dicari efektivitasnya. Dalam bidang pelayanan, sekurang-kurangnya bisa mengacu pada tiga indikator yang dirumuskan oleh Sharma, sebagaimana dikutip oleh Hessel, yang terdiri dari produktivitas atau *output*, kemampuan menyesuaikan diri dengan perubahan yang ada, dan juga tidak ada hambatan atau kendala.¹⁰³ Ketiga indikator efektivitas pelayanan ini hendaknya dapat dipenuhi secara kumulatif, bukan alternatif. Sehingga, satu saja dari tiga jenis indikator efektivitas pelayanan di atas tidak terpenuhi, maka pelayanan yang ada sudah dapat dinyatakan tidak efektif. Untuk

¹⁰²Kasiyanto Kasemin, *Agresi Perkembangan Teknologi Informasi: Sebuah Bunga Rampai Hasil Pengkajian & Pengembangan Penelitian tentang Perkembangan Teknologi Informasi* (Jakarta Kencana Prenada Media Group, 2015),141.

¹⁰³Hessel Nogi S. Tangkilisan, *Manajemen Publik* (Jakarta: Gramedia Widisarana Indonesia 2005). 140.

bisa memperjelas efektivitas pelayanan berbasis *web* pada perpustakaan Universitas Ubudiyah Indonesia di atas, maka pada bagian ini akan dikemukakan dan dianalisis secara lebih jauh terkait uraian ketiga indikator tersebut di bawah ini:

a. Produktivitas atau *output*

Produktivitas merupakan suatu konsep yang universal yang intinya membicarakan tentang upaya menciptakan lebih banyak jasa dan barang-barang sebagai produk suatu pelayanan.¹⁰⁴ Indikator efektivitas pada segmen produktivitas menunjukkan satu variabel terkait pernyataan sejauhmana layanan berbasis *web* ini mampu menyediakan fasilitas dan layanan yang dibutuhkan oleh pemustaka dari perpustakaan yang dimaksud. Pada layanan berbasis *web* yang dilaksanakan oleh perpustakaan Universitas Ubudiyah Indonesia, indikator efektivitas pada segmen produktifitas cenderung belum terpenuhi secara baik. Layanan berbasis *web*, baik di dalam bentuk kategori OPAC maupun E-Journal sebetulnya belum bisa mengakomodasi produksi bahan kepustakaan (koleksi buku) yang diinginkan pemustaka. Masih ada bahan-bahan atau koleksi buku yang belum dilakukan digitalisasi, sehingga pemustaka terpaksa untuk langsung mencari bahan referensi secara manual ke perpustakaan.

Menurut Ratna, pelayanan dengan berbasis *web* yang dilaksanakan perpustakaan Universitas Ubudiyah Indonesia dari semenjak dibentuk dan

¹⁰⁴Darmadi, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, (Yogyakarta: Deepublish, 2018), 309.

hingga saat ini sudah dijelaskan secara maksimal, meskipun ada beberapa hal yang masih menjadi PR perpustakaan, di antaranya adalah digitalisasi semua bahan kepustakaan yang relevan untuk UUI masih belum semuanya terakomodasi.¹⁰⁵

Penulis juga sempat melakukan wawancara dengan mahasiswa pada Universitas Ubudiyah Indonesia, yang pernah bahkan sering menggunakan jasa layanan berbasis *web* di perpustakaan UUI, di antaranya Rosi Minarti menyatakan bahwa ada beberapa bahan yang ia akses di OPAC, juga bahan dalam bentuk jurnal pada layanan portal E-Journal yang belum tersedia dan belum bisa diakses.¹⁰⁶ Begitupun diungkapkan Nur Amalia, bahwa koleksi buku yang tersedia di layanan *web*, khususnya untuk kategori OPAC masih terbatas. Artinya, ada beberapa bahan pustaka yang belum dilakukan proses digitalisasi.¹⁰⁷

b. Kemampuan menyesuaikan diri dengan perubahan yang ada

Salah satu indikator efektivitas lainnya adalah kemampuan pada saat menyesuaikan diri dengan perubahan yang ada. Untuk indikator ini, tampak bahwa layanan berbasis *web* yang dilaksanakan perpustakaan Universitas Ubudiyah Indonesia sudah terpenuhi. Hal ini terlihat dari upaya pimpinan perusahaan dalam melakukan pengembangan demi pengembangan terhadap pelayanan berbasis *web*.

¹⁰⁵Wawancara dengan Ratna, Staff Perpustakaan Universitas Ubudiyah Indonesia, pada tgl 16 Juni 2021.

¹⁰⁶Wawancara dengan Rosi Minarti, Mahasiswi Universtas Ubudiyah Indonesia, pada Tgl 15 Juni 2021.

¹⁰⁷Wawancara dengan Nur Amalia, Mahasiswi Universtas Ubudiyah Indonesia, pada Tgl 15 Juni 2021.

Pada awalnya, proses layanan yang diberikan perpustakaan ialah di dalam bentuk pelayanan manual dan bersifat langsung (*direct services*), dan saat ini sudah dikembangkan dengan memanfaatkan teknologi informasi. Ini menunjukkan bahwa indikator kemampuan menyesuaikan diri dengan perubahan yang ada khususnya perubahan perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi sudah dapat dipenuhi secara baik.

c. Tidak ada hambatan atau kendala.

Indikator yang ketiga yang juga harus dipenuhi dalam menganalisis efektivitas pelayanan adalah ada tidaknya kendala dan hambatan dihadapi pada saat pelaksanaan layanan. Dalam konteks pelayanan berbasis *web* yang dilakukan dalam pelayanan perpustakaan Universitas Ubudiyah Indonesia hingga saat ini ditemukan adanya beberapa hambatan, baik yang bersifat internal maupun eksternal. Kendala internal adalah terletak pada sistem dan operasional situs *web* itu sendiri. Di dalam keterangan Ratna, hambatan dan kendala yang dihadapi dalam layanan berbasis *web* adalah sering kali terjadi *error* sistem pencarian. Dalam keterangannya disebutkan sebagai berikut:

*“Pelayanan perpustakaan berbasis web memudahkan pustakawan sekaligus pemustaka di dalam mengakses koleksi buku atau jurnal yang diinginkan. Hanya saja, sampai saat ini, kendala jaringan sering terjadi sehingga banyak keluhan dari beberapa pemustaka. Kendala tersebut sebetulnya bukan hanya dialami oleh sistem perpustakaan UUI, tetapi hampir ditemukan di setiap pelayanan publik dengan menggunakan situs web”.*¹⁰⁸

Ini selaras dengan keterangan Rosi Minarti, salah satu mahasiswa di Universitas Ubudiyah Indonesia, yang menerangkan sebagai berikut:

¹⁰⁸Wawancara dengan Ratna, Staff Perpustakaan Universitas Ubudiyah Indonesia, pada Tgl 16 Juni 2021.

“kendala yang sering dialami adalah koneksi untuk mengakses koleksi buku terkadang terputus, dan bahkan gagal, karena jaringan internet yang tidak atau kurang baik. Karena itu, mahasiswa atau pemustaka lainnya terpaksa melakukan pencarian langsung ke rak-rak buku secara manual”.¹⁰⁹

Adapun kendala eksternal dalam layanan berbasis *web* ini seperti kurangnya teknisi yang dapat melakukan perbaikan secara cepat pada saat sistem *error*, kemudian ada juga mahasiswa yang tidak paham dalam upaya mengoperasikannya. Ada juga mahasiswa tidak mengerti mengaplikasikan layanan berbasis *web*, hal ini terbukti dari wawancara penulis dengan salah seorang mahasiswi dan juga staf perpustakaan UUI. Nur Amalia, merupakan salah seorang mahasiswa UUI yang menyebutkan ada banyak mahasiswa/i, apalagi angkatan baru (mahasiswa baru) yang belum memahami pola pengoperasian layanan berbasis *web* secara menyeluruh, sehingga layanan tersebut dianggap perlu dikombinasikan pula dengan sosialisasi terhadap petunjuk penggunaan *web* oleh pihak perpustakaan.¹¹⁰ Wilatul Adiyah juga menjelaskan hal serupa, bahwa *error* koneksi pada saat akses informasi buku dan ketidaktahuan sebagian mahasiswa dalam mengoperasikan *web* menjadi kendala yang umum ditemukan dalam sistem pelayanan berbasis *web* pada Perpustakaan Universitas Ubudiyah Indonesia.¹¹¹

¹⁰⁹Wawancara dengan Rosi Minarti, Mahasiswi Universtas Ubudiyah Indonesia, pada Tgl 15 Juni 2021.

¹¹⁰Wawancara dengan Nur Amalia, Mahasiswi Universitas Ubudiyah Indonesia, pada tgl 15 Juni 2021.

¹¹¹Wawancara dengan Wilatul Adiyah, Mahasiswi Universitas Ubudiyah Indonesia, pada tgl 15 Juni 2021.

Keterangan serupa disebutkan oleh Ratnabahwa di samping kendala koneksi yang terganggu, juga masih ditemukan adanya mahasiswa yang belum paham dan mengerti mengaplikasikan situs *web* perpustakaan. Ia juga menambahkan,¹¹²

Mengacu pada uraian di atas, dapat dipahami bahwa tidak semua indikator efektifitas pelayanan dapat dipenuhi dalam pelaksanaan pelayanan berbasis *web* di perpustakaan Universitas Ubudiyah Indonesia. Dari tiga indikator efektivitas di atas hanya ada satu indikator saja yang dapat dipenuhi, yaitu indikator kemampuan menyesuaikan diri dengan perubahan yang ada. Sementara itu, untuk dua indikator lainnya, yaitu produktivitas (*output*) dan tidak adanya hambatan dan kendala dalam proses pelaksanaan pelayanan justru tidak terpenuhi secara baik.

Dalam teori efektivitas, disebutkan bahwa semua indikator efektivitas yang ada bersifat kumulatif, yaitu harus semua indikator terpenuhi. Suatu pelayanan bisa dikatakan efektif apabila ketiga indikator tersebut dapat terpenuhi dengan baik, dan sebaliknya apabila salah satu indikatornya tidak dapat dipenuhi, maka layanan dapat dinyatakan tidak efektif. Untuk kasus pelayanan berbasis *web* perpustakaan Universitas Ubudiyah Indonesia, justru ditemukan dua indikator yang hingga saat ini masih belum dipenuhi secara baik, yaitu produktivitas dan adanya kendala pada layanannya, baik kendala internal maupun eksternal seperti telah dikemukakan di atas.

Sebagai pembandingan, penulis mendapatkan bahwa ada penelitian-penelitian yang juga menemukan kendala pada saat menjalankan layanan berbasis

¹¹²Wawancara dengan Ratna, Staff Perpustakaan Universitas Ubudiyah Indonesia, pada tgl 16 Juni 2021.

web. Husin Nanda Perwira telah melakukan penelitian di SMK Muhammadiyah 1 Yogyakarta terkait sistem informasi perpustakaan berbasis *web*. Dalam temuan penelitiannya, disebutkan bahwa salah satu diantara kendala yang dapat diidentifikasi adalah ada kendala dalam sistem pencarian (*error system*).¹¹³ Ini menunjukkan bahwa kendala tersebut berlaku umum, bukan hanya dialami dalam layanan perpustakaan UUI saja akan tetapi juga ditemukan pada proses layanan di berbagai instansi, lembaga, atau birokrasi pemerintahan sekalipun.



¹¹³Husin Nanda Perwira, *Pengembangan Sistem Informasi Perpustakaan Berbasis Web di SMK Muhammadiyah 1 Yogyakarta*, (Skripsi), (Yogyakarta: Universitas Negeri Yogyakarta, 2015), 28.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Mengacu kepada pembahasan pada bab-bab terdahulu, maka dapat ditarik kesimpulan, bahwa dilihat dari efektivitas layanan berbasis *web* pada perpustakaan Universitas Ubudiyah Indonesia, maka pelayanannya cenderung belum terlaksana dengan efektif, karena tidak semua indikator efektifitas pelayanan dapat dipenuhi dalam pelaksanaan pelayanan perpustakaan Universitas Ubudiyah Indonesia. Dari tiga indikator efektivitas, hanya ada satu indikator saja yang dapat dipenuhi, yaitu indikator kemampuan menyesuaikan diri dengan perubahan yang ada. Adapun untuk dua indikator yang lainnya yaitu produktivitas (output) dan tidak ada hambatan atau kendala dalam proses pelaksanaan pelayanan .Bentuk-bentuk layanan berbasis web pada Perpustakaan Universitas Ubudiyah Indonesia Banda Aceh adalah terdiri dari layanan pencarian koleksi buku dalam bentuk Online Public Access Catalog (OPAC) dan layanan jurnal (Portal E-Journal).

B. Saran

Dari hasil penelitian tersebut, maka terdapat beberapa rekomendasi yang dapat diajukan, yaitu sebagai berikut:

1. Bagi pihak-pihak terkait, khususnya pihak Perpustakaan Universitas Ubudiyah Indonesia Banda Aceh, perlu mengadakan referensi-referensi yang terbaru, dan

memperbanyak koleksi buku, sehingga kebutuhan perpustakaan pemustaka dapat dipenuhi.

2. Pustakawan juga perlu melakukan input data secara massif mengenai buku-buku yang belum terdata secara menyeluruh pada sistem pencarian, khususnya pada sistem OPAC. Hal ini dilakukan agar memudahkan pemustaka di dalam mendapatkan literatur yang mereka cari.
3. Pihak perpustakaan juga perlu menambah staff di bidang teknis jaringan internet agar kendala *error system* dapat diperbaiki.



DAFTAR PUSTAKA

- Abdul Kadir dan Terra Ch. Triwahyuni, *Pengenalan Teknologi Informasi*, edisi kedua, Yogyakarta: Andi Offset, 2005.
- Abdul Rahman Nur, *Algemene Beginselen van Behoorlijk Bestuur: Konsepsi Negara Nachwachtesstaat Menuju Negara Welfare Staat dalam Menata Kota Palopo*, Palopo: Guepedia, 2018.
- _____, *Konsepsi Negara Nachwachtes Staat Menuju Negara Welfare Staat dalam Menata Kota Palopo*, Palopo: Guepedia, 2018.
- Abdurahman Fathoni, *Metodologi Penelitian dan Teknik Penyusunan Skripsi* Jakarta: Rineka Cipta, 2005.
- Aceng Rachmat, dkk., *Filsafat Ilmu Lanjutan*, Cet. 3, Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2015.
- Achmad W. Munawwir dan M. Fairuz, *Kamus al-Munawwir: Indonesia Arab*, Surabaya: Pustaka Progressif, 2007.
- Ajat Rukajat, *Penelitian Pendekatan Kualitatif*, Yogyakarta: Budi Utama, 2018.
- Ajip Rosidi, *Kamus Istilah Sastra Indonesia*, Bandung: Dunia Pustaka Jaya, 2018.
- Alie Humaedi, *Etnografi Bencana: Menakar Peran Para Pemimpin Lokal dalam Pengurangan Resiko Bencana*, Yogyakarta: LKiS, 2015.
- Andi Prastowo, *Sumber Belajar & Pusat Sumber Belajar Teori & Aplikasinya di Sekolah/ Madrasah*, Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2018.
- Basrowi, *Memahami Penelitian Kualitatif*, Jakarta: Rineka Cipta, 2008.
- Darmono, *Perpustakaan Sekolah: Pendekatan Aspek Manajemen & Tata Kerja*, Jakarta: Grasindo Gramedia Widiasarana Indonesia, 2007.
- Edy Sutrisno, *Budaya Organisasi*, Cet. 5, Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2018.
- Elva Rahma, *Akses dan Layanan Perpustakaan Teori dan Aplikasi*, Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2018.
- Farnisca Rahayuningsih, *Mengukur Kepuasan Pemustaka Menggunakan Metode libQU Al+TM*, Yogyakarta: Graha Ilmu, 2015.
- Gebriel Maniagasi, *Memahami Perilaku Birokrasi Pelayanan Publik*, Jayapura: Badan Penelitian dan Pengembangan Daerah Kabupaten, 2016.

- Hans Wehr, *A Dictionary of Modern Written Arabic*, New York: Spoke Language Service 1976.
- Hartono, *Transformasi Perpustakaan dalam Ekosistem Digital: Konsep Dasar, Literasi Digital dan Organisasi Informasi*, Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2020.
- Hessel Nogi S. Tangkilisan, *Manajemen Publik*, Jakarta: Gramedia Widisarana Indonesia, 2005.
- Joao Muni, *Aspek-Aspek Desentralisasi Teori & Aplikasi State Border Governance Timor Leste-Indonesia*, Jakarta: Qiara Media, 2019.
- John M. Echols dan Hassan Shadily, *Kamus Indonesia Inggris*, Edisi Ketiga, Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 1992.
- Kurhayadi, Yeti Rohayati, dan Bambang Sucipto, *Kebijakan Publik di Era Digitalisasi*, Yogyakarta: Deepublish, 2020.
- Lasa, *Menejemen Perpustakaan*, Yogyakarta: Gama Media, 1994.
- Lely Indah Mindarti, *Manajemen Pelayanan Publik: Menuju Tata Kelola yang Baik*, Cet. 1, Malang: UB Press, 2016.
- Abdul Manan. *Dinamika Politik Hukum di Indonesia*, Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2018.
- Abdul Manan. *Politik Hukum: Studi Perbandingan dalam Praktik Katatanegaraan Islam dan Sistem Hukum Barat*, Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2016.
- Moh. Kasiram, *Metodelogi Penelitian Refleksi Pengembangan dan Penguasaan Metodologi Penelitian*, Malang: UIN Malang, 2008.
- Muhammad Sawir, *Birokrasi Pelayanan Publik: Konsep, Teori, & Aplikasi*, Yogyakarta: Deepublish, 2020.
- Pawit M. Yusuf, *Ilmu Informasi, Komunikasi, dan Kepustakaan*, Jakarta: Bumi Aksara, 2009.
- Pawit Muhammad Yusuf, *Pedoman Penyelenggaraan Perpustakaan Sekolah*, Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2013.
- Potter, dkk, *Pengantar Teknologi Informasi*, Terj: Deny Arnos Kwary dan Dewi Fitria Sari, edisi 3, Jakarta: Salemba Infotek, 2006.
- Ratminto, dkk., *Pelayanan Prima: Pedoman Penerapan Momen Kritis Pelayanan dari A Sampai Z*, Yogyakarta: UGM Press, 2018.

- Richardus Eko Indrajit, *Elektronik Government: Konsep Pelayanan Publik Berbasis Internet dan Teknologi Informasi*. Jakarta: STIMIK PERBANAS, 2006.
- Rini Sovia dan Jimmy Febio, “*Membangun Aplikasi E-Library Menggunakan Html, Php Script, dan Mysql Database*”. Jurnal: “Teknologi Informasi & Pendidikan”. Volume 3, No. 1, Maret 2011.
- Rita Fitri Tinambunan, *Pemanfaatan Layanan Internet pada Perpustakaan*. Jurnal: “al-Kuttab”, 3, No. 2, Agustus 2016.
- Rosania, “Pengaruh Kegunaan, Kualitas Informasi dan Kualitas Interaksi Layanan *Website* Perpustakaan Universitas Riau terhadap Kepuasan Pengguna”. *Jurnal FISIP UR*, 3, No. 2, Oktober 2016.
- Saifuddin Azwar, *Metode Penelitian*, Yogyakarta: Pustaka pelajar, 1998.
- Sentot Imam Wahjono, dkk., *Pengantar Bisnis*, Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2018.
- Sudirman Anwar, Said Maskur, & Muhammad Jailani, *Manajemen Perpustakaan*, Riau: Indragiri Dot Com, 2019.
- Sugiyono, *Memahami Penelitian Kualitatif*, Jakarta: Alfabeta, 2013.
- _____, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D* Bandung: Alfabeta, 2014.
- Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*, Jakarta: Rineka Cipta, 2010.
- Taufiqurokhman dan Evi Satispi, *Teori dan Perkembangan Manajemen Pelayanan Publik*, Tangerang: UMJ Press, 2018.
- Tim Pustaka Phoenix, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, Jakarta: Pustaka Phoenix, 2009.
- Tim Redaksi, *Kamus Bahasa Indonesia*, Jakarta: Pusat Bahasa Depdiknas, 2008.
- Yaya Suhendar, *Panduan Petugas Perpustakaan: Cara Mengelola Perpustakaan Sekolah Dasar*, Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2014.
- Zulkifli Arsyah, *Manajemen Sistem Informasi*, Jakarta: Gramedia Pustaka Utama,



**SURAT KEPUTUSAN
DEKAN FAKULTAS ADAB DAN HUMANIORA UIN AR-RANIRY
Nomor 1215A/Un.08/FAH/FP.004/12/2020
TENTANG**

**PENGANTARAN PEMBIMBING SKRIPSI
BAGI MAHASISWA FAKULTAS ADAB DAN HUMANIORA UIN AR-RANIRY BANDA ACEH**

DEKAN FAKULTAS ADAB DAN HUMANIORA UIN AR-RANIRY BANDA ACEH

- Menimbang :**
- a. Bahwa untuk kelancaran 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 cukup 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 2000 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 Nomor 12 Tahun 2014, tentang Organisasi dan Tata Kerja UIN Ar-Raniry Banda Aceh,
 7. Keputusan Menteri Keuangan Nomor 29/PMK/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.

MENUTUSKAN :

- Menetapkan :** Surat Keputusan Dekan Fakultas Adab dan Humaniora UIN Ar-Raniry tentang pengangkatan pembimbing skripsi bagi mahasiswa Fakultas Adab dan Humaniora UIN Ar-Raniry.

Penama : Menunjuk saudara :

1. Dr. Muhammad Nash, M.Hum (Pembimbing Pertama)
2. Aswadi, M.P. (Pembimbing Kedua)

Untuk membimbing skripsi mahasiswa

Nama : Ade Uliah
NIM : 152503047
Prodi : S1 Ilmu Perpustakaan
Jadal : Analisis Efektivitas Pelayanan Berbasis web Pada Perpustakaan Universitas
[Ilmuadityah Imdarinda]

- Kedua :** Surat Keputusan ini masih berlaku sejak tanggal ditetapkan, dengan ketentuan bahwa apabila sesuatu akan diubah dan diperbaiki kembali sebagaimana mestinya apabila terdapat ketidakeben dalam surat keputusan ini.

Ditetapkan di : Banda Aceh
Pada Tanggal : 14 Desember 2020 H
29 Rabiul Akhir 1442

Dekan

Lampiran :

1. Daftar UIN Ar-Raniry
2. Dekan Fakultas Adab dan Humaniora UIN Ar-Raniry.
3. Skripsi Page 2-1 Ilmu Perpustakaan Fakultas Adab dan Humaniora UIN Ar-Raniry.
4. Yang bersangkutan untuk ditugaskan dan diteliti apakah
5. Jaga

18/3/2021

Document



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

Nomor : 332/Un.08/FAH.I/PP.00.9/03/2021
 Lamp : -
 Hal : *Penelitian Ilmiah Mahasiswa*

Kepada Yth,
 Rektor Universitas Ubudiyah Indonesia

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

Nama/NIM : ADE ULFAH / 150503087
 Semester/Jurusan : XII / Ilmu Perpustakaan
 Alamat sekarang : Desa Lamteh Dayah, Kecamatan Sukamakmur, Kabupaten Aceh besar

Saudara yang tersebut namanya diatas benar mahasiswa Fakultas Adab dan Humaniora bermaksud melakukan penelitian ilmiah di lembaga yang Bapak pimpin dalam rangka penulisan Skripsi dengan judul *Analisis Efektifitas Pelayanan Berbasis Web pada Perpustakaan Universitas Ubudiyah Indonesia*

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

Banda Aceh, 19 Maret 2021
 an. Dekan
 Wakil Dekan Bidang Akademik dan Kelembagaan,



Berlaku sampai : 19 Juli 2021

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



Hal : Balasan surat penelitian

Banda Aceh, 15 Juni 2021

Lamp : -

Kepada Yth,
Ketua Jurusan S-1 Perpustakaan
Di tempat

Dengan Hormat,
Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Dina Rarima, S.IP
Jabatan : Staf Perpustakaan Universitas Ubudiyah Indonesia
Menerangkan bahwa,

Nama : Ade Ulfah
NIM : 150503087
Mahasiswa : UIN Ar-Raniry Fakultas Adab dan Humaniora Prodi S-1 perpustakaan

Telah kami setuju untuk melaksanakan penelitian pada perpustakaan kami sebagai syarat penyusunan skripsi dengan judul:

" Analisis efektifitas pelayanan berbasis web pada perpustakaan univesitas ubudiyah Indonesia"

Demikian surat ini kami sampaikan, dan atas kerjasamanya kami mengucapkan terimakasih.

Hormat kami,

Staf perpustakaan


Dina Rarima, S.IP