

**SISTEM PELAYANAN  
PADA PERPUSTAKAAN KEJAKSAAN TINGGI ACEH**

**KERTAS KARYA**

**OLEH**

**RIDHAYANTI**  
**NIM : 150504007**

**Mahasiswa Fakultas Adab dan Humaniora  
Program Diploma III Ilmu Perpustakaan**



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

**1439 H / 2018 M**

## KERTAS KARYA

Diajukan Kepada Fakultas Adab dan Humaniora Universitas Islam Negeri (UIN)  
Ar - Raniry Darussalam Banda Aceh Sebagai Salah Satu Beban Studi  
Program Diploma III Dalam Bidang Ilmu Perpustakaan

Diajukan Oleh :

**RIDHAYANTI**

**Mahasiswa Fakultas Adab dan Humaniora  
Jurusan Diploma III Ilmu Perpustakaan  
Nim : 150504007**

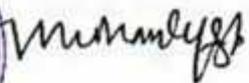
Disetujui oleh :

Pembimbing I



Fahmi Sofyan, MA  
NIP.19770121 2007101002

Pembimbing II



Muhammad Yusuf, S.Ag. SH  
NIP.19710930 19977031003

## LEMBARAN PENGESAHAN

Telah dibimbing / dibaca oleh Panitia Ujian Fakultas Adab dan Humaniora Universitas Islam Negeri (UIN) Ar-Raniry Darussalam Banda Aceh sebagai salah satu beban Studi Program Diploma III Dalam Bidang Ilmu Perpustakaan

**Nama : Ridhayanti**

**NIM : 150504007**

**Judul :**

**Sistem Pelayanan Pada Perpustakaan Kejaksaan Tinggi Aceh**

**Tanggal 02 Agustus 2018**

Pembimbing I



**Fahmi Sofyan, MA**  
NIP. 19770121200710 1 002



Pembimbing II

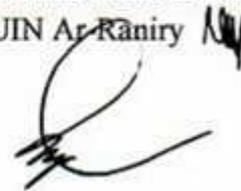
**Muhammad Yusuf, S.Ag. SH**  
NIP. 197109301997703 1 003

Ketua Prodi Studi  
Diploma III AIP



**Ruslan, MA**  
NIP. 19770101 200604 1 004

Mengetahui  
Dekan Fakultas Adab & Humaniora  
UIN Ar-Raniry



**Dr. Fauzi Ismail, M.Si**  
NIP. 19680511 199402 1 001

## KATA PENGANTAR



Segala puji dan syukur kepada Allah SWT yang telah memberikan rahmat, hidayah, kekuatan dan kesehatan kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan penulisan kertas karya yang berjudul “**Sistem Pelayanan Pada Perpustakaan Kejaksaan Tinggi Aceh**” . Shalawat beriring salam kepada Nabi Besar Muhammad SAW yang telah membawa Syiar Islam di atas muka bumi ini.

Adapun tujuan penulisan kertas karya ini adalah sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan Studi pada Program Diploma III Perpustakaan Fakultas Adab dan Humaniora UIN Ar-Raniry Darussalam Banda Aceh.

Untuk menyelesaikan kertas karya ini penulis telah banyak mendapatkan bantuan dan bimbingan secara langsung dan tidak langsung dari berbagai pihak, terutama sekali penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada yang terhormat Bapak Fahmi Sofyan, MA dan Bapak Muhammad Yusuf, S.Ag, SH selaku pembimbing laporan yang telah banyak meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan kepada penulis dalam menyelesaikan kertas karya ini.

Selanjutnya ucapan terima kasih penulis kepada:

1. Bapak Dr. Fauzi Ismail, M.Si sebagai Dekan Fakultas Adab dan Humaniora UIN Ar-Raniry Banda Aceh.
2. Bapak Ruslan, M.Si., M.LIS selaku Ketua Program Studi Diploma III Ilmu Perpustakaan UIN Ar-Raniry Banda Aceh.
3. Bapak Fahmi Sofyan, SS., MA selaku Sekretaris Program Studi Diploma III Ilmu Perpustakaan UIN Ar-Raniry Banda Aceh.
4. Bapak Mukhtaruddin, S.Ag., M.LIS sebagai Penasehat Akademik Fakultas Adab dan Humaniora UIN Ar-Raniry Banda Aceh.

5. Bapak Muhammad Yusuf, S.Ag, S.H selaku pembimbing yang telah membantu, meluangkan waktu dan membimbing penulis dalam menyelesaikan karya tulis ini.
6. Teristimewa kepada Ayahanda dan Ibunda yang telah membesarkan dengan penuh rasa kasih sayang serta memberikan dukungan dan bantuan baik material maupun moril sehingga penulis dapat menyelesaikan pendidikan pada Program Diploma III Ilmu Perpustakaan Fakultas Adab dan Humaniora UIN Ar-Raniry Banda Aceh. Semoga jerih payah dan jasa yang telah ayahanda dan Ibunda berikan kepada penulis mendapatkan balasan yang setimpal dari Allah SWT.
7. Teman – teman seperjuangan Angkatan 2015 yang telah memberikan dorongan dan semangat dalam menyelesaikan penyusunan kertas karya ini.

Penulis menyadari bahwa penyusunan kertas karya ini masih mempunyai banyak kekurangan. Untuk itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang sifatnya membangun untuk kesempurnaan penulisan selanjutnya. Semoga penulisan kertas karya ini bermanfaat khususnya bagi penulis dan secara umum bermanfaat bagi pembaca.

Akhirnya atas segala bantuan dan motivasi yang telah diberikan, tidak dapat penulis balas kecuali hanya kepada Allah SWT penulis memohon diberikan petunjuk dan hidayah-Nya, Amin Ya Rabbal ‘Alamin.

Banda Aceh, 02 Agustus 2018

Penulis

## DAFTAR ISI

<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>i</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>iii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>iv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah .....	3
C. Tujuan Penelitian .....	4
D. Penjelasan Istilah.....	4
E. Metode Penelitian.....	5
F. Sistematika Penulisan.....	6
<b>BAB II LANDASAN TEORI .....</b>	<b>8</b>
A. Pengertian Pelayanan .....	8
B. Hakikat Dan Fungsi Pelayanan .....	9
C. Sifat dan Sistem Pelayanan .....	11
D. Jenis-jenis Pelayanan .....	15
<b>BAB III HASIL PENELITIAN .....</b>	<b>21</b>
A. Gambaran Umum Tentang Perpustakaan Kejaksaan Tinggi Aceh ....	21
B. Sistem Pelayanan Pada Perpustakaan Kejaksaan Tinggi Aceh.....	28
C. Kendala yang dihadapi Pada Perpustakaan Kejaksaan Tinggi Aceh...	29
<b>BAB IV PENUTUP .....</b>	<b>31</b>
A. Kesimpulan .....	31
B. Saran.....	32
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>33</b>
<b>DAFTAR RIWAYAT HIDUP</b>	

## **DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran 1 : Surat Keputusan Tentang Pengangkatan Pembimbingan Kertas  
Karya Utama ( KKU )

Lampiran 2 : Daftar Lembar Wawancara

Lampiran 3 : Daftar Riwayat Hidup

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Masalah

Perpustakaan adalah suatu unit kerja yang berupa tempat penyimpanan koleksi bahan pustaka yang di atur secara sistematis dengan cara tertentu untuk digunakan secara berkesinambungan oleh pemakainya sebagai sumber informasi.<sup>1</sup> Perpustakaan sebagai penyedia informasi yang bersumber dari literature, baik literature yang tercetak maupun yang terekam (*book material* atau *non-book material*), harus mampu mendayagunakan koleksinya semaksimal mungkin. Pendayagunaan sumber informasi diperpustakaan, sangat tergantung pada citra layanannya. Layanan diperpustakaan menjadi parameter keberhasilan suatu perpustakaan. Perpustakaan telah menjadi sarana yang sangat penting untuk pengembangan sumber daya manusia, sehingga perpustakaan dituntut memberikan suatu sistem pelayanan yang terbaik bagi penggunaannya supaya perpustakaan tersebut dimanfaatkan secara terus menerus oleh pemakainya.<sup>2</sup>

Sistem pelayanan perpustakaan adalah suatu cara atau metode yang diberikan pada perpustakaan tersebut dalam pemberian pelayanan yang terbaik kepada pemustaka. Sistem pelayanan perpustakaan akan dianggap berhasil apabila pemakaiannya merasa puas dan menggunakan perpustakaan secara terus menerus. Sistem pelayanan yang baik juga akan berpengaruh terhadap peningkatan jumlah pengunjung perpustakaan setiap harinya. Perpustakaan akan memilih sistem yang paling cocok dengan pemakainya dan kesiapan petugas dan ketersediaan sarana dan prasarananya.<sup>3</sup> Layanan perpustakaan

---

<sup>1</sup> Staf Pengajar SMP Stella Duce Tarakanita Yogyakarta, *Membina Perpustakaan Sekolah*, (Yogyakarta: Kanisius, 1986), hal.17.

<sup>2</sup> Yoyo Yahyono, *Layanan perpustakaan: bahan ajar diklat calon pustakawan tingkat ahli*. (Jakarta: Perpustakaan Nasional RI, 2012), hal.14.

<sup>3</sup> Sutarno NS, *Manajemen Perpustakaan*, (Jakarta: Sagung Seto, 2006), hal.119

yang baik perlu menggunakan sistem tertentu. Sistem ini dipilah dengan berbagai pertimbangan. Hal ini disebabkan masing – masing sistem layanan memiliki kelebihan dan kekurangan. Adanya berbagai pilihan sistem layanan, memberikan keleluasaan bagi pengelola perpustakaan untuk menentukan pilihan sesuai situasi dan kondisi perpustakaan, dengan tetap memperhatikan kepuasan pengguna.<sup>4</sup>

Perpustakaan khusus merupakan perpustakaan yang didirikan untuk mendukung visi dan misi lembaga-lembaga dan instansi khusus. Perpustakaan tersebut berada pada suatu instansi atau lembaga tertentu, baik pemerintah maupun swasta, dan sekaligus sebagai pengelola dan penanggung jawabnya. Tugasnya pokoknya melayani pemakai dari kantor yang bersangkutan, sehingga koleksinya juga relatif terbatas yang berkaitan dengan misi dan tugas lembaga yang bersangkutan. Sementara sumber pembiayaan berasal dari anggaran instansi penyelenggara tersebut. Istilah khusus yakni berdinis atau bertugas melayani pegawai pada instansi yang bersangkutan. Kekhususan perpustakaan terletak pada pengelolaan, koleksi dan pemakai yang cukup terbatas. Koleksi perpustakaan walaupun relatif terbatas, biasanya terdapat sejumlah tambahan lainnya yang berisi hiburan dan pengetahuan umum, seperti majalah dan surat kabar. Dalam hal-hal tertentu, seperti untuk melakukan penelitian, perpustakaan tersebut dapat melayani pemakai dari luar instansi.<sup>5</sup>

Perpustakaan Kejaksaan Tinggi Aceh merupakan sebuah perpustakaan khusus yang bernaung dibawah Kantor Kejaksaan Tinggi Aceh. Perpustakaan Kejaksaan Tinggi Aceh juga merupakan sebuah instansi yang menyediakan informasi dan ilmu pengetahuan. Perpustakaan kejaksaan Tinggi Aceh memiliki jenis perpustakaan khusus, yang bersifat kedinasan karena keberadanya ditujukan untuk kebutuhan dalam hal pelayanan informasi pustaka dalam rangka mendukung pengembangan dan peningkatan lembaga

---

<sup>4</sup> Purwani Istiana, *Layanan Perpustakaan*, (Yogyakarta: Ombak, 2014), hal.13

<sup>5</sup> Sutarno NS, *Manajemen Perpustakaan*, (Jakarta: Sagung Seto, 2006), hal.38

maupun sumber daya manusia khususnya pegawai di lingkungan Kejaksaan Tinggi Aceh. Disamping itu sebagian besar koleksi yang paling utama yang dimiliki merupakan karya di bidang hukum dan peraturan perundang – undangan, dan memiliki koleksi umum sebagai perlengkapan koleksi perpustakaan.

Setiap perpustakaan, baik itu perpustakaan umum ataupun perpustakaan khusus harus mempunyai sistem pelayanan yang baik bagi pemustakanya karena kegiatan pelayanan diperpustakaan merupakan ujung tombak dalam penilaian pemustaka untuk terus menerus mengunjungi suatu perpustakaan. Penyelenggaraan layanan perpustakaan harus disesuaikan dengan kondisi tenaga perpustakaan dan kebutuhan penggunanya.

Pelayanan pengguna perpustakaan merupakan aktivitas perpustakaan dalam memberikan jasa layanan kepada pengguna perpustakaan, khususnya kepada anggota perpustakaan. Oleh karena itu pustakawan dan semua staf yang bekerja diperpustakaan wajib memiliki pengetahuan tentang prima dalam melayani penggunanya.

Berdasarkan pemaparan latar belakang diatas, penulis berminat untuk mengkaji dan meneliti seperti apakah sistem pelayanan pada Perpustakaan Kejaksaan Tinggi Aceh.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang diatas, maka yang menjadi permasalahan dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana Sistem Pelayanan Pada Perpustakaan Kejaksaan Tinggi Aceh ?
2. Apa saja kendala–kendala yang dihadapi pustakawan dalam memaksimalkan pelayanan pada Perpustakaan Kejaksaan Tinggi Aceh ?

### **C. Tujuan Penelitian**

Sesuai dengan rumusan masalah yang telah dikemukakan di atas, maka tujuan penelitian ini untuk mengetahui adalah:

1. Sistem Pelayanan Pada Perpustakaan Kejaksaan Tinggi Aceh.
2. kendala-kendala yang dihadapi pustakawan dalam memaksimalkan pelayanan pada Perpustakaan Kejaksaan Tinggi Aceh.

### **D. Penjelasan Istilah**

Untuk memahami maksud dari keseluruhan penelitian, maka penulis perlu memberikan istilah – istilah yang ada dalam penulisan laporan penelitian ini, yaitu :

#### 1. Sistem

Sistem adalah suatu kumpulan cara atau prosedur-prosedur yang tersusun atau terangkai secara sistematis yang saling berkaitan, dengan tujuan agar memudahkan tujuan yang ingin diinginkan dapat tercapai.

Sistem yang penulis maksud dalam pembahasan ini adalah suatu cara atau metode yang diberikan pada perpustakaan tersebut dalam pemberian pelayanan yang terbaik kepada pemustaka pada Perpustakaan Kejaksaan Tinggi Aceh.

#### 2. Pelayanan

Pelayanan adalah kegiatan yang dapat diidentifikasi secara tersendiri, pada hakekatnya bersifat tidak teraba untuk kebutuhan dan tidak harus terikat pada penjualan produk atau jasa lainnya. Dalam menghasilkan jasa pelayanan bisa diperlukan atau tidak diperlukan benda nyata. Seandainya

penggunaan benda diperlukan namun hal ini tidak mengandung makna pemindahan hak milik benda tersebut.<sup>6</sup>

Dari pendapat diatas dapat diambil kesimpulan bahwa pelayanan pada hakekatnya bersifat tidak teraba untuk memenuhi kebutuhan dalam pencapaian tujuan organisasi. Pelayanan yang dimaksud adalah pelayanan yang menghasilkan jasa penjualan produk atau jasa lainnya.

### 3. Perpustakaan

Perpustakaan menurut Sulistio-Basuki ialah bagian ruangan dan bagian gedung, ataupun gedung itu sendiri yang digunakan untuk menyimpan buku dan terbitan lainnya yang biasanya disimpan menurut tata susunan tentu digunakan pembaca, bukan untuk dijual.<sup>7</sup> Dengan demikian perpustakaan merupakan sebagai lembaga pengumpul, pelestarian, dan penyebarluasan informasi dituntut untuk dapat memenuhi kebutuhan pemakai perpustakaan yang ingin mendapatkan pelayanan yang efektif dan efisien.

## **E. Metode Penelitian**

Untuk memperoleh sejumlah data yang diperlukan, penulisan ini menggunakan dua jenis pembahasan, yaitu:

### 1. Penelitian Kepustakaan (Library research)

Yaitu dengan mengumpulkan, membaca, menelaah, serta mencatat teori-teori yang bersumber dari buku-buku yang ada hubungannya dengan permasalahan yang telah dirumuskan.

### 2. Penelitian lapangan (field research)

penelitian yang dilakukan dengan pengamatan langsung pada Perpustakaan Kejaksaan Tinggi Aceh guna mendapatkan data – data yang

---

<sup>6</sup> Hartono, *Statistik Untuk Penelitian*, (Jakarta: Pustaka Pelajar, 1993), hal. 116.

<sup>7</sup> Sulistio-Basuki, *Pengantar Ilmu Perpustakaan*, (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 1991), hal.47.

akurat dan yang berhubungan dengan kertas karya ini. Pengumpulan data menggunakan dua teknik, yaitu :

- a. Observasi (pengamatan) yaitu melihat dan mengamati secara langsung terhadap objek penelitiannya untuk kemudian dilakukan pencatatan. Adapun bentuk observasi yang dilakukan adalah observasi secara langsung dengan melakukan pengamatan terhadap sistem pelayanan pada Perpustakaan Kejaksaan Tinggi Aceh. Sesuai dengan jangka waktu yang telah ditetapkan oleh jurusan D-III IP Uin Ar-Raniry sampai dengan selesai.
- b. Interview (wawancara) merupakan Tanya jawab dengan seseorang atau lebih, yang diperlukan keterangan atau pendapatnya mengenai suatu hal tertentu. Penelitian yang dilakukan dengan wawancara langsung dengan pustakawan dan pegawai di Perpustakaan Kejaksaan Tinggi Aceh.

## **F. Sistematika Penulisan**

Dalam pembahsana laporan ini sistematika pembahasannya adalah sebagai berikut:

### a. Bab I: Pendahuluan

Bab ini menguraikan tentang latar belakang, rumusan masalah, tujuan pembahasan, penjelasan istilah, metode penelitian dan sistematika penulisan.

### b. Bab II: Tinjauan Pustaka dan Landasan Teori

Bab ini membahas tentang landasan teori yang terdiri dari pengertian pelayanan, hakikat dan fungsi pelayanan, sifat dan sistem pelayanan, jenis-jenis pelayanan.

c. Bab III: Penelitian

Bab ini membahas tentang sistem pelayanan pada perpustakaan kejaksaan tinggi aceh, gambaran umum perpustakaannya, sistem pelayanan diperpustakaan kejaksaan tinggi aceh dan kendala-kendala yang dihadapi perpustakaan tersebut.

d. Bab V: Penutup

Bab ini membahas tentang hasil dari kesimpulan yang berkaitan dengan laporan ini dan kemudian diakhiri dengan saran-saran untuk perpustakaan kejaksaan tinggi aceh.

## **BAB II**

### **LANDASAN TEORI**

#### **A. Pengertian Pelayanan**

Pelayanan merupakan kegiatan pemberian informasi atau bantuan fasilitas kepada pemakai atau pengunjung perpustakaan dalam menggunakan buku-buku atau bahan-bahan pustaka lainnya.<sup>1</sup> Pelayanan perpustakaan adalah penyediaan bahan pustaka atau sumber informasi secara tepat serta penyediaan berbagai layanan dan bantuan kepada pengguna sesuai kebutuhan pengguna perpustakaan. Menyajikan bahan pustaka dan sumber informasi sesuai kebutuhan pengguna, artinya bahwa dalam layanan perpustakaan, pustakawan perlu mencermati dan meminta masukan dari pengguna atas kebutuhan bahan pustaka atau informasinya. Penyediaan berbagai layanan memungkinkan perpustakaan berkembang sesuai kebutuhan jenis layanan yang dibutuhkan oleh pengguna. Perpustakaan akan terus tumbuh dan berkembang memenuhi kebutuhan masyarakat pengguna yang dilayani. Keberadaan *website / situs* perpustakaan merupakan salah satu contoh nyata saat ini, bahwa masyarakat pengguna perpustakaan tidak hanya membutuhkan informasi yang disajikan dalam bentuk fisik, namun juga informasi yang dapat dengan mudah diakses dari mana saja. Perpustakaan menjawab kebutuhan ini dengan membangun *website* perpustakaan yang telah berkembang saat ini. Berdasarkan kajian yang telah dilakukan penulis atau situs web perpustakaan, dinyatakan bahwa situs web perpustakaan sangat bermanfaat bagi pengguna perpustakaan.<sup>2</sup>

Seiring dengan kemajuan teknologi dan perkembangan perpustakaan, maka fasilitas yang dapat dimanfaatkan dalam menyajikan berbagai jenis jasa layanan perpustakaan beraneka ragam. Pada intinya semua memberikan kemudahan untuk mengakses berbagai sumber informasi yang disediakan

---

<sup>1</sup> Departemen Pendidikan dan Kebudayaan, *Pedoman Penyelenggaraan Perpustakaan Umum*, (Jakarta: Pusat Pembinaan Perpustakaan, 1982), hal. 64.

<sup>2</sup> Purwani Istiana, *Layanan Perpustakaan*, (Yogyakarta: Ombak, 2014), hal. 1

perpustakaan, memberikan kenyamanan dan kesempatan belajar yang lebih luas bagi masyarakat penggunanya. Oleh karena itu, pustakawan harus mampu memberikan pelayanan yang terbaik kepada pengguna. Pelayanan yang terbaik akan memberikan kepuasan kepada pengguna perpustakaan.<sup>3</sup>

Pelayanan perpustakaan ini baru dapat dilaksanakan apabila koleksinya benar-benar telah siap untuk dipinjamkan kepada pemakai. Dalam arti koleksi tersebut telah selesai diolah, diproses atau sudah disimpan dirak-rak dengan susunan yang teratur (sistematis) sesuai dengan sistem tertentu. Dengan demikian pekerjaan dalam pelayanan akan terlaksana dengan baik.

## **B. Hakikat dan Fungsi Pelayanan**

Pelayanan merupakan semua jenis kegiatan yang jenis pelaksanaannya dengan melakukan hubungan, baik secara langsung maupun tidak langsung terhadap pemakai atau pengunjung perpustakaan. Pelayanan merupakan tujuan akhir yang ingin dicapai oleh setiap perpustakaan. Dengan pelayanan yang sebaik – baiknya, sehingga selalu dapat memenuhi kebutuhan pemakai atau pengunjung perpustakaan terlaksana dengan cepat, tepat dan benar. Demikian pula hakikat dan fungsi pelayanan tercapai, maka pelayanan perpustakaan akan dapat memenuhi fungsinya sebagai penunjang belajar mengajar.<sup>4</sup>

Hakikat pelayanan perpustakaan adalah penyediaan dan pemberian informasi sesuai kebutuhan pengguna. Agar terwujud pelayanan yang memberikan kepuasan pengguna, maka kegiatan layanan perlu memperhatikan asas-asas layanan berikut ini.

1. Kesederhanaan artinya prosedur atau tata cara layanan diselenggarakan secara mudah, tidak berbelit-belit, mudah dipahami, dan mudah dilaksanakan. Pengguna diupayakan dapat segera memperoleh layanan yang mereka perlukan.

---

<sup>3</sup> Purwani Istiana, *Layanan Perpustakaan*, (Yogyakarta: Ombak, 2014), hal. 2.

<sup>4</sup> Departemen Pendidikan dan Kebudayaan, *Pedoman Penyelenggaraan Perpustakaan Umum*, (Jakarta: Pusat Pembinaan Perpustakaan, 1982), hal. 64.

2. Kejelasan dan kepastian artinya ada kejelasan dan kepastian terhadap proses kegiatan pelayanan. Seperti prosedur / tata cara layanan, persyaratan, pustakawan yang berwenang / bertanggung jawab, biaya layanan yang dikenakan dan tata cara pembayaran, jadwal layanan, hak dan kewajiban pemberian dan penerima layanan. Hal ini memberikan rasa nyaman bagi pengguna dalam pemanfaatan seluruh koleksi dan jasa layanan perpustakaan.
3. Keamanan dan kenyamanan dalam menyelenggarakan layanan tidak ada hal-hal yang mengganggu keamanan pengguna dan kenyamanannya. Misalnya rasa aman ketika pengguna harus meninggalkan beberapa barang bawaannya didalam lemari loker yang disediakan perpustakaan. Dalam hal kenyamanan, pengguna merasa nyaman berada dilingkungan perpustakaan baik karena tata ruang dan fasilitas yang disediakan, maupun karena sikap staf perpustakaan yang menyenangkan.
4. Keterbukaan artinya hal-hal yang berkaitan dengan layanan harus diinformasikan secara terbuka agar mudah diketahui dan dipahami oleh pengguna dan calon pengguna. Misalnya ketika terjadi perubahan jam layanan perpustakaan karena satu dan lain hal, maka perlu diinformasikan kepada pengguna. Sanksi atas ketidaksesuaian, pengguna dengan aturan yang ada, juga perlu diinformasikan secara terbuka.
5. Keadilan layanan diupayakan secara adil dan distribusi merata. Sebagai contoh: kesempatan untuk meminjam buku diperpustakaan, dalam kaitannya keterbatasan jumlah eksemplar yang dimiliki perpustakaan. Pengguna memperoleh kesempatan untuk memesan buku yang sedang dalam proses dipinjam pengguna lain.
6. Ketepatan waktu pelaksanaan layanan dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan atau dijanjikan. Menempati apa yang telah dijanjikan merupakan hal yang sangat penting. Ketepatan dalam jam

layanan perlu diperhatikan pula. Hal ini akan sangat mempengaruhi kepuasan terhadap layanan yang diberikan.<sup>5</sup>

Fungsi pelayanan adalah memberikan kemungkinan seluas-luasnya kepada masyarakat umum untuk mendapat bahan pustaka dalam mempertinggi nilai-nilai spiritual, kultural, intelektual, ekonomis dan warisan budaya bangsa Indonesia dalam menunjang pembangunan nasional.<sup>6</sup>

Harus diusahakan agar perpustakaan menyelenggarakan kegiatan yang membuat pembaca senang datang ke perpustakaan. Misalnya diskusi untuk menambah pengetahuan pembaca. Perpustakaan harus berani berusaha untuk mencarikan bahan pustaka yang dikehendaki oleh pembacanya walaupun harus meminjamkan keperpustakaan yang lain, misalnya perpustakaan mencari artikel keperpustakaan lain didalam negeri, bahkan kalau perlu keperpustakaan luar negeri.<sup>7</sup>

### **C. Sifat dan Sistem Pelayanan**

Pelayanan perpustakaan pada dasarnya bersifat demokratis karena perpustakaan melayani semua masyarakat pemakai tanpa membedakan status sosial, ekonomi, kepercayaan maupun status-status lainnya semua warga masyarakat bebas berkunjung memanfaatkan jasa perpustakaan.<sup>8</sup>

Pelayanan perpustakaan yang baik perlu menggunakan sistem tertentu. Sistem ini dipilih dengan berbagai pertimbangan. Hal ini disebabkan masing-masing sistem pelayanan memiliki kelebihan dan kekurangan. Adanya berbagai pilihan sistem pelayanan, memberikan keleluasaan bagi pengelola perpustakaan untuk menentukan pilihan sesuai situasi dan kondisi perpustakaan, dengan tetap memperhatikan kepuasan pengguna. tentu

---

<sup>5</sup> Purwani Istiana, *Layanan Perpustakaan*, (Yogyakarta: Ombak, 2014), hal. 11.

<sup>6</sup> Departemen Pendidikan dan Kebudayaan, *Pedoman Penyelenggaraan Perpustakaan Umum*, (Jakarta: Pusat Pembinaan Perpustakaan, 1982), hal. 64.

<sup>7</sup> Karmidi Martoarmojo, *Pelayanan Bahan Pustaka*, (Depdikbud: Universitas Terbuka, 1993), hal. 6.

<sup>8</sup> Ibid, hal. 44.

masing-masing sistem memiliki kelebihan dan kelemahan. Berikut uraian kelebihan dan kelemahan masing-masing sistem pelayanan perpustakaan.

Sistem pelayanan perpustakaan tersebut adalah :

#### 1. Sistem pelayanan terbuka

Sistem pelayanan terbuka adalah sistem pelayanan yang memberikan keleluasaan bagi pemustaka / pengguna untuk memilih dan mengambil sendiri koleksi yang diinginkan pada jajaran rak. Pemustaka dapat langsung menuju jajaran koleksi pada rak.

Kelebihan menggunakan sistem pelayanan terbuka :

- a. Pemustaka memperoleh kebebasan untuk memilih sendiri koleksi yang diinginkan, sehingga diharapkan dapat lebih memberikan kepuasan kepada pemustaka.
- b. Pemustaka tidak harus menggunakan katalog karena dapat langsung menuju jajaran rak.
- c. Pemustaka dapat memperoleh alternatif koleksi lain jika pustaka yang diinginkan tidak tersedia.
- d. Memberikan peluang bagi semua koleksi untuk dimanfaatkan oleh pemustaka.
- e. Petugas pelayanan tidak perlu mengambil koleksi.
- f. Tidak ada kecurigaan pemustaka kepada petugas jika koleksi yang diinginkan tidak tersedia karena sedang dipinjam.

Kelemahan menggunakan sistem pelayanan terbuka :

- a. Tidak semua pemustaka tahu cara menemukan koleksi yang diinginkan, sehingga bagi pemustaka pemula cukup kesulitan. Hal ini perlu kejelian / kesigapan petugas. Diharapkan pustakawan segera memberikan bantuan / bimbing jika menemukan pemustaka yang terlihat kesulitan menemukan buku yang diperlukan. Dalam hal ini

perlu dilakukan pendidikan pemakai kepada pengguna perpustakaan, agar mampu secara mandiri memanfaatkan koleksi yang tersendiri.

- b. Susunan koleksi pada jajaran rak lebih sering salah letak. Hal ini disebabkan pemustaka leluasa menyisipkan koleksi yang baru saja dibaca sesuka hati. Hal ini dapat disikapi dengan secara rutin dilakukan *reshelving* terhadap jajaran koleksi dirak. Dengan demikian, koleksi yang salah letak dapat diketahui segera oleh pustakawan.
- c. Diperlukan petugas / pustakawan yang selalu siap untuk memperbaiki susunan koleksi pada jajaran rak.
- d. Kemungkinan kehilangan koleksi perpustakaan lebih besar, sehingga perlu pengawasan cermat keluar masuk pemustaka.

Cara pelaksanaan sistem pelayanan terbuka adalah sebagai berikut :

- a. Pemustaka dapat langsung menuju jajaran rak untuk mengambil koleksi. Dapat pula terlebih dahulu melihat pada katalog. Akan lebih baik bagi pengguna / pemustaka untuk terlebih dahulu disarankan mencermati katalog yang disediakan.
- b. Koleksi yang ditemukan langsung dapat dibaca ditempat atau dipinjam untuk dibawa pulang.
- c. Jika akan meminjam dibawa pulang langsung dapat menuju kemeja layanan sirkulasi.

Untuk meminimalkan koleksi yang salah letak, perpustakaan perlu menyediakan sarana / tempat dimana pemustaka dapat meletakkan koleksi yang telah selesai dibaca. Tentu saja hal ini dilengkapi dengan rambu-rambunya.<sup>9</sup>

---

<sup>9</sup> Purwani Istiana, *Layanan Perpustakaan*, (Yogyakarta: Ombak, 2014), hal. 13,14,15.

## 2. Sistem pelayanan tertutup

Pada sistem pelayanan tertutup pemustaka tidak dapat memilih dan mengambil sendiri koleksi yang diinginkan pada jajaran rak. Pemustaka perlu terlebih dahulu melihat katalog, kemudian diserahkan kepada petugas. Petugas perpustakaan / pustakawan yang akan mengambil koleksi yang diinginkan. Sistem ini umumnya diselenggarakan untuk koleksi-koleksi khusus, yang biasanya tidak banyak diakses oleh pengguna perpustakaan.

Kelebihan sistem pelayanan tertutup :

- a. Kecil kemungkinan jajaran koleksi salah letak karena petugas perpustakaan sendiri yang mengambil dan mengembalikan pada jajaran rak.
- b. Kemungkinan kehilangan koleksi sangat kecil, sehingga pengawasan pemustaka lebih longgar.
- c. Bagi pemustaka pemula sistem tertutup memudahkan menemukan dengan cepat koleksi yang diinginkan karena dibantu oleh petugas.

Kelemahan sistem pelayanan tertutup :

- a. Pemustaka terkadang merasa tidak puas jika tidak memilih dan mengambil sendiri koleksi yang diinginkan.
- b. Tidak semua koleksi dimanfaatkan pemustaka, walaupun sebenarnya ada bagian-bagian dari suatu buku tersebut sesuai dengan topic yang dicari.
- c. Petugas lebih sibuk karena harus mengambil koleksi yang akan dipinjam. Jika intensitas peminjam cukup sering, maka diperlukan staf yang lebih banyak.
- d. Memungkinkan terjadi salah paham antara pustakawan dan pemustaka, jika koleksi yang akan dibutuhkan pemustaka tidak tersedia (muncul kesan pustakawan enggan mengambil koleksi).

Cara pelaksanaan sistem pelayanan tertutup adalah sebagai berikut :

1. Pemustaka terlebih dahulu mencari data koleksi yang akan dibaca melalui katalog. Baik katalog manual maupun dalam format digital.
2. Mencatat judul dan nomor panggil koleksi yang dikehendaki pada blangko yang telah disediakan oleh pustakawan.
3. Selanjutnya pustakawan yang akan mengambil koleksi yang dimaksud dan kemudian menyampaikannya kepada pemustaka.
4. Pemustaka yang meminjam (membaca koleksi) di ruang layanan tertutup, diminta untuk meninggalkan kartu identitas atau kartu anggota perpustakaan.
5. Pemustaka yang telah selesai membaca koleksi tersebut, mengembalikan kembali kepada petugas / pustakawan.

#### **D. Jenis – Jenis Pelayanan**

Dalam keadaan dimana koleksi dan fasilitas dalam perpustakaan umumnya masih belum memadai. Hal ini yang sering digunakan oleh perpustakaan hanya Empat jenis pelayanan yaitu :

##### **1. Pelayanan Sirkulasi atau Peminjaman**

Pelayanan ini adalah kegiatan peminjaman bahan pustaka kepada anggota perpustakaan yang memang sudah diizinkan pinjam buku.

##### **a. Bahan pustaka yang dipinjamkan**

Hal yang dapat dipinjamkan dalam hal ini hanyalah bahan pustaka, buku-buku yang bukan buku referensi seperti majalah yang sudah dijilid dan bahan pustaka lain yang berdasarkan kebijakan, dapat dipinjamkan keluar ruang perpustakaan buku-buku referensi, seperti kamus, ensiklopedi, peta/atlas buku pedoman almanac dan lain-lain termasuk majalah baru, tidak bisa dipinjamkan. Umumnya

perpustakaan dapat meminjamkan koleksi sekali pinjam dua sampai empat buah buku pengetahuan dan sebagian buku.

b. Siapakah peminjam itu ?

Peminjam buku haruslah anggota perpustakaan yang sudah memenuhi syarat sebagai peminjam. Harus diketahui bahwa perpustakaan umum harus terbuka untuk umum, sehingga pengunjung perpustakaan bermacam lapisan atau golongan masyarakat. Namun bisa saja tidak semua dari pengunjung ini memenuhi syarat sebagai peminjam yang tidak memenuhi syarat tentu masih dapat menikmati pelayanan perpustakaan, tetapi terbatas hanya untuk membaca diruang baca saja.

Pengunjung yang memenuhi syarat sebagai anggota peminjam, biasanya sudah mengisi formulir permohonan ke anggota berjanji mentaati segala ketentuan yang berlaku dan kemudian mendapatkan persetujuan kepada perpustakaan bagi izin meminjam, biasanya diberikan tiket atau kartu anggota.

c. Lama peminjam

Umumnya perpustakaan meminjamkan buku atau bahan koleksi untuk sekali peminjaman selama dua minggu di perpanjang dua kali berturut-turut memperpanjang peminjaman, dengan melaporkan terlebih dahulu masa berakhir peminjaman dengan membawa buku sekaligus.

d. Tata cara dan administrasi peminjaman

Ada beberapa sistem yang digunakan dalam pelaksanaan peminjaman suatu bahan pustaka. Apabila buku sudah dilengkapi dengan "kartu buku" dan "lembaran pengembalian",

maka cara pelaksanaannya sebagai berikut :

1. Peminjaman menyerahkan buku yang dipinjam (juga menunjukkan kartu anggota perpustakaan bila diperlukan).
2. Kalau sistem tiket, maka tiket untuk masing-masing kantong kartu buku yang akan dipinjam juga diserahkan
3. Petugas juga mencabut kartu buku, dan masukkan kartu ditiket yang membentuk katong buku lalu disimpan ditempat yang telah disediakan. Apabila tidak memakai sistem tiket, maka setelah kartu buku dicabut dari bukunya, kemudian edisi nama sipeminjam beserta tanggal pinjam dan tanggal kembali, lalu tiket dimasukkan kedalam kotak yang telah disediakan.
4. Petugas mencantumkan tanggal kembali dilembar tanggal yang ditempelkan dihalaman belakang buku (halaman terakhir buku).
5. Buku diserahkan kembali kepada anggota yang meminjam buku untuk dibawa pula ke rumah.

e. Sanksi terhadap pelanggaran peraturan perpustakaan

1. Terlambat pengembalian buku

Apabila seorang anggota terlambat mengembalikan buku berdasarkan tanggal pengembaliannya, maka harus dikenakan denda penentuan besarnya denda tergantung kebijakan atau peraturan masing-masing perpustakaan.

2. Merusak buku

Dalam hal ini kerusakan-kerusakan kecil yang sekiranya dapat diperbaiki oleh petugas, peminjam dapat diberikan peringatan saja, tetapi apabila rusak berat dan buku tidak bisa digunakan lagi, maka pemustaka dapat menggantikannya dengan buku yang sama.

### 3. Menghilang buku

Hukuman bagi mereka menghilangkan buku yang dipinjamkan dapat diminta dengan menggantikan buku dengan yang sama, atau mengganti buku yang lain tetapi harganya sama.

## 2. Pelayanan Referensi

Pelayanan referensi merupakan salah satu kegiatan yang pokok dilakukan dipergustakaan yang khusus melayani dan menyajikan koleksi referensi kepada para pemakai perpustakaan. Atau sesuatu kegiatan pelayanan untuk membantu para pemakai pustaka menemukan atau mencari informasi dengan cara :

- a. Menjawab pertanyaan sederhana secara langsung.
- b. Menjawab pertanyaan dengan menggunakan bahan referensi yang ada.
- c. Melayani permintaan data atau informasi dengan menggunakan bahan-bahan referensi inidapat diberikan kepada pemustaka yang menanyakan langsung ke perpustakaan, atau pemustaka yang bertanya dengan jalan mengirim atau menelepon.
- d. Memberikan bimbingan cara menggunakan bahan referensi, menyadari bahwa tidak semua pemakai jasa perpustakaan tampil menggunakan bahan-bahan referensi. Pustakawan berusaha tidak segan-segan membimbing mereka tentang hal tersebut misalnya dalam hal :
  1. Pembatasan (melokalisir) masalah
  2. Cara penelusuran informasi dengan menggunakan bahan referensi seperti :
    - Kamus
    - Ensiklopedia
    - Almanac
    - Buku tahunan
    - Buku statistic
    - Atlas

- Buku telepon
- Buku petunjuk
- Buku pedoman
- Mu'kjam Al-quraan
- Mu'kjam Hadist
- Fathurrahman
- Indek dan Abstrak
- Bibliografi

## 1. Fungsi pelayanan referensi

### a. Informasi

Memberikan jawaban atas pertanyaan-pertanyaan tentang informasi yang dibutuhkan para pemakai/pengunjung perpustakaan.

### b. Bimbingan

Memberikan bimbingan kepada pemakai bahan pustaka dalam kelompok koleksi referensi yang tepat sesuai dengan kebutuhan masing-masing dan bagaimana pula cara menggunakannya untuk mencari menemukan informasi yang dikehendaki.

### c. Pemilihan / penilaian

Memberikan petunjuk tentang bagaimana cara memilih bahan pustaka dalam kelompok koleksi referensi yang bermutu agar diperoleh sumber informasi yang berdaya guna maksimal.

## 2. Pelayanan pembaca diperpustakaan

Bagi pengunjung yang tidak bermaksud meminjam buku, namun hanya ingin membaca saja, maka disediakan pelayanan membaca di pustaka, berupa penyediaan meja, kursi baca yang ada diruang khusus untuk membaca.

### 3. Pelayanan pemutaran film

Pelayanan ini berupa slide atau film strip. Film-film yang diputar berupa film cerita, film ilmu pengetahuan maupun film dokumenter. Untuk melaksanakan film ini diperlukan ruangan khusus yang disediakan untuk pemutaran film serta penyediaan sarana berupa film proyektor. Pelayanan pandang denger/pemutaran film bertujuan pendidikan pengajaran, penelitian, dan rekreasi.

### 4. Pelayanan Audio Visual

Pelayanan ini adalah pelayanan yang disediakan perpustakaan yang berkaitan dengan informasi yang dikemas dalam kaset, CD, CD ROM, Disket, dan sebagainya. Pada layanan ini, perpustakaan menyediakan peralatan audio visual sehingga pengguna dapat mengakses informasi yang ada dalam media tersebut. Sebagai contoh koleksi CD TOEFL, maka pengguna perpustakaan dapat memanfaatkan koleksi tersebut dipergunakan dibagian layanan audio visual ini. Koleksi audio visual umumnya dapat dipinjam keluar perpustakaan.

## **BAB III**

### **HASIL PENELITIAN**

#### **A. Gambaran Umum Tentang Perpustakaan Kejaksaan Tinggi Aceh**

##### **1. Sejarah Berdirinya Perpustakaan Kejaksaan Tinggi Aceh**

Istilah kejaksaan sebenarnya sudah ada sejak lama di Indonesia. Pada zaman kerajaan Hindu-Jawa di Jawa Timur, yaitu pada masa Kerajaan Majapahit, istilah Adhyaksa, dan Dharma Adhyaksa sudah mengacu pada posisi dan jabatan tertentu dirajaan. Istilah-istilah ini berasal dari bahasa kuno, yakni dari kata-kata yang sama dalam bahasa sansekerta.

Peranan kejaksaan sebagai satu-satunya lembaga penuntut secara resmi difungsikan pertama kali oleh undang-undang pemerintahan zaman pendudukan tentara Jepang No. 1/1942, yang kemudian diganti oleh Osamu Seirei No.3/1942, No.2/1944 dan No.49/1944. Eksistensi kejaksaan itu berada pada semua jenjang pengadilan, yakni sejak Saikoo Hoooin (pengadilan agung), Koootooo Hoooin (pengadilan tinggi) dan Tihoo Hoooin (pengadilan negeri), pada masa itu.

Kejaksaan Tinggi Aceh yang memiliki sub bagian bidang perpustakaan. Perpustakaan Kejaksaan Tinggi Aceh merupakan sebuah perpustakaan khusus yang bernaung dibawah Kejaksaan Tinggi Aceh dan berada dibawah Sub bagian umum. Perpustakaan Kejaksaan Tinggi Aceh memiliki 4 pegawai yang menjadi pustakawan di perpustakaan.

Atas dasar Undang-undang nomor 43 tahun 2007 tentang perpustakaan bahwa disetiap instansi pemerintahan harus mempunyai perpustakaan, maka dibentuklah Perpustakaan Kejaksaan Tinggi Aceh. “Dulu buku-buku hanya tersimpan di lemari pada masing-masing bidang yang ada di kantor Kejaksaan

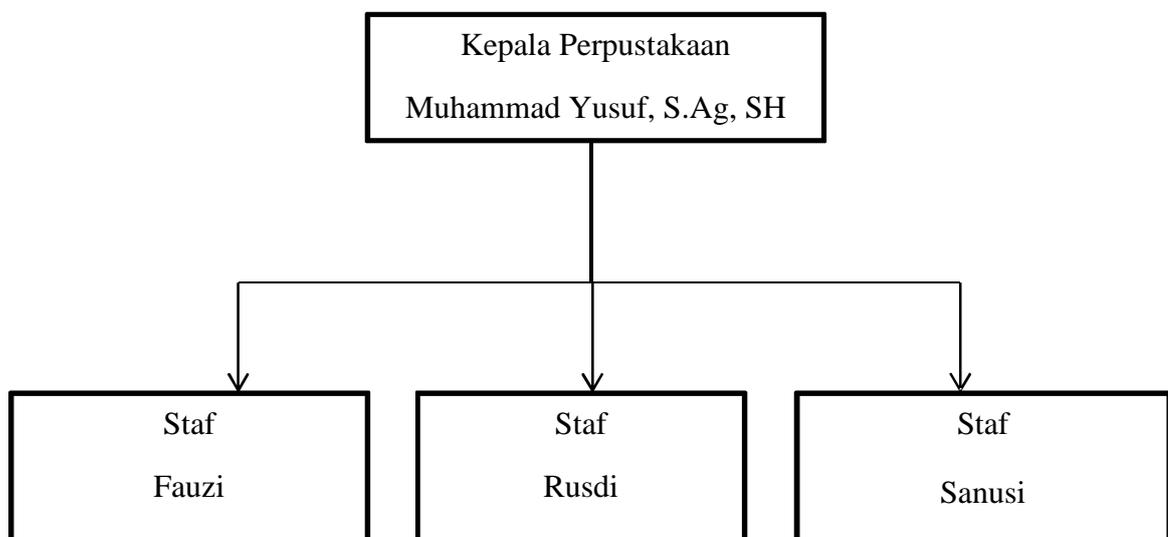
Tinggi Aceh. Jadi, setelah dibentuk perpustakaan semua orang dapat memanfaatkan koleksi tersebut karena perpustakaan mempunyai aturan yang sistematis dalam pengelolaan koleksi tersebut.

Tujuan dibentuknya Perpustakaan Kejaksaan Tinggi Aceh ini adalah untuk membantu para pegawai dan staf dalam menyelesaikan tugas-tugas dalam proses pekerjaan. Perpustakaan ini juga berfungsi untuk memenuhi kebutuhan para pegawai mencari suatu informasi serta sebagai unit kearsipan literature-literatur tentang hukum-hukum di aceh.

Perpustakaan Kejaksaan Tinggi Aceh berperan sebagai pusat informasi dan merupakan salah satu unit penunjang dalam mengembangkan pengetahuan, prestasi, dan sikap para pegawai dan staf serta masyarakat yang ingin tahu tentang pengetahuan hukum yang ada di Kejaksaan Tinggi Aceh.

## 2. Struktur Organisasi Perpustakaan

Perpustakaan Kejaksaan Tinggi Aceh merupakan unit penunjang pada dinas tersebut yang berada dibawah sub bagian umum. Saat ini petugas pada Perpustakaan Kejaksaan Tinggi Aceh yaitu terdapat 4 orang. Secara rinci struktur organisasi pada Perpustakaan Kejaksaan Tinggi Aceh adalah sebagai berikut :



### 3. Tugas Perpustakaan Kejaksaan Tinggi aceh

Perpustakaan Kejaksaan Tinggi Aceh mempunyai tugas sebagai pusat informasi bagi pegawai dan karyawan guna untuk menunjang tugas-tugas dan mengembangkan pengetahuan. Perpustakaan Kejaksaan Tinggi juga harus mampu memberikan sarana serta fasilitas yang terbaik agar dapat meningkatnya kunjungan pemustaka.

### 4. Koleksi pada Perpustakaan Kejaksaan Tinggi Aceh

Saat ini Perpustakaan Kejaksaan Tinggi Aceh sudah memiliki koleksi atau bahan pustaka sebanyak 795 dalam 80 halaman judul buku / 575793 eksemplar. Koleksi yang dimiliki umumnya merupakan koleksi bidang hukum, sesuai dengan tujuan institusi induknya. Namun demikian, ada juga koleksi-koleksi umum seperti koleksi Ilmu hukum, Manajemen, sejarah dan lain sebagainya.

### 5. Data fasilitas pada Perpustakaan Kejaksaan Tinggi Aceh

<b>No.</b>	<b>Nama Barang</b>	<b>Jumlah</b>
1.	Jam dinding	1 Unit
2.	Ac	2 Unit
3.	Kursi	10 Unit
4.	Lemari Kayu	1 Unit
5.	Rak buku besi	3 Unit
6.	Lemari katalog	1 Unit
7.	Meja Staf	5 Unit
8.	Tv	1 Unit
9.	Komputer	1 Unit

## 6. Tata Tertib Pada Perpustakaan Kejaksaan Tinggi Aceh

- Perpustakaan dan dokumentasi hukum dibuka setiap hari kerja dari pukul 08.00-15.00 WIB
- Pemustaka harus mengisi buku kunjungan yang telah disediakan
- Pemustaka harus menjaga ketenangan didalam ruang perpustakaan dan dokumentasi hukum, agar tidak mengganggu para pengguna jasa lainnya
- Pemustaka tidak diperkenankan membawa tas, jaket, atau sejenisnya, harus ditiptkan dilemari penitipan (Locker)
- Uang dan barang berharga lainnya harus dibawa, tidak disimpan dilocker
- Pemustaka harus menjaga keutuhan, kerapihan dan kebersihan koleksi pada perpustakaan
- Pemustaka tidak merokok, makan dan minum didalam ruang perpustakaan
- Koleksi yang sudah dibaca, disimpan dimeja baca tidak disimpan dirak
- Pemustaka tidak diperkenankan untuk mengunting, mengubah dan mencoret coret koleksi
- Bahan pustaka yang dipinjamkan maksimal 2(dua) Eksemplar

## 7. Anggota Perpustakaan Pada Perpustakaan Kejaksaan Tinggi Aceh

Anggota Perpustakaan Kejaksaan Tinggi Aceh adalah semua pegawai dan staf dilingkungan kantor Kejaksaan Tinggi Aceh. Adapun masyarakat dari luar tidak diperbolehkan menjadi anggota pada perpustakaan tersebut, hanya bisa membaca bahan pustaka di ruanng yang sudah disediakan. Anggota dapat meminjam 2 bahan pustaka dengan batas waktu pinjam selama 1 minggu. Keterlambatan, kerusakan, kehilangan bahan pustaka dikenakan sanksi sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

## 8. Layanan Pada Perpustakaan Kejaksaan Tinggi Aceh

Adapun layanan-layanan yang tersedia pada Perpustakaan Kejaksaan Tinggi Aceh :

- a. Layanan Referensi, yaitu koleksi-koleksi atau bahan pustaka yang hanya diperbolehkan untuk dibaca ditempat seperti Ensiklopedi, Tafsir Al-Qur'an, Kitab-kitab Hadits, dan lain-lain.
- b. Layanan sirkulasi, yaitu koleksi-koleksi yang boleh untuk dipinjam dan tempat pengembalian koleksi bahan pustaka.
- c. Layanan internet, yaitu layanan akses gratis internet melalui jaringan wifi bagi penggunanya
- d. Layanan terbita berkala, yaitu perpustakaan berlangganan 1 eksemplar surat kabar Serambi Indonesia, Kabar Aceh, dan Trumbus setiap hari.
- e. Layanan deposit yaitu koleksi atau bahan pustaka yang diterbitkan oleh Kantor Kejaksaan Tinggi Aceh yang sesuai dengan Hukum di Aceh.

Waktu layanan Pada Perpustakaan Kejaksaan Tinggi Aceh mengikuti jam Kerja Pemerintahan Aceh yaitu seetiap hari senin sampai dengan hari jum'at dari jam 08.00-15.00 WIB.

## 9. Pemanfaatan Koleksi Pada Perpustakaan Kejaksaan Tinggi Aceh

Pemanfaatan koleksi merupakan cara atau proses penggunaan koleksi oleh pengguna untuk memenuhi kebutuhan informasi dan mengembangkan pengetahuan atau untuk menyelesaikan tugas-tugasnya. Pemanfaatan koleksi tergantung kepada beberapa factor yang mempengaruhi pengguna tersebut untuk memanfaatkan koleksi, baik itu merupakan factor dari diri pemustaka atau factor internal, maupun factor yang timbul dari perpustakaan atau factor eksternal.

Dalam kegiatan observasi penulis menemukan bahwa rata-rata pemustaka yang datang ke perpustakaan adalah 1 sampai 5 orang setiap harinya. Mereka umumnya adalah pegawai dan staf kantor kejaksaan tinggi

aceh. Penulis mengamati koleksi apa yang paling sering dimanfaatkan pengguna serta cara pemanfaatannya. Namun tidak semua pemustaka tersebut memanfaatkan koleksi yang tersedia. Terkadang ada pengguna yang datang ke perpustakaan tetapi tidak memanfaatkan sumber informasi dari koleksi yang tersedia, mereka hanya memanfaatkan membaca koran untuk mengakses informasi yang dibutuhkannya.

Rata-rata pengguna lebih cenderung memanfaatkan terbitan berkala dan koleksi pada bidang ilmu hukum, seperti surat kabar, tabloid, ataupun majalah. Hal ini sangat disayangkan jika dilihat dari segi pengguna dan pemanfaatan koleksinya. Padahal koleksi yang tersedia cukup banyak dan ada belum dimanfaatkan oleh pengguna.

Evaluasi pemanfaatan koleksi merupakan upaya yang dilakukan dalam proses penilaian perpustakaan secara terencana dan terarah agar seluruh sumber informasi yang tersedia di perpustakaan dimanfaatkan secara maksimal oleh pengguna. Evaluasi koleksi seperti banyak pengguna yang menyarankan kepada pihak perpustakaan untuk mengadakan buku yang diinginkan oleh mereka. Dengan demikian, pada saat pengadaan selanjutnya maka didapatlah koleksi atau bahan pustaka yang sesuai dengan keinginan pemustaka. Selanjutnya, cara lain yang dilakukan petugas adalah dengan cara melihat koleksi-koleksi apa saja yang sering dimanfaatkan atau dipinjam oleh pemustaka.

Pemanfaatan koleksi yang sempurna di perpustakaan adalah pemanfaatan secara keseluruhan. Artinya, seluruh koleksi yang tersedia dapat dimanfaatkan secara maksimal dan berkesinambungan oleh pemustaka. Akan tetapi, dalam pemanfaatan ini pemustaka juga dipengaruhi oleh beberapa faktor yang membuat pemanfaatan koleksi di perpustakaan menjadi tidak maksimal. Faktor-faktor tersebut seperti minat pengguna, kemajuan teknologi informasi yang lebih instan sehingga mengalahkan sumber bacaan

diperpustakaan, dan factor aktivitas pengguna yang menghambatnya untuk datang ke perpustakaan.

#### 10. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Tingkat Pemanfaatan Koleksi pada Perpustakaan Kejaksaan Tinggi Aceh

Pemanfaatan koleksi disebuah perpustakaan selalu dipengaruhi oleh factor-faktor tertentu yang terkadang membuat pemanfaatan menjadi tidak maksimal. Secara rinci factor-faktor yang mempengaruhi pemanfaatan koleksi di Perpustakaan Kejaksaan Tinggi Aceh:

##### a. Waktu dan Aktivitas Pemustaka

Seperti umumnya di kantor-kantor, semua pegawai mempunyai tugas masing-masing setiap harinya yang membuat sebagian waktunya hanya ada untuk menyelesaikan tugas-tugas tersebut. Sehingga mereka hanya ada waktu untuk datang ke perpustakaan saat-saat waktu istirahat atau saat kosong pekerjaan. Waktu dan aktivitas merupakan factor yang sangat berpengaruh terhadap tingkat pemanfaatan koleksi perpustakaan.

##### b. Minat Pemustaka

Pemanfaatan koleksi juga sangat bergantung pada minat para pengguna perpustakaan. Minat berkembang sebagai hasil dari suatu kegiatan yang dilakukan dan pengalaman yang akan menjadi sebab akan digunakan kembali pada kegiatan yang sama pada kesempatan selanjutnya. Sebagai contohnya, seorang pemustaka yang baru sekali datang ke perpustakaan untuk menambah wawasan pengetahuannya, namun ia mendapatkan pengalaman yang tidak menyenangkan misalnya pemustaka tersebut tidak mendapatkan sesuatu seperti yang diinginkannya, maka hal tersebut akan mempengaruhinya untuk memanfaatkan perpustakaan sebagai sumber informasi baginya pada kesempatan selanjutnya.

### c. Motif Pengguna

Motif merupakan sesuatu hal yang mendorong pengguna untuk harus datang ke perpustakaan dan memanfaatkan informasi dalam koleksi upaya untuk menyelesaikan tugas. Minat tidak selalu mempengaruhi pemustaka untuk datang ke perpustakaan terkadang hanya motif tertentu yang bisa mendorong pemustaka untuk memanfaatkan perpustakaan.

### d. Promosi

Perpustakaan Kejaksaan Tinggi Aceh merupakan jenis perpustakaan khusus yang terletak di kantor tersebut. Perpustakaan ini dibentuk untuk memenuhi kebutuhan informasi para pegawainya. Promosi yang dilakukan oleh perpustakaan akan berpengaruh terhadap peningkatan pengunjung ke perpustakaan. Tanpa ada promosi perpustakaan, maka hanya pemustaka itu saja yang mengunjungi perpustakaannya.

## **B. Sistem Pelayanan Pada Perpustakaan Kejaksaan Tinggi Aceh**

Sebagaimana yang telah dijelaskan dalam bab dua bahwa sistem pelayanan ada dua macam yaitu pelayanan terbuka dan pelayanan tertutup, dan yang keduanya mempunyai keuntungan dan kerugian masing-masing.

Pada Perpustakaan Kejaksaan Tinggi Aceh sistem pelayanan yang diterapkan adalah sistem pelayanan terbuka, mengingat dan mempertimbangkan tenaga dan fasilitas yang tersedia di perpustakaan ini mencukupi, maka penggunaan sistem pelayanan terbuka dinilai lebih cocok diterapkan pada perpustakaan ini. Perpustakaan Kejaksaan Tinggi Aceh sebagai perpustakaan khusus. Dalam pelayanan terbuka pemustaka diperbolehkan mencari koleksi bahan pustaka yang mereka perlukan dan mengambil sendiri koleksi atau bahan pustaka yang dibutuhkan. Dengan kata lain sistem ini memperbolehkan pemustaka masuk ke ruang perpustakaan. Pemustaka tidak harus menggunakan katalog karena dapat langsung menuju

jajaran rak. Dan pemustaka dapat memperoleh alternatif koleksi lain jika pustaka yang diinginkan tidak tersedia.

Adapun keuntungan yang dapat dirasakan oleh Perpustakaan Kejaksaan Tinggi Aceh adalah :

1. Dapat memberikan kepuasan kepada pemustaka dalam mencari koleksi atau bahan pustaka yang dibutuhkan.
2. Pemustaka bisa langsung mengambil koleksi atau bahan pustaka yang diinginkan dengan sendiri.
3. Dalam pencarian koleksi pemustaka lebih banyak mengetahui koleksi pada Perpustakaan Kejaksaan Tinggi Aceh.
4. Pada saat pemustaka mencari koleksi maka tidak banyak membutuhkan waktu yang lama.

Sedangkan kelemahannya adalah sebagai berikut :

1. Tidak banyak pegawai atau staf yang mengunjungi perpustakaan tersebut
2. Kebanyakan koleksi atau bahan pustaka yang dibutuhkan pemustaka pada bidang ilmu hukum, sedangkan koleksi umum jarang di butuhkan.
3. Kurangnya pegawai atau staf yang berasal dari bidang ilmu perpustakaan.

### **C. Kendala yang dihadapi pada Perpustakaan Kejaksaan Tinggi Aceh**

Dalam proses sistem pelayanan perpustakaan menjadi suatu kegiatan pemberian informasi atau bantuan fasilitas kepada pengunjung perpustakaan dalam menggunakan bahan-bahan pustaka.

Untuk itu penulis akan mengemukakan kendala-kendala yang dihadapi dalam melaksanakan kegiatan sistem pelayanan yaitu :

1. Tenaga Pustakawan

Mengingat kegiatan sistem pelayanan perpustakaan merupakan suatu teknis pelayanan yang ada diperpustakaan untuk melayani kepada pemustaka,

maka diperlukan tenaga yang mampu menangani kegiatan tersebut, pekerjaan ini membutuhkan keahlian, ketelitian, serta latar belakang pengetahuan yang luas dalam bidang ilmu perpustakaan. Sementara yang menjadi tenaga pustakawan yang ada di Perpustakaan Kejaksaan Tinggi Aceh bukanlah pustakawan yang berasal dalam bidang ilmu perpustakaan.

## 2. Dana

Biaya atau dana yang sangat terbatas menjadi factor yang paling berpengaruh terhadap jalannya pemilihan secara maksimal. Hal demikian tidak terpenuhinya sarana kebutuhan yang diperlukan untuk kelancaran kegiatan sistem pelayanan pada Perpustakaan Kejaksaan Tinggi Aceh.

## 3. Sarana dan Fasilitas

Koleksi yang ada di Perpustakaan Kejaksaan Tinggi Aceh lebih banyak pada bidang ilmu hukum, tetapi bidang umumnya masih kurang. Untuk perpustakaan tidak tersedia ruangan khusus untuk ruangan membaca, tetapi digabungkan ruang nya dengan keberadaan bahan pustaka.

## 4. Pemakai (*User*)

Adapun kendala yang dihadapi dalam bagian ini adalah menghadapi pemakai yang jarang mengunjungi perpustakaan. Hal ini menyebabkan perpustakaan nya terasa sunyi tidak ada pemustaka.

## **BAB IV**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan pembahasan bab-bab sebelumnya maka dalam bab empat yang merupakan bab penutup peneliti dapat menguraikan beberapa kesimpulan yang dapat dirincikan sebagai berikut :

1. perpustakaan merupakan sebagai lembaga pengumpul, pelestarian, dan penyebarluasan informasi dituntut untuk dapat memenuhi kebutuhan pemakai perpustakaan yang ingin mendapatkan pelayanan yang efektif dan efisien.
2. Pada Perpustakaan Kejaksaan Tinggi Aceh sistem pelayanan yang diterapkan adalah sistem pelayanan terbuka, mengingat dan mempertimbangkan tenaga dan fasilitas yang tersedia dipergustakaan, maka penggunaan sistem pelayanan terbuka dinilai lebih cocok diterapkan pada perpustakaan ini. Perpustakaan Kejaksaan Tinggi Aceh sebagai perpustakaan khusus. Dalam pelayanan terbuka pemustaka diperbolehkan mencari koleksi bahan pustaka yang mereka perlukan dan mengambil sendiri koleksi atau bahan pustaka yang dibutuhkan.
3. Perpustakaan akan berjalan dengan baik, apabila pengelola dan tenaga kinerja yang berasal dari bidang ilmu perpustakaan. Maka perpustakaan tersebut akan menerapkan sistem pelayanan yang maksimal.
4. Perpustakaan Kejaksaan Tinggi Aceh telah melakukan tujuan dasar perpustakaan yaitu dengan memberikan pelayanan kepada pemustaka perpustakaan dan memberikan pelayanan yang semaksimal mungkin.

## **B. Saran – saran**

Ada beberapa saran yang ingin penulis sampaikan dalam bab ini, setelah banyak mengamati proses penelian pada Perpustakaan Kejaksaan Tinggi Aceh :

1. Diharapkan kepada petugas Perpustakaan Kejaksaan Tinggi Aceh agar lebih meningkatkan lagi kegiatan promosi pada perpustakaan tersebut, supaya pegawai dan staf lebih sering mengunjung perpustakaanya.
2. Diharapkan agar perpustakaan tersebut terus meningkatkan mutu pelayanan demi tercapainya keberhasilan merapaikan perpustakaanya.
3. Agar pelayanan dapat berjalan dengan lancar , sebaiknya meja peminjaman dan pengembalian buku di buat atau diterapkan.
4. Diharapkan kepada pihak perpustakaan menjadi tenaga pustakawannya yang berasal dari bidang ilmu perpustakaan, agar perpustakaan tersebut berkembang dalam bidang pengolahahn, pelayanan dan pengadaan.
5. Diharapkan kepada pihak perpustakaan sebulan sekali melakukan pengadaan koleksi bahan pustaka, agar bahan pustaka lebih banyak koleksinya bukan hanya koleksi di bidang ilmu hukum, tetapi bidang umumnya juga.

## DAFTAR PUSTAKA

- Departemen Pendidikan dan Kebudayaan, *Pedoman Penyelenggaraan Perpustakaan Umum*, (Jakarta: Pusat Pembinaan Perpustakaan, 1982), hal. 64.
- Hartono, *Statistik Untuk Penelitian*, (Jakarta: Pustaka Pelajar, 1993), hal. 116.
- Hasil observasi penelitian diruang perpustakaan kejaksaan tinggi aceh, Pukul 10.00 WIB, Pada Tanggal 15 Maret 2018.
- Karmidi Martoarmojo, *Pelayanan Bahan Pustaka*, (Depdikbud: Universitas Terbuka, 1993), hal. 6.
- Nurhayati my, *Sistem Perkara Pidana Khusus Kjtj*, Fakultas Informatika, 2014. Hal.14.
- P.S umarji, *Pelayanan Referensi Perpustakaan*, (Yogyakarta: Kanisius, 1992). Hal. 12.
- Purwani Istiana, *Layanan Perpustakaan*, (Yogyakarta: Ombak, 2014), hal. 1.
- , *Layanan Perpustakaan*, (Yogyakarta: Ombak, 2014), hal. 2.
- , *Layanan Perpustakaan*, (Yogyakarta: Ombak, 2014), hal. 11,12,13.
- , *Layanan Perpustakaan*, (Yogyakarta: Ombak, 2014), hal. 49.
- Staf Pengajar SMP Stella Duncce Tarakanita Yogyakarta, *Membina Perpustakaan Sekolah*, (Yogyakarta: Kanisius, 1986), hal.17.
- Sulistio-Basuki, *Pengantar Ilmu Perpustakaan*, (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 1991), hal.47.
- Sutarno NS, *Manajemen Perpustakaan*, (Jakarta: Sagung Seto, 2006), hal. 38.
- , *Manajemen Perpustakaan*, (Jakarta: Sagung Seto, 2006), hal.119.

Wawancara dengan Sanusi, *Pustakawan Kejaksaan Tinggi Aceh*, selama menjalankan pkl di Perpustakaan Kejaksaan Tinggi Aceh, Pukul 10.00 WIB, Pada Tanggal 5 Maret 2018.

Yoyo Yahyono, *Layanan perpustakaan: bahan ajar diklat calon pustakawan tingkat ahli*. (Jakarta: Perpustakaan Nasional RI, 2012), hal. 14.



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

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

**SURAT KEPUTUSAN DEKAN FAKULTAS ADAB DAN HUMANIORA UIN AR-RANIRY**  
**NOMOR:918/Un.08/FAH/PP.00.9/04/2018**  
**TENTANG**  
**TENTANG PENGANGKATAN PEMBIMBING KERTAS KARYA UTAMA (KKU) 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 Penulisan KKU Mahasiswa pada Fakultas Adab dan Humaniora UIN Ar-Raniry di pandang perlu menunjuk pembimbing KKU tersebut  
b. bahwa saudara-saudara yang namanya tercantum dalam surat keputusan ini dipandang mampu dan cakap serta memenuhi syarat untuk diangkat dalam jabatan sebagai pembimbing KKU
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 43 Tahun 1999, tentang Pokok-pokok Kepegawaian;  
2. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi;  
3. Peraturan Presiden RI Nomor 64 Tahun 2013, tentang Perubahan IAIN Ar-Raniry Banda Aceh menjadi UIN Ar-Raniry Banda Aceh  
4. Keputusan Menteri Agama RI Nomor 39 tahun 1963, Tentang berdiri IAIN Ar-Raniry;  
5. Undang-Undang No. 14 Tahun 2005, tentang Guru dan Dosen serta Standar Nasional Pendidikan;  
6. Peraturan Pemerintah No. 30 Tahun 1980, tentang Kepegawaian;  
7. Peraturan Pemerintah No. 19 Tahun 2005, tentang Sistem Pendidikan Nasional;  
8. Peraturan Menteri Agama RI Nomor 2 Tahun 2014, tentang Organisasi dan Tata Kerja UIN Ar-Raniry Banda Aceh  
9. Peraturan Menteri Agama No. 21 Tahun 2015, tentang Statuta UIN Ar-Raniry Banda Aceh.
- Menimbang : DIPA-BLU UIN Ar-Raniry Nomor : 025-04.2.423925/2018 Tanggal 5 Desember 2017

**MEMUTUSKAN**

- Pertama : Menunjuk saudara :  
1). Fahmi Sofyan, MA ( Pembimbing Pertama )  
2). Muhammad Yusuf, S.Ag, SH (Pembimbing kedua )  
Untuk membimbing KKU mahasiswa  
Nama : Ridhayanti  
Nim : 150504007  
Jurusan : D-III Ilmu Perpustakaan  
Judul : Sistem Pelayanan Pada Perpustakaan Kejaksaan Tinggi Aceh
- Kedua : Surat Keputusan ini berlaku sejak tanggal ditetapkan, dengan ketentuan bahwa segala sesuatu akan diubah dan diperbaiki kembali sebagaimana mestinya apabila terdapat kekeliruan dalam penetapan ini.

Ditetapkan di: Banda Aceh  
Pada Tanggal: 03 April 2018

an: Rektor  
Dekan Fakultas Adab dan Humaniora UIN Ar-Raniry,



**Tembusan :**

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

# **Sistem Pelayanan Pada Perpustakaan Kejaksaan Tinggi Aceh**

## **PEDOMAN WAWANCARA PADA PUSTAKAWAN**

### **A. Identitas Responden**

Nama : Sanusi

Jabatan : Pustakawan

### **B. Pertanyaan**

1. Bagaimana secara berdirinya Perpustakaan Kejaksaan Tinggi Aceh ?
2. Apa saja fasilitas yang terdapat pada Perpustakaan Kejaksaan Tinggi Aceh dalam pengelolaan perpustakaan ?
3. Bagaimana sistem pelayanan pada Perpustakaan Kejaksaan Tinggi Aceh ?
4. Dalam bentuk apakah proses pengadaan yang dilakukan pada Perpustakaan Kejaksaan Tinggi Aceh ?
5. Apa saja kendala yang di hadapi dalam dalam memaksimalkan pelayanan pada Perpustakaan Kejaksaan Tinggi Aceh ?

## DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Nama : Ridhayanti  
Nim : 150504007  
Tempat dan Tanggal Lahir : Langsa 10 January 1997  
Jenis Kelamin : Perempuan  
Agama : Islam  
Kebangsaan / suku : Indonesia / Batak  
Status : Belum Kawin  
Pekerjaan : Mahasiswa  
Alamat : Darussalam Banda Aceh

### Orang Tua Wali :

1. Ayah  
Nama : Dollah Ritonga  
Pekerjaan : TNI-AD  
Alamat : Seruway, Aceh Tamiang
  
2. Ibu  
Nama : Nurindah Limbong, SE (Almh)  
Pekerjaan : -  
Alamat : -

### Riwayat Pendidikan

- a. SDN 1 Bujuk Tunong : Lulus Tahun 2009
- b. SLTPN. 3 Kota Langsa : Lulus Tahun 2012
- c. SLTAN Patra Nusa : Lulus Tahun 2015

Demikian daftar riwayat hidup ini saya buat dengan sebenarnya untuk dapat diperguna seperlunya.

Banda Aceh, 02 Agustus 2018

Penulis,

Ridhayanti