

**ANALISIS PELAYANAN REFERENSI BERDASARKAN STANDAR
OPERASIONAL PROSEDUR (SOP) PADA PERPUSTAKAAN
POLITEKNIK NEGERI LHOKSEUMAWE**

SKRIPSI

Diajukan Oleh:

HUSNUL KHATIMAH

Mahasiswa Fakultas Adab dan Humaniora

Jurusan S1 Ilmu Perpustakaan

NIM : 531303206



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

2018

SKRIPSI

Diajukan Kepada Fakultas Adab dan Humaniora UTN Ar-Raniry
Darussalam Banda Aceh Sebagai Salah Satu
Beban Studi Strata Satu (S1)

Diajukan Oleh:

HUSNUL KHATIMAH

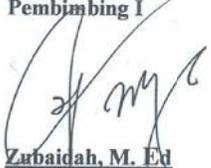
Mahasiswa Fakultas Adab dan Humaniora

Jurusan S1 Ilmu Perpustakaan

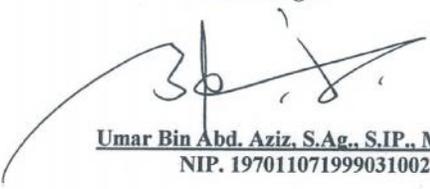
NIM: 531303206

Disetujui Oleh:

Pembimbing I


Zubaidah, M. Ed
NIP. 197004241001122001

Pembimbing II


Umar Bin Abd. Aziz, S.Ag., S.IP., M.A
NIP. 197011071999031002

SKRIPSI

Telah Dinilai Oleh Panitia Sidang Munaqasyah Skripsi Fakultas Adab dan Humaniora. UIN Ar-Raniry, dinyatakan Lulus dan Diterima Sebagai Tugas Akhir Penyelesaian Program Strata Satu (S1) Ilmu Perpustakaan

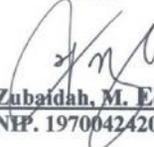
Pada Hari / tanggal:

Jumat, 27 Juli 2018 M
14 Dzulkaidah 1439 H

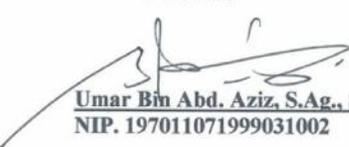
Di

Darussalam- Banda Aceh
PANITIA UJIAN MUNAQASYAH SKRIPSI

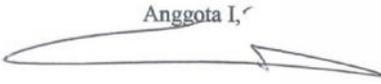
Ketua


Zubaidah, M. Ed
NIP. 197004242001122001

Sekretaris


Umar Bin Abd. Aziz, S.Ag., SS., M.A
NIP. 197011071999031002

Anggota I,


Mukhtaruddin, M.LIS
NIP. 197711152009121001

Anggota II,


Drs. Saifuddin A. Rasvid, M.LIS
NIP. 196002052000031001

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




Ismail, M. Si
NIP. 196805111994021001

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Saya Yang Bertanda Tangan Dibawah ini:

Nama : Husnul Khatimah
Nim : 531303206
Prodi/Jurusan : Adab Dan Humaniora/ S1-Ilmu Perpustakaan
Judul Skripsi : Analisis Pelayanan Referensi Berdasarkan Standar Operasional Prosedur (SOP) Pada Perpustakaan Politeknik Negeri Lhokseumawe

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

Demikian surat pernyataan ini saya buat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Banda Aceh, 20 Juli 2018

Yang Membuat Pernyataan,



Husnul Khatimah

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

“Dan seandainya pohon-pohon di bumi dijadikan pena dan laut dijadikan tinta serta ditambah kepadanya tujuh laut lagi sesudah keringnya, niscaya tidak akan habis ditulis kalimat-NYA.

*sesungguhnya Allah maha perkasa lagi maha bijaksana”
(QS. Lukman : 27)*

Alhamdulillahirabbil ‘alamin...

Tak henti-hentinya daku ucapkan syukur yang tak terhingga kepada mu ya Allah. Engkau telah memberikan kesempatan kepada hamba-mu ini untuk mengecap sedikit ilmu dari sekian banyak ilmu yang engkau miliki di dunia ini...

Akhirnya sebuah perjalanan berhasil kutempuh walau terkadang aku tersandung dan terjatuh, tetapi semangatku tak pernah rapuh, semua itu kudapatkan berkat dorongan semata, tetesan keringat serta do'a ayahanda dan ibunda yang merupakan tampuk untuk segera memenuhi kepingan meraih cita-cita untuk esok.

Ayahanda...

Kasih sayang dan do'amumu yang telah memberikan keteguhan di dalam hati ini, yang telah membesarkan putrimu dengan tulus ikhlas. Begitu besar jiwamu dalam membesarkan anak-anakmu, rasa lelah tak pernah engkau keluhkan demi cita-cita anak-anakmu, sungguh engkau menjadi panutan bagi kehidupan anak-anakmu. Ku persembahkan karya kecil ini untukmu duhai ayahku, semoga selalu dalam lindungan Allah hingga akhir hidupmu dalam kebahagiaan ...

Ibunda...

Terkadang hati bertanya, adakah rasa yang lebih indah daripada hidup suka duka bersamamu. Sungguh mulia pengorbananmu dalam tiap detik kehidupanku. Engkau bunda yang kucintai semoga selalu dalam lindungan Allah SWT dan diberikan kebahagiaan hingga akhir hidupmu, aku anakmu yang senantiasa akan selalu mendo'akanmu semoga sehat selalu dan kebahagiaan selalu menyertaimu...

Dengan Ridha Allah Swt dan segenap ketulusan hati ku persembahkan karya kecil ini kepada yang mulia Ayahanda dan ibunda tercinta yang telah bersusah payah demi tercapainya cita-cita dan keberhasilan ananda, serta abang-abang, kakak-kakak, dan adik-adikku, kalian penyemangat ku saat rapuh, senyum kalian motivasi untuk tiada putus kucapai impian.

Terimakasih yang tak terhingga ku ucapkan kepada rekan-rekan seperjuangan dalam meraih cita dan cinta : Fakhriah S.IP, Fatimah Zuhra, Asi muna, Nanda Mutia S.IP, Dian, Nairul serta rekan-rekan KPM Reguler 2017 kampung Balai Aceh Selatan dan seluruh teman-teman seperjuangan angkatan 2013 yang tidak saya sebutkan namanya semoga keakraban kita selalu terjaga hingga esok dan seterusnya.

Terimakasih atas bantuan dan dukungan semua semoga Allah Swt memberi rahmat dan karuniaNya...Amin.

By : Husnul Khatimah

KATA PENGANTAR



Puji serta syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga skripsi ini dapat terselesaikan tepat pada waktunya. Shalawat dan salam penulis persembahkan keharibaan Nabi Besar Muhammad SAW. yang telah membawa manusia dari alam kegelapan kealam yang terang benderang seperti yang kita rasakan saat sekarang ini.

Alhamdulillah dengan petunjuk dan hidayah-Nya, penulis telah menyelesaikan sebuah karya ilmiah yang berjudul **“ANALISIS PELAYANAN REFERENSI BERDASARKAN STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP) PADA PERPUSTAKAAN POLITEKNIK NEGERI LHOKSEUMAWE”**

Dalam penyusunan Skripsi ini, penulis banyak mendapat bantuan baik berupa dorongan semangat, sumbangan pikiran, serta materi dari berbagai pihak. Dengan adanya bantuan tersebut, akhirnya penulisan karya ilmiah ini dapat berjalan dengan lancar. Oleh karena itu, melalui tulisan ini penulis ingin menyampaikan banyak terima kasih kepada: Ayahanda, Ibunda, Kakanda, dan adinda serta seluruh keluarga yang telah memberikan dorongan dan do'a sehingga selesainya studi penulis.

Ucapan terimakasih penulis kepada Ibu Zubaidah M.Ed selaku pembimbing pertama dan Bapak Umar Bin Abd. Aziz, S.Ag.,SS.,M.A selaku pembimbing kedua, yang telah bersedia meluangkan waktu, serta tenaga fikiran

dalam membimbing penulis untuk menyelesaikan karya ilmiah ini, Bapak Drs. Nasruddin AS, M.Hum selaku penasehat akademik yang telah bersedia meluangkan waktu, serta tenaga fikiran juga memberi bantuan kepada penulis dalam menyelesaikan studi ini, Rektor UIN Ar-Raniry, Dekan, Wakil Dekan Fakultas, Ketua Prodi, dan seluruh Staf Pengajar, Karyawan/Karyawati, Pegawai di lingkungan Fakultas Adab dan Humaniora UIN Ar-Raniry yang telah memberi bantuan kepada penulis dalam menyelesaikan studi ini.

Terimakasih kepada Kepala dan Staf Perpustakaan Politeknik Negeri Lhokseumawe yang telah memberikan semangat dan dukungan serta data-data yang penulis perlukan dalam penyelesaian karya ilmiah ini, Seluruh rekan-rekan mahasiswa S1-IP angkatan 2013 yang tidak mungkin penulis sebutkan namanya, yang telah memberikan sumbangan pikiran, dan saran-saran baik, untuk keluarga KPM reguler 2017, terima kasih atas waktu 3 bulannya yang sangat berarti dan bermakna, selalu jaga silaturahmi dan komunikasi.

Ucapan ini hanya sekedar tulisan tetapi bagi penulis merupakan doa besar. Penulis mendoakan semoga amal ibadah mereka semua mendapat balasan dari Allah SWT. Besar harapan penulis agar kita selalu menasehati dalam kebenaran dan kesabaran.

Penulis menyadari bahwa karya ilmiah ini masih jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu saran dan kritikan yang bersifat membangun sangat penulis harapkan demi penyempurnaan di masa akan datang. Terima kasih atas rahmat-Mu ya Rabb semoga Karya Ilmiah ini berkah di dunia dan bermanfaat bagi banyak orang, agama, nusa dan bangsa.

Amin ya Rabbal'alamin.

Banda Aceh, 20 Juli 2018

Husnul Khatimah

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	i
DAFTAR ISI.....	iv
DAFTAR TABEL	vi
DAFTAR LAMPIRAN	vii
ABSTRAK.....	viii
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 KERANGKA TEORI.....	9
A. Kajian Pustaka	9
B. Pelayanan Referensi	11
1. Pengertian Layanan Referensi	11
2. Tujuan Layanan Referensi	13
3. Fungsi Layanan Referensi	14
4. Petugas Referensi.....	16
5. Koleksi Referensi.....	17
C. Standar Operasional Prosedur (SOP)	21
1. Pengertian SOP.....	21
2. Fungsi dan Manfaat SOP	22
3. Penerapan SOP.....	24
BAB III METODE PENELITIAN.....	27
A. Rancangan Penelitian	27
B. Lokasi dan Waktu Penelitian	28

C. Fokus Penelitian.....	28
D. Kredibilitas Data	29
E. Teknik Pengumpulan Data	31
F. Analisis Data.....	34
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	37
A. Gambaran Umum Perpustakaan Politeknik Negeri Lhokseumawe.....	37
B. Hasil Penelitian dan Pembahasan	42
BAB V PENUTUP	57
A. Kesimpulan	57
B. Saran.....	58
DAFTAR PUSTAKA.....	59
LAMPIRAN-LAMPIRAN.....	
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1 : Keadaan Koleksi di UPT. Perpustakaan politeknik Negeri Lhokseumawe (41)

Tabel 4.2 : Fasilitas UPT. Perpustakaan Politeknik Negeri Lhokseumawe (41)

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Surat Keterangan Pembimbing Skripsi
- Lampiran 2 : Surat Izin Mengadakan Penelitian dari Dekan Fakultas Adab
UIN Ar-Raniry
- Lampiran 3 : Surat Izin Mencari Data dari Perpustakaan Politeknik Negeri
Lhokseumawe
- Lampiran 4 : Instrumen Penelitian (Soal Wawancara)
- Lampiran 5 : Dokumen SOP pelayanan referensi di Perpustakaan Politeknik
Negeri Lhokseumawe
- Lampiran 6 : Daftar Riwayat Hidup

ABSTRAK

Skripsi ini berjudul “Analisis Pelayanan Referensi Berdasarkan Standar Operasional Prosedur (SOP) Pada Perpustakaan Politeknik Negeri Lhokseumawe ”. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pelaksanaan pelayanan referensi berdasarkan standar operasional prosedur (SOP) pada Perpustakaan Politeknik Negeri Lhokseumawe. Penelitian ini merupakan penelitian lapangan (*Field Research*) yaitu data yang diinginkan diperoleh dari lapangan. Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kualitatif. Pengumpulan data menggunakan teknik observasi, wawancara, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan referensi Perpustakaan Politeknik Negeri Lhokseumawe sudah berjalan dengan Standar Operasional Prosedur kecuali 1 butir, yaitu butir ke 5 dari SOP itu yang menyangkut dengan pelaporan data pengunjung pelayanan referensi. Adapun kendala dalam penerapan SOP pada layanan referensi disebabkan karena sarana dan prasarana yang belum memadai, seperti mesin fotocopy, Kurangnya sosialisasi dan pelatihan pemahaman mengenai SOP, serta kurangnya pengawasan, kontrol, maupun evaluasi penerapan SOP oleh pimpinan perpustakaan.

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Berdasarkan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 43 tahun 2007 pasal 3 dan 4 tentang perpustakaan dijelaskan bahwa dalam rangka mencerdaskan kehidupan bangsa sebagaimana diamanatkan dalam Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia tahun 1945, fungsi perpustakaan adalah sebagai wahana pendidikan, penelitian, pelestarian, informasi dan rekreasi untuk meningkatkan kecerdasan dan pemberdayaan bangsa. Sedangkan, tujuan perpustakaan adalah memberikan layanan kepada pemustaka, meningkatkan kegemaran membaca serta memperluas wawasan dan pengetahuan untuk mencerdaskan kehidupan bangsa Seiring dengan perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi.¹

Pada perpustakaan terdapat sebuah layanan yang secara khusus melayani atau menyajikan koleksi referensi kepada pemustaka, dalam istilah perpustakaan disebut dengan layanan referensi. Layanan referensi merupakan salah satu jasa perpustakaan yang disediakan bagi pemustaka dalam menemukan atau menelusuri suatu informasi yang dibutuhkan.

Layanan referensi merupakan layanan yang diberikan oleh perpustakaan untuk koleksi khusus seperti kamus, ensiklopedi, almanak, direktori, buku

¹ *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2007 pasal 3 dan 4 Tentang Perpustakaan* (Jakarta: Perpustakaan Nasional RI, 2008), hlm. 4

tahunan yang berisi informasi teknis dan singkat. Koleksi ini tidak boleh dibawa pulang dan hanya untuk dibaca di tempat.²

Dalam ilmu perpustakaan, sumber referensi dibatasi pada informasi yang terekam antara lain dalam buku, kamus, ensiklopedia, biografi. Informasi tersebut meliputi definisi, pokok masalah, tempat, nama tokoh, dan lain sebagainya. Pemustaka perlu memiliki keterampilan dalam pencarian informasi pada referensi, karena tidak semua pemustaka mengetahui cara dan letak dimana informasi yang diperlukan itu berada, maka dalam Pelayanan referensi yang dimaksudkan di sini adalah kegiatan kerja yang berupa pemberian bantuan kepada pemustaka untuk menemukan informasi.³

Untuk dapat mencapai tujuan dan fungsi pelayanan suatu unit pelayanan referensi di perpustakaan dalam menyediakan layanan referensi perlu adanya hal-hal sebagai berikut :

1. Petugas pelayanan referensi yang cakap, ramah bersikap terbuka yang selalu siap memberikan bantuan, mengetahui berbagai jenis bahan pustaka serta mampu memberikan bimbingan praktis kepada pemustaka dalam upaya memilih dan menggunakan koleksi referensi yang dikehendaki sesuai dengan bidang pengetahuan masing-masing.
2. Koleksi referensi yang lengkap dan berbobot ilmiah, yang disajikan dalam rak terbuka yang rapi, bersih, dan mudah dicapai

²Darmono. *Manajemen dan Tata Kerja Perpustakaan Sekolah*. (Jakarta : Grasindo, 2001), hlm. 141

³Soeatminah. *Perpustakaan, Kepustakawanan dan Pustakawan*, (Yogyakarta: Kanisius, 1992), hlm.152.

3. Perabot dan perlengkapan perpustakaan yang lengkap dan tata ruang yang nyaman serta aman untuk tempat studi para pemustaka.
4. Kerja sama yang baik dan saling menguntungkan antar perpustakaan dalam bidang pelayanan referensi menyediakan sumber informasi kepada pengunjung perpustakaan.⁴

Agar pelaksanaan pelayanan referensi berjalan dengan lancar, maka diperlukan adanya suatu standar ataupun pedoman yang dibuat untuk mengontrol dan memberikan tuntunan kepada pustakawan dan pemustaka dalam menjalankan kegiatan pelayanan referensi. Oleh karena itu, diperlukan standar operasional prosedur (SOP) sebagai acuan kerja.

Standar operasional prosedur (SOP) merupakan sebuah dokumen yang berisikan persyaratan tertentu yang disusun berdasarkan konsensus oleh pihak yang berkepentingan dan disetujui oleh suatu lembaga yang telah diakui bersama. Standar operasional prosedur akan menjadi tolak ukur dalam pelaksanaan pekerjaan pada setiap layanan di perpustakaan termasuk layanan referensi. Standar operasional prosedur yang disingkat dengan SOP adalah suatu perangkat lunak pengatur, yang mengatur tahapan suatu proses kerja atau prosedur kerja tertentu. Oleh karena itu, prosedur kerja tersebut bersifat tetap, rutin dan tidak berubah-ubah, prosedur kerja tersebut dibukukan menjadi dokumen tertulis.⁵

SOP layanan referensi dibuat untuk mengontrol layanan referensi dalam mendukung kegiatan penyediaan informasi yang dibutuhkan oleh pemustaka secara efisien. Biasanya SOP layanan referensi dibuat oleh suatu lembaga yang

⁴ P.Sumardji. *Pelayanan Referensi Di Perpustakaan*. (Yogyakarta : Kanisius, 1992), hlm.11

⁵Budihardjo, *Panduan Praktis Menyusun SOP* (Jakarta : Raih Asa Sukses, 2014), hlm.7.

berkaitan, yaitu perpustakaan itu sendiri dan telah disetujui bersama. Seperti perpustakaan perguruan tinggi lainnya, Perpustakaan Politeknik Negeri Lhokseumawe telah membuat SOP yang dikhususkan untuk layanan referensi. Ruang lingkup SOP ini meliputi tata cara persyaratan yang diperlukan dalam melaksanakan kegiatan di pelayanan referensi, dan staf serta Pustakawan yang terlibat dalam proses pelayanan referensi. SOP ini berlaku bagi seluruh staf pengajar, staf administrasi, teknisi pada pelayanan referensi dan civitas akademika Politeknik Negeri Lhokseumawe yang telah menjadi anggota perpustakaan Politeknik Negeri Lhokseumawe.⁶

Standar operasional prosedur (SOP) pada layanan referensi di perpustakaan Politeknik Negeri Lhokseumawe adalah sebagai berikut : (1). Pemustaka menanyakan keberadaan koleksi referensi kepada petugas/ pustakawan selama 2 menit; (2) petugas memberikan informasi tentang keberadaan dan ketersediaan koleksi referensi selama 2 menit; (3) pemustaka mencari bahan koleksi informasi yang dibutuhkan berdasarkan informasi dari petugas/ pustakawan selama 4 menit; (4) petugas memproses koleksi referensi untuk pinjam singkat/ foto copy ke dalam data base perpustakaan selama 1 menit; (5) membuat laporan data pengunjung layanan referensi selama 1 hari.⁷

Permasalahan yang ada pada layanan referensi hanya dapat diatasi dengan pelaksanaan standar operasional prosedur yang tepat. Jadi keberhasilan layanan referensi bukan terletak pada peralatannya, tetapi pada desain sistem dan pelaksanaan standar dari layanan referensi tersebut. Dengan kata lain apabila

⁶http://pnl.ac.id/uploads/dokumen/Pelayanan_Referensi.pdf.diakses pada tgl 15/03/2017

⁷ *Ibid.* Tanggal 15 Maret 2017

kebutuhan pemustaka dapat terpenuhi dan pemustaka puas terhadap layanan referensi yang disediakan oleh perpustakaan maka layanan referensi tersebut telah mengikuti standar yang telah ditetapkan atau sebaliknya.

Namun perlu diketahui bahwa setiap standar yang telah dibuat oleh suatu lembaga atau organisasi, tentunya perlu dikaji ulang atau dievaluasi dalam jangka waktu tertentu untuk melihat apakah kriteria yang dimuat telah memenuhi standar Nasional atau belum. Oleh karena itu penulis tertarik untuk menganalisa pelayanan referensi di Perpustakaan Politeknik Negeri Lhokseumawe berdasarkan SOP yang telah dibuat oleh perpustakaan tersebut.

Berdasarkan latar belakang di atas, maka penulis ingin mengkaji keadaan sebenarnya dengan menganalisis apakah dalam proses layanan referensi di perpustakaan Politeknik Negeri Lhokseumawe telah mengikuti pedoman yang telah dibuat dan apa saja kendala yang dihadapi dalam penerapan SOP tersebut. Berdasarkan pertimbangan tersebut, penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul: “Analisis Pelayanan Referensi Berdasarkan Standar Operasional Prosedur (SOP) Pada Perpustakaan Politeknik Negeri Lhokseumawe”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan di atas, maka yang menjadi rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana pelaksanaan pelayanan referensi berdasarkan standar operasional prosedur (SOP) di Perpustakaan Politeknik Negeri Lhokseumawe?

2. Apa saja kendala yang dihadapi dalam pelaksanaan pelayanan referensi berdasarkan standar operasional prosedur (SOP) di Perpustakaan Politeknik Negeri Lhokseumawe?

C. Tujuan Penelitian

Adapun yang menjadi tujuan dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui pelaksanaan pelayanan referensi berdasarkan standar operasional prosedur (SOP) dan kendala yang dihadapi dalam pelaksanaan pelayanan referensi berdasarkan standar operasional prosedur (SOP) di Perpustakaan Politeknik Negeri Lhokseumawe.

D. Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Manfaat teoritis

Diharapkan hasil penelitian ini dapat menjadi bahan pengetahuan untuk menambah wawasan tentang pelaksanaan layanan referensi berdasarkan standar operasional prosedur (SOP). Selain itu diharapkan penelitian ini dapat dijadikan sebagai sumber referensi bagi peneliti lain yang melakukan penelitian yang sama.

2. Manfaat secara praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai masukan dalam pembuatan dan penerapan SOP khususnya di bidang layanan referensi bagi perpustakaan Perguruan Tinggi lainnya.

E. Penjelasan Istilah

Untuk menghindari kesalah pahaman dan kekeliruan penafsiran pembaca, maka penulis merasa perlu memberikan penjelasan tentang istilah-istilah yang dipakai dalam skripsi ini.

Adapun istilah-istilah yang penulis maksudkan adalah sebagai berikut:

1. Analisis

Secara umum, analisis adalah upaya mengungkapkan dan menguraikan berbagai informasi dari berbagai aspek di balik data yang disajikan di media atau teks. Analisis dapat didefinisikan sebagai teknik mengumpulkan dan menganalisis isi dari suatu teks.⁸

Menurut kamus umum bahasa Indonesia, analisis adalah penyelidikan suatu peristiwa (karangan, perbuatan, dan sebagainya) untuk mengetahui apa sebab-sebabnya, bagaimana duduk perkaranya dan sebagainya.⁹ Analisis yang dimaksud dalam penelitian ini adalah suatu upaya untuk mengumpulkan dan menguraikan tentang standar operasional prosedur (SOP) pelayanan referensi pada Perpustakaan Politeknik Negeri Lhokseumawe.

2. Pelayanan Referensi

Pelayanan referensi adalah salah satu kegiatan pokok yang dilakukan di perpustakaan yang khusus melayani dan menyajikan koleksi referensi kepada

⁸Nanang Martono, Metode Penelitian Kuantitatif: *Analisis Isi dan Analisis Data sekunder*, (Jakarta : Rajawali Pers, 2011), hal. 85

⁹Poerwadarminta, *Kamus Umum Bahasa Indonesia*. (Jakarta: Balai Pustaka. 2007), hlm. 37.

pengunjung perpustakaan.¹⁰ Koleksi ini tidak boleh dibawa pulang dan hanya untuk dibaca di tempat.

Pelayanan referensi yang penulis maksud adalah layanan khusus yang diberikan oleh perpustakaan untuk pemustaka yang ingin menggunakan koleksi referensi seperti kamus, ensiklopedi, almanak, karya ilmiah dan lainnya yang ada di Perpustakaan Politeknik Negeri Lhokseumawe.

3. Standar Operasional Prosedur (SOP)

Standar operasional prosedur adalah suatu perangkat lunak pengatur, yang mengatur tahapan suatu proses kerja atau prosedur kerja tertentu. Oleh karena itu, prosedur kerja tersebut bersifat tetap, rutin dan tidak berubah ubah, prosedur kerja tersebut dibukukan menjadi dokumen tertulis.¹¹

SOP yang penulis maksud adalah dokumen tertulis yang telah dibuat berdasarkan kesepakatan yang telah disetujui bersama tentang syarat layanan referensi yang ada di Perpustakaan Politeknik Negeri Lhokseumawe.

¹⁰ P.Sumardji. *Pelayanan Referensi Di Perpustakaan*. (Yogyakarta : Kanisius, 1992), hlm.11

¹¹Budihardjo, *Panduan Praktis Menyusun SOP...*,Hlm.7

BAB II

KAJIAN PUSTAKA DAN LANDASAN TEORI

A. Kajian Pustaka

Berdasarkan hasil penelusuran yang telah penulis lakukan terhadap penelitian-penelitian yang telah dilakukan sebelumnya, terdapat beberapa penelitaian yang memiliki kemiripan dengan skripsi ini, namun terdapat perbedaan dalam hal judul, subjek dan objek penelitian, variabel, metode yang digunakan, fokus penelitian, tempat dan waktu penelitian.

Penelitian pertama berjudul: “*Penerapan Standar Operating Procedures (SOP) Pada Pelayanan Sirkulasi Di Perpustakaan Fakultas Hukum UPN Veteran Jakarta.*” oleh mahasiswa S1 Ilmu Perpustakaan Fifit Fitriyani di Universitas UIN Syarif Hidayatullah, Jakarta pada tahun 2017. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana pentingnya penerapan *Standard Operating Procedures (SOP)* pada pelayanan sirkulasi, bagaimana penerapan SOP pada pelayanan sirkulasi di perpustakaan Fakultas Hukum UPN Veteran Jakarta dan mengetahui hambatan yang dihadapi dalam pengimplementasian SOP pada layanan sirkulasi di Perpustakaan Fakultas Hukum UPN Veteran Jakarta. Jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif, dengan menggunakan pendekatan kualitatif. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah observasi, wawancara dan dokumentasi. Informan pada penelitian ini adalah tiga orang pustakawan yang ada di perpustakaan Fakultas Hukum UPN Veteran Jakarta. Hasil penelitian menunjukkan bahwa SOP yang disusun memang sangat penting bagi pustakawan

dan pemustaka. Adanya SOP pada pelayanan sirkulasi dapat mempermudah pekerjaan mereka khususnya pada pelayanan sirkulasi. SOP menjadi pedoman para pustakawan di dalam suatu pekerjaan dan dapat meningkatkan kualitas pelayanan serta kepuasan bagi pemustaka. Dalam penerapan pelayanan sirkulasi perpustakaan Fakultas Hukum UPN Veteran Jakarta masih kurang digunakan dalam melakukan pekerjaan dan masih ada hal-hal yang tidak sesuai apa yang telah ditentukan di dalam SOP tersebut.¹¹

Penelitian kedua berjudul “Evaluasi Pelaksanaan *Stock Opname* Berdasarkan *Standard Operating Procedure* di Perpustakaan UIN Arraniry”. Oleh mahasiswa S1 Ilmu Perpustakaan Yuni Melia Sari di UIN Ar-raniry Banda Aceh tahun 2016, yang bertujuan untuk mengetahui pelaksanaan *Stock Opname* berdasarkan *standard operating procedure* di perpustakaan UIN Arraniry. Jenis penelitiannya adalah *Field research* dengan menggunakan metode deskriptif dan pendekatan kualitatif. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa perpustakaan UIN Arraniry melakukan kegiatan *Stock Opname* bersamaan dengan *Weeding*, diperoleh hasil penyiangan sebanyak 2492 judul buku dan 2591 eksamplar yang disiangkan dari jajaran koleksi. Pelaksanaan kegiatan *Stock Opname* oleh pustakawan sesuai dengan SOP.¹²

¹¹Fifit Fitriyani. *Penerapan Standar Operating Procedures (SOP) Pada Pelayanan Sirkulasi Di Perpustakaan Fakultas Hukum UPN Veteran Jakarta*. (skripsi UIN Syarif Hidayatullah, Jakarta 2017) diakses pada 12 November. 2017 di <http://repository.uinjkt.ac.id> FITRIYANI FAH. pdf

¹²Yuni Melia Sari. *Evaluasi Pelaksanaan Stock Opname Berdasarkan Standard Operating Procedure Di Perpustakaan UIN Ar-raniry*. (Skripsi) Banda Aceh: Fakultas Adab dan Humaniora. 2017. Hlm.

Adapun Persamaan penelitian ini dengan kedua penelitian tersebut adalah sama-sama mengkaji tentang standar operasional prosedur (SOP) di perpustakaan Perguruan Tinggi. Walaupun memiliki fokus penelitian yang sama, tapi memiliki perbedaan dalam hal subjek penelitian, lokasi penelitian, tempat serta waktu penelitian. Oleh karena itu, penelitian yang dilakukan oleh Fifit Fitriyani, Yuni Melia Sari dan penelitian ini memiliki hasil akhir penelitian yang berbeda.

B. Pelayanan Referensi

1. Pengertian Layanan Referensi

Sebagai penyedia jasa layanan informasi, perpustakaan pada umumnya menyediakan berbagai jenis layanan perpustakaan, salah satu layanan tersebut adalah layanan referensi. Layanan referensi adalah layanan yang memberikan informasi langsung kepada pemustaka untuk menemukan informasi yang dibutuhkan.¹³

Kata referensi berasal dari bahasa Inggris *reference* dan merupakan kata kerja *to refer* yang artinya menunjuk. Di dalam perpustakaan artinya menunjuk kepada suatu buku yang dapat menjawab pertanyaan yang disampaikan oleh pengunjung perpustakaan.¹⁴ Layanan referensi adalah layanan yang memberikan informasi langsung kepada pemustaka untuk menemukan informasi yang dibutuhkan. Layanan ini bercirikan pemanfaatan sumber referensi (bahan rujukan). Sumber referensi disusun sedemikian rupa sehingga tidak harus dibaca

¹³ Purwani Istiana. *Layanan Perpustakaan*. (Yogyakarta : Ombak, 2016) hlm. 22

¹⁴ Karmidi Martoatmojo. *Materi Pokok Pelayanan Bahan Pustaka*. (Jakarta : Universitas Terbuka Depdikbud, 1993), hlm.103

mulai halaman pertama sampai akhir. Topik-topiknya disusun berdasarkan abjad, subjek, wilayah kronologis, atau kombinasinya.¹⁵

Buku referensi adalah buku yang dapat memberikan keterangan tentang topik perkataan, tempat, peristiwa, data statistik, pedoman, alamat, nama orang, riwayat orang terkenal dan lain sebagainya. Pelayanan referensi adalah pelayanan dalam menggunakan buku-buku referensi.¹⁶

Pelayanan referensi dapat diartikan jawaban oleh pustakawan atas pertanyaan pengunjung yang jawabannya dapat dicari melalui sumber-sumber informasi yang dimiliki perpustakaan.¹⁷

Layanan referensi dapat berarti: 1.) bagian, seksi, maupun tugas di perpustakaan yang menyediakan informasi untuk pemustaka dengan memanfaatkan koleksi acuan yang dimiliki perpustakaan itu; 2.) bantuan perorangan atau bantuan khusus yang diberikan oleh petugas perpustakaan kepada seseorang atau lebih yang memerlukan informasi terutama yang merujuk pada koleksi referensi atau literatur lain.¹⁸ Pelayanan referensi atau rujukan adalah bagian yang cukup penting dalam sistem perpustakaan. Bagus tidaknya suatu perpustakaan dapat diukur dari koleksi dan pelayanan rujukan perpustakaan tersebut.

¹⁵ Purwani Istiana. *Layanan Perpustakaan*. (Yogyakarta : Ombak, 2016) hlm. 23

¹⁶ Darmono. *Manajemen Dan Tata Kerja Perpustakaan...*, hlm.156

¹⁷ Pawit M Yusuf. *Ilmu Informasi, Ilmu Komunikasi, Dan Kepustakaan*. (Jakarta : Bumi Aksara, 2009), hlm.458

¹⁸ Lasa HS. *Kamus Kepustakawanan Indonesia*. (Yogyakarta : Pustaka Book Publisher, 2009), hlm.233

Dari beberapa pendapat para ahli yang telah dipaparkan di atas, penulis sepakat dengan apa yang dikemukakan oleh Pawit M Yusuf, karena apa yang disampaikan kelihatannya lebih mudah dipahami dan lebih komprehensif.

2. Tujuan Layanan Referensi

Layanan referensi merupakan salah satu kegiatan pokok yang dilakukan di perpustakaan yang khusus melayani/menyajikan koleksi referensi kepada para pengunjung perpustakaan. Adapun tujuan dari pelaksanaan pelayanan referensi adalah sebagai berikut :

- a. Mengarahkan pengunjung perpustakaan menemukan informasi yang dibutuhkan dengan tepat dan cepat.
- b. Memampukan pengunjung perpustakaan menelusur informasi dengan menggunakan berbagai pilihan sumber informasi yang lebih luas.
- c. Memampukan pengunjung perpustakaan menggunakan setiap bahan perpustakaan koleksi referensi dengan lebih tepat guna.¹⁹

Pada dasarnya tujuan layanan perpustakaan itu sama, yaitu memberikan bantuan kepada pemustaka untuk memperoleh bahan pustaka atau informasi yang sesuai dengan kebutuhannya. layanan referensi juga bertujuan untuk :

- a. Memberikan informasi langsung kepada pemustaka, baik informasi ilmiah untuk kepentingan studi dan riset maupun informasi yang bersifat non-ilmiah.

¹⁹P.Sumardji. *Pelayanan Referensi Di Perpustakaan*. (Yogyakarta : Kanisius, 1992), hlm.11

- b. Memberikan petunjuk kepada pemustaka tentang sumber informasi yang ada di perpustakaan ataupun sumber-sumber yang ada di luar perpustakaan.²⁰

Dapat disimpulkan bahwa tujuan dari pelayanan referensi adalah untuk mengarahkan pemustaka menemukan berbagai macam informasi, mengarahkan pemustaka bagaimana menggunakan setiap koleksi referensi, dan membimbing pemustaka menelusur informasi dengan menggunakan sumber informasi yang lebih luas secara tepat dan cepat.

3. Fungsi Layanan Referensi

Pada umumnya layanan referensi pada setiap jenis perpustakaan mempunyai tujuan yang sama yaitu memberikan informasi kepada pemakai. Agar tugas layanan referensi berjalan dengan baik, maka petugas referensi perlu memperhatikan fungsi-fungsi referensi berikut:

- a. Informasi
Informasi adalah memberikan jawaban atas pertanyaan tentang informasi yang dibutuhkan oleh para pengguna atau para pengunjung perpustakaan.
- b. Bimbingan
Bimbingan adalah memberikan bimbingan kepada para pemakai atau para pengunjung perpustakaan untuk mencari atau menemukan informasi dan bahan pustaka dalam kelompok koleksi referensi yang tepat sesuai dengan bidang masing-masing, dan bagaimana pula cara menggunakannya untuk mencari atau menemukan informasi yang dibutuhkan.
- c. Pemilihan atau penilaian
Pemilihan atau penilaian adalah memberikan petunjuk atau pengertian tentang bagaimana cara memilih atau menilai bahan pustaka dalam kelompok koleksi referensi yang bermutu dan berbobot

²⁰Syihabuddin Qalyubi dkk. *Dasar-Dasar Ilmu Perpustakaan dan Informasi* . (Yogyakarta : Jurusan Ilmu Perpustakaan dan Informasi, 2007), hlm.225

ilmiah agar diperoleh sumber informasi yang berdaya guna maksimal.²¹

Fungsi layanan referensi diharapkan mampu memberikan informasi yang dibutuhkan oleh pemustaka, mampu memberikan bimbingan serta memberikan petunjuk kepada pemustaka tentang bagaimana cara penggunaan koleksi referensi secara cepat dan mudah.

Syihabuddin Qalyubi menambahkan beberapa fungsi-fungsi layanan referensi diantaranya :

a. Fungsi pengawasan

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

b. Fungsi informasi

Petugas referensi dapat memberikan informasi kepada pengunjung, yaitu memberikan jawaban terhadap pertanyaan singkat maupun penelusuran informasi yang luas yang dan detail sesuai dengan kebutuhan pemustaka. Informasi ini yang terpenting dari pelayanan referensi.

c. Fungsi bimbingan

Petugas referensi harus menyediakan waktu guna untuk memberikan bimbingan kepada pemustaka untuk menemukan bahan pustaka yang dibutuhkan, misalnya dari katalog perpustakaan, buku referensi, serta bahan pustaka lainnya.

d. Fungsi intruksi

Petugas referensi memperkenalkan kepada pemustaka tentang bagaimana menggunakan perpustakaan yang baik. Di samping itu, ditujukan juga kepada usaha untuk menggairahkan dan meningkatkan penggunaan perpustakaan.

²¹*Ibid.* Hlm.12

e. Fungsi bibliografis

Petugas referensi perlu secara teratur menyusun daftar bacaan atau bibliografi untuk keperluan penelitian atau mengenal bacaan yang baik dan menarik.²²

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa fungsi layanan referensi diharapkan mampu memberikan informasi yang dibutuhkan oleh pemustaka dan bisa menjawab pertanyaan dengan cepat, memberikan bimbingan dan memberikan petunjuk kepada pemustaka tentang bagaimana cara penggunaan koleksi referensi secara cepat dan mudah, menyusun daftar bacaan serta memperkenalkan kepada pemustaka tentang bagaimana menggunakan perpustakaan yang baik.

4. Tugas Petugas Referensi

Pada dasarnya dalam sebuah layanan referensi pustakawan yang ada di bagian layanan referensi dituntut untuk bisa menjawab semua kebutuhan yang diperlukan oleh pemustaka. Untuk itulah pustakawan tersebut harus mempunyai kemampuan dan keterampilan dalam bidang referensi.

Petugas referensi mempunyai fungsi sebagai penghubung antara koleksi dan pemustaka, Oleh karena itu petugas referensi dituntut untuk selalu siap menjawab dan memberi petunjuk kepada pemustaka secara cepat dan tepat. Adapun kegiatan petugas layanan referensi dalam memberikan berbagai informasi kepada pemustaka antara lain sebagai berikut:

²²Syihabuddin Qalyubi dkk. *Dasar-Dasar Ilmu Perpustakaan...* hlm.226

- a. Menjawab setiap pertanyaan pemustaka yang berkenaan dengan masalah yang dihadapinya sejauh yang dapat dilakukan. Setiap pertanyaan dapat dijawab secara langsung oleh pustakawan, namun jika kebutuhan pemustaka tidak bisa dijawab oleh pustakawan, maka pustakawan akan meminta waktu untuk menjawab pertanyaan tersebut.
- b. Menjelaskan manfaat berbagai jenis koleksi yang ada di layanan referensi
- c. Menunjukkan berbagai informasi yang bermanfaat bagi pemustaka melalui bahan koleksi referensi yang tersedia di layanan referensi.²³

Dari tugas pustawakan layanan referensi yang sebutkan di atas maka dapat disimpulkan bahwa seorang pustakawan referensi diharapkan mampu menjawab semua pertanyaan-pertanyaan yang diberikan oleh pemustaka, menjelaskan mamfaat dari berbagai jenis koleksi referensi dan mampu menunjukkan informasi yang bermanfaat bagi pemustaka.

5. Koleksi Referensi

Dalam layanan perpustakaan koleksi referensi sangatlah penting, semakin lengkap dan tepat koleksi yang disediakan maka akan membuat pemustaka puas terhadap layanan perpustakaan tersebut. Koleksi referensi yang disediakan diharapkan mampu menjawab pertanyaan dari pemustaka yang mencari informasi di ruang referensi.

Koleksi Referensi (*Reference Collection*), biasanya disimpan dalam ruang khusus (ruang referensi), berupa kumpulan atau kelompok koleksi

²³ Pawit M Yusuf. *Ilmu Informasi, Ilmu Komunikasi...*hlm.457

pustaka yang terdiri dari bahan-bahan pustaka berisi karya-karya yang bersifat memberitahu atau menunjukkan (*informative/referencial*) mengenai informasi-informasi tertentu, yang disusun secara sistematis untuk digunakan sebagai alat petunjuk atau konsultasi, dan biasanya di punggung koleksi diberi tanda “R”. Untuk mengetahui macam dan isi informasi yang dimuat dalam koleksi referensi.

Lasa HS mengelompokkan beberapa koleksi referensi antara lain sebagai berikut :

- a. Kamus
- b. Ensiklopedi
- c. Buku pegangan
- d. Buku tahunan
- e. Direktori
- f. Buku petunjuk
- g. Biografi
- h. Bibliografi
- i. Indeks
- j. Almanak
- k. Terbitan berseri
- l. Terbitan pemerintahan.²⁴

Dalam bukunya yang berjudul pelayanan referensi dipergustakaan P.Sumardji menjelaskan beberapa jenis koleksi referensi diantaranya:

1. Kamus

Kamus adalah buku acuan yang berisi datar kata-kata dengan artinya masing-masing dan istilah-istilah yang telah disusun secara sistematis.

2. Ensiklopedia

Ensiklopedia adalah buku atau sejumlah buku acuan karya universal yang menghimpun uraian tentang berbagai cabang ilmu pengetahuan atau

²⁴Lasa HS, Kamus Istilah... hlm. 70

bidang ilmu pengetahuan tertentu dalam artikel-artikel yang terpisah dan tersusun secara alfabetis, yang dikarang oleh ribuan pakar ahli ilmu pengetahuan dari berbagai cabang ilmu pengetahuan.

3. Buku pegangan

Dalam judul bahasa asing (Inggris), buku pegangan sama dengan "*handbook*". Buku ini merupakan buku acuan yang berisi ikhtisar pokok bahasan atau subjek tertentu mengenai suatu ilmu pengetahuan yang digunakan untuk petunjuk dalam penerapan praktiknya atau memberikan pelajaran (mengajar).

4. Buku tahunan

Buku tahunan adalah buku yang terbit setiap tahun yang berisi informasi, statistik, ikhtisar tentang kejadian-kejadian / peristiwa-peristiwa dan kegiatan-kegiatan yang telah terjadi dalam tahun sebelumnya baik yang bersifat umum maupun khusus, yang bersangkutan dengan sejarah atau perkembangan suatu lembaga /badan /organisasi nasional maupun internasional dan bahkan yang bersangkutan dengan ilmu pengetahuan.

5. Direktori

Direktori merupakan buku acuan yang berisi daftar nama orang, pejabat, lembaga, badan, organisasi dilengkapi dengan alamat, kegiatan, kode, dan data lain yang disusun secara sistematis (biasanya secara alfabetis atau urutan kode-kode nomor).

6. Almanak

Almanak adalah suatu buku acuan yang berisi informasi mengenai daftar hari, minggu, bulan, peristiwa dan hari penting dalam setahun. Almanak juga berisi data meteorologi menurut hari, minggu, dan bulan serta berisi data kependudukan, industri, pertanian, statistik, hal pemerintahan, sejarah, geografi, iklim dan sebagainya.

7. Karya -karya ilmiah/ Penelitian, digunakan untuk mengetahui hasil karya-karya ilmiah, hasil-hasil penelitian, dan subyek-subyek penelitian.

8. Klipping, Brosur, Pamflet dan Press Release, berkaitan dengan berita-berita penting tertentu mencakup berita kejadian tertentu, informasi bidang tertentu, dan promosi tertentu.

9. Sumber biografi

Sumber biografi adalah buku acuan yang berisi informasi mengenai nama, tanggal lahir, kualifikasi, kedudukan, kegiatan, hobi, alamat dan riwayat hidup lainnya dari orang-orang terkenal yang disusun secara sistematis.²⁵

Berdasarkan uraian di atas dapat disimpulkan bahwa koleksi referensi ialah koleksi yang memuat informasi yang penting tentang suatu objek kajian yang lebih detail dan khusus dan juga bersifat memberitahu atau menunjukkan mengenai informasi-informasi tertentu yang disusun secara sistematis.

²⁵P.Sumardji. *Pelayanan Referensi...*, hlm. 29

C. Standar Operasional Prosedur (SOP)

1. Pengertian Standar Operasional Prosedur (SOP)

Pada dasarnya setiap organisasi harus memiliki suatu aturan atau batasan batasan tertentu untuk mengatur kualitas kerja setiap pekerja yang ada dalam suatu organisasi atau lembaga tertentu. Aturan tersebut berupa SOP yang telah ditetapkan oleh kepala lembaga yang bersangkutan dan telah mendapatkan persetujuan bersama.

Standar Operasional Prosedur adalah pedoman atau acuan untuk melaksanakan tugas pekerjaan sesuai dengan fungsi dan alat penilaian kinerja berdasarkan indikator indikator teknis, administratif dan prosedural sesuai dengan tata kerja, prosedur kerja dan sistem kerja pada unit kerja yang bersangkutan.²⁶

SOP membentuk sistem kerja dan aliran kerja yang teratur, sistematis, dan dapat dipertanggung jawabkan, menggambarkan bagaimana tujuan pekerjaan dilaksanakan sesuai dengan kebijakan dan peraturan yang berlaku, menjelaskan bagaimana proses pelaksanaan kegiatan berlangsung sebagai sarana tata urutan dari pelaksanaan dan pengadministrasian pekerjaan harian sebagaimana metode yang ditetapkan, menjamin konsistensi dan proses kerja yang sistematis, dan menetapkan hubungan timbal balik antar satuan kerja.²⁷

Secara umum, SOP merupakan gambaran langkah-langkah kerja yang diperlukan dalam pelaksanaan suatu tugas untuk mencapai tujuan instansi atau

²⁶Tjipto Atmoko, Standar Operasional Prosedur (SOP) Dan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah. Diakses <https://www.academia.duaA>. PENGERTIAN STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR pada tanggal 13 november 2017 pukul 11:38 WIB

²⁷ *Ibid...*

organisasi. SOP sebagai suatu dokumen/instrumen memuat tentang proses dan prosedur suatu kegiatan yang bersifat efektif dan efisien berdasarkan suatu standar yang sudah baku. Pengembangan instrumen manajemen tersebut dimaksudkan untuk memastikan bahwa proses pelayanan di seluruh unit kerja suatu organisasi dapat terkendali dan dapat berjalan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.²⁸

Pada dasarnya di perpustakaan terdapat pekerjaan rutin yang dilakukan setiap hari, mulai dari seleksi, pengadaan, pengolahan, pemeliharaan sampai pada pelayanan. Agar pekerjaan pekerjaan tersebut dapat dilakukan dengan baik maka diperlukan pedoman yang dapat memberikan tuntunan. Pedoman yang dimaksud adalah prosedur kerja yang berstandar (SOP).

2. Fungsi dan Manfaat Standar Operasional Prosedur (SOP)

SOP mempunyai peran untuk memberikan acuan tentang semua kegiatan yang dijalankan dalam suatu organisasi secara efektif, sehingga membantu organisasi mencapai tujuannya. SOP juga sangat penting bagi Perpustakaan karena dapat berfungsi membantu perpustakaan dalam memberikan pelayanan kepada sivitas akademika secara baik, konsisten, efektif dan efisien. Adapun fungsi dari SOP adalah sebagai berikut :

- a. memberikan pedoman / petunjuk bagi sivitas akademika tentang suatu prosedur pelayanan perpustakaan yang harus dilakukan
- b. menyediakan pedoman bagi semua staf perpustakaan dan pejabat perpustakaan dalam melaksanakan pelayanan rutin perpustakaan

²⁸ *Ibid...*

- c. menghindari adanya tumpang tindih pelaksanaan tugas pelayanan perpustakaan kepada sivitas akademika
- d. membantu penelusuran terhadap kesalahan-kesalahan prosedural dalam memberikan pelayanan perpustakaan
- e. menjamin proses pelayanan tetap berjalan dalam berbagai situasi.²⁹

Untuk menjamin pelaksanaan pelayanan secara optimal sesuai dengan tuntutan dari visi, misi, tugas, dan fungsi perpustakaan, maka perlu untuk membuat suatu pedoman kerja secara tertulis dalam bentuk Standard Operating Procedures (SOP) Perpustakaan. Semua kegiatan di perpustakaan membutuhkan SOP. Untuk itu SOP perlu dikembangkan untuk semua kegiatan dan semua bagian yang ada di perpustakaan.

SOP dapat bermanfaat bagi suatu organisasi apabila SOP tersebut dijalankan dan digunakan dalam proses kegiatan kerja dari organisasi tersebut. SOP dalam suatu organisasi perpustakaan dapat memberikan manfaat baik untuk manajemen perpustakaan maupun pelaksana diantaranya :

- a. SOP dapat digunakan sebagai sarana untuk mengkomunikasikan pelaksanaan suatu pekerjaan bagi manajemen perpustakaan.
- b. SOP dapat digunakan sebagai sarana untuk menyimpan pengetahuan dan pengembangan yang diperoleh oleh perpustakaan.

²⁹ Nelwati. *Pengembangan Standard Operating Procedures (SOP) untuk Perpustakaan Perguruan Tinggi*. (Artikel Diakses Pada 12 Nov. 2017 dari http://Repository.unp.ac.id/1506/1/NELWATI_293_11.pdf)

- c. SOP dapat digunakan sebagai sarana acuan dalam melakukan penilaian terhadap proses pekerjaan di perpustakaan.
- d. SOP dapat digunakan sebagai sarana pelatihan bagi staf yang baru sehingga mengurangi waktu yang terbuang untuk memberikan pengarahan.
- e. SOP dapat digunakan sebagai sarana untuk mengendalikan dan mengantisipasi apabila terdapat suatu perubahan sistem di perpustakaan.
- f. SOP dapat digunakan sebagai sarana audit sistem informasi perpustakaan.
- g. SOP dapat digunakan sebagai sarana dokumentasi sistem informasi perpustakaan.³⁰

Dengan demikian, manfaat dari SOP adalah sebagai sarana untuk memperbaiki kinerja yang ada di perpustakaan menjadi kinerja yang berkualitas dan sesuai dengan target yang diinginkan dan dicapai oleh organisasi perpustakaan tersebut.

3. Penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP)

Ada beberapa hal yang harus dilakukan sebelum menerapkan atau melaksanakan SOP pada suatu organisasi. kegiatan penerapan SOP meliputi langkah-langkah sebagai berikut :

- a. Perencanaan Penerapan SOP

Perencanaan penerapan SOP perlu dilakukan secara sungguh-sungguh agar SOP yang akan dipakai dapat segera dipahami oleh staf pelaksana.

³⁰ *Ibid...*

Ada beberapa persiapan yang perlu dicermati antara lain: berapa banyak SOP yang akan diterapkan, siapa yang menjadi target penerapan, informasi apa yang akan disampaikan kepada target, bagaimana cara penyebaran informasi SOP yang efektif dan bagaimana cara pemantauan pelaksanaan.

b. Distribusi kepada unit-unit

Pada tahap ini SOP mulai mendistribusikan masing-masing unit yang akan menerapkan SOP. Pendistribusian SOP harus serentak sehingga semua unit akan melaksanakan secara serentak pula.

c. Pelatihan pemahaman SOP

d. Supervisi, kegiatan ini perlu dilakukan dengan cara mengamati dan melakukan pengawasan apakah SOP sudah dilaksanakan dan seberapa jauh SOP tersebut bisa dilaksanakan dengan baik.

e. Monitoring dan Evaluasi

Kegiatan ini dilakukan untuk melihat sejauh mana penerapan SOP dan bagaimana SOP bisa memberikan kontribusi terhadap peningkatan kinerja perpustakaan. Proses ini diarahkan untuk membandingkan dan memastikan kinerja pelaksana sesuai dengan maksud dan tujuan yang terdapat dalam SOP, melakukan identifikasi, permasalahan yang timbul, menentukan cara untuk meningkatkan hasil implementasi dan menyediakan dukungan tambahan jika diperlukan.

Sementara itu kegiatan evaluasi difokuskan pada penilaian SOP itu sendiri apakah perlu ada perubahan dan penambahan. Secara substansial SOP akan membantu kinerja perpustakaan menjadi lebih produktif. SOP perlu secara terus menerus untuk dievaluasi agar prosedur dalam perpustakaan selalu merujuk pada akuntabilitas dan kinerja yang optimal. Evaluasi sebagai langkah tindak lanjut dari monitoring dapat meliputi substansi SOP itu sendiri dan proses penerapannya.³¹

Dari uraian di atas dapat disimpulkan bahwa ada beberapa hal yang harus di perhatikan dalam penerapan SOP dari mulai tahap perencanaan, penerapan SOP hingga tahap monitoring dan evaluasi. Kegiatan tersebut harus dilakukan dengan benar agar tujuan dari penerapan SOP tersebut berjalan seperti yang diinginkan.

³¹Darmono. *Pengembangan Standard Operating Procedures (SOP) Untuk Perpustakaan Perguruan Tinggi*, Artikel Diakses Pada 12 Nov. 2017 Dari [Http://Library.um.c.id/Indek.php/artikel Pustakawan/ Pengembangan Standard Operating Procedures \(SOP\) Untuk Perpustakaan Perguruan Tinggi.Html](http://Library.um.c.id/Indek.php/artikel_Pustakawan/Pengembangan_Standard_Operating_Procedures_(SOP)_Untuk_Perpustakaan_Perguruan_Tinggi.Html)

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Rancangan Penelitian

Metode penelitian adalah cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu.³² Dalam penelitian ini, penulis menggunakan metode penelitian lapangan (*field research*). *Field Research* adalah pencarian data di lapangan yang tujuannya untuk mempelajari secara intensif tentang latar belakang keadaan sekarang dan interaksi lingkungan suatu unit sosial, individu, kelompok, lembaga atau masyarakat.³³

Jenis penelitian yang digunakan dalam penulisan skripsi ini adalah penelitian kualitatif. Penelitian kualitatif adalah penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian misalnya perilaku, persepsi, motivasi, tindakan, dan sebagainya.³⁴

Penelitian kualitatif juga merupakan prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari yang dapat diamati.³⁵ Penelitian kualitatif digunakan untuk mendapatkan data yang mendalam, suatu data yang mengandung makna, makna adalah data yang sebenarnya dan yang pasti yang merupakan suatu nilai di balik data yang tampak. Oleh karena itu dalam penelitian kualitatif tidak menekankan pada generalisasi, tetapi lebih menekankan pada makna.³⁶

³²Sugiyono, *Metode Penelitian Administrasi* (Bandung: Alfabeta, 2006), hlm.1.

³³Cholid Narbuko. *Metodelogi Penelitian*.(Jakarta : Bumi Aksara, 2009) hlm. 46

³⁴Lexy J. Moleong, *Metode Penelitian Kualitatif*, (Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 2008), hlm. 6.

³⁵Lexy J. Moleong, *Penelitian Kualitatif*. (Bandung : Remaja Rosdyakarya, 2005), hlm. 4

³⁶Sugiyono, *Memahami Penelitian Kualitatif*. (Bandung : Alfabeta, 2010), hlm. 3

Oleh karena itu pendekatan penelitian kualitatif bertujuan untuk mengamati, memahami, dan mendeskripsikan pelayanan referensi berdasarkan standar operasional prosedur (SOP) pada Perpustakaan Politeknik Negeri Lhokseumawe. Tujuan Penulis menggunakan pendekatan kualitatif karena dalam penelitian ini dianggap lebih tepat dengan menggunakan pendekatan kualitatif.

B. Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Perpustakaan Politeknik Negeri Lhokseumawe, yang beralamat di Jalan Banda Aceh-Medan Km. 280,3 Buket rata, Lhokseumawe. Penulis melakukan penelitian pada bagian layanan referensi di perpustakaan Politeknik Negeri Lhokseumawe. Alasan yang menjadikan Perpustakaan Politeknik Negeri Lhokseumawe sebagai tempat penelitian ialah karena perpustakaan tersebut merupakan salah satu perpustakaan yang telah menetapkan standar operasional prosedur (SOP) pada setiap layanan yang disediakan termasuk pada layanan referensi. Adapun Penelitian ini dilaksanakan sejak tanggal 23 Oktober 2017 sampai dengan tanggal 20 Juli 2018.

C. Fokus Penelitian

Fokus penelitian mempunyai makna batasan penelitian, karena dalam lapangan penelitian banyak gejala yang menyangkut tempat, pelaku, dan aktifitas. Namun tidak semua tempat, pelaku, dan aktifitas kita teliti semua. Untuk menemukan pilihan penelitian maka harus membuat batasan yang dinamakan fokus penelitian.³⁷

³⁷Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R & D*, (Bandung: Alfabeta,2012), hlm. 207

Adapun yang menjadi fokus penelitian dalam penelitian ini adalah pelayanan referensi berdasarkan standar operasional prosedur (SOP) yang telah diterapkan di Perpustakaan Politeknik Negeri Lhokseumawe. Objek penelitiannya adalah penerapan SOP dalam pelayanan referensi dan yang menjadi subjeknya adalah pustakawan yang bertugas di layanan referensi di Perpustakaan Politeknik Negeri Lhokseumawe.

D. Kredibilitas Data

Uji kredibilitas data hasil dari penelitian ini dilakukan dengan beberapa cara yaitu:

1. Perpanjangan Pengamatan

Dengan perpanjangan pengamatan berarti peneliti kembali kelapangan melakukan pengamatan, wawancara lagi dengan sumber data yang pernah ditemui maupun yang baru. Dengan perpanjangan pengamatan ini, peneliti mengecek kembali apakah data yang telah diberikan selama ini merupakan data yang sudah benar atau tidak, atau mendapatkan data-data pendukung yang baru. Bila data yang diperoleh selama ini setelah dicek kembali pada sumber data asli atau sumber data lain ternyata tidak benar, maka peneliti melakukan pengamatan lagi yang lebih luas dan mendalam sehingga diperoleh data yang pasti kebenarannya.

2. Triangulasi

Triangulasi dalam pengujian kredibilitas ini diartikan sebagai pengecekan data dari berbagai sumber dengan berbagai cara dan berbagai waktu.

Adapun cara-cara yang dilakukan diantaranya:

- a. Triangulasi sumber, dilakukan untuk menguji kredibilitas data dengan cara mengecek data yang telah diperoleh melalui beberapa sumber.
- b. Triangulasi teknik, dilakukan untuk menguji kredibilitas data dengan cara mengecek data kepada sumber yang sama dengan teknik yang berbeda. Misalnya data diperoleh dengan wawancara, lalu dicek dengan observasi, dokumentasi, atau koesioner. Bila dengan tiga teknik pengujian kredibilitas data tersebut, menghasilkan data yang berbeda- beda, maka peneliti melakukan diskusi lebih lanjut kepada sumber data yang bersangkutan atau yang lain, untuk memastikan data mana yang dianggap benar. Atau mungkin semuanya benar, karena sudut pandangnya berbeda.
- c. Triangulasi waktu, waktu juga sering mempengaruhi kredibilitas data. Data yang dikumpulkan dengan teknik wawancara di pagi hari pada saat narasumber masih segar, belum banyak masalah, akan memberikan data yang lebih valid sehingga kredibel. Untuk itu dalam rangka pengujian kredibilitas data dapat dilakukan dengan cara melakukan pengecekan dengan wawancara, observasi, atau teknik lain dalam waktu atau situasi yang berbeda. Bila hasil uji menghasilkan

data yang berbeda, maka dilakukan secara berulang-ulang sehingga sampai ditemukan kepastian datanya.

3. Mengadakan *Member Check*

Member Check adalah proses pengecekan data yang diperoleh peneliti kepada pemberi data. Tujuannya adalah untuk mengetahui seberapa jauh data yang diperoleh sesuai dengan apa yang diberikan oleh pemberi data. Apabila data yang ditemukan disepakati oleh para pemberi data berarti data tersebut valid, sehingga semakin dipercaya, tetapi apabila data yang ditemukan peneliti dengan berbagai penafsirannya tidak disepakati oleh pemberi data, maka peneliti perlu melakukan diskusi dengan pemberi data, dan apabila perbedaannya tajam, maka peneliti akan merubah temuannya, dan harus menyesuaikan dengan apa yang diberikan oleh pemberi data.³⁸

E. Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian kualitatif, pengumpulan data dilakukan pada *natural setting* (kondisi yang alamiah), teknik pengumpulan data lebih banyak pada observasi, wawancara, dan dokumentasi.

1. Observasi

Observasi merupakan suatu teknik atau cara mengumpulkan data dengan jalan mengadakan pengamatan terhadap kegiatan yang sedang berlangsung. Observasi merupakan suatu proses yang kompleks, suatu proses yang tersusun dari berbagai proses biologis dan psikologis. Observasi yang digunakan adalah

³⁸*Ibid.* Hlm.121

observasi nonpartisipasi yaitu observasi yang dalam pelaksanaannya tidak melibatkan peneliti sebagai partisipasi atau kelompok yang diteliti.³⁹

Dalam melakukan observasi penulis menempatkan diri sebagai *observer*, perhatian penulis terfokus bagaimana mengamati dan mencatat tingkah fenomena yang terjadi. Objek dari observasi adalah pengelola di Perpustakaan Politeknik Negeri Lhokseumawe. Adapun kegiatan yang menjadi fokus dari observasi adalah penerapan layanan referensi berdasarkan standar operasional prosedur (SOP) .

Observasi dilakukan di lingkungan UPT. Perpustakaan Politeknik Negeri Lhokseumawe, dalam kegiatan ini penulis mengamati bagaimana proses pelayanan referensi di Perpustakaan yang dilakukan oleh pustakawan dan membandingkannya dengan dokumen SOP layanan referensi yang telah tertulis di Perpustakaan Politeknik Negeri Lhokseumawe.

Observasi penulis lakukan selama kurang lebih 2 minggu, selama observasi berlangsung penulis mencatat setiap informasi yang didapatkan, pencatatan dibuat pada kertas yang telah dipersiapkan sampai observasi siap dilakukan dan selanjutnya akan dimasukkan ke dalam hasil penelitian.

Alasan penulis menggunakan metode observasi ialah untuk melihat secara langsung kegiatan sehari-hari pada layanan referensi di Perpustakaan Politeknik Negeri Lhokseumawe sambil mengamati bagaimana penerapan standar operasional prosedur layanan referensi.

³⁹ Alamsyah Taher, *Metodologi Penelitian Sosial*, (Banda Aceh: Syiah Kuala University Press, 2012), 41.

2. Wawancara

Wawancara adalah suatu proses memperoleh keterangan untuk tujuan penelitian dengan cara tanya jawab sambil bertatap muka antara pewawancara dengan informan atau orang yang diwawancarai dengan atau tanpa menggunakan pedoman wawancara.⁴⁰ Wawancara dilakukan dengan pustakawan mengingat sifat dari wawancara ini adalah memperdalam data kualitatif, maka jenis wawancara yang peneliti lakukan adalah wawancara tidak berstruktur yaitu wawancara bebas atau terbuka dengan hanya menggunakan pedoman wawancara sederhana. Peneliti hanya menyiapkan beberapa pertanyaan kunci untuk memastikan topik wawancara dan diskusi mengarah kepada data yang dibutuhkan. Agar wawancara dapat terekam dengan baik, penulis telah menyiapkan alat bantuan seperti pulpen, buku catatan dan alat perekam berupa telepon genggam (HP).

Dalam penelitian ini penulis mewawancarai wakil kepala Perpustakaan Politeknik Negeri Lhokseumawe dan 2 orang petugas bagian layanan referensi di Perpustakaan Politeknik Negeri Lhokseumawe. Wawancara berlangsung selama kurang lebih 20 menit untuk masing-masing informasi dan hasil wawancara tersebut akan dicatat oleh penulis.

Tujuan menggunakan instrumen ini ialah penulis ingin mengetahui lebih detail tentang kegiatan pelayanan referensi berdasarkan standar operasional

⁴⁰Sugiyono, *Memahami Penelitian Kualitatif*, (Bandung : Alfabeta, 2005), hlm. 74

prosedur (SOP) yang dilaksanakan oleh Perpustakaan Politeknik Negeri Lhokseumawe.

3. Dokumentasi

Dokumentasi adalah teknik pengumpulan informasi yang digunakan dengan cara mengumpulkan data-data tertulis yang diambil dari Perpustakaan Politeknik Negeri Lhokseumawe.⁴¹ Data yang dicari dalam penelitian ini yaitu dokumentasi yang dimiliki oleh Perpustakaan Politeknik Negeri Lhokseumawe yang memperkuat data dalam penelitian ini. Seperti dokumen SOP, gambaran umum lokasi penelitian, data yang berhubungan dengan hasil penelitian, dan data-data lain yang sekiranya dibuat sebagai pelengkap dalam penelitian.

F. Analisis Data

Analisis data dalam penelitian kualitatif ini dilakukan selama berada di lapangan saat pengumpulan data berlangsung dan beberapa periode tertentu setelah selesai pengumpulan data seperti model analisis data *Miles and Huberman*. Aktifitas analisis data kualitatif tersebut dilakukan secara interaktif dan terus menerus hingga tuntas. Aktifitas analisis data model *Miles and Huberman* digambarkan sebagai berikut:

- a. Reduksi Data, yaitu merangkum keseluruhan data yang diperoleh dari hasil observasi dan wawancara lalu memilih data yang penting, data yang merupakan hal-hal pokok dan membuang data yang tidak dibutuhkan. Mereduksi data berarti merangkum, memilih hal-hal yang pokok,

⁴¹ Irawan Soehartono, *Metodelogi Penelitian sosial*, (Bandung, Remaja Rosdakarya, 2008), hal. 70.

memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema dan polanya. Dengan demikian data yang telah direduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas, dan mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya, dan mencarinya bila diperlukan. Penulis melakukan pemilihan kata yang sesuai dengan informasi yang dibutuhkan dari hasil data melalui observasi dan wawancara.

- b. Penyajian Data, yaitu data yang telah direduksi akan disajikan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar katagori, *flowchart*, dan sejenisnya. Melalui penyajian data tersebut, maka data terorganisasikan, tersusun dalam pola hubungan, sehingga akan semakin mudah difahami. Penulis menyajikan data yaang telah dirangkum dalam bentuk teks naratif secara sistematis. Setelah Penulis memilih data yang dibutuhkan, penulis menggabungkan hasil data dari observasi dan wawancara dalam bentuk teks naratif.
- c. Verifikasi Data atau penarikan kesimpulan, simpulan awal yang dikemukakan masih bersifat sementara, dan akan berubah bila tidak ditemukan bukti-bukti yang kuat yang mendukung pada tahap pengumpulan data berikutnya. Tetapi apabila kesimpulan yang dikemukakan pada tahap awal, didukung oleh bukti-bukti yang valid dan konsisten saat peneliti kembali ke lapangan mengumpulkan data, maka kesimpulan yang dikemukakan merupakan kesimpulan yang kredibel.⁴² Dalam penelitian ini penulis memperoleh data berdasarkan observasi dan

⁴²*ibid.* hlm. 92

wawancara. Hasil dari observasi dan wawancara dirangkum dan dipilah untuk memfokuskan pada hal-hal yang penting saja, kemudian data tersebut disajikan dalam bentuk naratif untuk selanjutnya dilakukan penarikan kesimpulan agar data hasil dari observasi dan wawancara dapat disusun menjadi kalimat deskriptif yang dapat mudah dipahami.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Profil Lokasi Penelitian

1. Sejarah Perpustakaan Politeknik Negeri Lhokseumawe

Unit Pelaksana Teknis (UPT) Perpustakaan Politeknik Negeri Lhokseumawe mulai dioperasikan pada tahun 1990 yang berlokasi di lantai dua gedung utama dengan luas ruangan keseluruhan sekitar 280 m². Pada tahun 2002 UPT Perpustakaan Politeknik Negeri Lhokseumawe sudah memiliki gedung sendiri yang berlokasi di tengah-tengah kampus dengan luas area 740 m². UPT Perpustakaan Politeknik Negeri Lhokseumawe fokus sebagai penyedia jasa informasi kepada mahasiswa, dosen, serta seluruh civitas akademika Politeknik Negeri Lhokseumawe.⁴²

Perpustakaan Politeknik Negeri Lhokseumawe saat ini telah mengalami beberapa kali pergantian pimpinan diantaranya :

- | | |
|--------------------------------|------------------------------|
| a. Drs. Amru | : periode 1990 s/d. 1996 |
| b. Drs. Hasyimi Abdullah | : periode 1996 s/d. 1998 |
| c. Drs. Amru, Grad.Dip.Lib.,MA | : periode 1998 s/d. 2008 |
| d. M. Yusuf, SE., M.Si | : periode 2008 s/d. 2009 |
| e. Dra. Nurlaili, M.Si | : periode 2010 s/d. 2011 |
| f. Husaini, S.Si. M. IT | : periode 2012 s/d. Sekarang |

⁴² Dokumentasi pada Perpustakaan Politeknik Negeri Lhokseumawe, 5 April 2018

2. Visi dan Misi Perpustakaan Politeknik Negeri Lhokseumawe

Visi Perpustakaan Politeknik Negeri Lhokseumawe adalah menjadikan Perpustakaan Politeknik Negeri Lhokseumawe sebagai pusat informasi yang memiliki keunggulan dalam menjalankan program pendidikan vokasi yang bermutu, serta sebagai pusat penelitian dan penyebarluasan teknologi terapan untuk mendukung pembangunan nasional yang berwawasan kerakyatan dan lingkungan .

Sementara dalam proses implementasinya, Perpustakaan Politeknik Negeri Lhokseumawe mengemban misi sebagai berikut :

- a. Menjadikan mutu pelayanan dan kualitas SDM sebagai soko guru (faktor pendukung) dalam pencapaian proses belajar mengajar yang efektif.
- b. Memfasilitasi dengan pelayanan multimedia/ audio visual dalam upaya optimalisasi kesan pengguna terhadap pelayanan perpustakaan yang bernuansa teknologi dalam proses pembelajaran serta berorientasi profit.
- c. Mengumpulkan dan mengelola semua jenis informasi dan koleksi yang terkait dengan kepentingan semua jurusan untuk menunjang proses belajar dan pengembangan UPT. perpustakaan kearah yang berkualitas.
- d. Memberdayakan semua fasilitas yang ada baik dalam bentuk software, hardware, dan potensi lainnya yang dimiliki dalam upaya menggairahkan penggunaan dari berbagai khalayak untuk memajukan UPT. perpustakaan sebagai pusat kajian ilmiah.

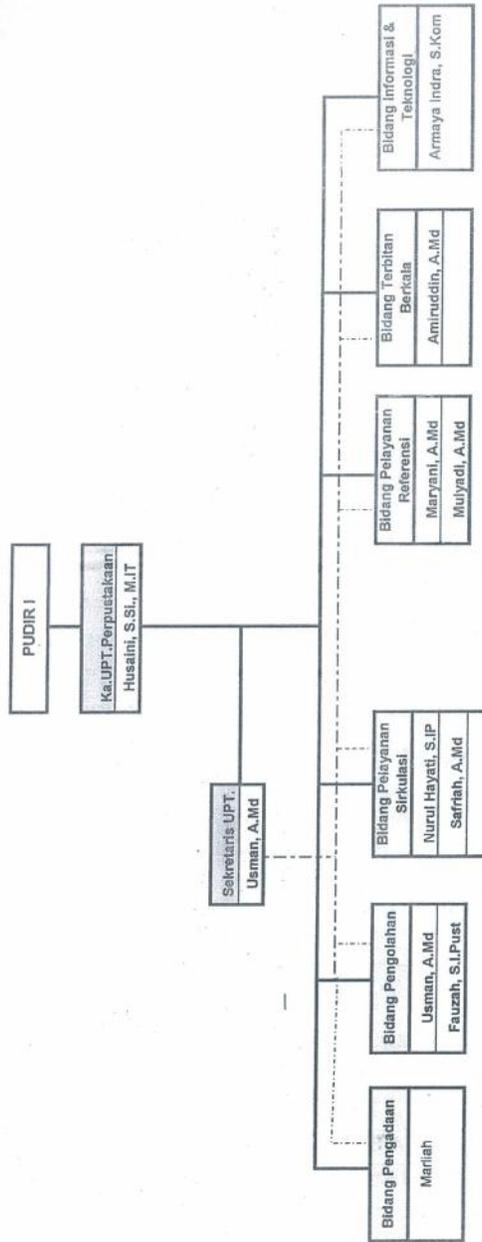
- e. Mengoptimalkan segala sumber daya termasuk peningkatan kualitas SDM sebagai motor penggerak dalam pencapaian visi dan misi .⁴³

3. Struktur Organisasi Perpustakaan Politeknik Negeri Lhokseumawe

Struktur organisasi UPT. Perpustakaan Politeknik Negeri Lhokseumawe dapat dilihat di bawah ini:

⁴³ Dokumentasi pada Perpustakaan Politeknik Negeri Lhokseumawe, 5 April 2018

STUKTUR ORGANISASI
 UPT.PERPUSTAKAAN POLITEKNIK NEGERI LHOEKSEUMAWE



4. Koleksi Perpustakaan Politeknik Negeri Lhokseumawe

Tabel 4.1 Keadaan Koleksi Referensi di Perpustakaan politeknik Negeri Lhokseumawe

KOLEKSI REFERENSI	Judul	Eks
TUGAS AKHIR (TGA)	10.162	11.171
KAMUS	56	86
BUKU TAHUNAN	24	24
ENSIKLOPEDI	10	15
JUMLAH	1.152	11.296

Sumber : Dokumen Perpustakaan Politeknik Negeri Lhokseumawe, 2018

5. Fasilitas perpustakaan Politeknik Negeri Lhokseumawe

Tabel 4.2 Fasilitas UPT. Perpustakaan Politeknik Negeri Lhokseumawe

NO	Nama Fasilitas	Jumlah
1	Komputer	2 Unit
2	Printer	1 Unit
4	CCTV	2 Unit
6	Wireless Amplifier	2 Unit
9	Pendingin ruangan (AC)	2 Unit

10	Projector (infokus)	1 Unit
14	Meja Belajar	10 Buah
18	Meja kerja petugas	2 Buah
20	Rak Buku	16 Buah
22	Kursi Belajar	20 Buah
23	Lemari Arsip	2 Buah

Sumber : Dokumen Perpustakaan Politeknik Negeri Lhokseumawe,2018

B. Hasil Penelitian dan Pembahasan

1. Penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) dalam Pelayanan Koleksi Referensi di Perpustakaan Politeknik Negeri Lhokseumawe

Standar Operasional Prosedur (SOP) adalah pedoman yang berisi prosedur-prosedur operasional yang ada dalam suatu organisasi yang digunakan untuk memastikan, bahwa semua keputusan dan tindakan serta penggunaan fasilitas - fasilitas proses yang dilakukan oleh orang-orang di dalam organisasi berjalan secara efektif, konsisten, standar dan sistematis. Dalam pelayanan referensi di perpustakaan Politeknik Negeri Lhokseumawe, SOP merupakan tata cara persyaratan yang diperlukan dalam melaksanakan pelayanan referensi. SOP ini bertujuan untuk memberikan penjelasan mengenai acuan prosedur dalam melaksanakan kegiatan di pelayanan referensi, dan tahapan yang harus dilakukan dalam melaksanakan kegiatan pada pelayanan referensi.

Awal penyusunan SOP di perpustakaan Politeknik Negeri Lhokseumawe dimulai pada tahun 2016 yang disusun untuk meningkatkan mutu pelayanan perpustakaan.⁴⁴ Adapun tim yang menyusun SOP perpustakaan Politeknik Negeri Lhokseumawe terdiri dari kepala perpustakaan bapak Husaini, S.Si., M.IT diperiksa oleh bapak Ir. Herri Mahyar, MT selaku ketua unit penjamin mutu dan selanjutnya disahkan oleh bapak Munawar, ST, M.T selaku wakil direktur 1.⁴⁵ Dalam penyusunan SOP tersebut turut juga disertakan pustakawan yang bekerja di perpustakaan Politeknik Negeri Lhokseumawe.

Penerapan SOP bagi perpustakaan Politeknik Negeri Lhokseumawe dianggap sangat diperlukan, karena dengan diterapkannya SOP dalam setiap kegiatan yang ada di Perpustakaan terutama dalam pelayanan referensi maka sistem kerja yang ada lebih terstruktur dan juga SOP tersebut diharapkan dapat menjadi salah satu cara untuk meningkatkan pelayanan yang ada di perpustakaan Politeknik Negeri Lhokseumawe.⁴⁶

Pelayanan referensi di perpustakaan Politeknik Negeri Lhokseumawe telah mempunyai SOP yang disusun sebagai acuan prosedur dalam melaksanakan kegiatan di pelayanan referensi. Namun SOP tersebut masih kurang dimanfaatkan dan digunakan dalam memberikan pelayanan referensi. Dalam melaksanakan pelayanan, pustakawan referensi tidak terlalu berpaku pada SOP

⁴⁴ Usman, diwawancarai oleh Husnul khatimah. Lhokseumawe, 06 April 2018

⁴⁵ Dokumentasi pada Perpustakaan Politeknik Negeri Lhokseumawe, 06 April 2018

⁴⁶ Usman, diwawancarai oleh Husnul khatimah. Lhokseumawe, 06 April 2018

yang telah ada, mereka hanya mengandalkan pada pengalaman kerja dan pengetahuannya selama di universitas.⁴⁷

Meskipun dokumen SOP Perpustakaan Politeknik Negeri Lhokseumawe kurang dimanfaatkan, prosedur pada layanan referensi yang ada di Perpustakaan Politeknik Negeri Lhokseumawe sudah sesuai dengan SOP yang telah dibuat dan disusun. Namun, dilihat dari hasil wawancara dan observasi yang penulis lakukan ada beberapa prosedur yang tidak sesuai dengan SOP yang ada, seperti tidak dibuatkannya buku laporan pengunjung layanan referensi perhari, hal ini tidak sesuai dengan dokumen SOP yang menyebutkan bahwa membuat laporan pengunjung selama 1 hari.

2. Standar pelayanan referensi berdasarkan dokumen SOP Perpustakaan Politeknik Negeri Lhokseumawe

Perpustakaan Politeknik Negeri Lhokseumawe telah membuat SOP bagi setiap layanan yang disediakan oleh perpustakaan termasuk SOP pada layanan referensi. Ruang lingkup SOP pada layanan referensi ini meliputi tata cara persyaratan yang diperlukan dalam melaksanakan kegiatan di pelayanan referensi, dan staf serta Pustakawan yang terlibat dalam proses pelayanan referensi. SOP ini berlaku bagi seluruh staf pengajar, staf administrasi, teknisi pada pelayanan referensi dan civitas akademika Politeknik Negeri Lhokseumawe yang telah menjadi anggota perpustakaan Politeknik Negeri Lhokseumawe.⁴⁸

⁴⁷ Mulyadi, diwawancarai oleh Husnul khatimah, Lhokseumawe 05 April 2018.

⁴⁸ http://pnl.ac.id/uploads/dokumen/Pelayanan_Referensi.pdf.diakses pada tgl 15/03/2017

Standar operasional prosedur (SOP) pada layanan referensi di perpustakaan Politeknik Negeri Lhokseumawe adalah sebagai berikut :

- a. Pemustaka menanyakan keberadaan koleksi referensi kepada petugas/ pustakawan selama 2 menit
- b. Petugas memberikan informasi tentang keberadaan dan ketersediaan koleksi referensi selama 2 menit
- c. Pemustaka mencari bahan koleksi informasi yang dibutuhkan berdasarkan informasi dari petugas/ pustakawan selama 4 menit
- d. Petugas memproses koleksi referensi untuk pinjam singkat/ foto copy ke dalam data base perpustakaan selama 1 menit
- e. Membuat laporan data pengunjung layanan referensi selama 1 hari.⁴⁹

3. Penerapan SOP pelayanan referensi Perpustakaan Politeknik Negeri Lhokseumawe berdasarkan hasil wawancara dan observasi

Untuk memastikan bahwa pustakawan pada layanan referensi di Perpustakaan Politeknik Negeri Lhokseumawe melakukan pekerjaannya sesuai dengan SOP yang telah dibuat, penulis melakukan wawancara dan observasi selama kurang lebih satu minggu, kemudian membandingkannya dengan dokumen SOP yang telah disusun oleh perpustakaan Politeknik Negeri Lhokseumawe. Menurut hasil observasi dan wawancara yang peneliti lakukan,

⁴⁹ Dokumen SOP Perpustakaan Politeknik Negeri Lhokseumawe

SOP dalam pelayanan referensi di Perpustakaan Politeknik Negeri Lhokseumawe meliputi proses kegiatan sebagai berikut :

a. Pemustaka menanyakan keberadaan koleksi referensi kepada petugas/ pustakawan

Kegiatan ini dilakukan pada saat pemustaka sedang mencari bahan perpustakaan yang dibutuhkan di layanan referensi. Pelayanan referensi yang dimaksudkan disini adalah kegiatan kerja yang berupa pemberian bantuan kepada pengguna (user) perpustakaan untuk menemukan informasi. Pelayanan ini ditujukan untuk memberikan jawaban atas pertanyaan-pertanyaan yang diajukan oleh pengunjung perpustakaan akan keterangan-keterangan yang mereka butuhkan ataupun untuk memenuhi permintaan akan bahan-bahan tertentu yang tidak mungkin dapat dilayani pada meja peminjaman/sirkulasi. Jadi layanan atau bantuan ini dilakukan di ruang khusus dan diberikan oleh seorang atau lebih petugas referensi kepada pemustaka untuk memenuhi permintaan-permintaan atau pertanyaan-pertanyaan, dan membantu menunjukkan secara tepat dimana bahan perpustakaan yang dimaksud dapat diperoleh.⁵⁰

Menurut ibu Maryani sebagian mahasiswa yang sedang mencari informasi di layanan referensi, contohnya seperti tugas akhir mahasiswa, mereka bertanya kepada petugas ataupun mencarinya sendiri di OPAC.⁵¹ Selanjutnya bapak Mulyadi menambahkan, ketika mereka tidak mengetahui letak koleksi referensi

⁵⁰ Soeatminah, *Perpustakaan, Kepustakawanan dan Pustakawan*, (Yogyakarta: Kanisius, 1992), hal. 152.

⁵¹ Maryani, diwawancarai oleh Husnul khatimah. Lhokseumawe, 05 April 2018.

yang dibutuhkan maka mereka akan bertanya kepada petugas, namun menurutnya masih banyak mahasiswa yang kurang memahami dan mengetahui manfaat dari layanan referensi, yang mana di layanan referensi tersebut mereka dapat menerima bimbingan khusus dalam pemenuhan informasinya.⁵²

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi yang penulis lakukan, menunjukkan bahwa dalam kegiatan pemustaka menanyakan keberadaan koleksi referensi kepada petugas/ pustakawan di perpustakaan Politeknik Negeri Lhokseumawe telah sesuai dengan prosedur dokumen SOP yang telah disusun berdasarkan poin pertama dalam dokumen SOP Perpustakaan Politeknik Negeri Lhokseumawe.

b. Petugas/pustakawan memberikan informasi tentang keberadaan dan ketersediaan koleksi referensi.

Pustakawan dalam pelayanan referensi sehari-hari sering mendapatkan pertanyaan-pertanyaan dari pemustaka yang sangat beragam. Baik pertanyaan yang sederhana sampai pertanyaan yang sangat kompleks. Pada umumnya bimbingan penelusuran informasi di perpustakaan dilakukan kepada pemustaka yang mengalami kesulitan dalam menemukan informasi tertentu. Salah satu tugas yang harus dilakukan oleh pustakawan referensi ialah menerima pertanyaan-pertanyaan dari para pemustaka, kemudian menjawab dengan menggunakan koleksi referensi, serta memberikan bimbingan untuk

⁵² Mulyadi, diwawancarai oleh Husnul khatimah. Lhokseumawe, 05 April 2018.

menemukan koleksi referensi yang diperlukan, kemudian pemustaka menemukan atau mencari sendiri informasi yang dibutuhkan.

Syihabuddin Qalyubi menjelaskan salah satu fungsi layanan referensi ialah fungsi informasi, dimana petugas referensi dapat memberikan informasi kepada pemustaka, yaitu memberikan jawaban terhadap pertanyaan singkat maupun penelusuran informasi yang luas dan detail sesuai dengan kebutuhan pemustaka.⁵³ kegiatan ini merupakan hal yang terpenting yang ada dalam pelayanan referensi, menurut bapak Mulyadi pustakawan yang bertugas di layanan referensi haruslah seseorang yang latar pendidikannya ilmu perpustakaan, yang mempunyai kemampuan membimbing dan mengarahkan pemustaka dalam pencarian informasi yang bersifat khusus.⁵⁴

Berdasarkan observasi yang penulis lakukan, menunjukkan bahwa proses kegiatan Petugas/pustakawan memberikan informasi tentang keberadaan dan ketersediaan koleksi referensi di perpustakaan politeknik Negeri Lhokseumawe telah sesuai dengan prosedur dokumen SOP yang telah dibuat berdasarkan poin kedua dalam dokumen SOP Perpustakaan Politeknik Negeri Lhokseumawe.

⁵³Syihabuddin Qalyubi dkk. *Dasar-Dasar Ilmu Perpustakaan dan Informasi* . (Yogyakarta : Jurusan Ilmu Perpustakaan dan Informasi, 2007), hlm.12

⁵⁴ Mulyadi, diwawancarai oleh Husnul khatimah. Lhokseumawe, 05 April 2018.

c. Pemustaka mencari bahan koleksi informasi yang dibutuhkan berdasarkan informasi dari petugas/pustakawan.

Setelah diberikan bimbingan untuk menemukan koleksi referensi yang diperlukan, serta memberikan informasi tentang keberadaan dan ketersediaan koleksi referensi. kemudian pemustaka menemukan atau mencari sendiri informasi yang dibutuhkan untuk selanjutnya dimanfaatkan dibaca di tempat ataupun untuk difotocopy.⁵⁵

Berdasarkan observasi yang penulis lakukan, menunjukkan bahwa proses kegiatan Pemustaka mencari bahan koleksi informasi yang dibutuhkan berdasarkan informasi dari petugas/pustakawan di perpustakaan politeknik Negeri Lhokseumawe telah sesuai dengan prosedur dokumen SOP yang telah dibuat berdasarkan poin ketiga dalam dokumen SOP Perpustakaan Politeknik Negeri Lhokseumawe.

d. Petugas memproses koleksi referensi untuk pinjam singkat/ fotocopy kedalam database perpustakaan.

Layanan fotocopy disediakan agar pemustaka yang tidak ingin meminjam koleksi tersebut untuk dibawa pulang, maka dapat memfotocopynya di perpustakaan. Layanan ini juga dapat meningkatkan koleksi yang tidak dapat dipinjamkan. Dengan adanya layanan ini maka pemanfaatan koleksi dapat lebih optimal.

⁵⁵ Hasil Observasi pada tanggal 4 April 2018

Pada umumnya koleksi referensi hanya dibaca di tempat dan tidak untuk dibawa pulang, namun lain halnya dengan layanan referensi di Perpustakaan Politeknik Negeri Lhokseumawe. Tata tertib pengguna jasa UPT. Perpustakaan Politeknik Negeri Lhokseumawe menyebutkan bahwa khusus buku referensi (TGA, Skripsi, Thesis, Ensiklopedi, kamus) dan terbitan berkala (jurnal, majalah, bulletin, brosur surat kabar, dll) boleh dipinjam satu hari, apabila terlambat dikembalikan dikenakan denda keterlambatan Rp. 5.000 / hari. Jumlah buku yang difotocopy dua eksemplar dan diperbolehkan membawa pulang kerumah untuk difotocopy dengan syarat menyerahkan kartu mahasiswa dan menyerahkan kartu anggota perpustakaan.⁵⁶

Berdasarkan hasil wawancara dengan bapak Usman mengatakan bahwa alasan kenapa koleksi referensi diperbolehkan dibawa pulang adalah karena tidak adanya fasilitas fotocopy yang disediakan oleh perpustakaan. selain itu juga adanya rasa kasihan terhadap mahasiswa yang sedang menyusun TGA ataupun skripsi.⁵⁷

Dari hasil wawancara dan observasi yang penulis lakukan, menunjukkan bahwa kegiatan petugas memproses koleksi referensi untuk pinjam singkat/ fotocopy kedalam database Perpustakaan di Perpustakaan politeknik Negeri Lhokseumawe telah sesuai dengan prosedur dokumen SOP yang telah dibuat berdasarkan poin keempat dalam dokumen SOP Perpustakaan Politeknik Negeri Lhokseumawe.

⁵⁶ *Ibid*, tanggal 4 April 2018

⁵⁷ Usman, diwawancarai oleh Husnul khatimah. Lhokseumawe, 06 April 2018

Namun menurut penulis ada baiknya jika dalam poin keempat dalam SOP Perpustakaan Politeknik Negeri Lhokseumawe ini harus dievaluasi kembali mengingat sifat dasar koleksi referensi pada umumnya hanya untuk dimanfaatkan di tempat bukan untuk dibawa pulang. Hal ini dilakukan agar koleksi referensi dapat terjaga dari kerusakan yang diakibatkan oleh masing masing mahasiswa yang meminjam koleksi referensi tersebut dan juga untuk menghindari adanya kegiatan plagiat.

e. Membuat laporan data pengunjung layanan referensi

Dalam suatu organisasi untuk mengetahui produktivitas sebagai hasil suatu kegiatan sangat penting dilakukan. Demikian juga dengan perpustakaan, khususnya yang berkaitan dengan layanan pemustaka. Kegiatan yang dilakukan perlu dilaporkan sebagai suatu pertanggung jawaban pelaksanaan kegiatan kepada pimpinan atau organisasi.

Perpustakaan Perguruan Tinggi pada umumnya, membuat laporan secara rutin mengenai jumlah bahan perpustakaan yang dipinjamkan berdasarkan subjeknya. Jumlah anggota perpustakaan yang meminjam bahan perpustakaan berdasarkan jurusannya, Jumlah bahan perpustakaan yang terlambat dikembalikan dan sebagainya. Begitu juga dengan perpustakaan Politeknik Negeri Lhokseumawe telah membuat laporan, Laporan tersebut berupa statistik pengunjung, data peminjaman dan pengembalian.

Berdasarkan wawancara dengan petugas di layanan referensi bahwa laporan data pengunjung layanan referensi dibuat sebulan sekali dilihat dari data peminjaman dan pengembalian koleksi referensi. Tidak ada buku khusus yang disediakan untuk menulis data pengunjung di layanan referensi. Hal tersebut tidak sesuai dengan SOP yang ada pada dokumen SOP Perpustakaan politeknik Negeri Lhokseumawe (SOP/PNL/UPM 03/28/13). Pada alur yang terakhir kegiatan layanan referensi adalah membuat laporan data pengunjung layanan referensi selama satu hari.⁵⁸

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara yang telah penulis lakukan dapat ditarik kesimpulan bahwa kegiatan membuat laporan data pengunjung layanan referensi di Perpustakaan politeknik Negeri Lhokseumawe belum sesuai dengan prosedur dokumen SOP yang telah dibuat. Berdasarkan data yang penulis dapat di lapangan melalui wawancara dan observasi, proses pembuatan laporan data pengunjung layanan referensi belum dilakukan secara maksimal. Di Perpustakaan politeknik Negeri Lhokseumawe tidak dibuat laporan data pengunjung perhari bagi pengguna layanan referensi, tetapi laporan data pengunjung layanan referensi dibuat sebulan sekali dilihat dari data peminjaman dan pengembalian koleksi referensi.

Pustakawan di layanan referensi mengatakan bahwa laporan data pengunjung perharinya sudah disediakan di layanan sirkulasi. Hal ini bertolak belakang dengan apa yang tertulis dalam SOP dimana dalam poin terakhir dokumen SOP Perpustakaan politeknik Negeri Lhokseumawe dituliskan bahwa

⁵⁸ Observasi pada tanggal 05 April 2018

pembuatan laporan data pengunjung layanan referensi dibuat perhari untuk mengetahui produktivitas dan pemanfaatan layanan referensi perharinya yang akan menjadi bahan evaluasi dalam perbaikan pelayanan referensi.

C. Kendala-Kendala yang Dihadapi Perpustakaan Politeknik Negeri Lhokseumawe dalam Penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) dalam Pelayanan Referensi.

Dalam suatu organisasi kegiatan dan tahapan kerja yang dilakukan pasti ada nya hambatan dan tidak sesuai dengan yang diinginkan. Dalam pelayanan referensi di UPT. Perpustakaan Politeknik Negeri Lhokseumawe terdapat beberapa kendala. Ibu Maryani mengungkapkan beberapa kendala dalam proses pelayanan referensi adalah dari segi keterbatasan peralatan contohnya mesin fotocopy. Dimana dengan keterbatasan peralatan ini akan menjadikan proses layanan referensi kurang efektif dan efisien. Dengan tidak tersedianya mesin fotocopy di perpustakaan, maka terpaksa diperbolehkan membawa pulang koleksi referensi yang seharusnya koleksi referensi tersebut tidak boleh untuk dibawa pulang dan hanya bab tertentu yang boleh difotocopy.⁵⁹ Hal itu merupakan salah satu kendala dalam penerapan SOP di Perpustakaan Politeknik Negeri Lhokseumawe. Karena dalam SOP tersebut koleksi referensi hanya boleh dipinjam singkat untuk difotocopy bukan untuk di bawa pulang dan difotocopy sendiri di luar perpustakaan.

⁵⁹ Maryani, diwawancarai oleh Husnul khatimah. Lhokseumawe, 05 April 2018.

Menurut penulis fasilitas merupakan salah satu hal yang penting dalam pelaksanaan pelayanan referensi. Dengan adanya fasilitas yang memadai, maka kebutuhan yang diperlukan oleh pemustaka dapat terpenuhi secara cepat dan mudah. Contohnya, mesin fotocopy sangat dibutuhkan agar koleksi referensi bisa diproses pinjam singkat dengan cara difotocopy di perpustakaan tersebut tanpa harus dibawa pulang ataupun dipinjamkan.

Kendala selanjutnya bapak Mulyadi mengatakan bahwa masih kurangnya pemahaman mahasiswa/pemustaka yang mengetahui bagaimana cara memanfaatkan layanan referensi. Menurutnya kadang-kadang hanya 10% persen mahasiswa yang mau memanfaatkan atau istilahnya yang mau konsultasi dengan pustakawan, hal itu terjadi karena pihak mahasiswa di Perpustakaan Politeknik Negeri Lhokseumawe belum ada bimbingan khusus tentang bagaimana cara-cara penggunaan perpustakaan seperti orientasi perpustakaan, dan masih kurangnya perhatian dari pimpinan lembaga.⁶⁰

Kendala yang terakhir ialah kurangnya sosialisasi dan pemahaman SOP kepada pustakawan yang bertugas di perpustakaan. Seharusnya ada beberapa hal yang harus dilakukan sebelum menerapkan atau melaksanakan SOP pada suatu organisasi. kegiatan penerapan SOP meliputi langkah-langkah sebagai berikut: Perencanaan Penerapan SOP, distribusi kepada unit-unit, pelatihan pemahaman SOP, monitoring dan evaluasi.

⁶⁰ Mulyadi, diwawancarai oleh Husnul khatimah. Lhokseumawe, 05 April 2018.

Kegiatan evaluasi difokuskan pada penilaian SOP itu sendiri apakah perlu ada perubahan dan penambahan. Secara substansial SOP akan membantu kinerja perpustakaan menjadi lebih produktif. SOP perlu secara terus menerus untuk dievaluasi agar prosedur dalam perpustakaan selalu merujuk pada akuntabilitas dan kinerja yang optimal. Evaluasi sebagai langkah tindak lanjut dari monitoring dapat meliputi substansi SOP itu sendiri dan proses penerapannya.⁶¹

Dalam penerapan SOP layanan referensi di Perpustakaan Politeknik Negeri Lhokseumawe, pustakawan yang bertugas di layanan referensi mengatakan bahwa belum ada sosialisasi secara khusus yang diberikan oleh pimpinan perpustakaan kepada pustakawan. Hal ini sangat disayangkan karena SOP itu dibuat untuk meningkatkan pelayanan yang ada di perpustakaan yang seharusnya dapat lebih memudahkan pustakawan dan pemustaka dalam menyediakan informasi bagi mahasiswa. Mereka hanya sebatas mengetahui bahwa adanya SOP namun tidak digunakan dalam kegiatan sehari-hari. Dalam memberikan pelayanan referensi mereka mengandalkan pengalaman bekerja dan pengetahuannya selama menimba ilmu di universitas.⁶²

Menurut bapak Usman memang belum ada sosialisasi secara khusus yang diberikan oleh pimpinan perpustakaan. Pelatihan dan pemahaman SOP yang telah ada diberikan hanya pada rapat-rapat kerja yang dilakukan oleh kepala

⁶¹Darmono. *Pengembangan Standard Operating Procedures (SOP) Untuk Perpustakaan Perguruan Tinggi*, Artikel Diakses Pada 12 Nov. 2017 Dari [Http://Library.um.c.id/Indek.php/artikel Pustakawan/ Pengembangan Standard Operating Procedures \(SOP\) Untuk Perpustakaan Perguruan Tinggi.Html](http://Library.um.c.id/Indek.php/artikel_Pustakawan/Pengembangan_Standard_Operating_Procedures_(SOP)_Untuk_Perpustakaan_Perguruan_Tinggi.Html)

⁶² Hasil Observasi pada tanggal 05 April 2018.

perpustakaan bersama seluruh staf yang bekerja di perpustakaan Politeknik Negeri Lhokseumawe.⁶³

Berdasarkan uraian di atas dapat disimpulkan bahwa pelaksanaan pelayanan referensi berdasarkan SOP di perpustakaan Politeknik Negeri Lhokseumawe tidak terlalu berfokus pada dokumen standar operasional prosedur (SOP) yang telah dibuat, hal ini salah satunya disebabkan oleh kurangnya sosialisasi dan pelatihan pemahaman mengenai SOP serta tidak adanya pengawasan, kontrol, maupun evaluasi penerapan SOP yang dilakukan oleh pimpinan perpustakaan. Hal ini sangat disayangkan mengingat SOP disusun sebagai panduan tertulis dalam menjalankan kegiatan sehari-hari di suatu organisasi untuk menjamin standar mutu hasil pekerjaannya.

⁶³ Usman, diwawancarai oleh Husnul khatimah. Lhokseumawe, 06 April 2018.

BAB V

PENUTUP

A. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dijelaskan sebelumnya, dapat disimpulkan beberapa hal, diantaranya :

1. Standar Operasional Prosedur (SOP) Pelayanan Referensi yang diterapkan di Perpustakaan Politeknik Negeri Lhokseumawe belum berjalan secara maksimal karena terdapat beberapa kekurangan dalam tahapan yang ada dalam SOP itu sendiri.
2. Pelayanan referensi Perpustakaan Politeknik Negeri Lhokseumawe sudah berjalan dengan Standar Operasional Prosedur kecuali 1 butir, yaitu butir ke 5 dari SOP itu menyangkut dengan pelaporan data pengunjung pelayanan referensi.
3. Penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) Layanan Referensi di Perpustakaan Politeknik Negeri Lhokseumawe belum optimal disebabkan karena sarana dan prasarana yang belum memadai, seperti mesin fotocopy, Kurangnya sosialisasi dan pelatihan pemahaman mengenai SOP, dan kurangnya pengawasan, kontrol, maupun evaluasi penerapan SOP oleh pimpinan perpustakaan.

B. SARAN

1. Standar Operasional Prosedur (SOP) di Perpustakaan Politeknik Negeri Lhokseumawe telah disusun secara sistematis, oleh karenanya SOP harus benar-benar dijalankan oleh petugas perpustakaan Politeknik Negeri Lhokseumawe, terutama dalam memberikan pelayanan referensi di Perpustakaan Politeknik Negeri Lhokseumawe.
2. Sebaiknya pimpinan Perpustakaan Politeknik Negeri Lhokseumawe melakukan sosialisasi serta pelatihan khusus mengenai SOP yang kemudian diikuti dengan pengawasan, kontrol, maupun evaluasi terhadap penerapan SOP, agar SOP yang telah disusun berjalan dengan baik di setiap layanan termasuk pada layanan referensi.
3. Perpustakaan Politeknik Negeri Lhokseumawe sebaiknya menyediakan fasilitas yang memadai seperti mesin fotocopy khusus untuk bagian pelayanan referensi. Dengan adanya fasilitas yang memadai, maka kebutuhan yang diperlukan oleh pemustaka dapat terpenuhi secara cepat dan mudah.

DAFTAR PUSTAKA

- Alamsyah Taher, *Metodologi Penelitian Sosial*, (Banda Aceh: Syiah Kuala University Press, 2012)
- Budihardjo, *Panduan Praktis Menyusun SOP* (Jakarta : Raih Asa Sukses, 2014)
- Darmono. *Manajemen dan Tata Kerja Perpustakaan Sekolah*. (Jakarta : Grasindo, 2001)
- Darmono. *Pengembangan Standard Operating Procedures (SOP) Untuk Perpustakaan Perguruan Tinggi*, Artikel Diakses Pada 12 Nov. 2017 Dari [Http://Library.um.c.id/Indek.php/artikel_Pustakawan/](http://Library.um.c.id/Indek.php/artikel_Pustakawan/) Pengembangan Standard Operating Procedures (SOP) Untuk Perpustakaan Perguruan Tinggi.Html
- Dokumen SOP Perpustakaan Politeknik Negeri Lhokseumawe
- Dokumentasi dan wawancara dengan bapak Usman (wakil Kepala Perpustakaan Politeknik Negeri Lhokseumawe) pada tanggal 06 April 2018
- Dokumentasi profil perpustakaan Politeknik Negeri Lhokseumawe
- Fifit Fitriyani. *Penerapan Standar Operating Procedures (SOP) Pada Pelayanan Sirkulasi Di Perpustakaan Fakultas Hukum UPN Veteran Jakarta*. (skripsi UIN Syarif Hidayatullah, Jakarta 2017) di <http://repository.uinjkt.ac.id> FITRIYANI FAH. pdf
- Hasil observasi dan Dokumentasi tata tertib perpustakaan Politeknik Negeri Lhokseumawe tanggal 4 April 2018
- Hasil observasi dan Wawancara dengan Bapak Mulyadi (petugas bagian layanan referensi) pada tanggal 05 April 2018

[Http://Pnl.Ac.Id/Uploads/Dokumen/Pelayanan_Referensi.Pdf](http://Pnl.Ac.Id/Uploads/Dokumen/Pelayanan_Referensi.Pdf).

Irawan Soehartono, *Metodelogi Penelitian sosial*, (Bandung, Remaja Rosdakarya, 2008)

Karmidi Martoatmojo. *Materi Pokok Pelayanan Bahan Pustaka*. (Jakarta : Universitas Terbuka Depdikbud, 1993)

Lasa HS. *Kamus Kepustakawanan Indonesia*. (Yogyakarta : Pustaka Book Publisher, 2009)

Lexi J. Moleong, *Penelitian Kualitatif*. (Bandung : Remaja Rosdyakarya, 2005)

Nanang Martono, *Metode Penelitian Kuantitatif: Analisis Isi dan Analisis Data sekunder*, (Jakarta : Rajawali Pers, 2011)

Nelwati. *Pengembangan Standard Operating Procedures (SOP) untuk Perpustakaan Perguruan Tinggi*. (Artikel Diakses Pada 12 Nov. 2017 dari http://Repository.unp.ac.id/1506/1/Nelwati_293_11.pdf)

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

Pawit M Yusuf. *Ilmu Informasi, Ilmu Komunikasi, Dan Perpustakaan*. (Jakarta : Bumi Aksara, 2009)

Perpusnas RI. *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2007 Tentang Perpustakaan* (Jakarta: Perpustakaan Nasional RI, 2008).

Poerwadarminta, *Kamus Umum Bahasa Indonesia*. (Jakarta: Balai Pustaka. 2007)

Purwani Istiana. *Layanan Perpustakaan*. (Yogyakarta : Ombak, 2016)

Soeatminah, *Perpustakaan, Kepustakawanan dan Pustakawan*, (Yogyakarta: Kanisius, 1992)

Sugiyono, *Memahami Penelitian Kualitatif*. (Bandung : Alfabeta, 2010)

- Sugiyono, *Metode Penelitian Administrasi* (Bandung: Alfabeta, 2006)
- Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R & D*, (Bandung: Alfabeta, 2012)
- Suharsimi Arikunto, *Manajemen Penelitian*. (Jakarta: Rineka Cipta, 2005)
- Suharsimi Arikunto.. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. (Jakarta: Rineka Cipta. 2010)
- Syihabuddin Qalyubi dkk. *Dasar-Dasar Ilmu Perpustakaan dan Informasi* . (Yogyakarta : Jurusan Ilmu Perpustakaan dan Informasi, 2007)
- Tjipto Atmoko, *Standar Operasional Prosedur (SOP) Dan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah*. Diakses <https://www.academia.edu>. *Pengertian Standar Operasional Prosedur.pdf*
- Wawancara dengan Bapak Mulyadi (petugas bagian layanan referensi) pada tanggal 05 April 2018
- Wawancara dengan Bapak Usman (wakil Kepala Perpustakaan Politeknik Negeri Lhokseumawe) pada tanggal 06 April 2018
- Wawancara dengan ibu Maryani (petugas bagian layanan referensi) pada tanggal 05 April 2018
- Yuni Melia Sari. *Evaluasi Pelaksanaan Stock Opname Berdasarkan Standard Operating Procedure Di Perpustakaan UIN Ar-raniry*. (Skripsi) Banda Aceh: Fakultas Adab dan Humaniora. 2017.



KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY BANDA ACEH
FAKULTAS ADAB DAN HUMANIORA
Jl. Syekh Abdul Rauf Kopelma Darussalam Banda Aceh
Telp. 0651-7552922 Situs : www.ar-raniry.ac.id

SURAT KEPUTUSAN DEKAN FAKULTAS ADAB DAN HUMANIORA UIN AR-RANIRY
NOMOR: 1566/Un.08/FAH/KP.004/10/2017

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

- Menimbang : a. Bahwa untuk kelancaran ujian skripsi mahasiswa pada Fakultas Adab dan Humaniora UIN Ar-Raniry di pandang perlu menunjuk pembimbing skripsi tersebut
b. Bahwa saudara-saudara yang namanya tercantum dalam surat keputusan ini dipandang mampu dan cakap serta memenuhi syarat untuk diangkat dalam jabatan sebagai pembimbing skripsi
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003; tentang sistem Pendidikan Nasional;
2. Peraturan Pemerintah Nomor 14 Tahun 2005, Tentang Guru dan Dosen serta Standar Nasional Pendidikan;
3. Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2012 Tentang Pendidikan Tinggi;
4. Keputusan Menteri Agama RI Nomor 89 tahun 1963, Tentang berdiri IAIN Ar-Raniry;
5. Peraturan Pemerintah Nomor 30 Tahun 1980, tentang Kepegawaian;
6. Peraturan Pemerintah Nomor 19 Tahun 2005, Tentang Sistem Pendidikan Tinggi
7. Keputusan Menteri Agama RI Nomor 385 s/d 398 Tahun 1993 tentang Susunan dan tata kerja IAIN Se-Indonesia;
8. Keputusan Menteri Agama RI Nomor 40 Tahun 2008, tentang Statuta UIN Ar-Raniry
9. DIPA BLU UIN Ar-Raniry Nomor : SP DIPA-025.04.2.423925/2017 tanggal 7 Desember 2016
- MEMUTUSKAN**
- Pertama : Menunjuk saudara :
1). Zubaidah, M.Ed (Pembimbing Pertama)
2). Umar Bin Abd. Aziz, S.Ag., SS., M.A (Pembimbing kedua)
Untuk membimbing Skripsi mahasiswa
Nama : Husnul Khatimah
Nim : 531303206
Jurusan : S1 Ilmu Perpustakaan UIN Ar-Raniry
Judul : Analisis Pelayanan Referensi Berdasarkan Standar Operasional Prosedur (SOP) pada Perpustakaan Politeknik Negeri Lhokseumawe
- Kedua : Surat Keputusan ini berlaku sejak tanggal ditetapkan, dengan ketentuan bahwa segala sesuatu akan diubah dan diperbaiki kembali sebagaimana mestinya apabila terdapat kekeliruan dalam Surat Keputusan ini.

Ditetapkan di Banda Aceh
Pada Tanggal: 23 Oktober 2017 M
03 Shafar 1439 H

Dekan Fakultas Adab dan Humaniora UIN Ar-Raniry



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



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

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

Nomor : B-160/Un.08/KTU/PP.00.9/03/2018 19 Maret 2018
Lamp :
Hal : Rekomendasi Izin Penelitian

Yth.

Kepala UPT. Perpustakaan Negeri Lhokseumawe

di-
Tempat

Assalamu'alaikum.Wr.Wb.

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

Nama : Husnul Khatimah
Nim/Prodi : 531303206 / S1-IP
Alamat : Limpok, Darussalam

Benar saudara (i) tersebut Mahasiswa Fakultas Adab dan Humaniora UIN Ar-Raniry bermaksud akan mengadakan Penelitian Ilmiah dalam rangka penulisan Skripsi yang berjudul : "**Analisis Pelayanan Referensi Berdasarkan Standar Operasional Produser (SOP) pada Perpustakaan Politeknik Negeri Lhokseumawe**". Untuk terlaksananya penelitian tersebut kami mohon sudi kiranya Bapak/Ibu memberikan bantuan berupa data secukupnya kepada Mahasiswa (i) tersebut.

Atas bantuan, kerjasama dan partisipasi kami haturkan terimakasih.

Wassalam,
Kabag. Tata Usaha



[Handwritten signature]
Maryam



KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI, DAN PENDIDIKAN TINGGI
POLITEKNIK NEGERI LHOKEUMAWA

Jalan Banda Aceh-Medan Km. 275,5 Buketrata, Lhokseumawe 24301 P.O. Box 90
Telepon (0645) 42670, 42785 Fax 42785
Laman : www.pnl.ac.id

Nomor : 11/PL20/R7/PK/2018

03 April 2018

Lamp. : -

Hal : Izin Penelitian

Kepada: Yth.

Pembantu Dekan
Bidang Akademik
Fakultas ADAB dan Humaniora UIN Ar-Raniry
di-
Darussalam - Banda Aceh

Dengan hormat,

Sehubungan dengan surat Saudara Nomor: B-160/Un.08/KTU/PP.00.9/03/2018 tanggal 19 Maret 2018 perihal tersebut dalam pokok isi surat diatas, dengan ini kami beritahukan bahwa menerima mahasiswa tersebut, yaitu:

Nama : Husnul Khatimah
Nim : 531303206
Jurusan/ Prodi : S1 Ilmu Perpustakaan - UIN Ar-Raniry Banda Aceh
Alamat : Limpok, Darussalam - Banda Aceh

Untuk mengadakan Penelitian Ilmiah dalam rangka penulisan Skripsi yang berjudul: "**Analisis Pelayanan Referensi Berdasarkan Standar Operasional Prosedur (SOP) pada UPT. Perpustakaan Politeknik Negeri Lhokseumawe**" dimulai tanggal 03 April 2018 sampai dengan selesai.

Demikian atas perhatian dan kerja sama yang baik kami ucapkan terima kasih.



Ka. UPT. Perpustakaan,

Musaini, S.Si., M.IT
Nip. 19731031 200112 1 001

PEDOMAN WAWANCARA

A. Pedoman wawancara kepala perpustakaan Politeknik Negeri Lhokseumawe

1. Sejak kapan standar operasional prosedur (SOP) diterapkan di perpustakaan Politeknik Negeri Lhokseumawe?
2. Bagaimana proses penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang ada di perpustakaan Politeknik Negeri Lhokseumawe?
3. Apa kendala yang dihadapi dalam penerapan SOP di perpustakaan Politeknik Negeri Lhokseumawe ? dan apa solusi dari kendala-kendala tersebut?
4. Apakah ada sosialisasi dan pelatihan pemahaman dalam penerapan SOP di perpustakaan Politeknik Negeri Lhokseumawe, jika ada bagaimana cara mensosialisasikannya ?
5. Apa manfaat/keuntungan SOP bagi perpustakaan, terutama bagian pelayanan referensi di perpustakaan Politeknik Negeri Lhokseumawe?

B. Pedoman wawancara pustakwan yang bertugas di layanan referensi perpustakaan Politeknik Negeri Lhokseumawe

1. Bagaimana proses penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) layanan referensi yang ada di perpustakaan Politeknik Negeri Lhokseumawe?
2. Apa kendala yang dihadapi dalam penerapan SOP di layanan referensi perpustakaan Politeknik Negeri Lhokseumawe ?
3. Apa solusi dari kendala-kendala tersebut?
4. Bagaimana dampak implementasi SOP bagi pelaksanaan pelayanan referensi ?
5. Dalam melakukan pelayanan referensi berdasarkan SOP tersebut , tahapan apa yang sulit dilakukan, dan bagaimana anda mengatasinya?



KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI DAN PENDIDIKAN TINGGI
POLITEKNIK NEGERI LHOKSEUMAWE

Jalan Banda Aceh-Medan Km. 280,3 Buketrata, Lhokseumawe, 24301 PO.BOX 90
Telepon: (0645) 42785 Fax: 42785, Laman: www.pnl.ac.id

Dokumen	: Standar Operasional Prosedur (SOP)	No. Dok	: SOP/PNL/UPM-03/28-13
Judul Dokumen	: Pelayanan Referensi	Revisi	: 00
Standar	: Suasana Akademik	Tgl Eff	: Pebruari 2016
Bagian/Unit	: UPT Perpustakaan	Jlh Hal	: 2

STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR PELAYANAN REFERENSI



Disiapkan oleh,	Diperiksa oleh,	Disahkan oleh,
Husaini, S.Si., M.IT Ketua UPT Perpustakaan	Ir. Herri Mahyar, MT Ketua Unit Penjaminan Mutu	Munawar, ST, M.T Wakil Direkturr I



KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI DAN PENDIDIKAN TINGGI
POLITEKNIK NEGERI LHOKSEUMAWE

Jalan Banda Aceh-Medan Km. 280,3 Buketrata, Lhokseumawe, 24301 PO.BOX 90
Telepon: (0645) 42785 Fax: 42785, Laman: www.pnl.ac.id

Dokumen	: Standar Operasional Prosedur (SOP)	No. Dok	: SOP/PNL/UPM-03/28-13
Judul Dokumen	: Pelayanan Referensi	Revisi	: 00
Standar	: Suasana Akademik	Tgl Eff	: Pebruari 2016
Bagian/Unit	: UPT Perpustakaan	Jlh Hal	: 2

Tujuan

SOP ini bertujuan untuk memberikan penjelasan mengenai :

1. Sebagai acuan prosedur melaksanakan kegiatan di pelayanan Referensi;
2. Tahapan yang harus dilakukan dalam melaksanakan kegiatan pada pelayanan Referensi.

Definisi

1. Pelayanan referensi merupakan pemberian bantuan pada pengguna untuk mendapatkan informasi dengan cara menjawab pertanyaan, memberikan bimbingan, menemukan dan menggunakan koleksi referensi;
2. Pelayanan on-reserve merupakan pelayanan pinjam singkat untuk di photo copy koleksi buku referensi.

Ruang Lingkup

SOP ini meliputi :

1. Tata cara persyaratan yang diperlukan dalam melaksanakan kegiatan di pelayanan referensi;
2. Staf dan Pustakawan yang terlibat dalam proses pelayanan Referensi.

Pengguna

SOP ini berlaku bagi seluruh staf pengajar, staf administrasi, teknisi, pada pelayanan referensi dan civitas akademika Politeknik Negeri Lhokseumawe yang telah menjadi anggota perpustakaan Politeknik Negeri Lhokseumawe.

Referensi

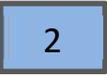
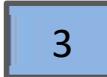
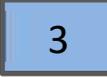
1. Undang-undang RI Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik;
2. Undang-undang RI Nomor 43 Tahun 2007 tentang perpustakaan Bab V, Pasal 14 tentang layanan perpustakaan;
3. Undang-Undang RI Nomor 47 Tahun 2007 tentang Perpustakaan
4. Tata tertib Perpustakaan Politeknik Negeri Lhokseumawe.



KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI DAN PENDIDIKAN TINGGI
POLITEKNIK NEGERI LHOKSEUMAWE

Jalan Banda Aceh-Medan Km. 280,3 Buketrata, Lhokseumawe, 24301 PO.BOX 90
 Telepon: (0645) 42785 Fax: 42785, Laman: www.pnl.ac.id

Dokumen	: Standar Operasional Prosedur (SOP)	No. Dok	: SOP/PNL/UPM-03/28-13
Judul Dokumen	: Pelayanan Referensi	Revisi	: 00
Standar	: Suasana Akademik	Tgl Eff	: Pebruari 2016
Bagian/Unit	: UPT Perpustakaan	Jlh Hal	: 2

Kegiatan	Unit		Waktu	Dokumen
	UPT. Perpustakaan	CIVITAS Akademia		
Pengguna menanyakan keberadaan koleksi referensi kepada petugas/ Pustakawan			2 Menit	
Petugas memberikan informasi tentang keberadaan dan ketersediaan koleksi referensi			2 Menit	
Pengguna mencari bahan koleksi informasi yang dibutuhkan berdasarkan informasi dari petugas/ Pustakawan			4 Menit	Koleksi referensi
Petugas memproses koleksi referensi untuk pinjam singkat/ photo copy kedalam database perpustakaan			1 Menit	
Membuat laporan data pengunjung layanan Referensi			1 Hari	Laporan

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

1. Nama : Husnul Khatimah
2. Tempat/Tanggal Lahir : Cot Puuk, 07 Juli 1993
3. Jenis Kelamin : Perempuan
4. Agama : Islam
5. Kebangsaan/Suku : Indonesia/Aceh
6. Status : Belum Kawin
7. Alamat : Jln Sejati Indah, Limpok, Darussalam
Banda Aceh
8. Pekerjaan/Nim : Mahasiswi/ 531303206
9. Nama Orang Tua :
 - a. Ayah : M. Hasan Ali
 - b. Ibu : Hendon
10. Pekerjaan Orang Tua : Tani
11. Alamat Orang Tua : Jln. Buloh Blang Ara, Cot Merbo.
Kec Kuta Makmur. Kab Aceh Utara
12. Pendidikan :
 - a. SD : SDN 11 Kuta Makmur Tahun 2001-2007
 - b. SLTP/MTSN : SMP Negeri 1 Kuta Makmur 2007-2010
 - c. SLTA/MAN : SMA Negeri 1 Kuta Makmur 2010-2013
 - d. Perguruan Tinggi : UIN Ar-Raniry Fak Adab Dan Humaniora
Ilmu Perpustakaan 2013-2018

Banda Aceh, 20 Juli 2018

Penulis

Husnul Khatimah