

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang**

Perpustakaan merupakan pusat pengelola informasi dan memberikan layanan informasi.<sup>1</sup> Adapun demikian perpustakaan menjadi suatu media atau jembatan penghubung informasi antara pengguna dan pustakawan dalam menelusuri informasi yang diinginkan oleh pemustaka.

Dalam UU RI no. 43 tahun 2007 tentang perpustakaan pasal 1 ayat (1) : Perpustakaan adalah institusi pengelola koleksi karya tulis, karya cetak, dan/atau karya rekam secara profesional dengan sistem yang baku guna memenuhi kebutuhan pendidikan, penelitian, pelestarian, informasi, dan rekreasi para pemustaka.<sup>2</sup>

Perpustakaan juga menyelenggarakan pelayanan informasi, pendidikan, teknologi, pelestarian, dan tempat rekreasi kepada masyarakat luas. Perpustakaan juga mempunyai pengunjung, pemakai, pelanggan, dan klien serta masa yang harus dilayani secara profesional dan proporsional.<sup>3</sup>

Macam-macam Perpustakaan yaitu Perpustakaan umum, Perpustakaan khusus, Perpustakaan sekolah, Perpustakaan perguruan tinggi, Perpustakaan nasional.<sup>4</sup>

---

<sup>1</sup> Herlina, "Pembinaan dan Pengembangan Perpustakaan", (Palembang: Noer fikri Offset, 2014), h. 1.

<sup>2</sup> Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2007 Tentang Perpustakaan (Yogyakarta: Pustaka Mahardika), h. 3.

<sup>3</sup> Sutarno, "1 Abad Kebangkitan Nasional 1908-2008 & Kebangkitan Perpustakaan", (Jakarta : Sagung Seto, 2008), h.72.

<sup>4</sup> <http://jip2010.wordpress.com/2011/01/01/definisi-macam-macam-perpustakaan/amp>

Adapun tujuan dari Perpustakaan perguruan tinggi adalah sebagai berikut:<sup>5</sup>

- a. Untuk memenuhi keperluan informasi masyarakat perguruan tinggi, lazimnya staff pengajar dan mahasiswa serta mencakup tenaga administrasi perguruan tinggi.
- b. Menyediakan bahan pustaka rujukan (referens) pada semua tingkat akademis, mulai dari mahasiswa tahun pertama hingga ke mahasiswa program pasca sarjana dan pengajar.
- c. Menyediakan ruang belajar untuk pemakai perpustakaan.
- d. Menyediakan jasa peminjaman yang tepat guna bagi berbagai jenis pemakai.
- e. Menyediakan jasa informasi aktif yang tidak saja terbatas pada lingkungan perguruan tinggi tetapi juga lembaga industri lokal.

Begitu halnya dengan perpustakaan perguruan tinggi yang sering terdengar ungkapan perpustakaan merupakan jantungnya perguruan tinggi. Perpustakaan perguruan tinggi merupakan integral dari tempat bernaung, sehingga tujuan perpustakaan perguruan tinggi harus sejalan dengan tujuan perguruan tinggi tersebut.<sup>6</sup> Jadi perpustakaan perguruan tinggi harus memenuhi kebutuhan standar dalam mengelola informasi.

Peran perpustakaan perguruan tinggi telah lama kita ketahui yang sebagai sarana kelengkapan pusat suatu perguruan tinggi yang sifatnya bersifat akademik dalam menunjang pelaksanaan tridarma yang meliputi : Pendidikan dan Pengajaran,

---

<sup>5</sup> Sulistyio Basuki, Pengantar Ilmu Perpustakaan (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 1991), hlm. 52.

<sup>6</sup> Sarifuddin, "Penerapan Standar Operating Procedures Pada Layanan Pemustaka di Perpustakaan FITK UIN Syarif Hidayatullah Jakarta". *skripsi* (Fakultas Adab dan Humaniorah Universitas Islam Negeri Jakarta, 2014) di Akses Pada Tanggal 28 September 2018 Jam 18:43 WIB dari <http://repository.uinjkt.ac.id>.

Penelitian, Pengabdian pada masyarakat, Menyebarluaskan informasi hasil penelitian ilmiah yang dapat dimanfaatkan oleh masyarakat.<sup>7</sup> Dengan adanya teknologi informasi pendidikan semakin lebih maju.

Dengan demikian semakin majunya era teknologi informasi, perpustakaan harus ikut menyesuaikan dengan kondisi tersebut, memang faktor teknologi informasi juga harus diiringi dengan faktor lain seperti SDM yang berkompeten, fasilitas, dan pendanaan yang memadai agar perpustakaan dapat berperan dan berfungsi dengan baik.<sup>8</sup>

Adapun demikian, Dalam melaksanakan kegiatan pelayanan perpustakaan perlu memperhatikan asas layanan yakni selalu berorientasi kepada kebutuhan dan kepentingan pengguna perpustakaan, layanan yang diberikan atas dasar keseragaman, keadilan, merata dan memandang pengguna perpustakaan sebagai satu kesatuan yang menyeluruh dan tidak dipandang secara individual, layanan perpustakaan dilandasi dengan tata aturan yang jelas dengan tujuan untuk mengoptimalkan fungsi layanan.<sup>9</sup>

Pengguna perpustakaan perguruan tinggi terdiri atas mahasiswa, dosen dan pegawai, ketiga kelompok masyarakat ini membutuhkan perpustakaan untuk menunjang proses pembelajaran dan penelitian.<sup>10</sup>

---

<sup>7</sup> Sarifuddin, "Penerapan Standar Operating Procedures Pada Layanan Pemustaka di Perpustakaan FITK UIN Syarif Hidayatullah Jakarta". *skripsi* (Fakultas Adab dan Humaniorah Universitas Islam Negeri Jakarta, 2014) di Akses Pada Tanggal 01 Oktober 2018 Jam 15:33 WIB dari <http://repository.uinjkt.ac.id>.

<sup>8</sup> Kementrian Agama RI Universitas UIN Raden Fatah Palembang, Pedoman Perpustakaan UIN Raden Fatah Palembang (Palembang, 2015)

<sup>9</sup> Herlina, "Ilmu Perpustakaan dan Informasi", (Palembang : IAIN Raeden Fatah Press, 2006), h.113.

<sup>10</sup> Triana Santi, "Analisis Kebutuhan Pengguna Perpustakaan IAIN-SU", *Jurnal* (Pustakawan Madya IAIN-SU) Vol. 07 No.02 Oktober, 2013 Diakses Pada Tanggal 13 Oktober 2018 Jam 19:31 WIB dari <http://download.portalgaruda.org/article>.

Pada mulanya yang dimaksud dengan pelayanan perpustakaan adalah seluruh kegiatan penyampaian bantuan kepada pemakai melalui berbagai fasilitas, aturan dan cara tertentu pada sebuah perpustakaan, agar seluruh koleksi perpustakaan dimanfaatkan semaksimal mungkin.<sup>11</sup> Menurut Lasa pelayanan perpustakaan mencakup semua kegiatan pelayanan kepada pengguna yang berkaitan dengan pemanfaatan, penggunaan koleksi perpustakaan dengan tepat guna dan tepat waktu untuk kepentingan pengguna perpustakaan.<sup>12</sup>

Perpustakaan UPT UIN Raden Fatah Palembang ialah salah satu intitusi yang mengelola karya tulis baik cetak maupun non cetak yang untuk dijadikan sebagai bahan rujukan, atau sumber informasi yang berguna bagi mahasiswa atau pemustaka dalam bidang pendidikan maupun penelitian. Adapun demikian sistem pelayanan yang diterapkan di perpustakaan UIN Raden Fatah Palembang ialah sistem pelayanan terbuka (*Open Access*). Dalam sistem ini pemustaka dibenarkan untuk dapat secara langsung memilih, mencari atau menemukan dan mengambil sendiri bahan pustaka yang dikehendaki dari jajaran koleksi perpustakaan yang ada di rak koleksi. Artinya para pemustaka dapat melakukan browsing bahan pustaka dari jajaran koleksi.<sup>13</sup>

Untuk melaksanakan semua kegiatan atau tugas serta dalam melakukan kegiatan tersebut dan menghasilkan kinerja yang sesuai dengan standar, maka

---

<sup>11</sup> Dadan Sungawa, "Pedoman Pengelolaan Perpustakaan Sekolah", (Pontianak : Cahaya Sejati, 2011), h. 25.

<sup>12</sup> Triana Santi, "Analisis Kebutuhan Pengguna Perpustakaan IAIN-SU", *Jurnal (Pustakawan Madya IAIN-SU)* Vol. 07 No.02 Oktober, 2013 Diakses Pada Tanggal 13 Oktober 2018 Jam 19:31 WIB dari <http://download.portalgaruda.org/article>.

<sup>13</sup> Wawancara pribadi dengan ibu Nurmalina (Kepala Perpustakaan UPT UIN Raden Fatah Palembang), Palembang, hari Jum'at 15 Juli 2018.

diperlukan suatu standard atau aturan yakni seperti *Standard Operating Procedures* (SOP) yang biasanya dimuat oleh suatu lembaga atau institusi untuk dijadikan sebagai acuan dalam pedoman atau petunjuk bagi suatu perpustakaan dalam melaksanakan fungsi dan peranan perpustakaan dengan baik. menurut Aries *Standard Operating Procedures* (SOP) adalah dokumen prosedur kerja secara rinci tahap demi tahap secara sistematis, sebagai sistem informasi manajemen yang memuat himpunan komponen-komponen baik manual maupun terkomputerasi yang bertujuan menyediakan fungsi-fungsi operasional.<sup>14</sup>

Secara umum, SOP merupakan gambaran langkah-langkah kerja (sistem, mekanisme, dan tata kerja internal) yang diperlukan dalam pelaksanaan suatu tugas untuk mencapai tujuan instansi pemerintah.<sup>15</sup> SOP menurut Atmoko yaitu sebagai suatu dokumen/instrument 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 diseluruh unit kerja pemerintahan dapat terkendali dan dapat berjalan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.<sup>16</sup>

---

<sup>14</sup> Gustin Tanggulang, "Pengujian Efektivitas SOP Pelayanan di kantor Pelayanan Perizinan Terpadu kota Salatiga dengan Teknik Audit Kepatuhan", *Jurnal* (Universitas Kristen Satya WacanaFakultas Ekonomika dan Bisnis, Salatiga) Diakses Pada Tanggal 05 Oktober 2018 Jam 19:44 WIB dari <http://andoc.com>.

<sup>15</sup> Gustin Tanggulang, "Pengujian Efektivitas SOP Pelayanan di kantor Pelayanan Perizinan Terpadu kota Salatiga dengan Teknik Audit Kepatuhan", *Jurnal* (Universitas Kristen Satya WacanaFakultas Ekonomika dan Bisnis, Salatiga) Diakses Pada Tanggal 05 Oktober 2018 Jam 19:44 WIB dari <http://andoc.com>.

<sup>16</sup> Gustin Tanggulang, "Pengujian Efektivitas SOP Pelayanan di kantor Pelayanan Perizinan Terpadu kota Salatiga dengan Teknik Audit Kepatuhan", *Jurnal* (Universitas Kristen Satya WacanaFakultas Ekonomika dan Bisnis, Salatiga) Diakses Pada Tanggal 05 Oktober 2018 Jam 19:44 WIB dari <http://andoc.com>.

Fungsi SOP bagi perpustakaan menjadi sangat penting untuk membantu perpustakaan dalam memberikan pelayanan kepada sivitas akademika secara baik, konsisten, efektif dan efisien dalam hal: (1) memberikan pedoman / petunjuk bagi sivitas akademika tentang suatu prosedur pelayanan perpustakaan yang harus dilakukan, (2) menyediakan pedoman bagi semua staf perpustakaan dan pejabat perpustakaan dalam melaksanakan pelayanan rutin perpustakaan, (3) menghindari adanya tumpang tindih pelaksanaan tugas pelayanan perpustakaan kepada sivitas akademika, (4) membantu penelusuran terhadap kesalahan-kesalahan prosedural dalam memberikan pelayanan perpustakaan, (5) menjamin proses pelayanan tetap berjalan dalam berbagai situasi.<sup>17</sup>

Adapun layanan-layanan yang ada di perpustakaan UIN Raden Fatah Palembang ialah sebagai berikut : Layanan Informasi dan Promosi, Layanan Referensi, Layanan Serial, Layanan Sirkulasi (Peminjaman, Masa Perpanjangan, dan Pengembalian), Layanan Bebas Pustaka, Layanan Lokal Konten & Tandon, Layanan Repository Digital.<sup>18</sup> Dari 7 layanan tersebut hanya ada 4 Layanan yang memiliki Standard Operating Prosederes (SOP) pada sistem layanan perpustakaan UIN Raden Fatah Palembang ialah :<sup>19</sup>

1. Layanan Referensi
2. Layanan Sirkulasi : Peminjaman, masa perpanjangan dan Pengembalian

---

<sup>17</sup> Darmono, "Pengembangan *Standard Operating Procedures* (SOP) untuk Perpustakaan Perguruan Tinggi", Artikel Diakses Pada Tanggal 01 Oktober 2018, Jam 15:21 WIB dari <http://library.um.ac.id/index.php/Artikel-Pustakawan/pengembangan-standard-operating-procedures-sop-untuk-perpustakaan-perguruan-tinggi.html>.

<sup>18</sup> Kementerian Agama RI Universitas UIN Raden Fatah Palembang, "Pedoman Perpustakaan UIN Raden Fatah Palembang, 2017, h. 21-34.

<sup>19</sup> Buku pedoman SOP UPT Perpustakaan UIN Raden Fatah Palembang.

3. Layanan Bebas Pustaka

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

keempat SOP ini diawali pada tahun 2010 pembuatan SOP di perpustakaan UIN Raden Fatah Palembang yaitu Layanan Referensi gunanya untuk mengarahkan staf dalam kegiatan pelayanan penelusuran informasi dan Layanan Sirkulasi gunanya untuk pengarahannya staf dalam kegiatan pelayanan peminjaman, pada tahun 2015 SOP di perbaharui kembali pada Layanan Referensi dan Layanan Sirkulasi, karena belum efektif sehingga perlu diperbaharui kembali. Setelah itu, pada tahun 2017 ditambahkan kembali SOP direvisi pada Layanan Referensi, Layanan Sirkulasi (Peminjaman, Masa Perpanjangan, dan Pengembalian), kemudian ditambahkan SOP lagi pada Layanan Bebas Pustaka dan Layanan OPAC (*Online Publik Access Katalog*).<sup>20</sup>

Berdasarkan observasi penulis, di Perpustakaan UIN Raden Fatah Palembang ke empat layanan yang memiliki SOP tersebut yaitu Layanan Referensi, Layanan Sirkulasi (Peminjaman, Masa Perpanjangan dan Pengembalian), Layanan Bebas Pustaka, dan Layanan OPAC, sedangkan di perpustakaan tersebut menerapkan tujuh Layanan yaitu Layanan Informasi dan Promosi, Layanan Referensi, Layanan Sirkulasi, layanan Serial, Layanan bebas pustaka, Layanan lokal konten dan tandon, layanan repository digital sehingga belum efektif. Kemudian, ke empat layanan

---

<sup>20</sup> Pedoman Standard Operating Procedures (SOP) UIN Raden Fatah Palembang 2010, 2015, 2017.

yang memiliki SOP ini terkait prosesnya yang di nilai masih berbelit-belit, lamban dan berbiaya mahal.<sup>21</sup>

Dengan melihat fenomena di atas, maka perlu dilihat kembali apakah penerapan SOP khususnya di 4 layanan tersebut, apakah sudah efektif atau belum efektif. Sehingga, perlu untuk di evaluasi lebih lanjut lagi. Evaluasi terhadap SOP yang telah ditetapkan juga belum dilakukan secara berkala.<sup>22</sup>

Evaluasi SOP merupakan salah satu proses penting dalam menilai efektivitas SOP dan mengidentifikasi tindakan perbaikan yang diperlakukan.<sup>23</sup> Penelitian ini dimaksudkan untuk menguji tingkat efektivitas penerapan SOP di perpustakaan UIN Raden Fatah Palembang yang memiliki SOP Layanan Referensi, Layanan Sirkulasi (Peminjaman, Masa Perpanjangan dan Pengembalian), dengan menggunakan teknik audit kepatuhan.<sup>24</sup>

Maka dari itu, penulis tertarik melakukan penelitian seberapa besar tingkat efektivitas penerapan *Standard Operating Procedures* (SOP) di perpustakaan, apakah sudah sesuai antara standar dan sistem penerapannya. Mengapa hanya ada *Standard Operating procedures* (SOP) pada Layanan Sirkulasi (Peminjaman, Masa Perpanjangan dan Pengembalian), Layanan Referensi, Layanan Bebas Pustaka, dan Layanan OPAC saja sedangkan sistem layanan perpustakaan yang diterapkan oleh

---

<sup>21</sup> Observasi peneliti di UPT Perpustakaan UIN Raden Fatah Palembang.

<sup>22</sup> Observasi peneliti di UPT Perpustakaan UIN Raden Fatah Palembang.

<sup>23</sup> Gustin Tanggulang, "Pengujian Efektivitas SOP Pelayanan di kantor Pelayanan Perizinan Terpadu kota Salatiga dengan Teknik Audit Kepatuhan", *Jurnal* (Universitas Kristen Satya WacanaFakultas Ekonomika dan Bisnis, Salatiga) Diakses Pada Tanggal 05 Oktober 2018 Jam 19:44 WIB dari <http://andoc.com>.

<sup>24</sup> Observasi peneliti di UPT Perpustakaan UIN Raden Fatah Palembang.

perpustakaan UPT UIN Raden Fatah Palembang yakni terdapat Layanan Informasi dan Promosi, Layanan Referensi, Layanan Sirkulasi, layanan Serial, Layanan bebas pustaka, Layanan lokal konten dan tandon, layanan repository digital. Efektivitas ini akan diukur berdasarkan audit kepatuhan. Jadi, audit kepatuhan dengan cara melihat seberapa besar tingkatnya. oleh karena itu, peneliti tertarik mengkaji efektivitas penerapan *Standard Operating Prosedures* (SOP) untuk melihat seberapa besar tingkat efektivitasnya. **“EFEKTIVITAS PENERAPAN STANDARD OPERATING PROSEDURES (SOP) PADA SISTEM LAYANAN DI PERPUSTAKAAN UPT UIN RADEN FATAH PALEMBANG (MENGUNAKAN ANALISIS TEHNIK AUDIT KEPATUHAN)”**.

### **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan penjelasan latar belakang diatas, penulis menyusun rumusan masalah yakni sebagai berikut :

- a. Bagaimana SOP dibangun di Perpustakaan UIN Raden Fatah Palembang ?
- b. Bagaimana penerapan SOP di Perpustakaan UIN Raden Fatah Palembang ?
- c. Seberapa besar tingkat efektivitas penerapan *Standard Operating Prosedures* (SOP) di Perpustakaan UIN Raden Fatah Palembang menggunakan analisis tehnik audit kepatuhan ?

### **C. Batasan Masalah**

Dengan perumusan masalah yang telah disebutkan diatas, maka penulis membatasi masalah yang akan dibahas karena, mengingat keterbatasan waktu dalam proses penyusunan agar pembahasan tidak meluas dan menyimpang dari permasalahan yang ada, maka penulis memfokuskan penelitian ini pada layanan-

layanan yang memiliki *Standard Operating Procedures* (SOP) ,ada 2 layanan yang di evaluasi karena tingkat layanan ini yang memiliki *Standard Operating Procedures* (SOP) yakni Layanan Sirkulasi (Peminjaman, Masa Perpanjangan dan Pengembalian), Layanan Referensi.

#### **D. Tujuan Penelitian**

Adapun beberapa hal atau tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

- a. Bagaimana SOP dibangun di Perpustakaan UIN Raden Fatah Palembang
- b. Bagaimana penerapan SOP di Perpustakaan UIN Raden Fatah Palembang
- c. Untuk mengetahui seberapa besar tingkat efektivitas penerapan *standard operating procedures* (SOP) di perpustakaan UIN Raden Fatah Palembang.

#### **E. Manfaat Penelitian**

- a. Manfaat Teoritis

Manfaat teoritis adalah berlatarkan ketidak puasan atau keraguan terhadap teori yang sudah ada sehingga dilakukan penyelidikan kembali secara empiris.<sup>25</sup>

1. Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan dan ilmu pengetahuan yang bermanfaat bagi yang membaca maupun penulis sendiri.
2. Penelitian ini diharapkan dapat berguna sebagai wacana dan bahan pertimbangan bagi penelitian yang berkaitan dengan *standard operating procedures* (SOP) perpustakaan.

---

<sup>25</sup> Diakses Pada Tanggal 13 Oktober 2018 Jam 22:02 WIB dari <http://karyatulisku.com>

#### b. Manfaat Praktis

Manfaat praktis adalah manfaat yang berguna untuk memecahkan masalah praktis.<sup>26</sup> Hasil dari penelitian ini diharapkan menjadi masukan serta bahan bagi perpustakaan untuk menerapkan *standard operating prosedures* (SOP) dalam upaya meningkatkan sistem layanan perpustakaan yang lebih baik.

### F. Tinjauan Pustaka

Tinjauan pustaka adalah suatu unsur penting dari proposal penelitian, dengan maksud untuk menghindari duplikasi atau plagiat penelitian, maka diperlukan tinjauan pustaka untuk menjelaskan dan membedakan masalah yang diteliti diantara penelitian-penelitian yang telah dilakukan peneliti lain.

Berkaitan dengan penelitian ini, sebelumnya ada penulis lain yang melakukan penelitian yang berkaitan dengan *Standard Operating Procedures* (SOP) diantaranya ialah:

Sarifuddin dalam skripsinya yang berjudul "*Penerapan standard Operating prosedures (SOP) pada layanan pemustaka di perpustakaan FITK Uin Syarif Hidayatullah Jakarta*" yakni yang membahas tentang penerapan *Standard operating prosedures* (SOP) pada layanan pemustaka di perpustakaan, dan sejauh mana pemanfaatan serta penerapan SOP, serta faktor apa saja yang menghambat penerapan *Standard Operating prosedures*. Adapun tujuan dari penelitian skripsi

---

<sup>26</sup> Diakses Pada Tanggal 13 Oktober 2018 Jam 22:02 WIB dari <http://karyatulisku.com>

ini adalah untuk mengetahui bagaimana tahapan penerapan *standard operator prosedures* (SOP) Pada layanan pemustaka di perpustakaan FITK UIN Syarif Hidayatullah Jakarta. Metode penelitian yang digunakan adalah penelitian kualitatif deskriptif. hasil penelitian yakni pada awalnya penerapan perpustakaan FITK Melakaukan beberapa tahapan implementasi yaitu sosialisasi, distribusi ke unit-unit dan pembinaan pemahaman SOP. Namun pada saat sekarang sosialisasi, distribusi ke unit-unit dan pembinaan pemahaman SOP Tidak lagi digunakan.<sup>27</sup>

Perbedaan penelitian yang dilakukan Sarifudin dengan penelitian saya dilihat dari segi metode penelitian yakni menggunakan kualitatif sedangkan penulis menggunakan kuantitatif, pembatasan masalah saya berfokus pada evaluasi penerapan standard operating prosedures pada sistem layanan perpustakaan (berarti seluruh sistem layanan yang ada di perpustakaan UIN Raden Fatah Palembang) sedangkan dari penelitian ini hanya kepada layanan pemustaka dan tempat penelitiannya tidak sama.

Gustin Tanggulang dalam jurnalnya yang berjudul “*Pengujian Efektivitas SOP Pelayanan di Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Salatiga Dengan Teknik Audit Kepatuhan*” Didalam jurnal ini bertujuan untuk mengevaluasi efektivitas penerapan SOP di kota salatiga (KKPT). Teknik penelitian adalah audit kepatuhan. Langkah-langkah analisisnya adalah tinjauan awal, menentukan tujuan

---

<sup>27</sup> Sarifuddin, “Penerapan Standar Operating Procedures Pada Layanan Pemustaka di Perpustakaan FITK UIN Syarif Hidayatullah Jakarta”, *skripsi* (Fakultas Adab dan Humaniorah Universitas Islam Negeri Jakarta, 2014) Diakses Pada Tanggal 24 September 2018 Jam 09:02 WIB. <http://repository.uinjkt.ac.id>.

SOP, menentukan atribut dan penyimpangan, menentukan populasi, menentukan metode, pemilihan sampel, mengamati dan mendokumentasikan sampel evaluasi. Ada tiga sub SOP dalam penelitian ini yaitu : SOP penyelesaian izin, SOP penerimaan kas, dan SOP penyerahan dokumen perizinan. Efektivitas SOP dievaluasi dalam tiga tingkat, yaitu : tingkat atribut, tingkat aktivitas layanan, dan tingkat sub SOP. Efektivitas tingkat atribut ditentukan dengan membandingkan tingkat deviasi populasi maksimum dengan tingkat deviasi yang dapat ditoleransi, beberapa atribut ditentukan oleh penilaian karena keterbatasan sampel. Tingkat aktivitas layanan dan jenis tingkat SOP dievaluasi dengan interval kelas. Hasilnya menunjukkan bahwa SOP penyerahan dokumen lisensi “efektif” sedangkan SOP penyelesaian dan SOP penerimaan kas.

Perbedaan penelitian yang dilakukan oleh Gustin Tanggulang yakni penelitian saya lebih membahas efektivitas penerapan *standard operating procedures* sedangkan dalam penelitian ini membahas tentang perizinan efektivitas SOP pelayanan dan tempat penelitiannya tidak sama.

Nasrudin Maarif dalam skripsinya yang berjudul “*Efektivitas Penerapan Layanan Tertutup Terhadap Tingkat Kehilangan Koleksi di Ruang Deposit Perpustakaan Badan Arsip dan Perpustakaan Aceh*” penelitian ini dilakukan oleh Nasrudin Maarif bertempat di Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh. Penelitian bertujuan utama untuk melihat efektivitas layanan tertutup terhadap kehilangan koleksi yang diterapkan di ruang deposit Badan Arsip dan Perpustakaan

Aceh, Jenis penelitian yang dilakukan dalam penelitian ini adalah kualitatif sebagai metode yang menghasilkan data deskriptif berupa katakata.<sup>28</sup>

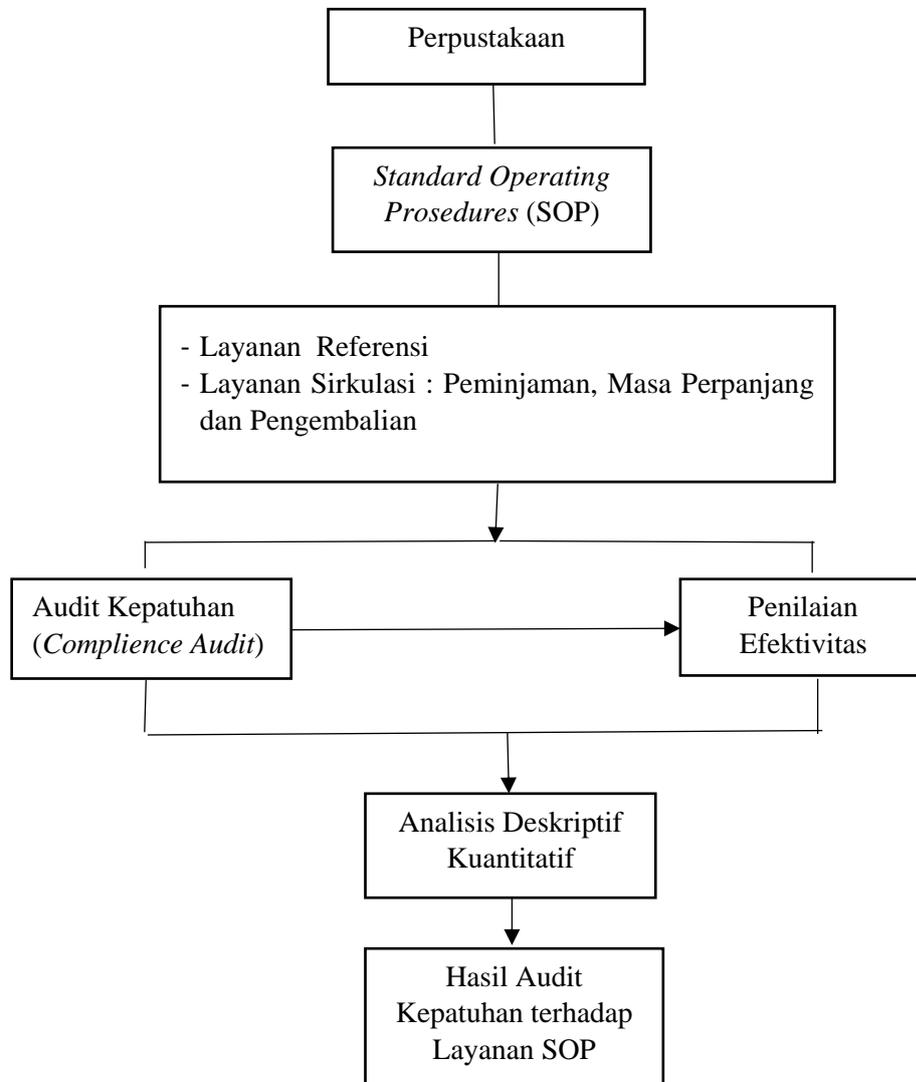
Perbedaan penelitian yang dilakukan oleh Nasrudin Maarif dengan penelitian saya yakni penelitian saya menggunakan metode kuantitatif pendekatan deskriptif sedangkan penelitian dari Nasrudin maarif ini menggunakan metode kualitatif pendekatan deskriptif dan berbeda tempat penelitiannya.

Dari beberapa uraian di atas maka penulis memfokuskan penelitian terhadap Efektivitas Penerapan *Standard Operating Procedures* (SOP) pada sistem layanan di UIN Raden Fatah Palembang (Analisis Pendekatan Audit Kepatuhan), poin-poin yang membedakan dari beberapa uraian skripsi di atas ialah tempat penelitian, metode penelitian. Kemudian persamaan dari uraian skripsi di atas tersebut sama dengan Sariffudin, Hardiyanti Rusli dan Fifit Fitriani pada skripsinya memfokuskan terhadap penerapan *Standard Operating Procedures* (SOP) pada sistem layanan di perpustakaan. Sehingga fokus dalam penelitian ini adalah *Standard Operating Procedures* (SOP) hanya ada 4 layanan yang ada di UIN Raden Fatah Palembang khusus menekankan pada teknik Audit Kepatuhan.

---

<sup>28</sup> Nasrudin Maarif, "Efektivitas Penerapan Layanan Tertutup Terhadap Tingkat Kehilangan Koleksi di Ruang Deposit Perpustakaan Badan Arsip dan Perpustakaan Aceh", *Skripsi* (Fakultas Adab dan Humaniorah Program Studi Ilmu Perpustakaan Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh, 2017), Diakses Pada Tanggal 30 September 2018, Jam 12:24 WIB dari <http://repository.ar-raniry.ac.id/1328/1/Nasrudin%2520Maarif>.

## G. Kerangka Berfikir



Berdasarkan kerangka pemikiran di atas, penulis melakukan penerapan *Standard Operating Procedures (SOP)*, layanan yang memiliki *Standard Operating Procedures (SOP)* pada sistem layanan di perpustakaan UIN Raden Fatah Palembang yaitu Layanan Referensi, Layanan Sirkulasi, Layanan Bebas Pustaka, dan Layanan OPAC dengan menggunakan teknik audit kepatuhan.

## **I. Metode Penelitian**

### **1. Jenis Penelitian**

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah jenis penelitian kuantitatif dengan pendekatan deskriptif. Penelitian kuantitatif adalah metode-metode untuk menguji teori-teori tertentu dengan cara meneliti hubungan antar variabel.<sup>29</sup>

### **2. Sumber Penelitian**

#### **a. Sumber Data**

Sumber data adalah asal dari mana data-data diperoleh dalam melakukan suatu penelitian. Dalam penelitian ini penulis menggunakan dua sumber data, yaitu:

#### **a. Data Primer**

Data primer adalah data yang dikumpulkan sendiri oleh peneliti langsung dari sumber atau tempat objek penelitian yang dilakukan.<sup>30</sup> Dalam pengumpulan data ini menggunakan angket atau kuesioner, yakni pengumpulan data dengan cara memberikan sejumlah pertanyaan kepada responden untuk dijawab. Responden dapat memberikan jawaban dengan memberi tanda pada salah satu jawaban yang telah disediakan, atau dengan menuliskan jawabannya.<sup>31</sup>

#### **b. Data Sekunder**

---

<sup>29</sup> Helen Sabera Adib, "Metodologi Penelitian", (Palembang: Noer Fikri, 2015), h.23.

<sup>30</sup> Syofian Siregar, "Metode Penelitian Kuantitatif Di Lengkapi Dengan Perbandingan Perhitungan Manual & SPSS", (Jakarta: Prenamedia Group, 2013), h. 16.

<sup>31</sup> Rony Kountur, "Metode Penelitian Untuk Penulisan Skripsi dan Tesis". (Jakarta: Penerbit PPM, 2007), h. 189.

Data sekunder yaitu data yang bersifat menunjang penelitian yang diperoleh dari berbagai sumber seperti buku dan literatur-literatur yang berisikan teori-teori yang berhubungan serta mendukung penelitian ini. Contoh data sekunder adalah observasi, dokumen-dokumen dan lain-lain.

### 3. Populasi dan Sampel

#### a. Populasi

Menurut kuncoro, populasi adalah suatu kelompok dari elemen penelitian, dimana elemen adalah unit terkecil merupakan sumber dari data yang diperlukan.<sup>32</sup> Populasi adalah sekumpulan objek yang akan diteliti. Populasi secara definisi adalah wilayah generalisasi yang terdiri dari atas objek / subjek yang mempunyai kualitas atau karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian dibuat kesimpulan.<sup>33</sup> Dalam penelitian ini yang menjadi populasi adalah pengunjung di Perpustakaan UPT UIN Raden Fatah Palembang pada tahun 2017 berjumlah 9891 pemustaka.

#### b. Sampel

Sampel adalah bagian atau contoh kecil yang mewakili sifat dan karakter populasi. Kesimpulan penelitian terhadap sampel akan sama dengan kesimpulan terhadap populasi, karena sampel memiliki ciri-ciri yang sama dengan populasi. Sampel yang diambil pada penelitian ini adalah pengunjung pada tahun 2017. Menurut Arikunto “Apabila subjeknya kurang dari 100 orang lebih baik diambil

---

<sup>32</sup> Emy Susanty, “Analisis Sitiran Terhadap Jurnal Concencia di Program Pascasarjana Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang Tahun 200-2016”, *Skripsi* (Program Studi Ilmu Perpustakaan Fakultas Adab dan Humaniora Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang, 2018), h.19.

<sup>33</sup> Helen Sabera Adib, “Metodologi Penelitian”, (Palembang: Noer Fikri, 2015), h.31.

semuanya dan apabila jumlahnya lebih besar dapat diambil antara 10-15% atau 20-25% atau lebih”.<sup>34</sup> Dikarenakan jumlah populasi di dalam penelitian ini berjumlah 9891 pemustaka. Maka penulis akan mengambil sampel sebanyak 10%. Salah satu metode yang digunakan untuk menentukan jumlah sampel adalah menggunakan rumus slovin sebagai berikut :<sup>35</sup>

$$n = \frac{N}{N(d)^2 + 1}$$

Keterangan:

n : Ukuran sampel

N : Jumlah Populasi

d2 : Presisi yang ditetapkan

Diketahui jumlah populasi pengunjung perpustakaan UPT UIN Raden Fatah Palembang tahun 2017 sebesar N = 9891 pemustaka, dan tingkat presisi yang ditetapkan d = 10%. Berdasarkan rumusan tersebut diperoleh jumlah sampel (n) untuk mahasiswa UIN Raden Fatah Palembang tahun 2017 sebagai berikut :

$$n = \frac{9891}{9891(0,1)^2 + 1} = \frac{9891}{99,91} = 98,99$$

---

<sup>34</sup> Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian : Suatu Pendekatan Praktik*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2006), hal. 134

<sup>35</sup> Wahyu supriyanto, Rini iswandiri.”kecenderungan Sivitas Akademika Dalam Memilih Sumber Refrensi Untuk Penyusunan Karya Tulis Ilmiah di Perguruan Tinggi”, *Jurnal Berkala Ilmu Perpustakaan dan Informasi*, Vol. 13 No. 1, 24 Juni 2017, h. 82. Pada 24 Juli 2018, Jam 22.37 WIB Diakses dari <http://jurnal.ugm.ac.id>.

Jadi sampel yang akan diambil pada penelitian ini adalah 99 pemustaka (pembulatan).

#### 4. Teknik pengumpulan data

##### a. Observasi

Observasi ialah pengamatan dan pencatatan dan sistematis terhadap gejala-gejala yang diteliti. Observasi menjadi salah satu teknik pengumpulan data apabila sesuai dengan tujuan penelitian, direncanakan dan dicatat secara sistematis, serta dapat dikontrol keandalan dan kesahihannya.<sup>36</sup> Metode ini dilakukan dengan cara melakukan pengamatan langsung ke lokasi dengan melaksanakan pencatatan secara sistematis mengenai fenomena- fenomena yang diamati. Jadi observasi yang dilakukan oleh peneliti yakni observasi langsung ke lokasi penelitian yakni di Perpustakaan UPT UIN Raden Fatah Palembang. Contoh kepada staf perpustakaan.

##### b. Dokumentasi

Dokumentasi ialah pengambilan data yang diperoleh melalui dokumen-dokumen, baik dokumen yang telah tersedia di lapangan penelitian maupun dokumen yang dibuat oleh peneliti berupa gambar, Salinan berkas, rekaman gambar bergerak dan lain sebagainya.<sup>37</sup> Contoh berdasarkan dokumen yaitu berupa gambar, Salinan berkas, rekaman gambar bergerak atau foto-foto dan lain sebagainya.

##### c. Teknik wawancara

---

<sup>36</sup> Helen Sabera Adib, "Metodologi Penelitian", (Palembang: Noer Fikri, 2015), h.37.

<sup>37</sup> Helen Sabera Adib, "Metodologi Penelitian", (Palembang: Noer Fikri, 2015), h.37.

Wawancara adalah metode pengumpulan data yang menghendaki komunikasi langsung antara penyelidik dengan subjek atau responden.<sup>38</sup>

#### d. Kuesioner/Angket

Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawab.<sup>39</sup> Pada penelitian ini, penyebaran kuesioner ditujukan dan diisi oleh staf perpustakaan di UPT Perpustakaan UIN Raden Fatah Palembang.

### 5. Instrumen Penelitian

#### a. Skala Pengumpulan Variabel

Penelitian ini menggunakan skala pengukuran skala guttmen. Skala dengan pengukuran dengan tipe ini, akan didapatkan jawaban yang tegas, yaitu “ya-tidak”; “benar-salah”; “pernah-tidak pernah”; “positif-negatif”; dan lain-lain. Data yang diperoleh dapat berupa data interval atau rasio dikotomi (dua alternative). Jadi kalau pada skala Likert terdapat 3, 4, 5, 6, 7 interval, dari kata “sangat setuju” sampai “sangat tidak setuju”, maka pada dalam skala Guttmen hanya ada dua interval yaitu “setuju” atau “tidak setuju”. Penelitian menggunakan skala Guttmen dilakukan bila ingin mendapatkan jawaban yang tegas terhadap suatu permasalahan yang ditanyakan.<sup>40</sup>

Skala Guttmen selain dapat dibuat dalam bentuk pilihan ganda, juga dapat dibuat dalam bentuk *checklist*. Jawaban dapat dibuat skor tertinggi satu dan

---

<sup>38</sup> Endang Widi, Teori dan praktik Penelitian Kuantitatif Kualitatif, h.65.

<sup>39</sup> Sugiyono, Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D (Bandung: Alfabeta, 2016), hlm. 142.

<sup>40</sup> Prof. Dr. Sugiyono “Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D” (CV. ALFABETA : 2008), h. 96

terendah nol. Misalnya untuk jawaban setuju diberi skor 1 dan tidak setuju diberi skor 0. Analisa dilakukan seperti pada skala Likert.<sup>41</sup>

b. Variabel Penelitian

Kerlinger menyatakan bahwa variabel adalah konstruk (constructs) atau sifat yang akan dipelajari. Diberikan contoh misalnya, tingkat aspirasi, penghasilan, pendidikan, status sosial, jenis kelamin, golongan gaji, produktivitas kerja, dan lain-lain. Di bagian lain kerlinger menyatakan bahwa variabel dapat dikatakan sebagai suatu sifat yang diambil dari suatu nilai yang berbeda (different values). Dengan demikian variabel itu merupakan suatu yang bervariasi. Selanjutnya Kerlinger menyatakan bahwa variabel adalah suatu kualitas (qualities) dimana peneliti mempelajari dan menarik kesimpulan darinya.<sup>42</sup>

Berdasarkan pengertian-pengertian di atas, maka dapat dirumuskan di sini bahwa variabel penelitian adalah suatu atribut atau sifat atau nilai dari orang, obyek atau kegiatan yang mempunyai variasi tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.<sup>43</sup>

## Tabel 1

### Kisi - kisi Instrument Penelitian

---

<sup>41</sup> Prof. Dr. Sugiyono “Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D” (CV. ALFABETA : 2008), h. 97

<sup>42</sup> Prof. Dr. Sugiyono “Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D” (CV. ALFABETA : 2008), h.38

<sup>43</sup> Prof. Dr. Sugiyono “Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D” (CV. ALFABETA : 2008), h.38

Variabel	Subvariabel	Indikator
<i>Standard Operating Prosedurs (SOP)</i>	SOP Layanan Sirkulasi (Peminjaman, Masa Perpanjang, dan Pengembalian)	<p><b>(Layanan Peminjaman):</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Staf perpustakaan menghidupkan computer</li> <li>2. Staf perpustakaan menyambungkan koneksi computer</li> <li>3. Staf perpustakaan menyambungkan jaringan program perpustakaan (SLIMS).</li> <li>4. Staf perpustakaan menyiapkan scan barkode buku</li> <li>5. Staf perpustakaan menyiapkan cap tanggal pengembalian</li> <li>6. Staf perpustakaan menyipakan pena</li> <li>7. Pemustaka memberikan kartu anggota yang akan dipinjam kepada staf perpustakaan</li> <li>8. Pemustaka memberikan buku yang akan dipinjam kepada staf perpustakaan</li> <li>9. Staf perpustakaan menerima kartu anggota</li> <li>10. Staf perpustakaan menerima buku yang akan dipinjam oleh pemustaka</li> <li>11. Staf perpustakaan melakukan scanning pada kartu anggota</li> <li>12. Staf perpustakaan melakukan scanning pada buku yang akan dipinjamkan ke pemustaka</li> <li>13. Staf perpustakaan membubuhkan cap tanggal kembali pada slip tanggal kembali</li> <li>14. Staf perpustakaan membubuhkan cap tanggal kembali pada kartu buku</li> <li>15. Staf perpustakaan memberikan buku yang dipinjam pemustaka</li> <li>16. Staf perpustakaan memberikan kartu anggota kepada pemustaka</li> <li>17. Pemustaka menerima buku yang akan dipinjam dari staf bagian sirkulasi peminjaman</li> <li>18. Pemustaka menerima kartu anggota dari staf bagian sirkulasi peminjaman</li> </ol>

19. Staf perpustakaan menjajarkan kartu buku yang dipinjam berdasarkan tanggal kembali
20. Staf perpustakaan pada tim pemberian layanan peminjaman melaporkan hasil pemberian layanan peminjaman pada koordinator layanan sirkulasi
21. Hasil dari kegiatan pemberian layanan peminjaman disosialisasikan oleh kepala perpustakaan saat rapat rutin bulanan di UPT perpustakaan.

**(Layanan Masa Perpanjangan) :**

22. Pemustaka membawa buku yang mau diperpanjang
23. Pemustaka membawa kartu anggota perpustakaan
24. Pemustaka memberikan kartu anggota
25. Pemustaka memberikan buku yang akan diperpanjang
26. Staf perpustakaan melakukan scanning kartu anggota.
27. Staf perpustakaan memeriksa keadaan fisik buku
28. Bila ada kerusakan pemustaka akan dikenakan sanksi
29. Staf perpustakaan mencocokkan tanggal kembali dengan kartu buku
30. Bila ada keterlambatan maka pemustaka akan diberikan denda
31. Staf perpustakaan memperbaharui data peminjaman di computer
32. Staf perpustakaan menstempel tanggal kembali di lembar tanggal kembali di belakang buku
33. Staf perpustakaan memberikan buku kepada pemustaka

**(Layanan Pengembalian) :**

34. Pemustaka membawa buku yang dipinjam

	<p>35. Pemustaka membawa kartu anggota perpustakaan</p> <p>36. Pemustaka memberikan kartu anggota ke staf perpustakaan</p> <p>37. Pemustaka memberikan buku yang akan dikembalikan kepada staf perpustakaan</p> <p>38. Staf perpustakaan melakukan scanning kartu anggota</p> <p>39. Staf perpustakaan memeriksa keadaan fisik buku</p> <p>40. Bila ada kerusakan, pemustaka akan dikenakan sanksi</p> <p>41. Staf perpustakaan mencocokkan tanggal kembali dengan kartu buku</p> <p>42. Bila ada keterlambatan maka pemustaka akan diberikan denda</p> <p>43. Bila buku diperpanjang maka Staf perpustakaan akan memperbaharui data kembali</p> <p>44. jika tidak diperpanjang maka data pemustaka akan dihapus</p> <p>45. Staf perpustakaan mengembalikan buku ke rak</p> <p>46. pemustaka dapat memahami koleksi dipinjam sesuai dengan waktu yang telah ditentukan</p>
--	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

## 6. Teknik Analisis Data

Analisis data dilakukan setelah data terkumpul, teknik-teknik analisis dengan metode statistik dapat dipilih sesuai kebutuhan penelitian.<sup>44</sup> Analisis data disini menggunakan teknik analisis Audit Kepatuhan, Audit Kepatuhan adalah audit yang bertujuan untuk menentukan apakah klien (*auditee*) telah mengikuti prosedur, tata cara, serta peraturan yang dibuat oleh otoritas yang lebih tinggi. Prinsip ini menjabarkan bahwa audit kepatuhan memiliki tujuan untuk

<sup>44</sup> Helen Sabera Adib, "Metodologi Penelitian", (Palembang: Noer Fikri, 2015), h.38.

menentukan tingkat kesesuaian antara kegiatan entitas dengan kondisi, peraturan dan undang-undang tertentu. Menurut Munawir Audit kepatuhan mempunyai tujuan untuk menentukan apakah entitas mengikuti prosedur-prosedur khusus atau peraturan yang ditetapkan oleh pihak yang berwenang.<sup>45</sup> Dari penjelasan di atas penulis menggunakan teknik analisis menurut Munawir terdapat 8 langkah audit kepatuhan yaitu sebagai berikut :<sup>46</sup>

### 1. Review Pendahuluan

Review Pendahuluan dilakukan dengan cara wawancara kepala Perpustakaan, Pustakawan dan staf-staf di UPT Perpustakaan UIN Raden Fatah Palembang untuk memperoleh gambaran umum mengenai lingkungan aktivitas SOP yang ada. Berdasarkan wawancara dengan kepala Perpustakaan UPT UIN Raden Fatah Palembang didapatkan informasi tentang luas rancangan SOP UPT UIN Raden Fatah Palembang dan diputuskan untuk mempersempit penelitian pada SOP yang frekuensi yang keterjadinya setiap hari tergolong tinggi yaitu SOP Layanan Sirkulasi (Peminjaman, Masa Perpanjangan, dan Pengembalian), SOP Layanan Referensi.

### 2. Menentukan Tujuan

Tujuan evaluasi adalah untuk menguji tingkat kepatuhan (Efektivitas) atribut-atribut SOP dan mengidentifikasi penyimpangan yang terjadi.

---

<sup>45</sup> Gustin Tanggulang, "Pengujian Efektivitas SOP Pelayanan di kantor Pelayanan Perizinan Terpadu kota Salatiga dengan Teknik Audit Kepatuhan", *Jurnal* (Universitas Kristen Satya WacanaFakultas Ekonomika dan Bisnis, Salatiga) Diakses Pada Tanggal 05 Oktober 2018 Jam 19:44 WIB dari <http://andoc.com>.

<sup>46</sup> Gustin Tanggulang, "Pengujian Efektivitas SOP Pelayanan di kantor Pelayanan Perizinan Terpadu kota Salatiga dengan Teknik Audit Kepatuhan", *Jurnal* (Universitas Kristen Satya WacanaFakultas Ekonomika dan Bisnis, Salatiga) Diakses Pada Tanggal 05 Oktober 2018 Jam 19:44 WIB dari <http://andoc.com>.

### 3. Menentukan atribut dan, penyimpangan

Atribut didalam penelitian ini adalah atribut-atribut yang diturunkan dari uraian tahapan aktivitas/prosedur yang tertulis dalam SOP. Untuk SOP Layanan Sirkulasi (Peminjaman, Masa Perpanjangan, dan Pengembalian) dari 9 tahap aktivitas diturunkan menjadi 46 atribut, SOP Layanan Referensi dari 3 tahap aktivitas diturunkan menjadi 49 atribut. Penyimpangan diartikan sebagai kondisi dimana pelaksanaan pelayanan tidak dilakukan atau tidak sesuai dengan prosedur yang ada.

### 4. Menentukan Populasi

Populasi didalam penelitian ini adalah populasi dari atribut-atribut yang diamati. Atribut yang diamati adalah aktivitas dan waktu dalam SOP Pelayanan : SOP Layanan Sirkulasi (Peminjaman, Masa Perpanjangan, dan Pengembalian), SOP Layanan Referensi.

### 5. Menetapkan Metode Pemilihan Sampel

Pemilihan sampel dilakukan secara statistik maupun statistik (judgment) disesuaikan dengan sifat data dan waktu penelitian yang terbatas.

### 6. Menentukan jumlah sampel

Pemilihan sampel non statistik didasarkan pada judgment peneliti berdasarkan pertimbangan waktu dan sifat data. Besarnya sampel statistik menggunakan metode *fixed-sample-attribute sampling*. Jumlah sampel untuk masing-masing atribut ditentukan berdasarkan tabel *Statistical Sample Size for Tests of Controls* dengan ARACR sebesar 5 persen dengan *Expected Population Deviation Rate* (EPR) 2% dan *Tolerable Deviation Rate* (TER) 9% sehingga

ditentukan sampel sebanyak 100. EPR ditentukan berdasarkan besaran penyimpangan yang ditemukan pada sampel percobaan. kesalahan penarikan kesimpulan pada jumlah sampel yang sedikit (tingkat tinggi, 11%-20%), TER 9 persen (tingkat *moderate*, 6%-10%) untuk menghindari jumlah sampel terlalu besar (tingkat rendah (1%-5%) mengingat pengujian ini pertama kali dilakukan oleh peneliti yang belum berpengalaman.

#### 7. Mengobservasi dan mendokumentasikan pelaksanaan atribut SOP

Waktu pelaksanaan obeservasi dapat dilihat pada tabel 1 berikut ini. Sedangkan dokumentasi kegiatan adalah berupa form pengamatan aktivitas.

<b>Nama SOP</b>	<b>Jumlah Atribut</b>	<b>Jumlah Sampel Tiap Atribut</b>	<b>Waktu Pengumpulan Data</b>
SOP Layanan Sirkulasi (Peminjaman, Perpanjangan, Pengembalian) Masa dan dan	<b>46</b>	<b>4</b>	<b>7 hari</b>
SOP Layanan Referensi	<b>49</b>	<b>1</b>	<b>7 hari</b>
<b>TOTAL</b>	<b>95</b>	<b>5</b>	<b>-</b>

#### 8. Evaluasi hasil

##### a. Evaluasi tingkat atribut

Evaluasi tingkat atribut secara statistik dilakukan dengan membandingkan nilai dari *Maximum Population Deviation Rate* dengan *Tolerable Rate of Devation*.

Suatu atribut dinilai efektif jika  $Maximum Population Rate \leq Tolerable Rate of Deviation$  suatu atribut dan dinilai tidak efektif jika sebaliknya. Sedangkan evaluasi atribut secara non-statistik dilakukan dengan menggunakan *judgment* dari peneliti.

##### b. Evaluasi tingkat SOP aktivitas pelayanan

Evaluasi SOP unit pelayanan didasarkan pada 3 kategori yaitu rendah, cukup, dan efektif berdasarkan perhitungan luas kelas interval. Penentuan interval kategori dengan cara berikut :

$$\text{Luas interval} = \text{Total atribut} / 3$$

- c. Evaluasi tingkat jenis SOP dilakukan dengan mengidentifikasi atribut SOP yang termasuk SOP administratif dengan SOP yang termasuk SOP teknis. Selanjutnya tingkat efektivitas tiap jenis SOP ditentukan berdasarkan interval kelas seperti pada poin b di atas.

#### **J. Sistematika Penulisan**

Untuk mempermudah mengetahui secara keseluruhan dalam penyampaian skripsi ini maka disusun dengan sistematika pembahasan sebagai berikut :

BAB I : PENDAHULUAN, Berisi Latar Belakang Masalah, Rumusan Masalah, Batasan Masalah, Tujuan Penelitian, Manfaat Penelitian, Tinjauan Pustaka, Kerangka Teori, Metodologi Penelitian dan Sistematika Penulisan.

BAB II : LANDASAN TEORI, Berisi Kajian Teori yang membahas pengertian, tujuan dan fungsi SOP Dalam perpustakaan.

BAB III : DESKRIPSI WILAYAH PENELITIAN, Berisi Deskripsi wilayah penelitian yang meliputi Sejarah singkat berdirinya perpustakaan, Visi dan Misi Perpustakaan, stuktur Organisasi ,Kondisi perpustakaan, Fasilitas beserta sarana dan prasana perpustakaan dan SDM (Sumber Daya Manusia) di perpustakaan.

BAB IV : HASIL DAN PEMBAHASAN, Meliputi Anilis Data yang berkaitan dengan *standard operating prosedures* (SOP) pada perpustakaan UPT UIN Raden Fatah Palembang.