

## BAB II

### LANDASAN TEORI

#### A. Efektivitas

##### 1. Pengertian Efektivitas

Efektivitas adalah suatu keadaan yang menunjukkan sejauh mana suatu rencana dapat tercapai. Semakin banyak rencana yang dapat dicapai, semakin efektif pula kegiatan tersebut, sehingga kata efektifitas dapat juga diartikan sebagai tingkat keberhasilan yang dapat dicapai dari suatu cara atau usaha tertentu sesuai dengan tujuan yang hendak dicapai.<sup>1</sup>

Menurut Robbins efektivitas merupakan suatu konsep yang lebih luas mencakup berbagai faktor di dalam maupun di luar diri dari seseorang, efektivitas tidak hanya dilihat dari hasil tetapi juga dari sisi persepsi maupun sikap seseorang dan sebagai ukuran kepuasan yang dicapai oleh seseorang.<sup>2</sup>

Sedangkan Soejono Soekanto mengemukakan bahwa efektivitas berasal dari kata *effectives* yang berarti taraf sampai atau sejauh mana suatu kelompok mencapai tujuan. Selanjutnya, menurut Emerson Handayani yang dikutip oleh Handayani (2018) bahwa efektivitas adalah

---

<sup>1</sup> Nasrudin Maarif, "Efektivitas Penerapan Layanan Tertutup Terhadap Tingkat Kehilangan Koleksi di Ruang Deposit Perpustakaan Badan Arsip dan Perpustakaan Aceh", *Skripsi* (Fakultas Adab dan Humaniora Program Studi Ilmu Perpustakaan Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh, 2017), Diakses Pada Tanggal 25 September 2018, Jam 10:05 WIB dari <http://repository.ar-raniry.ac.id/1328/1/Nasrudin%2520Maarif>.

<sup>2</sup> Wahyuningrum Pratiwi, "Efektivitas Penggunaan Model Pembelajaran Student Teams Achievement Division (STAD) dan Group Investigation (GI) ditinjau dari Prestasi Belajar IPS Pada Siswa Kelas IV DI SD Kasihan Bantul", *Jurnal*, diakses Pada Tanggal 25 September 2018, Jam 09:56 WIB dari <http://repository.upy.ac.id/189>.

pengukuran dalam arti tercapainya sasaran atau tujuan yang telah ditentukan sebelumnya.<sup>3</sup>

Adapun Menurut Robbins dan Coulter efektivitas atau berhasil guna dapat dilukiskan sebagai melakukan hal-hal yang tepat, yang berarti melakukan hal-hal yang akan membantu organisasi mencapai sasaran dan tujuan organisasi tersebut.<sup>4</sup>

Dari beberapa pengertian diatas, dapat penulis mengambil kesimpulan bahwa efektivitas merupakan suatu keadaan yang menunjukkan sejauh mana rencana dapat tercapai. Semakin banyak rencana yang dapat dicapai, semakin efektif pula kegiatan tersebut, sehingga kata efektivitas dapat juga diartikan sebagai tingkat keberhasilan yang dapat dicapai dari suatu cara atau usaha tertentu sesuai dengan tujuan yang hendak dicapai.

## 2. Ukuran Efektivitas

Tingkat efektivitas juga dapat diukur dengan membandingkan antara rencana yang telah ditentukan dengan hasil nyata yang telah diwujudkan. Namun, jika usaha atau hasil pekerjaan dan tindakan yang dilakukan tidak tepat sehingga menyebabkan tujuan tidak tercapai atau sasaran yang diharapkan, maka hal itu dikatakan tidak efektif.<sup>5</sup>

---

<sup>3</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 25 September 2018, Jam 10:13 WIB dari <http://repository.ar-raniry.ac.id/1328>.

<sup>4</sup> Gustin Tanggulangan, "Pengujian Efektivitas SOP Pelayanan di Kantor Pelayanan Perzinaan Terpadu Kota Salatiga Dengan Tehnik Audit Kepatuhan", *Jurnal*, Pada Tanggal 25 September 2018, Jam 10:38 WIB dari <http://dokumen.tips/amp/documents/pengujian-efektivitas..>

<sup>5</sup> Maria Kristina, "Penerapan Metode Primavista Bagi Mahasiswa Praktek Instrumen Mayor (PIM) VI Piano", *Thesis* (Jurusan Pendidikan Seni Musik. S1Thesis, Universitas Yogyakarta) Diakses Pada Tanggal 21 Oktober 2018 Jam 10:48 WIB dari <http://eprints.uny.ac.id/9331>.

Ducan yang dikutip Richard M. Steers dalam bukunya “Efektivitas Organisasi” mengatakan mengenai ukuran efektivitas, sebagai berikut:<sup>6</sup>

a. Pencapaian Tujuan

Pencapaian adalah keseluruhan upaya pencapaian tujuan harus dipandang sebagai suatu proses. Oleh karena itu, agar pencapaian tujuan akhir semakin terjamin, diperlukan pentahapan, baik dalam arti pentahapan pencapaian bagian-bagiannya maupun pentahapan dalam arti periodisasinya. Pencapaian tujuan terdiri dari beberapa faktor, yaitu: kurun waktu dan sasaran yang merupakan target kongkrit.

b. Integrasi

Integrasi yaitu pengukuran terhadap tingkat kemampuan suatu organisasi untuk mengadakan sosialisasi, pengembangan konsensus dan komunikasi dengan berbagai macam organisasi lainnya. Integrasi menyangkut proses sosialisasi.

c. Adaptasi

Adaptasi adalah kemampuan organisasi untuk menyesuaikan diri dengan lingkungannya. Untuk itu digunakan tolak ukur proses pengadaan dan pengisian tenaga kerja.

Dengan menggunakan teori ini diharapkan dapat mengukur tingkat efektivitas. Dalam hal ini adalah efektivitas penerapan *Standard Oprating*

---

<sup>6</sup> Maria Kristina, “Penerapan Metode Primavista Bagi Mahasiswa Praktek Instrumen Mayor (PIM) VI Piano”, *Thesis* (Jurusan Pendidikan Seni Musik. S1Thesis, Universitas Yogyakarta) Diakses Pada Tanggal 21 Oktober 2018 Jam 10:48 WIB dari <http://eprints.uny.ac.id/9331>

*Prosedures (SOP) Pada Sistem Layanan di UPT Perpustakaan UIN Raden Fatah Palembang.*

## **B. Penerapan *Standard Operating Procedures (SOP)***

### 1. Pengertian Penerapan *Standard Operating Procedures (SOP)*

Penerapan adalah sebuah tindakan yang dilakukan baik secara individu maupun kelompok dengan maksud untuk mencapai tujuan yang telah dirumuskan.<sup>7</sup> Menurut J.S Badudu dan Sutan Mohammad Zain, penerapan adalah hal, cara atau hasil. Adapun menurut Lukman Ali, penerapan adalah mempraktekkan, memasang.<sup>8</sup>

Sedangkan Menurut Sutarno NS, penerapan sistem layanan perpustakaan dimaksudkan agar proses pemberian jasa layanan dapat berlangsung tertib, teratur dan cepat yang merupakan mata rantai rangkaian kegiatan yang terdiri atas berbagai sebagian yang saling berhubungan satu sama lain.<sup>9</sup>

Dari beberapa pengertian di atas dapat penulis mengambil kesimpulan bahwa penerapan merupakan sebuah kegiatan untuk mencapai tujuan tertentu dan sebuah bentuk pencapaian yang memuaskan

---

<sup>7</sup> Maria Kristina, "Penerapan Metode Primavista Bagi Mahasiswa Praktek Instrumen Mayor (PIM) VI Piano", *Thesis* (Jurusan Pendidikan Seni Musik. S1Thesis, Universitas Yogyakarta) Diakses Pada Tanggal 21 Oktober 2018 Jam 10:48 WIB dari <http://eprints.uny.ac.id/9331>

<sup>8</sup> Maria Kristina, "Penerapan Metode Primavista Bagi Mahasiswa Praktek Instrumen Mayor (PIM) VI Piano", *Thesis* (Jurusan Pendidikan Seni Musik. S1Thesis, Universitas Yogyakarta) Diakses Pada Tanggal 21 Oktober 2018 Jam 10:48 WIB dari <http://eprints.uny.ac.id/9331>

<sup>9</sup> Sariffudin, Penerapan Standard Operating Procedures (SOP) Pada Layanan Pemustaka di Perpustakaan FITK UIN Syarif Hidayattullah Jakarta", *skripsi* (Fakultas Adab dan Humaniorah Universitas Islam Negeri Jakarta, 2014) di Akses Pada Tanggal 25 September 2018 Jam 14:04 WIB dari <http://repository.uinjkt.ac.id>.

*Standard Operating Procedures* (SOP) adalah dokumen tertulis yang memuat prosedur kerja secara rinci, tahap demi tahap dan sistematis.<sup>10</sup> Menurut Mohamad Aries, SOP adalah dokumen yang tertulis yang memuat prosedur kerja secara rinci, tahap demi tahap dan sistematis. Sedangkan Menurut B. Mustofa, SOP adalah suatu panduan tertulis dalam menjalankan kegiatan sehari-hari di suatu lembaga untuk menjamin standar mutu hasil pekerjaan.<sup>11</sup>

Adapun pengertian lain Menurut *Standard Operating Procedures* (SOP) di UIN Raden Fatah Palembang adalah berupa dokumen yang menjabarkan pengorganisasian dan prosedur pelaksanaan pada tingkat universitas, fakultas, jurusan/bagian dan program studi, termasuk di dalamnya adalah pejabat/personalia untuk melaksanakan prosedur tersebut. Upaya UIN Raden Fatah dalam memudahkan pelaksanaan tugas adalah penyusunan Standar Operasional Prosedur (SOP).<sup>12</sup> Dari definisi di atas penulis dapat mengambil kesimpulan bahwa *Standard Operating Procedures* (SOP) adalah sebuah pedoman untuk memudahkan kegiatan kerja staf-staf yang ada di perpustakaan.

Standar Operasional Prosedur (SOP) UIN Raden Fatah Palembang disusun berdasarkan Standar Mutu Universitas Islam Negeri Raden Fatah. Standar mutu ditetapkan UIN Raden Fatah dengan berpedoman pada permenristek No.44 Tahun

---

<sup>10</sup> Hardiyanti Rusli, “Standar Operasional Prosedur Sistem Pelayanan Perpustakaan Pada Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah Provinsi Sulawesi Selatan”, Skripsi (Fakultas Adab dan Humaniorah Jurusan Ilmu Perpustakaan Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar, 2013), Diakses Pada Tanggal 25 September 2018, Jam 11:30 WIB dari <http://repositori.uin-alauddin.ac.id/5471>.

<sup>11</sup> Sariffudin, Penerapan Standard Operating Procedures (SOP) Pada Layanan Pemustaka di Perpustakaan FITK UIN Syarif Hidayattullah Jakarta”, *skripsi* (Fakultas Adab dan Humaniorah Universitas Islam Negeri Jakarta, 2014) di Akses Pada Tanggal 25 September 2018 Jam 13:56 WIB dari <http://repository.uinjkt.ac.id>.

<sup>12</sup> Fajri Ismail, “Sistem Penjaminan Mutu Internasional (SPMI) SOP Standar Operasional Prosedur”, (Palembang : 2017), h. 2.

2015 tentang Standar Nasional Pendidikan Tinggi. Komponen-komponen yang diterapkan untuk penyusunan SOP UIN Raden Fatah yang tercakup dalam standar mutu UIN Raden Fatah adalah :<sup>13</sup>

1. Standar Pendidikan
2. Standar Penelitian
3. Standar Pengabdian pada Masyarakat

Ketiga komponen tersebut sesuai dengan permenristekdikti No.44 Tahun 2015. Selanjutnya untuk kelengkapan ketatakelolaan di UIN Raden Fatah SOP dilengkapi di semua unit. SOP itu antara lain:

1. Standar akademik dan administrasi kemahasiswaan
2. Standar PUSTIPD
3. Standar Kerjasama
4. Standar Kepegawaian
5. Standar Penjaminan Mutu
6. Standar Pengembangan Bahasa
7. Standar Perencanaan dan Keuangan
8. Standar Perpustakaan
9. Standar Umum dan Rumah Tangga
10. Standar Pusat Layanan Internasional

Dengan demikian untuk semua unit terdapat Standar Operasional Prosedur (SOP) sebanyak 146.

---

<sup>13</sup> Fajri Ismail, "Sistem Penjaminan Mutu Internasional (SPMI) SOP Standar Operasional Prosedur", (Palembang : 2017), h. 3.

## 2. Tujuan *Standard Operating Procedures* (SOP)

Tujuan :<sup>14</sup>

1. Terwujudnya pedoman dan standar kerja dalam pelaksanaan program dan kegiatan di Universitas Islam Negeri Raden Fatah.
2. Terwujudnya persamaan persepsi dalam pelaksanaan tugas dan fungsi pengawasan.
3. Terwujudnya alur tugas, wewenang, dan tanggungjawab dari pelaksanaan tugas.

## 3. Ruang Lingkup *Standard Operating Procedures* (SOP)

*Standard Operating Procedures* (SOP) ini digunakan untuk seluruh pejabat dan pelaksana termasuk di dalamnya pendidik dan tenaga kependidikan di lingkungan Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang pada tingkat Universitas, fakultas, jurusan/bagian, program studi, lembaga dan unit.<sup>15</sup>

## 4. Manfaat *Standard Operating Procedures* (SOP) :

Manfaat pelaksana *Standard Operating Procedures* (SOP) di lingkup Universitas Islam Negeri Raden Fatah antara lain :<sup>16</sup>

1. Sebagai standarisasi cara yang dilakukan pejabat dan pelaksana termasuk di dalamnya pendidik dan tenaga kependidikan dalam menyelesaikan pekerjaan yang menjadi tugasnya.

---

<sup>14</sup> Fajri Ismail, "Sistem Penjaminan Mutu Internasional (SPMI) SOP Standar Operasional Prosedur", (Palembang : 2017), h. 4.

<sup>15</sup> Fajri Ismail, "Sistem Penjaminan Mutu Internasional (SPMI) SOP Standar Operasional Prosedur", (Palembang : 2017), h. 4.

<sup>16</sup> Fajri Ismail, "Sistem Penjaminan Mutu Internasional (SPMI) SOP Standar Operasional Prosedur", (Palembang : 2017), h. 4-5.

2. Mengurangi tingkat kesalahan dan kelalaian yang mungkin dilakukan oleh seorang dalam menyelesaikan tugas.
3. Meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelaksanaan tugas dan tanggung jawab individual pejabat dan pelaksana termasuk di dalamnya pendidik dan tenaga kependidikan dan organisasi secara keseluruhan.
4. Meningkatkan akuntabilitas pelaksanaan tugas.
5. Membantu pelaksana termasuk di dalamnya tenaga pendidik & kependidikan menjadi lebih mandiri dan tidak tergantung pada intervensi manajemen, sehingga akan mengurangi keterlibatan pimpinan dalam pelaksanaan proses sehari-hari.
6. Menciptakan ukuran standar kinerja pejabat dan pelaksana termasuk di dalamnya pendidik dan tenaga kependidikan dalam memperbaiki kinerja serta membantu mengevaluasi kinerja yang telah dilakukan.
7. Memastikan pelaksanaan tugas dan fungsi dapat berlangsung dalam berbagai situasi, secara efektif, efisien, dan akuntabel.
8. Memberikan informasi mengenai kualifikasi kompetensi yang harus dikuasai oleh pejabat dan pelaksana dalam melaksanakan tugasnya.
9. Memberikan informasi bagi upaya peningkatan kompetensi pejabat dan pelaksana.
10. Memberikan informasi mengenai beban tugas yang dipikul oleh seorang pejabat dan pelaksana dalam melaksanakan tugasnya.
11. Sebagai instrumen yang dapat melindungi pejabat dan pelaksana dari kemungkinan tuntutan hukum karena tuduhan melakukan penyimpangan.



12. Menghindari tumpang tindih pelaksanaan tugas dan fungsi.

#### 5. Isi Form *Standard Operating Procedures* (SOP)

Dokumen SOP merupakan dokumen yang berisi prosedur-prosedur yang distandarkan, yang secara keseluruhan prosedur-prosedur tersebut membentuk satu kesatuan proses. Adapun informasi yang dimuat dalam dokumen SOP antara lain sebagai berikut :<sup>17</sup>

1. Nama dan Lambang Universitas : berisi lambang UIN Raden Fatah dan kata UIN Raden Fatah
2. Nama Dokumen : ditulis Standar Operasional Prosedur.
3. Judul SOP : nama prosedur yang di-SOP-kan.
4. Area : nomor dan standar mutu UIN Raden Fatah yang akan dicapai.
5. Bagian/Unit : nama bagian kerja atau unit kerja yang bertanggung jawab dalam pelaksanaan kegiatan di lingkungan UIN Raden Fatah.
6. Kode : nomor prosedur yang di-SOP-kan sebagai identifikasi.
7. Tanggal dikeluarkan : tanggal pertama kali SOP dibuat.
8. Nomor Revisi : Status revisi dokumen;
9. Tujuan : Tujuan penulisan prosedur pelaksanaan kegiatan tersebut
10. Ruang Lingkup : batasan SOP dalam kegiatan tersebut.

#### 6. Isi *Standard Operating Procedures* (SOP)

Rudi M. Tambunan, menyebutkan bagian-bagian SOP adalah :<sup>18</sup>

---

<sup>17</sup> Fajri Ismail, "Sistem Penjaminan Mutu Internasional (SPMI) SOP Standar Operasional Prosedur", (Palembang : 2017), h. 7.

<sup>18</sup> Maria Kristina, "Penerapan Metode Primavista Bagi Mahasiswa Praktek Instrumen Mayor (PIM) VI Piano", *Thesis* (Jurusan Pendidikan Seni Musik. S1Thesis, Universitas Yogyakarta) Diakses Pada Tanggal 21 Oktober 2018 Jam 10:48 WIB dari <http://eprints.uny.ac.id/9331>

- a. Heading (Kepala Judul), merupakan format tampilan yang ditetapkan oleh organisasi sebagai wadah atau tempat informasi yang penting bagi suatu SOP.
- b. Penjelasan terkait isi prosedur, bagian ini memuat berbagai hal yang terkait dengan isi prosedur secara langsung, termasuk peraturan dan kebijakan yang berasal dari intern organisasi.
- c. Peraturan dan kebijakan ekstren terkait prosedur, bagian ini mencakup peraturan dan kebijakan-kebijakan ekstren yang berkaitan dengan SOP.
- d. Isi prosedur, adalah penerapan metode dan teknik penyusunan yang dapat berupa teknik naratif, teknik bagan arus, atau penggabungan kedua teknik tersebut.
- e. Lampiran-lampiran, bagian ini digunakan untuk menampilkan lampiran-lampiran yang berkaitan dengan SOP.

## 2. Penerapan *Standard Operating Procedures* (SOP)

Darmono menyebutkan kegiatan penerapan SOP meliputi langkah-langkah sebagai berikut :<sup>19</sup>

### a. Perencanaan SOP

Perencanaan SOP perlu dilakukan secara sungguh-sungguh agar SOP yang dipakai dapat segera dipahami oleh staf pelaksana. Ada beberapa persiapan yang perlu dicermati antara lain : berapa banyak SOP yang akan diterapkan, siapa yang menjadi target, bagaimana cara penyebaran informasi SOP yang efektif dan bagaimana cara pemantauan pelaksanaan.

### b. Distribusi kepada unit-unit

---

<sup>19</sup> Sariffudin, Penerapan Standard Operating Procedures (SOP) Pada Layanan Pemustaka di Perpustakaan FITK UIN Syarif Hidayattullah Jakarta”, *skripsi* (Fakultas Adab dan Humaniorah Universitas Islam Negeri Jakarta, 2014) di Akses Pada Tanggal 25 September 2018 Jam 13:56 WIB dari <http://repository.uinjkt.ac.id>.

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

c. Pelatihan pemahaman SOP

d. Suvervisi. 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 monitoring dilakukan untuk 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 tau menyediakan dukungan tambahan jika diperlukan.

3. Prinsip Pelaksanaan *Standard Operating Procedures* (SOP)

Pelaksanaan SOP harus memenuhi prinsip sebagai berikut:<sup>20</sup>

1. Konsisten.

SOP harus dilaksanakan secara konsisten dari waktu ke waktu, oleh siapa pun dan dalam kondisi apa pun oleh seluruh pejabat dan pelaksana di lingkungan Universitas Islam Negeri Raden Fatah.

2. Komitmen.

---

<sup>20</sup> Fajri Ismail, "Sistem Penjaminan Mutu Internasional (SPMI) SOP Standar Operasional Prosedur", (Palembang : 2017), h. 11-12.

SOP harus dilaksanakan dengan penuh tanggung jawab dari seluruh jajaran organisasi, dari level yang paling rendah sampai yang tertinggi.

3. Perbaikan berkelanjutan Pelaksanaan

SOP harus terbuka terhadap segala penyempurnaan untuk memperoleh prosedur yang benar-benar efisien dan efektif.

4. Mengikat.

SOP harus mengikat pelaksana dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan prosedur standar yang telah ditetapkan.

5. Seluruh unsur memiliki peran penting.

Seluruh pegawai berperan dalam setiap prosedur yang distandarkan. Jika ada pegawai yang tidak melaksanakan perannya dengan baik, maka akan mengganggu keseluruhan proses, yang akhirnya juga berdampak pada proses penerapan GUG di Universitas Islam Negeri Raden Fatah.

6. Didokumentasikan dengan baik.

Seluruh prosedur yang telah distandarkan harus didokumentasikan dengan baik, sehingga dapat selalu dijadikan referensi.

### **C. Sistem Layanan Perpustakaan**

1. Pengertian Layanan Perpustakaan

Secara umum, sistem layanan perpustakaan ada dua macam yaitu layanan yang bersifat terbuka dan layanan yang bersifat tertutup.<sup>21</sup>

1. Layanan Perpustakaan

---

<sup>21</sup> Herlina, "Pembinaan dan Pengembangan Perpustakaan" (Palembang : NoerFikri,2013), h.107

Sutarno NS menyatakan, layanan perpustakaan merupakan salah satu kegiatan utama di setiap perpustakaan yang langsung berhubungan dengan masyarakat, dan sekaligus merupakan barometer keberhasilan penyelenggaraan perpustakaan.<sup>22</sup>

Abdul Rahman Shaleh menyebutkan macam layanan pemustaka antara lain : layanan sirkulasi, layanan referensi, layanan pendidikan pemakai, layanan penelusuran informasi, layanan penyebaran informasi terbaru, layanan fotokopi, dan lain-lain, namun dalam pelaksanaannya layanan-layanan tersebut diintegrasikan kedalam layanan informasi dan layanan referensi.<sup>23</sup>

Dari uraian di atas penulis dapat mengambil kesimpulan bahwa layanan perpustakaan adalah tugas yang melakukan pengelolaan yang ada di perpustakaan. Secara umum, sistem layanan perpustakaan ada dua macam yaitu layanan yang bersifat terbuka dan layanan bersifat tertutup. Pemilihan sistem layanan terbuka atau sistem layanan tertutup berdasarkan beberapa faktor pertimbangan seperti :<sup>24</sup>

- a. Tingkat keselamatan koleksi perpustakaan.
- b. Jenis koleksi dan sifat rentan dari koleksi audiovisual dan bentuk mikro pada umumnya diberikan sistem layanan tertutup.
- c. Perbandingan antara jumlah staf, jumlah pengguna dan jumlah koleksi. Jika jumlah pengguna lebih besar maka diadakan sistem layanan terbuka.

---

<sup>22</sup> Sariffudin, "Penerapan Standard Operating Procedures (SOP) Pada Layanan Pemustaka di Perpustakaan FITK UIN Syarif Hidayattullah Jakarta", *skripsi* (Fakultas Adab dan Humaniorah Universitas Islam Negeri Jakarta, 2014) di Akses Pada Tanggal 25 September 2018 Jam 19:03 WIB dari <http://repository.uinjkt.ac.id>.

<sup>23</sup> Sariffudin, "Penerapan Standard Operating Procedures (SOP) Pada Layanan Pemustaka di Perpustakaan FITK UIN Syarif Hidayattullah Jakarta", *skripsi* (Fakultas Adab dan Humaniorah Universitas Islam Negeri Jakarta, 2014) di Akses Pada Tanggal 25 September 2018 Jam 19:03 WIB dari <http://repository.uinjkt.ac.id>.

<sup>24</sup> Herlina, "Manajemen Perpustakaan : Pendekatan Teori dan Praktik", (Palembang : Grafika Telindo Press, 2009), hal. 97.

- d. Luas gedung perpustakaan. Perpustakaan dengan gedung yang luas dan tenaga pengelola sedikit maka menggunakan sistem terbuka.
- e. Rasio antara jam layanan dengan jumlah staf perpustakaan.

Adapun pengertian dari sistem layanan terbuka dan sistem layanan tertutup :

a. Sistem Layanan Terbuka

Sistem layanan terbuka adalah sistem layanan yang memungkinkan para pemustaka secara langsung dapat memilih, menemukan dan mengambil sendiri bahan pustaka yang dikehendaki dari jajaran koleksi perpustakaan. Pada sistem ini pemustaka dapat melakukan browsing bahan pustaka dari jajaran koleksi.<sup>25</sup>

Kelebihan menggunakan sistem layanan terbuka adalah sebagai berikut : <sup>26</sup>

- a. Pemustaka dapat mengambil sendiri bahan pustaka yang dikehendaki dari jajaran koleksi dan merasa lebih puas karena dalam menemukan bahan pustaka dan alternatif lain jika yang dicari tidak ditemukan.
- b. Pemustaka dilatih untuk dapat dipercaya dan diberi tanggung jawab terhadap terpeliharanya koleksi yang dimiliki perpustakaan.
- c. Tidak memerlukan banyak tenaga perpustakaan yang bertugas terutama dibagian sirkulasi sehingga bisa diberi tanggung jawab dibagian lain.

Kekurangan menggunakan sistem layanan terbuka adalah sebagai berikut:<sup>27</sup>

---

<sup>25</sup> Herlina, "Pembinaan dan Pengembangan Perpustakaan" (Palembang : NoerFikri,2013), h. 107.

<sup>26</sup> Herlina, "Pembinaan dan Pengembangan Perpustakaan" (Palembang : NoerFikri,2013), h. 108.

<sup>27</sup> Herlina, "Pembinaan dan Pengembangan Perpustakaan" (Palembang : NoerFikri,2013), h. 108.

- a. ada kemungkinan kehilangan buku relatif lebih besar.
- b. ada kemungkinan penempatan kembali buku di rak menjadi kacau karena ketika pemustaka melakukan browsing. Buku yang sudah dicabut dari jajaran rak tidak tepat pengembaliannya.
- c. Memerlukan ruang yang lebih luas untuk jajaran koleksi dan mobilitas pemustaka lebih leluasa.
- d. Membutuhkan keamanan yang lebih baik sehingga tidak menimbulkan berbagai ekses seperti peningkatan kehilangan atau kerusakan bahan pustaka.

b. Sistem Layanan Tertutup

Sistem layanan tertutup adalah sistem layanan perpustakaan yang tidak memungkinkan pemustaka perpustakaan mengambil sendiri bahan pustaka di perpustakaan. Pengambilan dan pengembalian bahan yang telah dipinjam dilakukan oleh petugas perpustakaan.<sup>28</sup>

Adapun kelebihan dari sistem layanan tertutup adalah sebagai berikut :<sup>29</sup>

- a. Jajaran koleksi tetap terjaga kerapiannya.
- b. Kemungkinan kecil terjadinya kehilangan atau perobekan bahan pustaka.
- c. Tidak memerlukan ruangan yang terlalu luas.
- d. Untuk koleksi yang rentan terhadap kerusakan maka sistem ini dapat dilakukan.

Adapun kekurangan dari sistem layanan tertutup adalah sebagai berikut :<sup>30</sup>

---

<sup>28</sup> Herlina, "Pembinaan dan Pengembangan Perpustakaan" (Palembang : NoerFikri,2013), h. 109.

<sup>29</sup> Herlina, "Pembinaan dan Pengembangan Perpustakaan" (Palembang : NoerFikri,2013), h. 109.

<sup>30</sup> Herlina, "Pembinaan dan Pengembangan Perpustakaan" (Palembang : NoerFikri,2013), h. 109-110.

- a. Pemustaka tidak dapat melakukan browsing bahan pustaka di jajaran rak sehingga pemustaka tidak dapat menemukan alternatif lain dari bahan pustaka yang diperlukan.
- b. Memerlukan banyak waktu dan petugas untuk memenuhi permintaan pada bagian peminjaman dan menyiapkan bahan pustaka yang dibutuhkan sehingga pemustaka harus menunggu lebih lama.
- c. Judul buku yang dipilih pemustaka tidak selalu sesuai dengan pembahasan yang diinginkan, pemustaka hanya mengetahui ciri-ciri kepengaran dan ciri fisik bahan pustaka yang merupakan informasi yang sangat abstrak sehingga sering terjadi bahan pustaka tidak sesuai dengan yang diperlukan.

Dari uraian diatas sistem layanan terbuka dan sistem layanan tertutup ialah tentu saja berbeda antara keduanya ,sistem layanan terbuka merupakan bisa memilih dan mengambil sendiri koleksi yang ada di rak, dan sistem layanan tertutup adalah membatasi pemakai .

#### **D. Pengukuran Efektivitas *Standard Operating Prosedures* (SOP) Menggunakan Teknik Audit Kepatuhan**

##### **1. Pengertian Audit Kepatuhan**

Soekrisno Agoes mengemukakan bahwa Audit adalah suatu pemeriksaan yang dilakukan secara kritis dan sistematis, oleh pihak yang independen, terhadap laporan keuangan yang telah disusun oleh manajemen, beserta catatan-catatan



pembukuan dan bukti-bukti pendukungnya, dengan tujuan untuk dapat memberikan pendapat mengenai kewajaran laporan keuangan tersebut.<sup>31</sup>

Menurut Mulyadi ditinjau dari jenis pemeriksaan audit digolongkan menjadi 3 (tiga) golongan yaitu :<sup>32</sup>

### 1. Audit Laporan Keuangan (*Finacial Statement Audit*)

Audit Laporan Keuangan adalah audit yang dilakukan oleh auditor eksternal terhadap laporan keuangan klienya untuk memberikan pendapat apakah laporan keuangan tersebut disajikan sesuai dengan kriteria-kriteria yang telah ditetapkan. Hasil audit lalu dibagikan kepada pihak luar lembaga seperti pemegang saham, kreditur, dan kantor Pelayanan Pajak.

### 2. Audit Kepatuhan (*Compliance Audits*)

Audit Kepatuhan (*compliance audit*) adalah audit yang tujuannya untuk menentukan apa yang diperiksa sesuai dengan kondisi, peraturan dalam audit kepatuhan berasal dari sumber-sumber yang berbeda. Hasil audit kepatuhan pada umumnya dilaporkan kepada pihak yang berwenang yang membuat kriteria. Audit kepatuhan banyak dijumpai dalam pemerintahan.

### 3. Audit Operasional (*Operational Audits*)

---

<sup>31</sup> Kahiya Nurul Ariza, "Audit Kepatuhan Terhadap Prosedur Kebijakan Penjualan Kredit di PT. Pertanian di Cabang Sumatera Barat", Skripsi (Kementerian Riset Teknologi dan Pendidikan Tinggi Universitas Sriwijaya Fakultas Ekonomi, 2015) Diakses Pada Tanggal 21 Oktober 2018 Jam 10:29 WIB dari <http://www.digilib.unsri.ac.id/index>.

<sup>32</sup> Tessa Azura, "Audit Kepatuhan Terhadap Penerapan Standard Operating Procedures (SOP) pada Bagian End Finishing di PT.Citra Tubindo TBK" *Skripsi* (Program Studi Akuntansi Jurusan Manajemen Bisnis Politeknik Negeri Batam, 2017) Diakses Pada Tanggal 18 Oktober 2018 Jam 09:26 WIB dari <https://repository.polibatam.ac.id/uploads/207029-20171123031113.pdf>

Audit Operasional merupakan penelaahan secara sistematis aktivitas operasi organisasi dalam hubungannya dengan tujuan tertentu. Pihak memerlukan audit operasional adalah manajemen atau pihak ketiga. Hasil audit operasional diserahkan kepada pihak yang meminta dilaksanakan audit.

Dari jenis-jenis audit di atas penulis mengacu kepada Audit Kepatuhan (*Compliance Audits*) dalam penelitian ini akan menggunakan Audit Kepatuhan berfokus untuk mengaudit tindakan seseorang ataupun kelompok dalam organisasi. Standar yang digunakan oleh audit kepatuhan adalah peraturan, kebijakan dan undang-undang. Sedangkan laporan audit kepatuhan berisi pendapat auditor tentang kepatuhan seseorang / kelompok terhadap kebijakan atau peraturan tertentu tanpa adanya suatu rekomendasi.<sup>33</sup>

Menurut agoes kepatuhan sebagai pemeriksaan untuk mengetahui apakah prosedur dan aturan yang telah ditetapkan otoritas berwenang sudah ditaati oleh personal di organisasi tersebut.<sup>34</sup>

Sedangkan Menurut Smet kepatuhan adalah tingkat seseorang dalam melaksanakan suatu aturan dan perilaku yang disarankan. Kepatuhan sangat

---

<sup>33</sup> Tessa Azura, "Audit Kepatuhan Terhadap Penerapan Standard Operating Procedures (SOP) pada Bagian End Finishing di PT.Citra Tubindo TBK" *Skripsi* (Program Studi Akuntansi Jurusan Manajemen Bisnis Politeknik Negeri Batam, 2017) Diakses Pada Tanggal 18 Oktober 2018 Jam 09:26 WIB dari <https://repository.polibatam.ac.id/uploads/207029-20171123031113.pdf>

<sup>34</sup> Kahiya Nurul Ariza, "Audit Kepatuhan Terhadap Prosedur Kebijakan Penjualan Kredit di PT. Pertanian di Cabang Sumatera Barat", *Skripsi* (Kementerian Riset Teknologi dan Pendidikan Tinggi Universitas Sriwijaya Fakultas Ekonomi, 2015) Diakses Pada Tanggal 21 Oktober 2018 Jam 10:29 WIB dari <http://www.digilib.unsri.ac.id/index>.

diperlukan dalam suatu aktivitas, dengan adanya audit dapat digunakan untuk mengukur suatu tingkat kepatuhan dalam bagian masing-masing.<sup>35</sup>

Menurut Sukrisno mengemukakan bahwan audit ketaatan adalah suatu pemeriksaan yang dilakukan untuk mengetahui apakah perusahaan sudah mentaati peraturan-peraturan dan kebijakan-kebijakan yang berlaku, baik yang ditetapkan oleh pihak internal perusahaan (Manajemen dan Dewan Komisaris) maupun pihak eksternal (Pemerintah, Bapepam, Bank Indonesia, Dektorat Jendral Pajak dan lain-lain).<sup>36</sup> Sedangkan Menurut Hery Audit ketaatan dilakukan untuk menentukan sejauh mana aturan, kebijakan, hukum, perjanjian, atau peraturan pemerintah telah ditaati oleh entitas yang di audit.<sup>37</sup>

Dari uraian di atas penulis dapat mengambil kesimpulan bahwa Audit Kepatuhan ialah suatu tujuan untuk menentukan apakah sudah mengikuti prosedur yang ada, semakin mengikuti prosedur yang ada maka akan semakin efektif pula suatu pekerjaan tersebut. tujuannya untuk menetapkan tingkat kesesuaian antara

---

<sup>35</sup> Tessa Azura, "Audit Kepatuhan Terhadap Penerapan Standard Operating Prosedures (SOP) pada Bagian End Finishing di PT.Citra Tubindo TBK" *Skripsi* (Program Studi Akuntansi Jurusan Manajemen Bisnis Politeknik Negeri Batam, 2017) Diakses Pada Tanggal 18 Oktober 2018 Jam 09:26 WIB dari <https://repository.polibatam.ac.id/uploads/207029-20171123031113.pdf>

<sup>36</sup> Tessa Azura, "Audit Kepatuhan Terhadap Penerapan Standard Operating Prosedures (SOP) pada Bagian End Finishing di PT.Citra Tubindo TBK" *Skripsi* (Program Studi Akuntansi Jurusan Manajemen Bisnis Politeknik Negeri Batam, 2017) Diakses Pada Tanggal 18 Oktober 2018 Jam 09:26 WIB dari <https://repository.polibatam.ac.id/uploads/207029-20171123031113.pdf>

<sup>37</sup> Tessa Azura, "Audit Kepatuhan Terhadap Penerapan Standard Operating Prosedures (SOP) pada Bagian End Finishing di PT.Citra Tubindo TBK" *Skripsi* (Program Studi Akuntansi Jurusan Manajemen Bisnis Politeknik Negeri Batam, 2017) Diakses Pada Tanggal 18 Oktober 2018 Jam 09:26 WIB dari <https://repository.polibatam.ac.id/uploads/207029-20171123031113.pdf>

pernyataan tersebut dengan kriteria yang telah ditetapkan, serta penyampaian hasil-hasilnya kepada pemakai yang berkepentingan.