

**MANAJEMEN LAYANAN PERPUSTAKAAN DI MADRASAH
ALIYAH AL-HIKMAH BANDAR LAMPUNG**

Skripsi

**Diajukan Untuk Melengkapi Tugas-tugas dan Memenuhi Syarat-syarat Guna
Mendapatkan Gelar Sarjana Pendidikan (S.Pd)
dalam Ilmu Tarbiyah dan Keguruan**

Oleh

**AGUS SETIAWAN
NPM :1311030094**

Jurusan: Manajemen Pendidikan Islam



**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI RADEN INTAN LAMPUNG
FAKULTAS TARBIYAH DAN KEGURUAN
TAHUN 1438 H/2017 M**

**MANAJEMEN LAYANAN PERPUSTAKAAN DI MADRASAH
ALIYAH AL-HIKMAH BANDAR LAMPUNG**

Skripsi

**Diajukan Untuk Melengkapi Tugas-tugas dan Memenuhi Syarat-syarat Guna
Mendapatkan Gelar Sarjana Pendidikan (S.Pd)
dalam Ilmu Tarbiyah dan Keguruan**

Oleh



**AGUS SETIAWAN
NPM :1311030094**

Jurusan: Manajemen Pendidikan Islam

**Pembimbing I : Dr. H. Ainal Ghani, M.Ag.
Pembimbing II : Dr. Subandi, M.M.**

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI RADEN INTAN LAMPUNG
FAKULTAS TARBIYAH DAN KEGURUAN
TAHUN 1438 H/2017 M**

ABSTRAK
MANAJEMEN LAYANAN PERPUSTAKAAN DI MADRASAH
ALİYAH AL-HIKMAH BANDAR LAMPUNG

OLEH
AGUS SETIAWAN

Penelitian ini berjudul manajemen layanan perpustakaan di MA Al-Hikmah Bandar Lampung.

Permasalahan dalam penelitian ini adalah manajemen layanan perpustakaan merupakan faktor yang besar pengaruhnya dalam meningkatkan kepuasan pengunjung, dengan cara optimalisasi layanan peran manajemen layanan perpustakaan berpengaruh dalam kemajuan akademik siswa yang sering berkunjung ke perpustakaan. Oleh karena itu manajemen layanan perpustakaan harus terus menerus untuk meningkatkan perannya terutama dalam segi melayani pengunjung, agar siswa tertarik dan untuk mengunjungi perpustakaan.

Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan bagaimana manajemen layanan perpustakaan di Madrasah Aliyah Al-Hikmah Bandar Lampung. Jenis penelitian ini adalah penelitian kualitatif, sedangkan bentuk penelitian ini lapangan, dengan mengambil lokasi di MA Al-Hikmah Bandar Lampung. Metode pengumpulan data yang digunakan yaitu, observasi wawancara dan dokumentasi. Sedangkan untuk proses analisis data digunakan analisis model miles dan huberman, yaitu analisis model interaktif dengan langkah-langkah: pengumpulan data, reduksi data, display data verifikasi dan triangulasi data.

Hasil penelitian bila diukur berdasarkan indikator manajemen layanan: pertama, terkait dengan manajemen layanan perpustakaan sudah dijalankan namun masih ada kriteria layanan yang belum dijalankan namun belum secara optimal contohnya komunikasi antara petugas dan pengguna, sehingga belum secara merata dirasakan oleh pengguna perpustakaan.

Kedua: yang menjadi kendala dalam manajemen perpustakaan disebabkan oleh belum adanya tenaga pustakawan khusus yang mengelola perpustakaan.



**KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI RADEN INTAN LAMPUNG
FAKULTAS TARBIYAH DAN KEGURUAN**

Jl. Let. Kol H. Endro Suratmin Sukarame Bandar Lampung Telp. 0721 703260

PERSETUJUAN

Judul Skripsi: ANALISIS MANAJEMEN HUBUNGAN SEKOLAH
DENGAN MASYARAKAT DI MADRASAH
TSANAWIYAH HASANUDDIN BANDAR LAMPUNG

Nama Mahasiswa : EKA PUTRA
NPM : 1311030055
Program Studi : Manajemen Pendidikan Islam
Fakultas : Tarbiyah dan Keguruan



MENYETUJUI:

Untuk Dimunaqasyahkan dan dipertahankan dalam sidang munaqasyah
Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Raden Intan Lampung

Pembimbing I

Pembimbing II

Drs. H.Mukti SY, M.Ag
NIP. 195705251980031005

Dr.Oki Dermawan, M.Pd
NIP. 197610302005011001

Mengetahui
Ketua Jurusan MPI

Drs. H. Amirudin, M.Pd.I
NIP. 196903051996031001



**KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI RADEN INTAN LAMPUNG
FAKULTAS TARBIYAH DAN KEGURUAN**

Jl. Let. Kol H. Endro Suratmin Sukarame Bandar Lampung Telp. 0721 703260

PENGESAHAN

Skripsi dengan judul: **MANAJEMEN LAYANAN PERPUSTAKAAN DI MADRASAH ALIYAH AL-HIKMAH BANDAR LAMPUNG** disusun oleh **AGUS SETIAWAN, NPM: 1311030094**, Jurusan **Manajemen Pendidikan Islam**, telah diujikan dalam sidang Munaqasyah Fakultas Tarbiyah dan Keguruan pada hari tanggal: Rabu 21 Juni 2017, Pukul : 08.00-09.30 WIB, Tempat: Ruang Sidang Jurusan MPI Fakultas Tarbiyah Dan keguruan UIN Raden Intan Lampung

TIM MUNAQASYAH

Ketua	: Drs. H. Amirudin, M.Pd.I	(.....)
Sekretaris	: Sri Purwati N, M.Pd	(.....)
Penguji Utama	: Dr. Ahmad Fauzan, M.Pd	(.....)
Penguji Pendamping I	: Dr H. Ainal Ghani, M.Ag	(.....)
Penguji Pendamping II	: Dr. H. Subandi, M.M	(.....)

**Mengetahui,
Dekan Fakultas Tarbiyah Dan Keguruan**

**Dr. H. Chairul Anwar, M.Pd
NIP. 195608101987031001**

MOTTO

خَيْرُ النَّاسِ أَنْفَعُهُمْ لِلنَّاسِ

“Sebaik-baik manusia adalah yang paling bermanfaat bagi manusia lain.

(HR. Ahmad, ath-Thabrani, ad-Daruqutni)¹



¹AL-ALbani, *shahihul jami'* no:3289 h.53

PERSEMBAHAN

Dengan penuh rasa syukur kehadiran Alloh SWT yang telah memberikan rahmatnya kepada kita, sehingga selesailah skripsi ini. Sebagai tanda bakti, hormat saya, kupersembahkan karya ini

1. Orang tuaku tercinta Ibu Sukmawati yang telah membesarkanku dengan penuh kasih dan sayang dan kesabaran yang luar biasa dalam mendidik, membimbing, membiayai pendidikan, dan selalu memberikan semangat dan senantiasa berdoa demi keberhasilanku.
2. Terima kasih juga kepada teman-teman kosan Guntur, Fiqri, Ardi, Rian, Imam yang selalu mengingatkan saya untuk mengerjakan skripsi.
3. Ibu sholeha yang berperan sebagai orang tua pengganti saya selama saya kuliah di UIN Raden Intan Lampung

RIWAYAT HIDUP

Agus setiawan, lahir di Bekasi, pada tanggal 26 agustus 1994, Anak satu-satunya dari pasangan Bapak Mansyur dan Ibu Sukmawati.

Penulis mulai menempuh pendidikan formal tingkat dasar di SDN 1 Penengahan Kecamatan karya penggawa Kabupaten pesisir barat tamat pada Tahun 2007, kemudian melanjutkan pendidikan di SMPN 2 pesisir tengah tamat pada tahun 2010, pendidikan selanjutnya dijalani di SMAN 1 Kecamatan Karya Penggawa Kabupaten Pesisir Barat tamat pada tahun 2013. Dan ditahun yang sama melanjutkan pendidikan di Universitas Islam Negeri (UIN) Raden Intan Lampung pada Fakultas Tarbiyah dan Keguruan Jurusan Manajemen Pendidikan Islam.

Bandarlampung, Mei 2017
Penulis,

Agus setiawan

KATA PENGANTAR

Bismillahirrahmanirrahim

Segala puji bagi Allah yang maha mengetahui dan maha melihat hambanya, maha suci Allah yang menciptakan bintang-bintang dan langit yang dijadikannya penerang, dan bulan yang bercahaya. Jika bukan karena rahmat dan karuniaNya, maka tentulah skripsi ini tidak akan terselesaikan. Dan aku bersaksi bahwa tidak ada Tuhan selain Allah, bahwa Muhammad SAW adalah hamba-Nya dan Rasul-Nya yang diutus dengan kebenaran, sebagai pembawa kabar gembira dan pemberi peringatan, mengajak pada kebenaran dengan izin-Nya, dan cahaya penerang bagi umatnya. Nabi Muhammad SAW yang menginspirasi bagaimana menjadi pemuda tangguh, pantang mengeluh, mandiri dengan kehormatan diri, yang cita-citanya melangit namun karya nyatanya membumi.

Penulis menyadari bahwa terselesainya skripsi ini tidak lepas dari bantuan berbagai pihak baik yang bersifat moral, material maupun spiritual, secara langsung maupun tidak langsung, maka pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada yang terhormat :

1. Bapak Dr. H. Chairul Anwar, M.Pd. selaku Dekan Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Raden Intan Lampung.

2. Bapak Drs. H. Amiruddin M.Pd.I dan Bapak Dr. M. Muhassin M.Hum selaku ketua dan sekretaris Jurusan Manajemen Pendidikan Islam.
3. Bapak Dr. H. Ainal Ghani M.Ag dan Bapak Dr. Subandi, M.m. selaku Pembimbing I dan Pembimbing II yang telah memberikan bimbingan dan pengarahan dalam penyusunan skripsi ini.
4. Seluruh Dosen, Pegawai, dan seluruh staf karyawan di lingkungan Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Raden Intan Lampung.
5. Kepala madrasah, Bapak, Ibu guru serta karyawan MA Al-Hikmah Bandar Lampung yang telah memberikan izin untuk penelitian dan berkenan memberi bantuan, selama peneliti melakukan penelitian.
6. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah membantu dalam penyusunan dan penyelesaian skripsi ini.

Penulis menyadari skripsi ini masih banyak kekurangan, hal ini disebabkan masih terbatasnya ilmu dan teori penelitian yang penulis kuasai. Oleh karena itu penulis mengharapkan masukan dan kritik yang bersifat membangun untuk skripsi ini. Semoga jerih payah dan amal bapak/ibu serta teman-teman mendapat balasan dari Allah SWT. Amin.

Bandarlampung, Mei 2017
Penulis,

Agus setiawan

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
ABSTRAK	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
MOTTO	v
PERSEMBAHAN.....	vi
RIWAYAT HIDUP	vii
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAPRAR LAMPIRAN.....	xvi
BAB I PENDAHULUAN	
A. Penegasan judul.....	1
B. Latar belakang.....	2
C. Identifikasi masalah	17
D. Batasan masalah.....	18
E. Rumusan masalah	18
F. Tujuan dan kegunaan penelitian	19
BAB II LANDASAN TEORI	
A. Pengertian manajemen.....	20
B. Pengertian perpustakaan sekolah	21
C. Layanan perpustakaan	25
D. Tujuan dan fungsi perpustakaan	28
E. Prinsip-Prinsip layanan Perpustakaan	30
F. Macam-macam layanan.....	35
G. Kerangka fikir	42
BAB III METODE PENELITIAN	
A. METODELOGI PENELITIAN	43
1. jenis penelitian	44



2. sifat penelitian.....	44
3. sumber data penelitian.....	45
B. METODE PENGUMPULAN DATA.....	46
1. Metode Observasi.....	46
2. Metode interview.....	47
3. Metode dokumentasi.....	47
C. METODE ANALISIS DATA.....	48
D. UJI KEABSAHAN DATA.....	49

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN ANALISIS DATA

A. GAMBARAN UMUM OBYEK PENELITIAN.....	52
1. Sejarah singkat berdirinya MA Al-Hikmah Bandar Lampung.....	52
2. Visi Misi dan tujuan sekolah.....	55
B. PENYAJIAN DATA.....	57
1. Kesederhanaan.....	67
2. Reliabilitas.....	68
3. Tanggung jawab dari petugas perpustakaan.....	68
4. Kecakapan para petugas perpustakaan.....	69
5. Pendekatan kepada pelanggan.....	69
6. Keramahan.....	70
7. Keterbukaan.....	71
8. Komunikasi antar petugas dan pengguna.....	71
9. Kredibilitas.....	72
10. Kejelasan dan kepastian.....	73
11. Keamanan.....	73
12. Mengerti harapan pelanggan.....	74
13. Kenyataan.....	74
14. Efisiensi.....	74
15. Ekonomis.....	75
C. ANALISIS DATA.....

BAB V PENUTUP

A. KESIMPULAN.....	76
B. SARAN-SARAN.....

BAB 1

PENDAHULUAN

A. Penegasan judul

Dalam sebuah karya ilmiah, judul merupakan cerminan isi yang terkandung didalamnya. Untuk memperjelas dan mempersatukan persepsi topic bahasan, maka diperlukan suatu penegasan judul dengan makna yang terkandung didalamnya.

Maka penulis merasa perlu untuk mengemukakan istilah yang ada dalam judul ini : manajemen layanan perpustakaan di MA Al-Hikmah Bandar Lampung. Dengan maksud menghindari kesalahan dan memahami serta mempermudah untuk mempermudah skripsi ini. Adapun penjelasan judul secara singkat sebagai berikut.

1. manajemen

Secara deiniti, pengertian manajemen menurut kamus besar bahasa Indonesia yang dikutip darmono ialah “proses penggunaan sumber daya secara eeki untuk mencapai sasaran” selanjutnya menurut George R. Terry dan Lesie W. Rue manajemen sebagai “ proses atau kerangka kerja yang melibatkan kegiatan pembimbingan atau pengarahan sekelompok orang untuk mencapai suatu tujuan organisasi atau lembaga tertentu.

2. layanan

Layanan pada dasarnya adalah kegiatan yang ditawarkan oleh organisasi atau perorangan kepada konsumen (*consumer* atau yang dilayani), yang bersifat tidak berwujud dan tidak dapat dimiliki.²

3. perpustakaan

Perpustakaan dalam *Kamus Besar Bahasa Indonesia* artinya tempat, gedung, ruang, yang disediakan untuk pemeliharaan dan penggunaan koleksi buku sebagainya.³



B. Latar Belakang

Perpustakaan merupakan sarana sumber belajar yang penting karena di dalamnya terdapat bahan pustaka sebagai sumber informasi berbagai ilmu pengetahuan. Salah satu komponen yang menentukan keberhasilan pendidikan dan pencapaian mutu pendidikan adalah pengelolaan perpustakaan baik di sekolah maupun di perguruan tinggi. Perpustakaan sangat membantu memberikan layanan bagi peserta didik atau mahasiswa maupun pendidik dalam penyediaan buku teks, referensi, buku bacaan, kamus, ensiklopedia. Sistem pelayanan di perpustakaan sekarang ini dapat mengakses informasi melalui internet dengan bantuan komputer.

²Andi Sutopo, *Manajemen Perpustakaan Sekolah Profesional*, (Jogjakarta: Diva Press 2012), h. 19

³ Pusat Bahasa Dediknas, *Kamus Besar Bahasa Indonesia Edisi Keempat*, (Jakarta: Gramedia, 2008), h. 1121

Perpustakaan pendidikan dan peserta didik memperoleh kesempatan untuk memperluas dan memperdalam pengetahuan dengan membaca bahan pustaka yang mengandung ilmu pengetahuan yang diperlukan. Lasa menyatakan bahwa perpustakaan merupakan unit kerja yang menghimpun, mengelola dan menyajikan kekayaan intelektual untuk kepentingan pendidikan, penelitian pelestarian, informasi dan reaksi untuk mencerdaskan kehidupan bangsa.

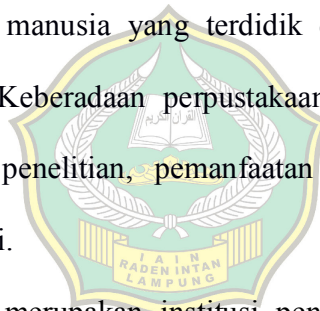
Kendala yang dihadapi adalah keberadaan perpustakaan belum mendapat perhatian serius dalam dunia pendidikan. Di beberapa sekolah maupun perguruan tinggi, perpustakaan diposisikan sebagai pelengkap saja. Dalam Undang-Undang RI Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional disebutkan bahwa sumber daya pendidikan adalah segala sesuatu yang digunakan dalam penyelenggaraan pendidikan, meliputi tenaga kependidikan, masyarakat, dana, sarana dan prasarana.⁴

Perpustakaan merupakan salah satu sumber belajar yang penting, yang memungkinkan tenaga pendidik dan peserta didik memperoleh kesempatan untuk memperluas dan memperdalam pengetahuan dengan membaca bahan pustaka yang mengandung ilmu pengetahuan yang diperlukan.

Perpustakaan merupakan unit kerja yang menghimpun, mengelola dan menyajikan kekayaan intelektual untuk kepentingan pendidikan, penelitian, pelestarian, informasi dan rekreasi untuk mencerdaskan kehidupan bangsa.

⁴ Tim Redaksi Nuansa Aulia, Sistem Pendidikan Nasional, Sisdiknas (Bandung :CV. Nuansa Aulia, 2005) hal. 21

Perpustakaan berguna untuk meningkatkan mutu pendidikan, dengan tujuan menggalakkan keaksaraan, mendukung kurikulum pendidikan secara umum dan mengembangkan minat membaca. Oleh karena itu pengelolaan perpustakaan seharusnya tenaga terdidik yang memiliki pendidikan formal perpustakaan sebagai pengetahuan yang memadai, sehingga perpustakaan sekolah benar-benar dikelola oleh pustakawan yang profesional. Perpustakaan pada hakekatnya adalah pengelolaan informasi oleh sumber daya manusia yang terdidik dalam bidang perpustakaan, dokumentasi dan informasi. Keberadaan perpustakaan diharapkan sebagai media pendidikan, tempat belajar, penelitian, pemanfaatan teknologi informasi, kelas alternatif dan sumber informasi.



Perpustakaan sekolah merupakan institusi pengelola koleksi perpustakaan secara profesional dengan menggunakan sistem yang baku guna memenuhi kebutuhan pengguna. Perpustakaan sekolah merupakan jantung bagi lembaga, nilai suatu sekolah juga bergantung pada perpustakaan. Perpustakaan sekolah dituntut untuk memberikan layanan yang berkualitas tinggi dalam memenuhi kebutuhan dan harapan penggunanya.

Perpustakaan di sekolah sebagai unit informasi akan memiliki kinerja yang baik apabila dikelola dengan manajemen yang memadai. Dengan adanya manajemen, kegiatan perpustakaan sekolah akan mencapai tujuan yang ditetapkan secara efektif dan efisien. Dalam usaha untuk mencapai tujuan, perpustakaan perlu menata kegiatan. Penataan kegiatan ini meliputi perencanaan, pengorganisasian, penganggaran, kepemimpinan dan pengawasan.

penerapan layanan merupakan salah satu tugas utama suatu perpustakaan agar sumber-sumber informasi yang dimiliki dapat dimanfaatkan oleh pemakai secara maksimal.⁵

Banyak pengertian yang telah berkembang selama ini tentang pelayanan perpustakaan diantaranya menurut Puwit M Yusuf Dan Yahya Suhendar, layanan perpustakaan adalah proses menyebarluaskan segala informasi segala informasi yang lebih bersifat global tentang maksud layanan perpustakaan akan tetapi konsep tersebut masih melangit dan terlalu abstrak untuk dipahami⁶.

Berbeda halnya dengan dia yang mengungkapkan bahwa dengan menggunakan bahasa yang spesifik kegiatan perpustakaan adalah, suatu upaya dari pihak pustakawan untuk memberikan kesempatan kepada para pemakai dalam mendayagunakan bahan-bahan pustaka dan fasilitas-fasilitas perpustakaan sekolah secara optimal. Sedangkan menurut Darmono layanan perpustakaan itu terbagi menjadi 2 macam yaitu:

1. layanan sirkulasi
2. layanan referensi

Layanan sirkulasi atau yang sering disebut layanan peminjaman dan pengembalian bahan pustaka adalah suatu kegiatan di perpustakaan yang melayani peminjaman dan pengembalian pustaka.

⁵Agus rifai, *Perpustakaan Islam*, (Jakarta: PT Rajagrafindo Persada, 2013) h. 127

⁶ Ibrahim Bafadal, *pengelolaan perpustakaan sekolah*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2009), 242-243

Layanan referensi kata referens berasal dari bahasa inggris *reference* dan merupakan kata kerja to *refer* yang artinya adalah menunjuk kepada. Bbuku referens adalah buku yang dapat memeberikan keterangan tentang topik perkataan, tempat, peristiwa, dan data statistic, pedoman, alamat, riwayat orang-orang terkenal. Pelayanan⁷.

Dalam islam pelayanan adalah pekerjaan yang sangat mulia dan merupakan pintu kebaikan bagi siapa saja yang mau melakukannya hal ini sesuai dengan ayat alqur'an Al-Maidah ayat 2 yaitu :

... وَلَا تَعَاوَنُوا عَلَى الْإِثْمِ وَالْعُدْوَانِ وَاتَّقُوا اللَّهَ إِنَّ اللَّهَ شَدِيدُ الْعِقَابِ ﴿٢﴾



2. dan tolong-menolonglah kamu dalam (mengerjakan) kebajikan dan takwa, dan jangan tolong-menolong dalam berbuat dosa dan pelanggaran. dan bertakwalah kamu kepada Allah, Sesungguhnya Allah Amat berat siksa-Nya⁸.

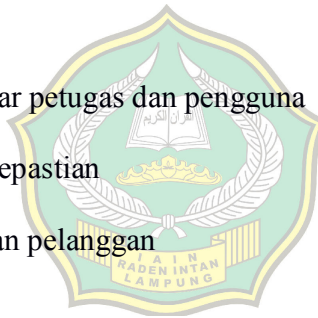
Dari uraian diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa pelayanan secara prima dan maksimal sangatlah penting bagi keberadaan perpustakaan sehingga dengan pelayanan yang baik dapat memuaskan pengguna perpustakaan dengan harapan dapat memenuhi standar yang telah diamanatkan oleh undang-undang.

⁷ Darmono, *manajemen dan tata kerja perpustakaan sekolah*, (Jakarta: PT Grasindo 2001)143-156

⁸Al-qur'an Cordoba Dan Terjemah, 2015, h.106

Salah satu faktor perpustakaan akan dikunjungi dan diminati siswa dan guru adalah layanan perpustakaan yang tergolong baik berdasarkan indikator penilaian merujuk pada lembaga administrasi Negara prinsip-prinsip layanan meliputi :

1. Kesederhanaan
2. Rehabilitas
3. Tanggung jawab dari petugas layanan perpustakaan
4. Kecakapan para petugas layanan perpustakaan
5. Kedekatan kepada pelanggan dan kemudahan kontak antara petugas dan pelanggan
6. Keramahan
7. Keterbukaan
8. Komunikasi antar petugas dan pengguna
9. Kredibilitas
10. Kejelasan dan kepastian
11. Keamanan
12. Mengerti harapan pelanggan
13. Kenyataan
14. Efisien
15. Dan ekonomis



Jika prinsip layanan perpustakaan dijalankan dengan baik, maka perpustakaan akan menjadi pusat sumber belajar, dan fungsi perpustakaan akan dirasakan semua warga sekolah⁹

Berikut ini adalah penjelasan kriteria pelayanan perpustakaan yang baik

a. Kesederhanaan

tata cara pelayanan bisa diselenggarakan secara mudah, lancar, cepat tidak berbelit-belit, mudah dipahami oleh pemakai perpustakaan

b. Reabilitas

konsistensi kinerja dengan tetap mempertahankan menjaga saling ketergantungan antara pemakai perpustakaan dengan pihak penyedia

⁹Andi Prastowo, *manajemen perpustakaan sekolah nasional*, (Diva Press 2012), h.278-279

layanan. Misalnya, menjaga keakuratan pemberi informasi keberadaan koleksi pustaka, teliti dalam pencatatan data dan tepat waktu

c. Tanggung jawab dari petugas layanan perpustakaan

Hal ini meliputi pelayanan yang sesuai dengan urutan waktunya, menghubungi pengguna apabila terjadi sesuatu yang perlu diberitahukan.

d. Kecakapan para petugas layanan

Artinya, para petugas layanan perpustakaan menguasai keterampilan dan pengetahuan yang dibutuhkan dalam pengelolaan perpustakaan

e. Pendekatan kepada pelanggan dan kemudahan kontak antara pelanggan dan petugas

Maksudnya pelayanan harus mudah dihubungi oleh pengguna tidak hanya pertemuan secara langsung, tetapi juga melalui telpon dan internet oleh sebab itu, lokasi dari fasilitas dan operasi pelayanan juga harus diperhatikan

f. Keramahan

Hal ini meliputi kesabaran, perhatian dan persahabatan dalam kontak antara petugas perpustakaan dan pengguna. Keramahan hanya diperlukan jika pelanggan termasuk dalam konsumen konkret. Sebaliknya, pihak penyedia jasa layanan tidak perlu menerapkan keramahan yang berlebihan jika layanan yang diberikan tidak dikonsumsi oleh para pengguna melalui kontak langsung

g. Keterbukaan

Yaitu pelanggan bias mengetahui seluruh informasi yang mereka butuhkan secara mudah dan gampang. Hal ini meliputi informasi mengenai tata cara, persyaratan, waktu penyelesaian biaya dan lain-lain.

h. Komunikasi antar petugas dan pengguna

Komunikasi yang baik dengan pustakawan tetap memperoleh informasi yang berhak diprolehnya dari petugas perpustakaan dalam bahasa yang mereka pahami.

i. Kredibilitas

Meliputi adanya saling percaya antar pustakawan dan petugas perpustakaan, adanya usaha yang membuat petugas perpustakaan tetap layak dipercayai, adanya kejujuran kepada pustakawan dan kemampuan petugas untuk menjaga pengguna agar tetap setia.

j. Kejelasan dan kepastian

Maksudnya, mengenai tata cara rincian biaya layanan dan tata cara pembayaran, jadwal waktu penyelesaian layanan tersebut. Hal ini sangat penting karena pustakawan tidak boleh ragu-ragu terhadap pelayanan yang diberikan.

k. Keamanan

Yaitu usaha untuk memberikan rasa aman dan bebas pada pemakai perpustakaan dari adanya bahasanya, resiko dan keragu-raguan. Jaminan



keamanan yang perlu diberikan berupa keamanan fisik, finansial, dan kepercayaan diri sendiri.

l. Mengerti harapan pelanggan

Hal ini dapat dilakukan dengan berusaha mengerti segala kebutuhan pelanggan, memahami keinginan pengguna sebenarnya tidaklah sukar. Hal ini dapat dimulai dengan mempelajari kebutuhan-kebutuhan khusus yang diinginkan oleh pengguna dan memberikan perhatian secara personal.

m. Kenyataan

Meliputi bukti-bukti atau wujud nyata dari pelayanan, berupa fasilitas fisik, adanya petugas yang melayani pengguna, peralatan yang digunakan dalam memberikan pelayanan, kartu pengenalan dan penunjang fasilitas yang lainnya.

n. Efisien

Maksudnya, persyaratan pelayanan hanya dibatasi oleh hal-hal yang berkaitan secara langsung dengan pencapaian sasaran pelayanan, namun tetap memperhatikan keterpaduan antara persyaratan dengan hasil pelayanan.

o. Ekonomis

Kriteria terakhir ini maksudnya adalah agar biaya pelayanan harus ditetapkan secara wajar (misalnya, pendaftaran anggota perpustakaan)¹⁰,

¹⁰Ibid, Andi Prastowo

dengan memperhatikan nilai barang atau jasa dan kemampuan pelanggan untuk membayarnya¹¹

Tabel 1

Kriteria Layanan Perpustakaan

Berdasarkan Standar Lembaga Administrasi Negara

NO	Instrument penilaian	penilaian		
		baik	cukup baik	kurang
1	Kesederhanaan		✓	
2	Realibitas		✓	
3	Tanggung jawab dari petugas pelayanan	✓		
4	Kecakapan para petugas pelayanan	✓		
5	Pendekatan kepada pengguna dan kemudahan kontak antara petugas dan pengguna			✓
6	Keramahan		✓	
7	Keterbukaan		✓	

¹¹ Andi Prastowo, *Manajemen Perpustakaan Sekolah nasional*, (Diva press 2012), h. 278

8	Komunikasi			✓
9	Kredibilitas		✓	
10	Kejelasan dan kepastian		✓	
11	Keamanan	✓		
12	Mengerti harapan pelanggan			✓
13	Kenyataan		✓	
14	Efisien	✓		
15	Ekonomis		✓	

Sumber: MA Al-Hikmah Bandar Lampung pada tanggal 16 november 2017

Dari data table 1 di atas dapat disimpulkan bahwa tingkat pelayanan perpustakaan Di MA Al-Hikmah Bandar Lampung sudah diterapkan dengan cukup baik, hanya saja ada beberapa indikator di atas yang belum sempat untuk dijalankan oleh petugas perpustakaan contoh nya petugas belum bisa memahami apa yang di inginkan oleh pengguna, komunikasi antar petugas dan pengguna juga dapat dibilang masih minim, dengan demikian peneliti mengambil kesimpulan bahwa layanan perpustakaan belum berjalan dengan maksimal/prima. Jika semuanya sudah bisa diterapkan semua oleh petugas perpustakaan maka tidak menutup kemungkinan minat baca para siswa akan meningkat seperti yang diharapkan sekolah tersebut.

Menurut Choirul Nur Ahmad, mengatakan bahwa indikator minat baca siswa dibagi menjadi empat aspek, keempat aspek ini menjadi faktor penunjang untuk mengetahui minat baca peserta didik, dibawah ini adalah aspek indikator minat baca tersebut.

1. Aspek perhatian. Aspek ini dibagi menjadi tiga bagian:
 - a. Perhatian peserta didik terhadap membaca
 - b. Perhatian peserta didik terhadap pentingnya tujuan dan manfaat membaca
 - c. Perhatian peserta didik terhadap tugas yang diberikan oleh guru
2. Aspek perasaan positif. Aspek ini dibagi menjadi tiga bagian:
 - a. Senang terhadap kegiatan membaca
 - b. Senang terhadap tugas yang diberikan oleh guru
 - c. Senang mengoleksi buku-buku bacaan
 - d. Senang menyediakan atau menggunakan waktu luang untuk membaca baik dipergustakaan atau dimanapun
3. Aspek berhubungan aktif dengan kegiatan membaca. Aspek ini menjadi 2 bagian:
 - a. Usaha yang dilakukan murid peserta didik untuk menemukan informasi memecahkan permasalahan melalui membaca
 - b. Usaha peserta didik untuk dapat memahami isi bacaan
4. Aspek intensif. Aspek ini dibagi menjadi dua bagian:
 - a. Intensitas peserta didik dalam melakukan kegiatan membaca
 - b. Kerutinan membaca

Untuk mengukur tingkat minat baca siswa MA Al-Hikmah Bandar Lampung, merujuk pada instrument indikator yang telah disusun oleh Chairul Nur Ahmad dalam skripsi program sarjana pendidikan, fakultas bahasa dan seni,

Universitas Negeri Yogyakarta pada 2014 yang berjudul “*pengaruh minat baca dan penguasaan kosakata terhadap keterampilan menulis bahasa jerman peserta didik kelas XI SMA Negeri Wonogiri*”

Penyusunan instrument indikator ini telah dikonsultasikan kepada dosen pembimbing serta dosen bimbingan konseling fakultas ilmu pendidikan Universitas Negeri Yogyakarta yang ditunjuk sebagai *expert judgment*¹²

Instrument indikator minat baca dibawah ini dilakukan terhadap beberapa siswa, perpustakaan untuk mengetahui seberapa jauh indeks ketertarikan/minat baca siswa di MA Al-Hikmah Bandar Lampung



¹² Choirul Nur Ahmad, “*pengaruh minat baca dan penguasaan kosakata terhadap keterampilan menulis bahasa jerman peserta didik kelas XI SMA NEGERI WONOGIRI*” (skripsi Program Sarjana Pendidikan, Fakultas Bahasa dan Seni, Universitas Negeri Yogyakarta, 2014), h. 47

Table 2

Indikator Minat Baca Peserta Didik

No	Aspek	indicator	Penilaian		
			Kurang baik	baik	sangat baik
1	Perhatian	a. Perhatian peserta didik terhadap membaca	✓		
		b. Perhatian peserta didik terhadap pentingnya tujuan dan manfaat membaca	✓		
		c. Perhatian peserta didik terhadap tugas yang diberikan oleh guru	✓		
2	Perasaan positif	a. Senang terhadap kegiatan membaca	✓		
		b. Senang terhadap tugas yang diberikan oleh guru	✓		
		c. Senang mengoleksi buku-buku bacaan	✓		
		d. Senang menyediakan atau menggunakan waktu luang untuk membaca baik dipergustakaan atau dimanapun	✓		
3	Berhubungan aktif dengan	a. Usaha yang dilakukan murid peserta didik untuk	✓		

	kegiatan membaca	menemukan informasi memecahkan permasalahan melalui membaca b. Usaha peserta didik untuk dapat memahami isi bacaan	✓
4	intensif	a. Intensitas peserta didik dalam melakukan kegiatan membaca	✓
		b. Kerutinan membaca	✓

Sumber: Peserta didik Petugas perpustakaan MA Al-Hikmah Bandar Lampung 16 november 2016

Dari data table 2 diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa tingkat minat baca siswa masih digolongkan cukup baik. Selain itu data diatas diperkuat dengan data jumlah pengunjung perpustakaan dalam 3 bulan terakhir sebagai berikut.

Table 3

Data Pengunjung Perpustakaan

NO	BULAN	JUMLAH PENGUNJUNG
1	Januari	78 pengunjung
2	Febuari	209 pengunjung
3	Maret	272 pengunjung

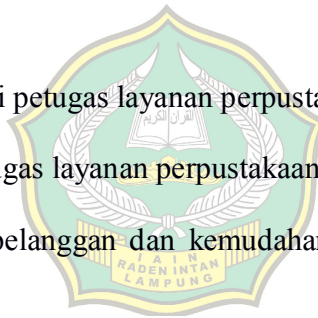
*Sumber: document daptar pengunjung perpustakaan MA Al-hikmah tahun
2017*

C. Fokus Penelitian

Manajemen Layanan Perpustakaan di MA Al-Hikmah Bandar Lampung

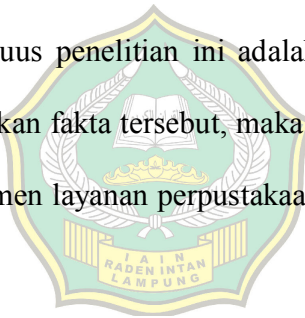
D. Sub Fokus Penelitian

- a) Kesederhanaan
- b) Rehabilitas
- c) Tanggung jawab dari petugas layanan perpustakaan
- d) Kecakapan para petugas layanan perpustakaan
- e) Kedekatan kepada pelanggan dan kemudahan kontak antara petugas dan pelanggan
- f) Keramahan
- g) Keterbukaan
- h) Komunikasi antar petugas dan pengguna
- i) Kredibilitas
- j) Kejelasan dan kepastian
- k) Keamanan
- l) Mengerti harapan pelanggan
- m) Kenyataan
- n) Efisien
- o) Dan ekonomis



E. Rumusan Masalah

Suatu masalah biasanya timbul dikarenakan adanya kesenjangan antara teori dan konsep-konsep dengan kenyataan dilapangan penelitian. Masalah dalam penelitian ini merupakan suatu langkah pertama dari penelitian dan masalah adalah segala bentuk persoalan yang perlu dicari penyelesaiannya, atau kesulitan yang menggerakkan manusia untuk memecahkannya. Berdasarkan dari latar belakang permasalahan diatas, maka fokuus penelitian ini adalah terkait dengan manajemen layanan perpustakaan. Berdasarkan fakta tersebut, maka masalah dalam penelitian ini dijelaskan “Bagaimana manajemen layanan perpustakaan di MA Al-Hikmah Bandar Lampung” ?



F. Tujuan Dan Kegunaan Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah, peneliti ini bertujuan untuk mendeskripsikani pelayanan perpustakaan di MA Al-Hikmah Bandar Lampung

2. Kegunaan Penelitian

- a. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi acuan bagi MA Al-Hikmah Bandar Lampung dalam menerapkan pelayanan perpustakaan
- b. Diharapkan menjadi pedoman pustakawan dalam memberikan layanan perpustakaan.

- c. Selain itu, penelitian diharapkan dapat menjadi salah satu karya ilmiah yang dapat menambah wawasan keilmuan dalam dunia pendidikan.
- d. Sebagai dasar untuk mengembangkan ilmu pengetahuan dan sebagai perbandingan penelitian-penelitian lebih lanjut khususnya tentang manajemen layanan perpustakaan di Madrasah Aliyah Al-Hikmah.
- e. Untuk menambah pengalaman, wasasan serta ilmu pengetahuan untuk memenuhi syarat akademik bagi peneliti untuk mencapai gelar sarjana.



BAB II

KAJIAN TEORI

A. Pengertian Manajemen

Banyak ahli yang mengupas makna dari istilah manajemen. Menurut Samsudin, menyatakan bahwa “kata *manajemen* berasal dari bahasa inggris, *managemen*, yang dikembangkan dari kata “*manage*” berasal dari bahasa italia, “*manneggio*” yang diadopsi dari bahasa latin, “*managiare*” sedangkan kata *managiare* berasal dari kata “*manus*” yang artinya tangan. Konsep ini memang tidak mudah didefinisikan maka, sampai sekarang pun, belum ditemukan manajemen yang benar-benar dapat diterima secara universal.¹³

Hal diatas diperkuat dengan alasan bahwa setiap ahli member pandangan yang berbeda tentang batasan manajemen, karena itu tidak mudah member arti universal yang dapat diterima semua orang. Namun demikian dari pikiran-pikiran para ahli tentang definisi manajemen kebanyakan menyatakan bahwa manajemen merupakan suatu proses tertentu yang menggunakan kemampuan atau keahlian untuk mencapai suatu tujuan yang didalam pelaksanaanya mengikuti alur keilmuan secara ilmiah dan dapat pula

¹³ Sadili Samsudin, *manajemen sumber daya manusia*, (Bandung: Pustaka Setia, 2006) h. 15

menonjolkan kekhasan atau gaya manajer dalam mendayagunakan kemampuan orang lain.

B. Pengertian perpustakaan sekolah

Perpustakaan berasal dari kata “*liber*” = libri artinya “*pustaka*” atau “*kitab*” pengertian perpustakaan atau *library* adalah ruangan, bagian sebuah gedung ataupun gedung itu sendiri yang digunakan untuk menyimpan buku dan terbitan lainnya yang biasanya disimpan menurut tat susunan tertentu untuk digunakan pembaca bukan untuk dijual

... وَأَنْزَلَ اللَّهُ عَلَيْكَ الْكِتَابَ وَالْحِكْمَةَ وَعَلَّمَكَ مَا لَمْ تَكُن تَعْلَمُ وَكَانَ فَضْلُ

اللَّهِ عَلَيْكَ عَظِيمًا

Artinya...dan (juga karena) Allah telah menurunkan kitab dan Hikmah kepadamu, dan telah mengajarkan kepadamu apa yang belum kamu ketahui. dan adalah karunia Allah sangat besar atasmu¹⁴.

Sedangkan menurut Ibrahim bafadal mengatakan bahwa “ perpustakaan adalah suatu unit kerja dari satu lembaga tertentu yang mengelola bahan-bahan pustaka, baik berupa buku-buku maupun bukan berupa buku (*non book*

¹⁴Departemen Agama RI, *Al-Qur'an dan terjemahnya*, Jakarta:2002, h.126

material) yang diatur secara sistematis menurut aturan tertentu sehingga digunakan sebagai informasi oleh setiap pemakainya.¹⁵

Lasa Hs menyatakan bahwa “ perpustakaan merupakan system informasi yang didalamnya terdapat aktivitas pengumpulan, pengawetan, pelestarian dan penyajian serta penyebaran informasi meliputi produk intelektual dan artistik manusia.¹⁶

Perpustakaan sekolah menurut Kep. Menpan No.132/2003 adalah unit Kerja yang memiliki sumber daya manusia, ruangan khusus, dan koleksi bahan pustaka sekurang-kurangnya terdiri dari 1000 judul dari berbagai disiplin ilmu yang sesuai dengan jenis perpustakaan yang bersangkutan yang di kelola menurut system tertentu.

Kemajuan ilmu pengetahuan dan teknologi informasi dewasa ini semakin cepat dan berpengaruh terhadap tingginya kebutuhan dan variasi informasi bagi masyarakat. Kondisi ini memiliki arti penting bagi sebuah lembaga informasi termasuk perpustakaan untuk memenuhi variasi kebutuhan serta meningkatkan kualitas layanan kepada para pemustaka khususnya para siswa. Perpustakaan sekolah tentu tidak bisa berdiam diri pasrah dengan kondisi apa adanya, tetapi harus ada perubahan untuk mengorganisasi koleksi perpustakaan berbasis pengetahuan.¹⁷

¹⁵ Ibrahim Bafadal, *pengelolaan perpustakaan sekolah*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2009) h. 3

¹⁶Lasa Hs, *Manajemen Perpustakaan* (Jogjakarta: Gama Media, 2008) h. 48

¹⁷ Hartono, *Manajemen Perpustakaan Sekolah*, (Yogyakarta :Ar-ruzz media, 2016), h. 22

Perpustakaan sekolah menurut Carter V. Good perpustakaan sekolah merupakan koleksi yang di organisasi di dalam suatu ruang agar dapat digunakan oleh murid-murid dan guru-guru. didalam penyelenggaraannya perpustakaan tersebut diperlukan seorang pustakawan yang bias di ambil dari salah seorang guru ia menjelaskan sebagai berikut :

An organized collection of housed in a school for the use of pupils and teacher and in charge of librarian of a teacher. (carter V. good, 1945, 241)

Untuk mengelola perpustakaan sebaiknya ditunjuk seorang guru yang dianggap mampu mengelola perpustakaan sekolah. Apabila yang mengelola perpustakaan adalah seorang guru, maka akan mudah untuk mengintegrasikan penyelenggaraan penyelenggaraan perpustakaan sekolah dengan proses belajar mengajar. Menurut satuan tugas koordinasi pembinaan perpustakaan sekolah (SATGAS KPPS) departemen pendidikan dan kebudayaan provinsi jawa timur perpustakaan sekolah adalah koleksi pustaka yang di atur menurut system tertentu dalam suatu ruang, merupakan bagian integral dalam proses belajar mengajar dan membantu mengembangkan minat bakat murid.

Sedangkan menurut Hartono perpustakaan sekolah Secara definitife, pengertian perpustakaan sekolah adalah perpustakaan yang berada pada lembaga pendidikan sekolah, yang merupakan bagian integral dari sekolah

yang bersangkutan dan merupakan sumber belajar untuk mendukung tercapainya tujuan pendidikan sekolah yang bersangkutan.¹⁸

Di Indonesia penyelenggaraan perpustakaan di atur oleh undang undang Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2007 tentang perpustakaan. Undang undang ini mendefinisikan perpustakaan sebagai institusi pengelola koleksi karya tulis, karya cetak, atau karya rekamm secara professional. Dengan system buku guna memenuhi kebutuhan pendidikan, penelitian, pelestarian, informasi dan rereasi para pemustaka.¹⁹

a. Tujuan dan manfaat perpustakaan sekolah

Penyelenggaraan perpustakaan sekolah bukan hanya untuk mngumpulkan dan menyimpan bahan-bahan pustaka, tetapi dengan dengan adanya penyelenggaraan perpustakaan sekolah diharapkan dapat membantu murid-murid dan guru menyelesaikan tugas-tugas dalam proses belajar mengajar. Secara terinci manfaat perpustakaan sekoalah, baik yang diselenggarakan di sekolah dasar, maupun disekolah menengah adalah sebagai berikut:

1. Perpustakaan sekolah dapat menimbulkan kecintaan murid-murid terhadap membaca
2. Perpustakaan sekolah dapat memperkaya pengalaman belajar murid-murid.

¹⁸ Hartono, *Manajemen Perpustakaan Sekolah*,(Yogyakarta: Ar-ruzz Media, 2016), h. 26

¹⁹ Wirawan,*Evaluasi Teori, Model, Standar, Aplikasi, dan Profesi*,(Jakarta: Rajawali Pers, 2012), h. 248

3. Perpustakaan sekolah dapat menanamkan kebiasaan belajar mandiri yang akhirnya murid-murid dapat belajar sendiri.
4. Perpustakaan sekolah dapat mempercepat proses penguasaan tehnik membaca.
5. Perpustakaan sekolah dapat membantu perkembangan percakapan berbahasa.
6. Perpustakaan sekolah dapat melatih murid-murid kearah tanggung jawab.
7. Perpustakaan sekolah dapat mempelancar murid-murid dalam menyelesaikan tugas-tugas sekolah
8. Perpustakaan dapat membantu guru-guru menemukan sumber-sumber pengajaran.
9. Perpustakaan sekolah dapat membantu murid-murid, guru-guru dan anggota staf sekolah dalam mengikuti perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi.

C. Layanan Perpustakaan

secara umum pelayanan pada dasarnya adalah kegiatan yang ditawarkan oleh organisasi atau perorangan kepada konsumen (*consumer atau yang dilayani*) yang bersifat tidak berwujud dan tidak dapat dimiliki. Hal ini selaras dengan pendapatnya Norman yang dikurip oleh Sutopo dan Adi Suryoto mengenai beberapa karakteristik pelayanan. *Pertama*, pelayanan bersifat tidak diraba. Artinya pelayanan sangat berlawanan sifatnya dengan barang jadi.

Kedua, pelayanan terdiri atas tindakan nyata merupakan pengaruh yang sifatnya adalah tindakan social. *Ketiga*, produksi dan konsumsi dari pelayanan tidak dapat dipisahkan secara nyata. Sebab, pada umumnya kejadiannya bersamaan dan terjadi ditempat yang sama.²⁰

Secara difinitif, layanan to serve berarti melayani, yaitu kegiatan yang dipersiapkan untuk memberikan jasa terhadap materi produk yang dimiliki perpustakaan agar dapat dimanfaatkan kepada masyarakat yang membutuhkan. Tujuan perpustakaan memberikan layanan bahan pustaka kepada masyarakat pemakai adalah agar bahan pustaka yang dimiliki dapat dimanfaatkan dengan sebaik-baiknya oleh pemakai. Sementara itu, fungsi layanan harus sejalan dan tidak menyimpang dengan tujuan perpustakaan, layanan perpustakaan mempertemukan pembaca dengan bahan pustaka yang dibutuhkan.

menurut Pawit M Yusuf dan Yaya Suhendar, layanan perpustakaan adalah proses penyebarluasan segala macam informasi kepada masyarakat luas.²¹ Berbeda halnya dengan dian Sinaga. Ia mengungkapkan dengan bahasa yang lebih spesifik bahwa kegiatan pelayanan perpustakaan adalah suatu upaya dari pihak pustakawan sekolah untuk memberikan kesempatan kepada

²⁰Andi Prastowo, *Op.Cit.* h. 242

²¹Pawit M Yusuf dan Yaya Suhendar, *pedoman penyelenggaraan perpustakaan sekolah* (Jakarta: kencana Pradana Media Group,2010), h.69

para pemakai perpustakaan dalam mendayagunakan bahan-bahan pustaka dan fasilitas-fasilitas perpustakaan sekolah yang lainya secara optimal.²²

Sementara itu pandangan Ibrahim bafadal, layanan perpustakaan sesungguhnya ialah tertuju pada layanan pembaca maka, dalam bukunya *pengelolaan perpustakaan sekolah*, ia mengatakan istilah “pelayanan pembaca” adalah kegiatan pemberi layanan kepada pengunjung perpustakaan sekolah dalam menggunakan buku-buku dan bahan-bahan pustaka lainya.

Dalam islam pelayanan adalah pekerjaan yang sangat mulia dan merupakan pintu kebajikan bagi siapa saja yang melakukannya. Hal ini sesuai dengan ayat alqu'an surat Al-Maidah ayat 2 yaitu:

... وَلَا تَعَاوَنُوا عَلَى الْإِثْمِ وَالْعُدْوَانِ ۚ وَاتَّقُوا اللَّهَ ۖ إِنَّ اللَّهَ شَدِيدُ الْعِقَابِ ﴿٢﴾

Artinya...dan tolong-menolonglah kamu dalam (mengerjakan) kebajikan dan takwa, dan jangan tolong-menolong dalam berbuat dosa dan pelanggaran. dan bertakwalah kamu kepada Allah, Sesungguhnya Allah Amat berat siksa-Nya²³

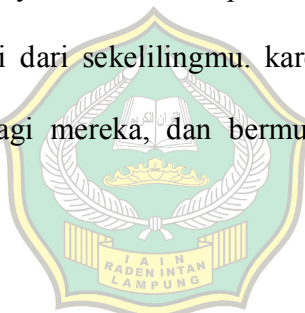
²²dian Sinaga, *mengelola perpustakaan sekolah* (Bandung: Bejana, 2011) h.32

²³*Al-qur'an Dan Terjemah* , (Bandung: CV. Diponegoro, 2006), h. 148

فَبِمَا رَحْمَةٍ مِّنَ اللَّهِ لِنْتَ لَهُمْ وَلَوْ كُنْتَ فَظًّا غَلِيظَ الْقَلْبِ لَانفَضُّوا مِن حَوْلِكَ فَاعْفُ عَنْهُمْ

وَاسْتَغْفِرْ لَهُمْ وَشَاوِرْهُمْ فِي الْأَمْرِ فَإِذَا عَزَمْتَ فَتَوَكَّلْ عَلَى اللَّهِ إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ الْمُتَوَكِّلِينَ ﴿١٥٩﴾

159. Maka disebabkan rahmat dari Allah-lah kamu Berlaku lemah lembut terhadap mereka. Sekiranya kamu bersikap keras lagi berhati kasar, tentulah mereka menjauhkan diri dari sekelilingmu. karena itu ma'afkanlah mereka, mohonkanlah ampun bagi mereka, dan bermusyawaratlah dengan mereka dalam urusan itu.



Dari beberapa pengertian tersebut, dapat diambil kesimpulan bahwa sesungguhnya pelayanan perpustakaan adalah usaha yang dilaksanakan oleh petugas perpustakaan atau pustakawan sekolah dalam memanfaatkan dan memberdayakan bahan-bahan pustaka secara optimal untuk para pemakai perpustakaan. Sehingga perpustakaan dapat menjalankan fungsinya secara baik.

D. Tujuan dan Fungsi layanan Perpustakaan

Menurut Karmidi Martoadmojo, tujuan perpustakaan memberikan pelayanan kepada para pembaca ialah agar bahan pustaka yang telah dikumpulkan dan diolah sebaik-baiknya dapat disampaikan ke tangan

pembaca. Bahan-bahan pustaka yang dikumpulkan itu terutama dimaksudkan agar dapat dipakai oleh pembaca.²⁴

Hal diatas selaras dengan pendapat sinaga yang diungkapkan bahwa tujuan perpustakaan sekolah adalah memberikan pelayanan terhadap semua pemakai perpustakaan sekolah. Artinya,secra prinsip, pemakai perpustakaan tidaklah dibatasi hanya untuk guru dan murid, melainkan semua orang berhak mendayagunakanya. Minimal, perpustakaan sekolah bisa didayagunakan oleh lingkungan masyarakat sekitar sekolah, walaupun tentunya hanya pada batasan-batasan tertentu. Sebagai contoh, masyarakat yang berada dilingkungan sekolah hanya diperbolehkan membaca bahan-bahan pustaka diruang perpustakaan, dan tidak diperkenankan untuk meminjam buku untuk dibawa pulang.²⁵

Jika melihat tujuan primanya, maka tujuan perpustakaan yang prima adalah memberikan pelayanan yang dapat memberikan kepuasan dan fokus kepada pelanggan. Sebagai bagian dari nonprofit, pelayanan perpustakaan sekolah perlu didasarkan pada aksioma bahwa pelayanan adalah pemberdayaan. Pelayanan perpustakaan sekolah tidaklah mencari untung, tetapi memberikan pelayanan sesuai dengan kebutuhan pemakai secara sangat baik atau terbaik.

²⁴ Karmidi Martoadmojo, *pelayanan bahan pustaka*, (Jakarta: Universitas Terbuka, 1993), h.

²⁵ Dian Sinaga, *Op.Cit*, h. 32

Dalam kaitan dengan memberdayakan pemakai perpustakaan sekolah pelayanan yang diberikan tidaklah bertujuan mencari untung, pelayanan jangan pula menjadikan pemakai perpustakaan justru terbebani atau terperdaya dengan pelayanan perpustakaan sekolah yang diterimanya.²⁶

E. Prinsip-Prinsip layanan Perpustakaan

Agar bisa mewujudkan pelayanan yang prima maka perpustakaan harus memiliki standar pelayanan yang terukur. Manajemen mutu total adalah system pengendalian mutu yang didasarkan pada suatu filosofi untuk memenuhi kebutuhan pelanggan dengan sebaik-baiknya pada setiap usaha. Oleh karena itu, perlu ditumbuhkan budaya kerja setiap petugas perpustakaan yang berkualitas seperti peningkatan motivasi, kemandirian, sikap, dan dedikasi.²⁷

Menurut Sutopo dan Adi Suryanto mengungkapkan bahwa pelayanan yang prima adalah pelayanan yang cepat, menyenangkan dan tidak mengandung kesalahan, serta mengikuti proses dan prosedur yang ditetapkan terlebih dahulu. Jadi pelayanan yang tidak prima tidak hanya ditentukan oleh pihak yang melayani. Akan tetapi juga pihak yang ingin dipuaskan atau dipenuhi kebutuhannya.²⁸ Untuk itu diperlukan standar pelayanan.

²⁶ Sutopo dan Adi Suryanto, “ *pelayanan prima “ modul dan pelatihan prajabatan golongan III* (Edisi Revisi II), (Jakarta: Lembaga administrasi Negara RI, 2009), h. 15

²⁷ Lasa Hs, *Op,Cit*, h. 275

²⁸ Sutopo dan Adi Suryanto, *Loc.Cit*, h.19

Standar layanan adalah tolak ukur yang dipergunakan untuk penilaian kualitas pelayanan sebagai komitmen atau janji dari pihak penyedia pelayanan (dalam hal ini perpustakaan madrasah) kepada pelanggan (dalam hal ini pemustaka) untuk memberikan pelayanan yang berkualitas.²⁹

Dalam standar pelayanan ini, dapat terlihat dengan jelas dasar hukum persyaratan pelayanan, prosedur pelayanan, waktu pelayanan, biaya, dan proses pengaduan, sehingga petugas pelayanan memahami sesuatu yang mestinya mereka lakukan dalam memberikan pelayanan. Upaya penyediaan pelayanan perpustakaan yang berkualitas dapat dilakukan dengan memperhatikan ukuran-ukuran yang menjadi kriteria kinerja pelayanan. Merujuk pada lembaga administrasi Negara, prinsip-prinsip layanan sebagaimana di kutip oleh andi prastowo tersebut meliputi lima belas macam sebagai berikut.

1. Kesederhanaan
2. Rehabilitas
3. Tanggung jawab dari petugas layanan perpustakaan
4. Kecakapan para petugas layanan perpustakaan
5. Kedekatan kepada pelanggan dan kemudahan kontak antara petugas dan pelanggan
6. Keramahan
7. Keterbukaan
8. Komunikasi antar petugas dan pengguna

²⁹ *ibid*, h. 19

9. Kredibilitas
10. Kejelasan dan kepastian
11. Keamanan
12. Mengerti harapan pelanggan
13. Kenyataan
14. Efisien
15. Dan ekonomis

Jika kriteria pelayanan berkualitas tersebut dapat dilaksanakan dengan baik, maka pelayanan perpustakaan akan menjadi pusat sumber belajar. Dan fungsi perpustakaan sekolah akan dirasakan semua warga sekolah³⁰.



Berikut ini penjelasan dari kriteria pelayanan perpustakaan

p. Kesederhanaan

tata cara pelayanan bisa diselenggarakan secara mudah, lancar, cepat tidak berbelit-belit, mudah dipahami oleh pemakai perpustakaan.

q. Reabilitas

konsistensi kinerja dengan tetap mempertahankan menjaga saling ketergantungan antara pemakai perpustakaan dengan pihak penyedia layanan. Misalnya, menjaga keakuratan pemberi informasi keberadaan koleksi pustaka, teliti dalam pencatatan data dan tepat waktu

r. Tanggung jawab dari petugas layanan perpustakaan

Hal ini meliputi pelayanan yang sesuai dengan urutan waktunya, menghubungi pengguna apabila terjadi sesuatu yang perlu diberitahukan.

s. Kecakapan para petugas layanan

³⁰Andi Prastowo, *manajemen perpustakaan sekolah profesional*, (Diva Press, 2012) h. 278

Artinya, para petugas layanan perpustakaan menguasai keterampilan dan pengetahuan yang dibutuhkan dalam pengelolaan perpustakaan

- t. Pendekatan kepada pelanggan dan kemudahan kontak antara pelanggan dan petugas

Maksudnya pelayanan harus mudah dihubungi oleh pengguna tidak hanya pertemuan secara langsung, tetapi juga melalui telpon dan internet oleh sebab itu, lokasi dari fasilitas dan operasi pelayanan juga harus diperhatikan

- u. Keramahan

Hal ini meliputi kesabaran, perhatian dan persahabatan dalam kontak antara petugas perpustakaan dan pengguna. Keramahan hanya diperlukan jika pelanggan termasuk dalam konsumen konkret. Sebaliknya, pihak penyedia jasa layanan tidak perlu menerapkan keramahan yang berlebihan jika layanan yang diberikan tidak dikonsumsi oleh para pengguna melalui kontak langsung³¹.

- v. Keterbukaan

Yaitu pelanggan bias mengetahui seluruh informasi yang mereka butuhkan secara mudah dan gamblang. Hal ini meliputi informasi mengenai tata cara, persyaratan, waktu penyelesaian biaya dan lain-lain.

- w. Komunikasi antar petugas dan pengguna

³¹Ibid, Andi prastowo, h. 278

Komunikasi yang baik dengan pustakawan tetap memperoleh informasi yang berhak diprolehnya dari petugas perpustakaan dalam bahasa yang mereka pahami.

x. Kredibilitas

Meliputi adanya saling percaya antar pustakawan dan petugas perpustakaan, adanya usaha yang membuat petugas perpustakaan tetap layak dipercayai, adanya kejujuran kepada pustakawan dan kemampuan petugas untuk menjaga pengguna agar tetap setia.

y. Kejelasan dan kepastian

Maksudnya, mengenai tata cara rincian biaya layanan dan tata cara pembayaran, jadwal waktu penyelesaian layanan tersebut. Hal ini sangat penting karena pustakawan tidak boleh ragu-ragu terhadap pelayanan yang diberikan.

z. Keamanan

Yaitu usaha untuk memberikan rasa aman dan bebas pada pemakai perpustakaan dari adanya bahasanya, resiko dan keragu-raguan. Jaminan keamanan yang perlu diberikan berupa keamanan fisik, finansial, dan kepercayaan diri sendiri.

a. Mengerti harapan pelanggan

Hal ini dapat dilakukan dengan berusaha mengerti segala kebutuhan pelanggan, memahami keinginan pengguna sebenarnya tidaklah sukar. Hal

ini dapat dimulai dengan mempelajari kebutuhan-kebutuhan khusus yang diinginkan oleh pengguna dan memberikan perhatian secara personal.

b. Kenyataan

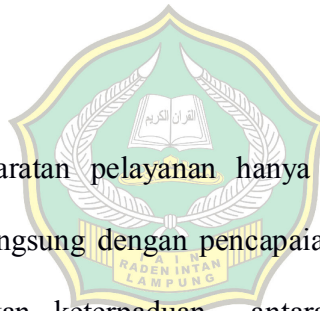
Meliputi bukti-bukti atau wujud nyata dari pelayanan, berupa fasilitas fisik, adanya petugas yang melayani pengguna, peralatan yang digunakan dalam memberikan pelayanan, kartu pengenalan dan penunjang fasilitas yang lainnya.

c. Efisien

Maksudnya, persyaratan pelayanan hanya dibatasi oleh hal-hal yang berkaitan secara langsung dengan pencapaian sasaran pelayanan, namun tetap memperhatikan keterpaduan antara persyaratan dengan hasil pelayanan.

d. Ekonomis

Kriteria terakhir ini maksudnya adalah agar biaya pelayanan harus ditetapkan secara wajar (misalnya, pendaftaran anggota perpustakaan), dengan memperhatikan nilai barang atau jasa dan kemampuan pelanggan untuk membayarnya³²



³² Andi Prastowo, *Op. Cit.*, h. 278

F. Macam-Macam layanan

Menurut Wiliam A. Katz yang dikutip oleh Ibrahim bafadal, menjelaskan bahwa pelayanan perpustakaan sekolah bagi pembaca intinya ada dua macam, yaitu pelayanan sirkulasi dan pelayanan referensi.³³

1. Layanan langsung

a. Layanan Sirkulasi

layanan sirkulasi adalah salah satu kegiatan perpustakaan yang melayani peminjaman dan pengembalian buku. ;layanan peminjamn dan pengembalian inilah yang sebenarnya merupakan denyut dari semua kegiatan perpustakaan, karena kegiatan peminjaman dan pengembalian bahan pustaka merupakan layanan secara langsung bisa dirasakan oleh pemakai.

Jenis pelayanan ini merupakan bagian penting dari suatu perpustakaan.

Pelayanan ini bertujuan untuk.

- a) agar pemakai mampu memanfaatkan koleksi secara optimal
- b) agar mudah diketahui identitas peminjaman, buku yang dipinjam dan waktu pengembalianya

³³ Ibrahim Bafadal, *Op.Cit*, h. 124

- c) untuk menjamin waktu pengembalian pinjaman dalam waktu yang ditentukan
- d) untuk memperoleh data kegiatan pemanfaatan koleksi suatu perpustakaan
- e) untuk mengontrol jika ada pelanggaran.

Agar pemakai jasa perpustakaan mampu memanfaatkan koleksi perpustakaan dengan kiranya perlu ditentukan system sirkulasi yang jelas.

Dengan adanya system, pemakai akan mengetahui peraturan dan tat tertib yang berlaku, sehingga petugas perpustakaan dan pemakai akan mengetahui hak dan kewajiban masing-masing.

Adapun system sirkulasi yang dikenal ada dua macam, yakni system layanan terbuka dan system pemjaman tertutup.

1. Sistem Layanan Terbuka

a. pengertian system layanan terbuka

Akses layanan ini memberikan kebebasan kepada pemakai untuk mencari koleksi yang diperlukan. Pemakai diizinkan langsung keruang koleksi perpustakaan untuk memilih dan mengambil koleksi yang diinginkan.

Kelebihan layanan terbuka sebagai berikut :

1. Pemakai bebas memelih koleksi di rak
2. Pemakai tidak harus menggunakan catalog
3. Pengganti bisa mengganti koleksi yang isinya mirip
4. Koleksi lebih didayagunakan

5. dan menghemat tenaga.³⁴

Sedangkan kelemahan layanan terbuka sendiri adalah :

- a. Pemakai cenderung mengembalikan koleksi seenaknya
- b. Mengacaukan dalam penyusunan koleksi di rak
- c. Kemungkinan kehilangan koleksi sangat besar
- d. Tidak semua pemakai paham dalam mencari koleksi di rak
- e. Perlu pembenahan terus menerus.



2. Sistem layanan tertutup

a. pengertian system layanan tertutup

Pada akses layanan ini, koleksi tertutup bagi pemakai. Artinya pemakai tidak boleh langsung mengambil koleksi di rak, tetapi harus melalui petugas perpustakaan. Oleh karena itu pemakai harus mencari nomor panggil koleksi melalui catalog yang digunakan.

Kelebihan dari layanan ini adalah :

- 1) Koleksi tersusun rapi
- 2) Kemungkinan hilang sangat kecil
- 3) Koleksi tidak cepat rusak
- 4) Pengawasan dapat dilakukan lebih longgar
- 5) Proses temu kembali lebih aktif.

Sedangkan kelemahannya sendiri adalah :

- a. Pemakai kurang puas dalam mencari koleksi

³⁴ Darmono, *Manajemen dan Tata kerja Perpustakaan Sekolah*, (Jakarta: PT Grasindo 2011), .h. 143-156

- b. Koleksi yang didapat terkadang tidak sesuai dengan yang dibutuhkan
- c. Catalog cepat rusak
- d. Tidak semua pemakai paham menggunakan catalog
- e. Tidak semua koleksi dapat didayagunakan
- f. Petugas lebih sibuk.³⁵

Untuk menentukan system peminjaman yang akan digunakan kiranya perlu mempertimbangkan faktor efisiensi, jumlah dan kualitas tenaga, ruangan, jumlah, dan jenis koleksi, dan jumlah pemakai potensial. Pertimbangan sangat penting agar dalam pelaksanaannya nanti tidak terjadi kesalah pahaman dan tugas yang tumpang tindih.³⁶

b. layanan referensi

layana referens adalah pelayanan dalam menggunakan buku-buku referens. Buku referens adalah buku yang dapat memberikan keterangan tentang topik perkataan, tempat peristiwa, data statistic, pedoman alamat, nama orang, riwayat orang-orang terkenal dan sebagainya.³⁷

Dalam kaitanya dengan pelayanan referensi bagi para siswa, maka hal tersebut dimaknai pula sebagai pemberian bimbingan kepada mereka dan perpustakaan sekolah yang lain agar mampu menggunakan segala referensi

³⁵ Darmono, *Ibid* 156

³⁶Lasa Hs, *Op.Cit*, h.215

secara cepat tepat dan akurat. Hal ini penting karena bahan-bahan koleksi referensi berupa informasi-informasi yang bersipat *curren*, fakta, data yang dapat memberikan jawaban secara cepat terhadap mereka yang membutuhkannya.

C. Layanan bimbingan,

layanan bimbingan kepada pemakai merupakan serangkaian kegiatan yang ditunjukkan pada peserta didik ataupun warga belajar dengan tujuan agar pustakawan dapat mengoptimalkan penggunaan koleksi perpustakaan. .

2. Layanan Tidak Langsung

Selain pelayanan langsung, diperpustakaan sekolah juga ada jenis pelayanan tidak langsung. Pelayanan tidak langsung adalah bentuk kegiatan yang memberikan hasil secara tidak langsung.³⁸ Bentuknya adalah salah satu kegiatan yang dilakukan oleh perpustakaan dalam rangka pembinaan dan pemberian motivasi kepada para siswa dan pengguna lainnya.

layanan tidak langsung ditunjukkan kepada dua pihak diantaranya:

- a) Pihak para siswa yang belum datang menggunakan segala fasilitas yang disediakan oleh petugas perpustakaan, atau yang dikenal dengan nama pengguna potensial.
- b) Pihak siswa yang datang keperpustakaan, dan mereka sudah menggunakan fasilitas yang disediakan oleh perpustakaan. Kelompok pengguna ini dikenal sebagai pengguna actual.

³⁸ Andi prastowo, *Loc. Cit*, h.267

Kegiatan layanan tidak langsung dipergustakaan sekolah terdiri atas beberapa bentuk:

- 1) Pengadaan koleksi secara terus menerus
- 2) Melakukan kerja sama pelayanan dengan perpustakaan lain.
- 3) Melakukan kerja sama pelayanan dengan para guru dan kepala sekolah.
- 4) Melakukan kegiatan pembinaan minat baca
- 5) Melakukan kegiatan promosi perpustakaan.³⁹

G. Kerangka Pikir

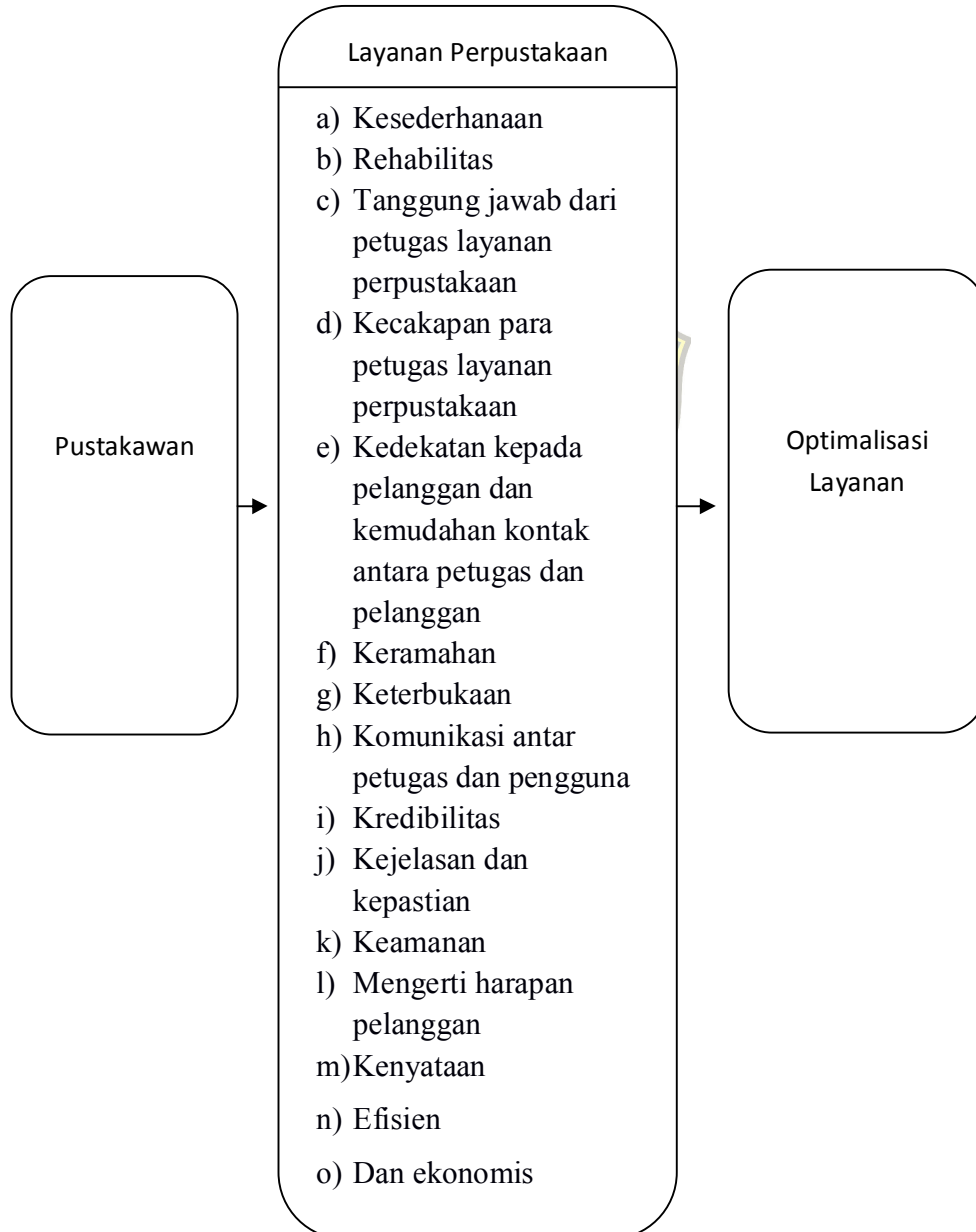
Mutu pendidikan dapat diukur dengan tinggi rendah hasil belajar yang telah dicapai oleh peserta didik. Sekolah mempunyai peran yang sangat penting dalam meningkatkan mutu pendidikan. Sekolah memerlukan fasilitas pendukung proses belajar mengajar diantaranya adalah perpustakaan sekolah. Oleh sebab itu perpustakaan harus dijalan sebagaimana mestinya, pustakawan harus melayani pengguna dengan baik.

Faktor lain yang mempengaruhi manajemen layanan perpustakaan adalah dengan mengoptimalkan kriteria layanan seperti yang disampaikan andi prastowo didalam teorinya

³⁹ *Ibid*, h.268

Table 4

Indikator layanan perpustakaan



BAB III

METODE PENELITIAN

A. Metodologi Penelitian

Agar kegiatan-kegiatan praktis dalam penelitian terlaksana dengan obyektif ilmiah, serta mencapai hasil yang optimal. Maka, sangat diperlukan rumusan-rumusan untuk bertindak dan berfikir ilmiah yang disebut dengan metode. Metode dalam suatu penelitian merupakan hal yang sangat bermakna, sebab dengan adanya metodologi akan memperlancar penelitian.

Secara umum metode penelitian diartikan sebagai *cara ilmiah* untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu. Terdapat empat kata kunci yang perlu diperhatikan yaitu, cara ilmiah, data, tujuan, kegunaan tertentu. *Cara ilmiah* berarti kegiatan penelitian itu didasarkan pada cirri-ciri keilmuan, yaitu rasional, empiris, dan sistematis. *Rasional* berarti kegiatan penelitian itu dilakukan dengan cara-cara yang masuk akal, sehingga terjangkau oleh penalaran manusia. *Empiris* berarti cara-cara yang dilakukan itu dapat diamati oleh indera manusia, sehingga orang lain dapat mengamati dan mengetahui cara-cara yang digunakan. *Sistematis* artinya, proses yang digunakan dalam penelitian itu menggunakan langkah-langkah tertentu yang bersifat logis.⁴⁰

Berkenaan dengan masalah metodologi penelitian ini penulis akan menjelaskan beberapa hal:

⁴⁰ Sugoiono, *Metode Penelitian Pendidikan*, (Bandung: Alfabeta, 2013), h. 3.

1. Jenis Penelitian

Setiap penelitian pada dasarnya memiliki teknik untuk mendekati suatu objek penelitian. Karena penentuan pendekatan yang diambil akan memberikan petunjuk yang jelas bagi rencana penelitian yang akan dilakukan. Untuk itu dalam penelitian ini digunakan pendekatan kualitatif deskriptif. Penelitian deskriptif adalah penelitian yang berusaha untuk menuturkan pemecahan masalah ada sekarang berdasarkan data-data, jadi ia juga menyajikan data, menganalisis dan menginterpretasikan.⁴¹

Metode penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat postpositivisme, digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek yang alamiah, (sebagai lawannya adalah eksperimen) dimana peneliti adalah sebagai instrument kunci, pengambilan sampel sumber data dilakukan secara *purposive* *dan snowbal*, teknik pengumpulan dengan triangulasi (gabungan), analisis data bersifat induktif/kualitatif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna dari pada generalisasi.⁴²

2. Sifat penelitian

Dilihat dari sifatnya, penelitian ini termasuk penelitian deskriptif, penelitian deskriptif adalah penelitian yang dilakukan untuk mengetahui nilai variabel mandiri, baik satu variabel atau lebih (independen) tanpa membuat

44. ⁴¹ Cholid Narbuko & Abu Achmadi, *Metodologi Penelitian*, (Jakarta, Bumi Aksara, 2013), h.

⁴² Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan*, (Bandung, Alfabeta, 2010), h. 15.

perbandingan, atau menghubungkan antara variabel satu dengan variabel yang lain.⁴³

3. Sumber Data Penelitian

Sumber data penelitian ini merupakan subjek dari mana data dapat diperoleh. Apabila penelitian menggunakan kuensioner atau wawancara dalam pengumpulan datanya, maka sumber data disebut responden, yaitu orang yang merespon atau menjawab pertanyaan-pertanyaan penelitian, baik pertanyaan tertulis maupun lisan. Sumber data dapat dibagi menjadi dua yaitu:

a. Sumber data primer

Data primer diperoleh dari sumber pertama melalui prosedur dan teknik pengambilan data yang didapat berupa interview, observasi maupun penggunaan instrumen pengukuran yang khusus dirancang sesuai dengan tujuannya. Data ini meliputi manajemen layanan perpustakaan dan data penunjang lainnya yang diperoleh melalui observasi, wawancara Di MA Al-hikmah Bandar Lampung.

⁴³ Sugiyono, *Metode Penelitian Administrasi*, (Bandung: Alfabeta, cet, 15, 2007) , h. 11.

Table 5

sumber data primer atau sumber pertama

NO	Sumber Data	Jumlah
1	Kepala Tata Usaha	1 Orang
2	Pustakawan	1 Orang
3	Guru/Tenaga Pendidik	1 Orang
4	Siswa	3 Orang

Sumber: MA Al-Hikmah Bandar Lampung tahun 2016/2017

b. Sumber data sekunder

Data sekunder, yaitu data yang telah tersusun dalam bentuk dokumen-dokumen misalnya data mengenai keadaan demokratis satu daerah, data mengenai produktifitas suatu sekolah, data mengenai persediaan pangan disuatu daerah dan sebagainya.

B. Metode Pengumpulan Data

Untuk mengumpulkan data yang valid dan objektif, dalam penelitian ini, penulis menggunakan teknik pengumpulan data dengan observasi, interview (wawancara), metode dokumentasi.

1. Metode Observasi

Observasi sebagai teknik pengumpulan data mempunyai ciri yang spesifik bila dibandingkan dengan teknik lain, yaitu wawancara dan kuesioner. Jika wawancara dan kuesioner selalu berkomunikasi dengan orang,

maka observasi tidak terbatas pada orang, tetapi objek alam yang lain. Observasi (pengamatan) adalah alat pengumpulan data yang dilakukan cara mengamati dan mencatat secara sistematis gejala-gejala yang diselidiki.⁴⁴

Observasi (pengamatan) ini diperoleh dari gambaran data mengenai pelayanan perpustakaan di MA Al-Hikmah Bandar Lampung

2. Metode Interview

Teknik wawancara atau interview merupakan cara yang digunakan untuk mendapatkan data dengan cara mengadakan wawancara secara langsung dengan informan. Wawancara adalah proses tanya jawab dalam penelitian yang berlangsung secara lisan antara dua orang atau lebih secara bertatap muka dengan mendengarkan secara langsung informasi.⁴⁵

Penelitian ini penulis menggunakan interview bebas terpimpin agar dalam pelaksanaannya tidak terlalu kaku dan tidak menyimpang dari permasalahan yang akan diteliti. Metode penulis gunakan untuk mewawancarai kepala sekolah guru dan siswa untuk memperoleh data tentang pelayanan perpustakaan di MA Al-Hikmah Bandar Lampung

⁴⁴ Cholid Narbuko & Abu Achmadi, *Op. Cit*, h. 213.

⁴⁵ *Ibid.*, h. 83.

3. Metode Dokumentasi

Metode dokumentasi yaitu cara mencari data mengenai hal-hal yang bersifat dokumen terhadap alokasi penelitian antara lain seperti proses peminjaman dan pengembalian buku

Metode dokumentasi merupakan metode pengumpulan data yang berupa catatan, transkrip, buku, surat kabar, foto dan sebagainya. Metode dokumentasi adalah merupakan sumber non manusia, sumber data ini adalah sumber yang cukup bermanfaat sebab telah tersedia sehingga relative murah pengeluaran biaya untuk memperolehnya.

C. Metode Analisa Data

Teknik analisa data dalam penelitian ini menggunakan analisis kualitatif, dilakukan pada saat pengumpulan data berlangsung, dan setelah selesai pengmpulan data dalam periode tertentu. Analisis yang diperoleh selanjutnya dikembangkan pola hubungan tertentu.

Langkah-langkah yang ditempuh penulis dalam menganalisa data adalah sebagai berikut :

- a. Reduksi data adalah proses analisis untuk merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema dan polanya dan membuang yang tidak penting. Dengan demikian data yang telah direduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas, dan memper mudah peneliti untuk

melakukan pengumpulan data yang selanjutnya, dan mencarinya bila diperlukan.⁴⁶

b. Penyajian data

Penyajian data bisa dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori. Untuk menyajikan data dalam penelitian kualitatif adalah teks yang bersifat naratif. Dengan penyajian seperti itu diharapkan informasi tertata dengan baik dan benar menjadi bentuk yang padat dan mudah dipahami untuk menarik sebuah kesimpulan.

c. Verifikasi data

langkah ketiga dalam analisis data kualitatif menurut Miles dan Huberman adalah penarikan kesimpulan dan verifikasi. Kesimpulan awal yang dikemukakan masih bersifat sementara, dan akan berubah bila tidak ditemukan bukti-bukti yang kuat yang mendukung pada tahap pengumpulan data selanjutnya. Tetapi, apabila kesimpulan yang dikemukakan pada tahap awal, didukung oleh bukti-bukti yang valid dan konsisten saat peneliti kembali kelapangan mengumpulkan data, maka kesimpulan yang dikemukakan merupakan kesimpulan yang kredibel.⁴⁷

⁴⁶ Sugiyono, *Op. Cit*, h. 338.

⁴⁷ *Ibid*, h. 345.

d. Penarikan kesimpulan

Penarikan kesimpulan adalah upaya mengkonstruksi dan menafsirkan data untuk menggambarkan secara mendalam dan untuk mengenai masalah yang diteliti. Setelah data hasil penelitian terkumpul selanjutnya data tersebut dianalisis dengan menggunakan data yang bersifat kualitatif yang dapat diartikan “metode kualitatif sebagai prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang diamati.”

4. Uji Keabsahan Data

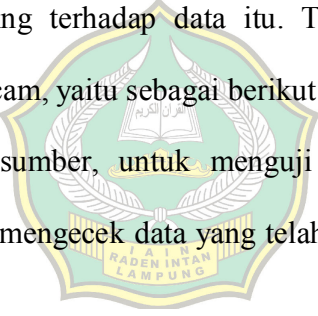
Agar hasil penelitian dapat dipertanggungjawabkan maka dikembangkan tata cara untuk mempertanggungjawabkan keabsahan hasil penelitian, karena tidak mungkin melakukan pengecekan terhadap instrument penelitian yang diperankan oleh peneliti itu sendiri, maka yang akan diperiksa adalah keabsahan datanya.

Untuk menetapkan keabsahan (*trustworthiness*) data diperlukan teknik pemeriksaan. Pelaksanaan teknik pemeriksaan didasarkan atas sejumlah kriteria tertentu. Ada empat kriteria yang digunakan, yaitu derajat kepercayaan (*credibility*), keteralihan (*transferability*), kebergantungan (*depenbality*), dan kepastian (*confirmability*).⁴⁸ Uji keabsahan data dalam

⁴⁸ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*, (Bandung:Alfabeta, 2011), h. 268.

penelitian ini menggunakan uji kredibilitas. Uji kredibilitas data atau kepercayaan terhadap data hasil penelitian terhadap berbagai macam cara, cara yang dilakukan untuk menguji keabsahan data dalam penelitian ini adalah menggunakan teknik triangulasi.

Triangulasi adalah teknik pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan sesuatu yang lain, diluar data itu untuk keperluan pengecekan atau sebagai pembanding terhadap data itu. Triangulasi dalam pengujian kredibilitas ada tiga macam, yaitu sebagai berikut:

- 
- a. Triangulasi sumber, untuk menguji kredibilitas data dilakukan dengan cara mengecek data yang telah diperoleh melalui beberapa sumber.
 - b. Triangulasi teknik, untuk menguji kredibilitas data dilakukan dengan cara mengecek data kepada sumber yang sama dengan teknik yang berbeda.
 - c. Triangulasi waktu, waktu juga sering mempengaruhi kredibilitas data. 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.

Pada penelitian ini, uji kredibilitas data hasil penelitian dilakukan dengan triangulasi teknik, yaitu menggunakan teknik pengumpulan data observasi, dokumentasi, dan wawancara kepada subjek penelitian.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN ANALISIS DATA

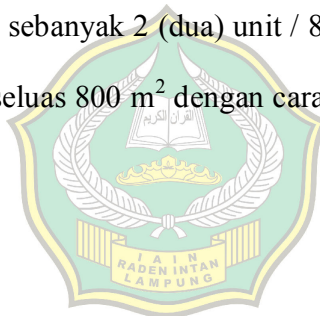
A. Gambaran umum Objek penelitian

1. Sejarah singkat berdirinya MA Al-Hikmah Bandar Lampung

Pada awal tahun 1989 mulai berdatangan siswa/i yang ingin mengikuti belajar di Madrasah Al-Hikmah (pada waktu itu belum ada Pesantrennya / baru ada Madrasahya saja), baik dari Bandar Lampung maupun dari luar Bandar Lampung, Ada yang kost di rumah-rumah penduduk di sekitar Madrasah Al-Hikmah dan ada juga yang oleh orang tuanya diserahkan dan dititipkan untuk tinggal bersama-sama keluarga Bapak KH. Muhammad Sobari, dengan harapan agar dapat mengikuti kegiatan pengajian yang diasuhnya, pada waktu itu rumah kediaman Bapak KH. Muhammad Sobari masih sangat sederhana (gribik) dan hanya ada tiga kamar itupun tanahnya masih menumpang dengan Bapak Achmad.

Dengan latar belakang tersebut di atas KH. Muhammad Sobari berniat untuk mendirikan Pondok Pesantren yang nantinya dapat menampung siswa/i dari luar daerah yang akan belajar ilmu agama disamping sekolah formal dan dari siswa/i dari kalangan tidak mampu. Al-Hamdulillah niat baik KH. Muhammad Sobari disambut positif oleh pengurus Yayasan lainnya, sehingga dalam perencanaannya sama sekali tidak mengalami hambatan /kendala yang berarti.

Pada tanggal 1 November 1989 keluarlah Piagam Pondok Pesantren dari Kantor Wilayah Departemen Agama Propinsi Lampung nomor : 04/PP/KD/1989. Pada tahun 1990 pengurus yayasan mengajukan permohonan gedung asrama santri dan Panti Asuhan kepada Bapak Presiden RI (H.M. Soeharto) dan Al-Hamdulillah tahun 1991 permohonan tersebut dikabulkan dengan nilai Rp. 15.000.000,- (lima belas juta rupiah) dan dananya dibangun gedung asrama santri yang sekaligus berfungsi sebagai panti asuhan sebanyak 2 (dua) unit / 8 kamar. Sedangkan tanahnya membeli dari Bapak Achmad seluas 800 m² dengan cara cicilan dan baru lunas tahun 1997.



Tahun 1991 s/d 1996 kegiatan Pesantren belum maksimal. Hal ini karena berbagai faktor dan kendala yang belum teratasi terutama status tanah Pondok. Namun Al-Hamdulillah berkat ridlo Allah SWT tahun 1997 Pondok Pesantren Al-Hikmah dan sejak saat itulah Pondok Pesantren bangkit sampai dengan saat ini. Maka

tepatnya tanggal 1 *Muharram 1418 H bertepatan 8 Mei 1997 M dideklarasikan sebagai hari lahir Pondok Pesantren Hikmah.*

Waktu terus berlalu bagaikan roda, situasi dan kondisi Pondok Pesantren Al-Hikmah pun tidak terlepas dari suka dan duka silih berganti datang menjelang.

Pondok Pesantren Al-Hikmah didirikan pada tahun 1989 oleh 4 orang yaitu :

- i. KH. Muhammad Sobari, alumni Pondok Pesantren Salafiah Kadukacang Pandeglang
- ii. Ust. Drs. Syamsul Ma'arif, alumni IAIN Raden Intan Lampung yang waktu itu beliau sedang menjabat kepala MTs Al-Hikmah.
- iii. Ust. Sujud Suhada, PNS Pemda Propinsi Lampung
- iv. Ust. Drs. Hi. Basyaruddin Maisir, A.M, alumni Pondok Pesantren Lirboyo Kediri Jawa Timur dan alumni Fakultas Syari'ah IAIN Raden Intan Lampung



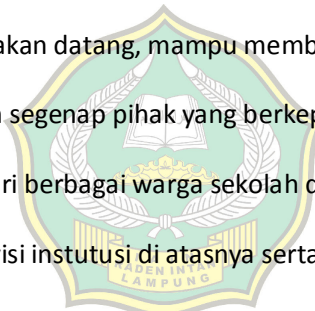
Kondisi Pesantren Tempo Doeloe

Disamping melaksanakan sistem pendidikan pesantren, YPPI AL Hikmah juga menyelenggarakan pendidikan Madrasah /Formal yaitu Raudhatul Athfal (RA), Madrasah Ibtidaiyah (MI), Madrasah Tsanawiyah (MTs) dan Madrasah Aliyah (MA)

2. visi misi dan tujuan sekolah

Visi merupakan impian harapan cita-cita yang akan dicapai oleh warga sekolah.

Visi sekolah dijadikan sebagai cita-cita bersama warga sekolah dan segenap pihak yang berkepentingan pada masa yang akan datang, mampu memberikan inspirasi, motivasi, dan kekuatan pada warga sekolah dan segenap pihak yang berkepentingan. Visi sekolah dirumuskan berdasar masukan dari berbagai warga sekolah dan pihak-pihak yang berkepentingan. Selaras dengan visi institusi di atasnya serta visi pendidikan nasional, diputuskan oleh rapat dewan pendidik yang dipimpin oleh kepala madraasah dengan memperhatikan masukan komite sekolah, kemudian disosialisasikan kepada warga sekolah dan segenap pihak yang berkepentingan ditinjau dan dirumuskan kembali secara berkala sesuai dengan perkembangan dan tantangan di masyarakat.



A. Visi Sekolah

Kuat dalam aqidah, beramal dengan ilmu dan unggul dalam prestasi

B. Misi Sekolah

1. Mempersiapkan peserta didik yang beriman dan bertaqwa.
2. Membina peserta didik yang taat beribadah dan berakhlak karimah.
3. Mewujudkan peserta didik yang 'alim dan 'amil.
4. Membina peserta didik untuk mengembangkan potensi diri.

5. Mempersiapkan peserta didik yang cerdas, kreatif, kompetitif dan mandiri

3. Tujuan

1. Mendidik santri/siswa untuk menjadi insan muslim yang beriman dan bertaqwa kepada Allah SWT
2. Membina santri/siswa yang bertaqoh fiddin (mendalami agama dan mengamalkan ilmunya) sesuai dengan ajaran Islam ahlus sunnah wal jama'ah
3. Membina santri/siswa agar memiliki akhlakul karimah
4. Selaku kader ulama dan mubaligh yang berjiwa ikhlas serta tangguh dalam menegakkan kebenaran.
5. Mengembangkan dan mengarahkan bakat dan minat santri/siswa
6. Menumbuhkan bakat dan minat siswa/santri yang yang belum tergali
7. Mendidik santri/siswa untuk menjadi insan yang terampil dan mempunyai keterampilan
8. Mendidik siswa/santri agar memiliki kecerdasan sehingga mampu untuk berkompetisi yang sehat dengan Sekolah/Madrasah/Pondok Pesantren lain
9. Mendidik santri/siswa yang memiliki jiwa kreatif dan tanggap terhadap persoalan dan tugas
10. Mendidik santri/siswa agar mampu hidup mandiri

B. Penyajian Data

Berdasarkan wawancara dengan petugas perpustakaan/pustakawan, dapat diketahui lebih mendalam tentang manajemen layanan perpustakaan dengan mengacu kepada kriteria pelayanan perpustakaan yang baik menurut standar lembaga administrasi Negara sebagai berikut:

1. Kesederhanaan, menurut pustakawan mengatakan bahwa hal utama yang sangat diperlukan oleh pengguna perpustakaan adalah pelayanan yang terlaksana dengan cepat, tepat dan tanggap. Sehingga pengguna perpustakaan mendapat kepuasan dalam pelayanan yang diberikan oleh pustakawan.
2. Reliabilitas, berdasarkan hasil wawancara mengatakan bahwa informasi yang diberikan selalu sesuai dengan permintaan pengguna perpustakaan kemudian apabila ditemukan ketidak akuratan maka pustakawan mencari informasi yang dibutuhkan yang mendekati dengan kebutuhan pengguna perpustakaan.
3. Tanggung jawab dari petugas perpustakaan, menurut pustakawan perpustakaan selalu berdasarkan aturan yang berlaku diperpustakaan MA Al-Hikmah Bandar Lampung, tentang jadwal dibukanya perpustakaan dan ditutupnya perpustakaan, kemudian apabila ditemukan kesalahan tentang perpustakaan maka pustakawan segera

melakukan tindakan demi mencegah terjadinya kesalahan dalam pelayanan.

4. Kecakapan para petugas perpustakaan, pustakawan mengatakan bahwa keterampilan yang diterapkan selalu mengacu kepada ilmu yang dipelajari dalam ilmu manajemen perpustakaan.
5. Pendekatan kepada pelanggan dan kemudahan kontak antara petugas dengan pelanggan. Dalam hal ini petugas perpustakaan mengatakan bahwa komunikasi yang dibangun oleh pustakawan dengan pengguna perpustakaan lebih banyak dilakukan didalam perpustakaan sedangkan melalui telephon dan internet sangat-sangat jarang dibangun. Akan tetapi tidak mengurangi terbangunnya komunikasi yang baik antara keduanya.
6. Keramahan menurut pustakawan mengatakan bahwa kesabaran dan perhatian serta persahabatan merupakan kunci dalam membangun keharmonisan, kemudian antusiasme merupakan bentuk tanda bahwa pengguna perpustakaan sangat merasa dihargai dengan diterapkan keramahan.
7. Keterbukaan. Pustakawan mengatakan bahwa pengguna perpustakaan dapat mengetahui informasi tentang perpustakaan dengan tanpa ada yang perlu ditutupi. Bahkan pustakawan merasa senang dengan adanya animo belajar yang tinggi yang ditunjukkan dengan keingintahuan yang sangat mendalam tentang perpustakaan.

8. Komunikasi antara petugas dan pengguna, komunikasi yang dijalin selalu dengan bahasa dan pengertian yang mudah dipahami oleh pengguna perpustakaan dengan tetap memperhatikan maksud dari pengguna perpustakaan agar tidak terjadi kesalahan penangkapan informasi.
9. Kredibilitas. Pustakawan mengatakan bahwa pustakawan memberikan kepercayaan penuh terhadap pengguna perpustakaan dengan tetap menerapkan aturan yang berlaku demi menjaga kepercayaan antar keduanya, semisal dengan mencatat peminjaman buku secara majemuk dengan demikian keduanya saling membangun kepercayaan tanpa ada yang perlu dicurigai.
10. Kejelasan dan kepastian. Menurut pengguna perpustakaan pelayanan yang diberikan tidak membutuhkan biaya, dan untuk mekanisme pembuatan kartu perpustakaan dan biaya denda diberitahukan secara jelas.
11. Keamanan. Menurut pustakawan mengatakan bahwa keamanan sangat diperhatikan demi menjaga rasa nyaman untuk pengguna perpustakaan dengan cara memberitahukan tentang keadaan fisik buku dan fasilitas fisik yang lainnya.
12. Mengerti harapan pelanggan. Menurut pustakawan mengatakan bahwa harapan yang diminta oleh pengguna perpustakaan selalu diupayakan terpenuhi demi menjaga kepuasan para pengguna perpustakaan.

13. Kenyataan. Menurut pustakawan mengatakan bahwa bukti tentang pelayanan perpustakaan selalu diterapkan secara baik, ditunjukkan dengan adanya kartu perpustakaan, buku daftar pengunjung, dan buku daftar peminjaman buku serta rambu-rambu aturan penggunaan perpustakaan
14. Efisien. Menurut pustakawan bahwa efisiensi selalu diterapkan demi menjaga kepuasan dan mencegah timbulnya masalah, hal ini ditunjukkan dengan adanya upaya yang dibangun untuk meningkatkan minat baca peserta didik dengan mengajukan penambahan buku literature yang sesuai dengan kebutuhan pengguna perpustakaan.
15. Ekonomis. Menurut pustakawan biaya pendaftaran anggota perpustakaan tidak memberatkan pengguna perpustakaan karena biaya pendaftaran sudah termasuk didalam daftar ulang pertama dan biaya denda perpustakaan hanya sebesar Rp. 500 setiap buku yang dipinjam.⁴⁹

Berdasarkan wawancara dengan kepala staf tata usaha dan beberapa siswa , dapat diketahui lebih mendalam tentang manajemen layanan perpustakaan dengan mengacu kepada kriteria pelayanan perpustakaan yang baik menurut standar lembaga administrasi Negara sebagai berikut:

1. Kesederhanaan. Menurut kepala staf tata usaha MA Al-Hikmah Bandar Lampung mengatakan bahwa tata cara pelaksanaan yang

⁴⁹Anita Kartika, Petugas Perpustakaan MA Al-Hikmah Bandar Lampung

diselenggarakan petugas perpustakaan sangat mudah dipahami, dan juga tidak memerlukan waktu lama dalam melayani setiap pengguna perpustakaan. sama halnya yang disampaikan oleh siswa bahwa layanan yang diberlakukan oleh pustakawan diselenggarakan dengan cepat dan tidak berbelit-belit.

2. Reliabilitas. Menurut kepala staf tata usaha setiap informasi yang diberikan selalu sesuai dengan yang dibutuhkan oleh pelanggan perpustakaan. Dan apabila informasi mengenai literature yang dibutuhkan tidak ada diperpustakaan, maka buku tersebut akan dimasukkan kedalam daftar pengadaan buku di tahun ajaran baru, siswa mengatakan bahwa ketepatan informasi yang diberikan kepada pengguna sejauh ini baik, sebab selalu sesuai yang diberikan petugas perpustakaan dengan yang diminta pengguna perpustakaan.
3. Tanggung jawab dari petugas perpustakaan, sangat sesuai dengan harapan, setiap teknis kesalahan selalu ditanggapi dengan positif dengan selalu memperhatikan rambu-rambu aturan yang berlaku di perpustakaan. berdasarkan wawancara kepada siswa bahwa pelayanan perpustakaan selalu dibuka tepat waktu dan terkadang lebih awal dari waktu yang telah ditentukan, petugas juga menghubungi pengguna apabila sudah ada pelanggaran peraturan seperti buku yang telat dikembalikan.

4. Kecakapan para petugas perpustakaan, sangat baik dilaksanakan, walaupun studi pendidikan tidak sesuai dengan profesi yang dijalankan. Menurut siswa pun kecakapan petugas sudah menguasai ketrampilan dan pengetahuan tentang perpustakaan.
5. Pendekatan kepada pelanggan juga diupayakan selalu untuk menopang jalinan komunikasi antara pustakawan dengan pemustaka dalam pemberian informasi. peserta didik mengatakan bahwa komunikasi yang terjalin lebih sering tatap muka ketimbang melalui handphone ataupun internet.
6. Keramahan hal ini juga sangat penting mengingat banyaknya karakter pengguna perpustakaan yang memiliki sikap dan sifat yang berbeda, akan tetapi hal ini telah terlaksanan dengan cukup baik, dikarenakan kepiawaian petugas dalam melayani pemustaka. Keramahan menurut siswa pustakawan selalu dengan ramah dan sabar menghadapi kami dan bahkan diselingi dengan canda dan tawa untuk mencairkan suasana.
7. Keterbukaan. Hal ini juga diterapkan sangat baik, sebab para peustaka dapat mengetahui informasi yang dibutuhkan oleh para pengunjung tanpa harus ada yang ditutupi kepada pihak pengguna perpustakaan. Keterbukaan menurut siswa dapat diperoleh dengan seluas-luasnya oleh pengguna perpustakaan tentang program, jumlah buku dll

8. Komunikasi antar petugas dan pengguna, terjalin dengan sangat baik, sebab informasi yang dibutuhkan oleh pengguna perpustakaan selalu diberikan secara jelas dan tidak bersifat untuk membohongi dan mengecewakan pengguna perpustakaan, berikut hasil wawancara dengan siswa bahwa informasi yang diberikan selalu dengan bahasa yang mudah dipahami dan tidak bertele-tele
9. Kredibilitas yang terjalin antara petugas dengan pengguna cukup baik karena didukung dengan pelayanan yang bersifat saling percaya antar petugas dan pengguna perpustakaan.
10. Kejelasan dan kepastian. Hal ini diterapkan saat masa orientasi siswa, pada saat itu petugas memberikan informasi terkait rincian biaya dan tata cara penggunaan perpustakaan dan untuk kunjungan pertama murid baru akan dijelaskan secara kelompok maupun personal diruanagn perpustakaan. Siswa pun mengatakan demikian bahwasanya mereka sudah dikasih tau mengenai tata cara dan riancian biaya yang terkait langsung dengan perpustakaan sejak awal meraka masuk.
11. Keamanan, dalam hal ini terlaksanan cukup baik karena dalam hal keamanan penting tentang bahaya yang akan ditimbulkan jika pengguna tidak sesuai dengan prosedur/tata cara penggunaan perpustakaan. Hal yang sama pun dirasakan oleh siswa, kami merasa aman,nyaman secara menyeluruh baik dari sarana maupun prasarana.

12. Mengerti harapan pelanggan, hal ini cukup baik, sebab kebutuhan pengguna perpustakaan selalu diupayakan semaksimal mungkin oleh petugas perpustakaan demi tetap terjaganya ketergantungan dan hubungan antara petugas perpustakaan dan pengguna perpustakaan.
13. Kenyataan, terlaksana dengan baik. Hal ini dapat dibuktikan dengan adanya buku pengunjung dan daftar peminjaman buku serta kartu perpustakaan.
14. Efisiensi yang diterapkan sudah baik dengan adanya kemudahan terhadap masalah yang timbul dan pemecahan terhadap masalah yang ditimbulkan. Seperti pembayaran tentang kehilangan buku dan pembayaran denda yang melewati batas yang telah ditentukan.
15. Ekonomis, hal ini sudah sangat baik sebab biaya dari pembuatan dan denda yang dijatuhkan terhadap pengguna mengenai peminjaman buku yang melewati batas yang ditentukan dan kehilangan buku oleh pengguna perpustakaan tidak memberatkan pengguna perpustakaan.

B. Analisis Data

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara bahwa dapat diketahui lebih mendalam tentang manajemen layanan perpustakaan yang dilakukan oleh pustakawan MA Al-Hikmah Bandar Lampung dalam meningkatkan minat baca peserta didik, dengan mengacu kepada atandar administrasi Negara:

1. Kesederhanaan.

Berdasarkan hasil observasi diketahui bahwa tata cara pelaksanaan pelayanan perpustakaan yang diselenggarakan petugas perpustakaan sangat mudah dipahami, dan juga tidak memerlukan waktu lama dalam melayani setiap pengguna perpustakaan.

Menurut pustakawan mengatakan bahwa hal utama yang sangat diperlukan oleh pengguna perpustakaan adalah pelayanan yang terlaksana dengan cepat, tepat dan tanggap. Sehingga pengguna perpustakaan mendapat kepuasan dalam pelayanan yang diberi oleh pustakawan.

Dengan demikian dalam proses peminjaman atau penggunaan perpustakaan, pustakawan harus memberikan kemudahan dalam pelayanan terhadap penggunaan perpustakaan. Pengguna perpustakaan akan lebih sering berkunjung disebabkan tata cara pengguna perpustakaan yang mudah dipahami.

2. reliabilitas.

Berdasarkan Hasil Observasi Dan Wawancara Diketahui bahwa setiap informasi terkait dengan perpustakaan selalu diberikan sesuai dengan yang dibutuhkan oleh pengguna perpustakaan. Dan apabila informasi mengenai literature yang dibutuhkan tidak ada di perpustakaan, maka buku tersebut akan dimasukkan kedalam daftar pengadaan buku di tahun ajaran baru. Atau bahkan juga memberikan informasi yang didalamnya membahas sesuatu yang dibutuhkan oleh pengguna perpustakaan.

Hal tersebut dilakukan guna memberikan pelayanan semaksimal mungkin terhadap pengguna dengan informasi yang mampu disajikan semaksimal mungkin oleh pustakawan.

3. tanggung jawab dari pelayanan perpustakaan

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara diketahui bahwa tingkat tanggung jawab yang diberikan oleh pelayan perpustakaan (pustakawan) sangat tinggi, dan sangat sesuai dengan harapan. Hal ini diketahui dengan cepat dan tanggapnya dalam menangani kesalahan dengan positif dengan selalu memperhatikan rambu-rambu aturan yang berlaku di perpustakaan.

Hal ini dilakukan agar tidak menimbulkan rasa negative yang ditimbulkan oleh pengguna yang mengindikasikan bahwa pelayan perpustakaan selalu menyalahkan pengguna perpustakaan dan menjelekkan pribadi pengguna yang pada akhirnya pengguna enggan berkunjung kembali ke perpustakaan.

Kemudian apabila ditemukan kesalahan tentang perpustakaan maka pustakawan segera melakukan tindakan demi mencegah terjadinya kesalahan dalam melayani.

4. kecakapan para petugas pelayanan.

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara diketahui bahwa kecakapan para petugas perpustakaan sangat baik dilaksanakan. Hal ini didukung oleh studi

pendidikan yang sesuai dengan bidang profesi yang dijalankan oleh petugas perpustakaan. Sehingga pustakawan lebih memahami tehnik dala pengelolaan perpustakaan, pelayanan perpustakaan.

5. pendekatan kepada pelanggan dan kemudian kemudahan kontak antara pelanggan dan pustakawan.

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara diketahui bahwa pendekatan kepada pelanggan dan kemudahan kontak antara pelanggan dan petugas perpustakaan diupayakan selalu untuk menopang jalinan komunikasi antara pustakawan dan pemustaka dalam pemberian informasi. selain itu juga untuk membangun rasa saling keterbukaan yang akan menimbulkan saran dan masukan yang diberikan secara langsung oleh pengguna perpustakaan guna meningkatkan kualitas layanan dan perpustakaan agar dikunjungi dan selalu memperhatikan kebutuhan pelanggan.

Diketahui juga komunikasi yang selama ini dibangun antara pengguna dan petugas perpustakaan selalu terjalin dalam pertemuan, sangat jarang sekali terjadi dalam sebuah komunikasi melalui media elektronik seperti hp, computer dan telepon, sehingga mempercepat jalinan komunikasi yang secara aktif dibangun oleh keduanya.

6. keramahan

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara diketahui bahwa keramahan diterapkan sangat baik dikarenakan sangat penting mengingat lagi banyaknya karakter pengguna perpustakaan yang memiliki sifat dan sikap yang berbeda. Dengan

memahami berbagai macam karakter akan membuat petugas mampu menguasai keadaan perpustakaan disaat ada banyak pengguna perpustakaan.

Selain itu juga pendapat yang dikemukakan oleh pustakawan, mengatakan bahwa kesabaran dan perhatian serta persahabatan merupakan kunci dalam membangun keharmonisan, kemudian antusiasme merupakan bentuk tanda bahwa pengguna perpustakaan sangat merasa dihargai dengan diterapkannya keramahan.

7. keterbukaan

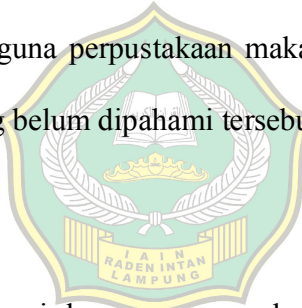
Berdarkan hasil wawancara bahwa keterbukaan yang diterapkan cukup baik. Hal ini ditunjukkan bahwa pemustaka dapat mengetahui informasi yang dibutuhkan oleh pengunjung tanpa harus ada yang dirahasiakan kepada pihak pengguna perpustakaan jika memiliki tujuan yang baik. Maka dari itu kunci dari pemberian informasi ini adalah agar mengetahui maksud dan tujuan dari pengguna perpustakaan. Jika informasi yang diminta digunakan dengan fungsi yang baik maka akan diberikan secara jelas dan tanpa ada yang dirahasiakan.

8. komunikasi antar petugas dan pengguna

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara diketahui bahwa komunikasi petugas dan pengguna terjalin cukup baik. Hal ini ditunjukkan dengan bukti bahwa informasi yang dibutuhkan pengguna perpustakaan selalu diupayakan oleh petugas untuk memberikan informasi yang jelas dan tidak bersifat membohongi dan sangat menghindari untuk mengecewakan pengguna.

Komunikasi yang disajikan dalam pemberian informasi juga menggunakan bahasa yang mudah dipahami dan dimengerti oleh pengguna perpustakaan, hal ini dilakukan demi memberikan kemudahan pemahaman kepada pengguna perpustakaan.

Kemudian juga informasi yang diberikan selalu dengan bahasa yang mudah dipahami dengan maksud agar tidak membuat semuanya terdengar rumit, sehingga komunikasi selalu terjaga baik dan apabila ditemukan ketidakpahaman karena keterbatasan pengetahuan pengguna perpustakaan maka pustakawan dengan senang hati memberikan informasi yang belum dipahami tersebut.



9. kredibilitas.

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara, kredibilitas yang terjalin antara petugas dan pengguna cukup baik karena didukung dengan pelayanan yang bersifat saling percaya antar petugas dan pengguna perpustakaan.

Hal ini timbul akibat adanya saling keterbukaan, pemberian kepercayaan secara penuh oleh pengguna perpustakaan dengan petugas perpustakaan dan sebaliknya petugas perpustakaan dengan pengguna perpustakaan.

Pustakawan memberikan kepercayaan penuh terhadap pengguna perpustakaan dengan tetap menerapkan aturan yang berlaku demi menjaga kepercayaan antar keduanya. Semisal dengan mencatat peminjaman buku secara majemuk dengan demikian keduanya saling membangun kepercayaan tanpa ada yang perlu dicurigai.

Dengan demikian rasa kepercayaan akan tumbuh dan terpuruk dengan komunikasi yang baik dan keterbukaan antar keduanya.

10. kejelasan dan kepastian.

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara diketahui bahwa kejelasan mengenai informasi dan prosedur peminjaman buku, serta jadwal pelayanan perpustakaan serta penjelasan mengenai aturan yang berlaku di perpustakaan dilaksanakan pada saat masa orientasi siswa, pada saat itu petugas memberikan informasi terkait perpustakaan.



11. keamanan

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara diketahui bahwa keamanan yang diterapkan di perpustakaan di MA Al-Hikmah Bandar Lampung terlaksana cukup baik karena dalam hal keamanan penting tentang bahaya yang akan timbul jika pengguna tidak sesuai dengan prosedur/tata cara pengguna perpustakaan.

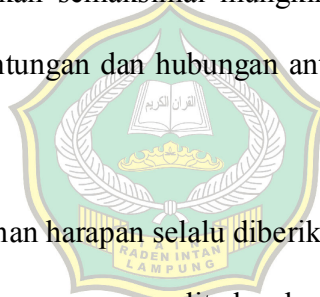
Keamanan juga menyangkut nyawa dan rasa nyaman, sebab jika sudah tidak ada penjaminan keamanan maka tidak ada yang bisa betah untuk berlama lama di dalam perpustakaan.,

Maka dari itu keadaan fisik dari sarana dan prasarana, buku, dan alat yang ada di dalam perpustakaan sebelum dipinjam atau dipakai, diperhatikan terlebih

dahulu oleh pengguna perpustakaan demi menjaga rasa aman dan nyaman terhadap pemakainya.

12. mengerti harapan pelanggan.

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara diketahui bahwa mengerti harapan pelanggan dilaksanakan dengan cukup baik, sebab hamper semua kebutuhan dari pengguna selalu diupayakan semaksimal mungkin oleh petugas perpustakaan demi tetap terjaganya ketergantungan dan hubungan antar petugas perpustakaan dan pengguna perpustakaan.



Pada dasarnya pemenuhan harapan selalu diberikan oleh petugas perpustakaan akan tetapi untuk harapan harapan yang sulit dan besar maka harus didiskusikan terlebih dahulu kepada kepala Madrasah demi meminta kebijakan.

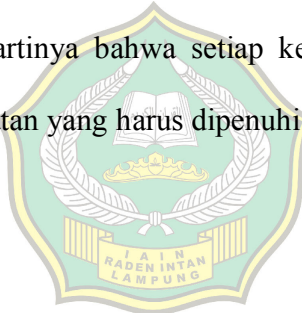
13. kenyataan.

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara dapat diketahui bahwa kenyataan yang meliputi bukti-bukti atau wujud nyata dari pelanggan terlaksana dengan cukup baik. Hal ini dapat dibuktikan dengan adanya buku pengunjung dan daftar peminjaman buku serta kartu perpustakaan. Dan setiap pengunjung selalu dilayani dengan cukup baik dengan menawarkan bantuan dengan tujuan untuk segera memecahkan masalah pengguna.

14. efisien

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara diketahui bahwa efisien yang diterapkan sudah baik dengan adanya kemudahan terhadap masalah yang timbul dan pemecahan terhadap masalah yang ditimbulkan seperti pembayaran tentang kehilangan buku dan pembayaran denda bagi pengguna yang terlambat mengembalikan buku setelah dipinjam.

Selain itu memperhatikan bentuk kerja yang memiliki hasil yang dapat dicapai dengan maksimal atau tidak, artinya bahwa setiap kegiatan yang akan dilakukan selalu mengacu kepada persyaratan yang harus dipenuhi dan dengan tujuan yang akan dicapai.



15. ekonomis

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara diketahui bahwa ekonomis yang diterapkan sudah sangat baik. Hal ini diperkuat dengan adanya bukti dari biaya pembuatan dan denda yang dijatuhkan terhadap pengguna mengenai peminjaman buku yang melewati batas yang ditentukan dan kehilangan buku oleh pengguna perpustakaan tidak memberatkan pengguna perpustakaan.

Menurut pustakawan biaya pendaftaran anggota perpustakaan tidak memberatkan pengguna perpustakaan karena biaya pendaftaran sudah termasuk didalam daftar ulang pertama dan biaya denda perpustakaan hanya sebesar Rp.500 setiap buku yang dipinjam

C. keadaan Sarana dan Prasarana

Table 6

Keadaan Sarana dan Prasarana Perpustakaan
di MA Al-Hikmah Bandar Lampung

No	Jenis barang	Jumlah	Keadaan	
			Baik	Rusak
1	Perpustakaan	1 buah	✓	
2	Meja petugas	1 buah	✓	
3	Meja baca	2 buah	✓	
4	Bangku petugas	1 buah	✓	
5	Bangku baca	2 buah	✓	
6	Lemari dokumen	5 buah	✓	
7	Computer	1 buah	✓	
8	Buku peminjam	2 buah	✓	
9	Buku pengunjung	2 buah	✓	
10	Buku fiksi	395	✓	
11	Buku non fiksi	1.287	✓	

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Setelah penulis menyajikan laporan penelitian dan mencoba menganalisa, dapat disimpulkan bahwa manajemen layanan perpustakaan di MA Al-hikmah Bandar Lampung sudah dijalankan dengan cukup baik dan juga sudah menerapkan standar layanan yang baik berdasarkan standar pelayanan administrasi Negara. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa manajemen layanan perpustakaan dapat meningkatkan optimalisasi layanan kepada peserta didik, guru staf tata usaha dll. dengan cara menerapkan kesederhanaan layanan, reliabilitas, tanggung jawab dari para petugas layanan, kecakapan para petugas pelayanan, pendekatan kepada pelanggan dan kemudahan kontak antara pelanggan dengan petugas, keramahan keterbukaan, kredibilitas, kejelasan dan kepastian, keamanan, mengerti harapan pelanggan, kenyataan, efisien dan ekonomis. Selain itu juga dengan manajemen layanan perpustakaan yang baik, dapat menimbulkan dampak yang baik terhadap pengguna perpustakaan, seperti dapat memotivasi teman supaya giat membaca buku, meningkatkan pengetahuan akan materi pelajaran, memudahkan menyelesaikan tugas dari guru, dll.

B. Saran-Saran

Sehubungan dengan penelitian maka penulis mencoba memberikan saran ke berbagai pihak:

1. kepada guru-guru agar lebih rajin lagi berkunjung ke perpustakaan karena demikian bisa menarik murid untuk mengikuti jejak sang guru.
2. kepada petugas perpustakaan untuk lebih meningkatkan lagi kualitas pelayanan demi memacu minat baca dengan cara mengadakan penyelenggaraan jam cerita, dan juga mengadarkan pameran buku-buku baru ke kelas-kelas baik dari kelas X-XI-XII.
3. kepada petugas perpustakaan untuk menyelaraskan lagi layanan komunikasi kepada siswa, agar setiap siswa yang mengunjungi perpustakaan bisa merasakan layanan komunikasi kepada pengguna.
3. Kepada Peserta Didik untuk lebih giat lagi memupuk kegiatan membaca dan lebih mengoptimalkan lagi dalam mengguna perpustakaan demi meningkatkan prestasi belajar.

DAFTAR PUSTAKA

Abdul Gafur, *Disain instruksional: langkah sistematis penyusunan pola dasar kegiatan belajar mengajar*, Solo: Tiga Serangkai, 1994.

Abdul Hadis, *Psikologi Dalam Pendidikan*, Yogyakarta: Diva, 2006.

Abdul Majid, *Perencanaan Pembelajaran*, Bandung: Remaja Rosdakarya, 2007.

Ali Mustafa, Dr. Hanun Asrohah. M. Ag. *Bahan Ajar Perencanaan Pembelajaran*, Kompertais IV Press. Surabaya, 2010.



Arief S Sadiman, dkk, *Media Pendidikan Pengertian, Pengembangan dan Pemanfaatannya*, Jakarta: PT Raja Grafindo Persada. 2003.

Daryanto, *Media Pembelajaran Peranannya Sangat Penting dalam Mencapai Tujuan Pembelajaran*, Yogyakarta: Gava Media, 2010.

Depag RI, *Pedoman Manajemen Berbasis Madrasah*, Jakarta:Depag, 2005.

Depag RI Ditjen Kelembagaan Agama Islam, *Kurikulum 2004 ; Pedoman Khusus Fiqih MTs*, Jakarta, 2004.

Departemen Agama RI, *Kurikulum 2004 Standar Kompetensi MTs*, Jakarta : Depag, 2004.

Diknas, *Sosialisasi KTSP Diknas*, 2008.

Hasbi Ash Shiddieqy, *Pengantar Ilmu Fiqh*, Jakarta : Bulan Bintang, 1987.

I Nyoman Sudana Dedeng, *Ilmu Perngajaran Taksonomi Variabel*, Jakarta : Depdikbud Dirjen Perguruan Tinggi Proyek Pengembangan Lembaga Pendidikan Tenaga Kependidikan, 1989.

Jeanne Ellies Ormord, *psikologi pendidikan*, Jakarta: Erlangga, 2002.

Kementerian Agama RI, *Al-Qur'an Terjamah dan Tajwid*, Bandung: Sygma Examedia Arkanleema, 2014.

Muhaimin. *Modul Wawasan Tentang Pengembangan Bahan Ajar*. Bab V. Malang: LKP2-I, 25 mei 2008.

Nasrudin Razak, *Dienul Islam*, Bandung: Al-Ma'arif, 1985.

Nana sudjana, *Penilaian Hasil Proses Belajar Mengajar*, Bandung: Remaja Rosdakarya, 2009.

Oemar Hamalik, *Proses Belajar Mengajar*, Bandung: Bumi Aksara, 2006.

Purwanto, *Evaluasi Hasil Belajar*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar. 2014.

Riduawan, *Metode dan Teknik Menyusun Tesis*, Bandung: ALFA BETA, cet. 9, 2013.

Sadiman Arif Sukardi, *Beberapa Aspek Pengembangan Sumber Belajar*, Jakarta: Mendiayatama Sarana Prakasa, 1998.

Sebagaimana Permen No 19 Tahun 2005 tentang Standar Nasional Pendidikan, pasal 19 ayat 1.

Steenbrink, *Pesantren Madrasah dan Sekolah pendidikan Islam dalam Kurun Modern*, Jakarta: LP3ES, 1994.

Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, Bandung: CV. Alfabeta, 2011.

Undang-undang RI No. 20 Tahun 2003 Tentang Sistem Pendidikan Nasional

Anonim, <http://PUSTAKA.KTI.htm> diakses tanggal 1 mei 2014.



<http://akhmadsudrajat.wordpress.com/2008/01/24/download-pengembangan-bahan-ajar>

Made Nuryadi, [http:// made82math /27 Oktober 2013.html](http://made82math/27%20Oktober%202013.html) diakses tanggal 2 mei 2014.

Ridholloh , <http://ridholloh.wordpress.com/2012/10/31/hakikat-fiqih/html> diakses tanggal 3 mei 2014.

Riyanti, [http: //HAKIKAT PEMBELAJARAN MT s noocomririyaniti. blogspot](http://HAKIKAT%20PEMBELAJARAN%20MT%20s%20noocomririyaniti.blogspot). Diakses tanggal 12 mei 2014.





**KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI RADEN INTAN
LAMPUNG
FAKULTAS TARBIYAH DAN KEGURUAN**

Alamat : Jl. Let.Kol.H. Endro Suratmin 1 Suka Rame, Bandar Lampung Telp: (0721) 703260

KARTU KONSULTASI

Nama : AGUS SETIAWAN
Npm : 1311030094
Fakultas/Jurusan : Tarbiyah / Pendidikan Matematika
Pembimbing I : Dr. H. Ainal Ghani, M.Ag
Pembimbing II : Dr.H. Subandi, M.m
Judul Skripsi : Manajemen Layanan Perpustakaan di MA Al-Hikmah
Bandar Lampung

No	Tanggal Konsultasi	Masalah yang dikonsultasikan	Paraf Pembimbing	
			I	II
1	16 Januari 2017	Pengajuan Proposal	
2	20 Januari 2017	Perbaikan Proposal	
3	02 Maret 2017	Acc Proposal
4	03 Maret 2017	Seminar Proposal	
5	08 April 2017	Pengajuan Bab I-III	
6	10 April 2017	Acc Bab I-III	
7	11 April 2017	Acc Bab I-III	
8	15 Mei 2017	Pengajuan Bab I-V	
9	19 Mei 2017	Pengajuan Bab I-V	
10	23 Mei 2017	Perbaikan Bab I-V	
11	29 Mei 2017	Acc- Bab I-V	
12	29 Mei 2017	Acc- Bab I-V	

Pembimbing I

Dr. H. Ainal Ghani, M.Ag
NIP. 197211072002100

Bandarlampung, Mei 2017
Pembimbing II

Dr.H, Subandi M.m
NIP. 196308081993121002

Lampiran: Foto Wawancara Dengan Kepala tata usaha MA Al-Hikmah bandar lampung





Lampiran foto wawancara dengan pustakawan





Lampiran wawancara dengan siswa









Lampiran ruangan perpustakaan



IRADEN INTAN
LAMPUNG



Lampiran: Foto Wawancara Dengan Guru MTs Hasanuddin Bandar Lampung





