

**PENGELOLAAN PERPUSTAKAAN DALAM
MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN
BAGI SISWA SMA NEGERI 15
BANDAR LAMPUNG**

SKRIPSI

Diajukan untuk Melengkapi dan Memenuhi Syarat-syarat guna
Memperoleh Gelar Sarjana Ilmu Perpustakaan dan Informasi Islam
(S.IP)

Oleh :
Nama. Rizky Amaliah
NPM. 1961010020



Program Studi Ilmu Perpustakaan Dan Informasi Islam

**FAKULTAS ADAB
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI RADEN INTAN
LAMPUNG
1445 H/2024 M**

**PENGELOLAAN PERPUSTAKAAN DALAM
MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN
BAGI SISWA SMA NEGERI 15
BANDAR LAMPUNG**

SKRIPSI

Diajukan untuk Melengkapi dan Memenuhi Syarat-syarat guna
Memperoleh Gelar Sarjana Ilmu Perpustakaan dan Informasi Islam
(S.IP)

Oleh :
Nama. Rizky Amaliah
NPM. 1961010020

Program Studi Ilmu Perpustakaan Dan Informasi Islam

Pembimbing I : Dr.H. Nadirsah Hawari, Lc., MA
Pembimbing II : Reza Nawafella Alya Parangu, M. Hum

FAKULTAS ADAB
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI RADEN INTAN
LAMPUNG
1445 H/2024 M

ABSTRAK

Skripsi ini membahas tentang Pengelolaan Perpustakaan dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan bagi Siswa SMA Negeri 15 Bandar Lampung . Pokok masalah dalam penelitian ini adalah, bagaimana Bentuk Layanan Pengelolaan Perpustakaan SMA Negeri 15 Bandar Lampung, bagaimana Kualitas Pelayanan Perpustakaan SMA Negeri 15 Bandar Lampung. Tujuan dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui Bentuk Layanan Pengelolaan Perpustakaan SMA Negeri 15 Bandar Lampung. Untuk mengetahui Kualitas Pelayanan Perpustakaan SMA Negeri 15 Bandar Lampung. Metode penelitian yang digunakan adalah penelitian kualitatif jenisnya deskriptif, yaitu memberikan gambaran atau informasi tentang masalah yang diteliti, selanjutnya teknik pengumpulan data diantaranya menggunakan observasi, wawancara, dan dokumentasi. Sedangkan teknik analisis data yang digunakan adalah reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

Hasil dari Penelitian ini menunjukkan bahwa Pengelolaan Perpustakaan SMA Negeri 15 Bandar Lampung, ada 2 cara Pengelolaan Perpustakaan SMA Negeri 15 Bandar Lampung yaitu; Manual dan Digital. Untuk bentuk-bentuk layanan pengelolaan perpustakaan yaitu; seleksi, inventaris, ada 2 bagian yaitu; *pertama*, pemberian nomor inventaris, dan *kedua*, pemberian cap perpustakaan. selanjutnya katalogisasi, klasifikasi, kelengkapan koleksi buku terdiri dari; *pertama*, pembuatan label buku; *kedua*, slip tanggal kembali, dan *ketiga*, kartu katalog. dan terakhir shelving. Dalam kualitas pelayanan Prima perpustakaan bahwa memiliki faktor-faktor yaitu; kemampuan (*Ability*), sikap (*attitudi*), penampilan (*appearance*), perhatian (*attention*), tindakan (*action*), dan tanggungjawab (*accountability*). Dalam pelayanan perpustakaan bahwa memiliki macam-macam sistem pelayanan perpustakaan yaitu; pelayanan terbuka (*Open Acces*) dan pelayanan tertutup (*Closed Access*).

Kata kunci: Pengelolaan Perpustakaan, Bentuk Layanan, Kualitas Pelayanan.

PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Rizky Amaliah
NPM : 1961010020
Jurusan/Prodi : Ilmu Perpustakaan Dan Informasi Islam
Fakultas : Adab

Menyatakan bahwa skripsi yang berjudul **“Pengelolaan Perpustakaan dalam Meingkatkan Kualitas Pelayanan bagi Siswa SMA Negeri 15 Bandar Lampung”** adalah benar-benar karya hasil menyusun sendiri, bukan duplikasi ataupun saduran dari karya orang lain kecuali pada bagian yang telah ditunjuk dan disebut dalam *footnote* atau daftar pustaka. Apabila di lain waktu terbukti adanya penyimpangan dalam karya ini, maka tanggung jawab sepenuhnya ada pada penyusun.

Demikian surat pernyataan ini saya agar dapat dimaklumi.

Bandar Lampung, Februari 2024
Penulis,



Rizky Amaliah
NPM. 1961010020



**KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
RADEN INTAN LAMPUNG
FAKULTAS ADAB**

Jl. Letkol H. Endro Suratmin Sukarame Bandar Lampung, Telp (0721)703289

PERSETUJUAN

Judul Skripsi: Pengelolaan Perpustakaan dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan bagi Siswa Sma Negeri 15 Bandar Lampung

Nama : Rizky Amaliah

NPM : 1961010020

Prodi : Ilmu Perpustakaan dan Informasi Islam

Fakultas : Adab

MENYETUJUI

Telah dimunaqosyahkan dan dipertahankan dalam Sidang Munaqosyah Fakultas Adab UIN Raden Intan Lampung

Pembimbing I

Pembimbing II

Dr. Nadirsah Hawari, Lc., MA

NIP. 197406282008011013

Reza Nawafella Alya Parangu, M.Hum

NIP.199507042022032001

Mengetahui,

Ketua Program Studi Ilmu Perpustakaan dan Informasi Islam

Eni Amaliah, S.Ag.,SS.,M.Ag

NIP. 197005121998032002



**KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
RADEN INTAN LAMPUNG
FAKULTAS ADAB**

Jl. Letkol. H. Suraimin Sukarame I Bandar Lampung Telp (0721)703260

PENGESAHAN

Skripsi dengan judul : **Pengelolaan Perpustakaan dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan bagi Siswa SMA Negeri 15 Bandar Lampung** disusun oleh: **Rizky Amaliah, NPM: 1961010020**, Program Studi Ilmu Perpustakaan dan Informasi Islam. Telah diujikan dalam Sidang Munaqasyah Fakultas Adab UIN Raden Intan Lampung pada Hari/Tanggal : **Selasa, 13 Februari 2024.**

TIM PENGUJI

Ketua : **Dr. Ahmad Bukhari Muslim, Lc. MA** 

Sekretaris : **Irva Yunita, S.Hum, M.IP** 

Penguji Utama : **Eni Amaliah, S.Ag, SS, M.Ag** 

Penguji Pendamping I : **Dr. Nadirsah Hawari, Lc. MA** 

Penguji Pendamping II : **Reza Nawafella Alya Parangu, M.Hum** 



**Mengetahui
Dekan Fakultas Adab**

Dr.H.Ahmad Bukhari Muslim,Lc.MA

NIP. 197005121998032002

MOTTO

فَتَعَلَىٰ اللَّهُ الْمَلِكُ الْحَقُّ ۖ وَلَا تَعْجَلْ بِالْقُرْآنِ مِنْ قَبْلِ أَنْ يُقْضَىٰ إِلَيْكَ وَحْيُهُ ۗ
وَقُلْ رَبِّ زِدْنِي عِلْمًا

“Maka Maha Tinggi Allah Raja Yang sebenar-benarnya, dan janganlah kamu tergesa-gesa membaca Al qur'an sebelum disempurnakan mewahyukannya kepadamu, dan katakanlah: "Ya Tuhanku, tambahkanlah kepadaku ilmu pengetahuan."

(Q.S Thahaa ayat [114] : 16)



PERSEMBAHAN

Dengan segala kerendahan hati, skripsi ini kupersembahkan kepada orang-orang yang kusayangi dan selalu memberikan dukungan selama ini. Maka skripsi ini kupersembahkan sebagai tanda terimakasih tak terhingga kepada;

1. Kedua orang tuaku tercinta, Bapak Asmadi dan Ibu Hasdiana, dengan jiwa besar yang telah menunggu selesainya studi ini dengan do'a dan kasih sayang kalian berdua yang telah membimbing saya untuk sukses dalam studi serta mendidikku dengan penuh kasih sayang dan sabar kepada saya.
2. Adikku tercinta, Della Fitriyanti, Dea Nabila Aura, dan Putri Ageza Maharani yang selalu memberikan dukungan dan memberi support dalam kebersamaan.
3. Kepada Pakngah saya Rebudin dan Makngah saya Misriah tercinta, yang telah memberikan dukungan, motivasi agar dapat menyelesaikan pendidikan ini.
4. Teruntuk kekasihku Yusri Aldiansyah tercinta, terimakasih telah memberikan support dan semangat dalam hal apapun, dan kamu orang baik yang telah aku temukan hingga saat ini.
5. Teruntuk temanku Siti Mutmainah dan Indah Silvia yang aku sayangi, terimakasih telah membantu aku yang selalu memberikan semangat dalam hal apapun, dan kamu baik tanpa pamrih.
6. Almamater tercinta, Fakultas Adab Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung yang telah memberikan banyak ilmu pengetahuan dan proses pembelajaran yang luar biasa.

RIWAYAT HIDUP

Penyusun skripsi ini bernama lengkap Rizky Amaliah, Dilahirkan di Bandar Lampung pada tanggal 20 Juni 2001, yang merupakan anak pertama dari empat bersaudara, dari pasangan Bapak Asmadi Lahir di Kota Bumi, 15 Maret 1973 dan Ibu Hasdiana Lahir di Tanjung Iman, 18 April 1977 . Pendidikan pertama di TK Al-Amanah dan selesai tahun 2007, SD Negeri 2 Tanjung Senang Bandar Lampung selesai tahun 2013, kemudian melanjutkan pendidikan SMP Negeri 19 Bandar Lampung selesai tahun 2016, SMA Negeri 15 Bandar Lampung selesai tahun 2019, dan menempuh pendidikan tingkat perguruan tinggi pada Fakultas Adab Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung dimulai pada semester 1 Tahun Akademik 2019/2020.

Selama menjadi mahasiswa, saya aktif diberbagai kegiatan-kegiatan mengikuti seminar/webinar di Fakultas Adab UIN Raden Intan Lampung dan pernah mengikuti organisasi dalam kepengurusan anggota DEMA Fakultas Adab Tahun 2022-2023.

Bandar Lampung, Februari 2024

Rizky Amaliah

NPM. 1961010020

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Assalamu'alaikum Warrahmatullahi Wabarrakatuh

Dengan menyebut nama Allah yang Maha Pengasih dan Maha Penyayang. Tiada kata yang paling indah selain ucapan puji syukur atas segala rahmat dan karunia Allah SWT. Sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana Ilmu Perpustakaan dan Informasi Islam di Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung. Sholawat serta salam semoga tercurah kepada junjungan kita semua Nabi Muhammad SAW, keluarga dan para sahabatnya, dan orang-orang yang selalu berjuang di jalan Allah SWT sehingga penulis termotivasi dalam menyelesaikan skripsi ini sebagai bagian dari Menuntut Ilmu.

Selama penyusunan skripsi ini, tidak sedikit kesulitan dan hambatan yang dialami oleh penulis, baik menyangkut waktu, pengumpulan data, biaya maupun lainnya. Namun hidayah dan innayah dan bantuan dari berbagai pihak, maka segala kesulitan dan hambatan itu dapat diatasi sebaik-baiknya sehingga skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik. Khususnya kepada Bapak tercinta Asmadi dan Ibu Hasdiana atas segala bantuan baik moril maupun materil serta doanya yang tak henti-henti. Semoga Allah SWT senantiasa Melimpahkan kesehatan dan keselamatan bagi mereka berdua. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini perkenankanlah penulis mengucapkan terimakasih kepada;

1. Bapak Prof. H. Wan Jamaluddin Z., M.Ag., Ph. D selaku rektor Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung.
2. Bapak Dr.H. Ahmad Bukhari Muslim, Lc., MA selaku Dekan Fakultas Adab Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung.
3. Miss Eni Amaliah, S.Ag., SS., M.Ag selaku Ketua Program Studi Ilmu Perpustakaan dan Informasi Islam Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung.
4. Miss Irva Yunita, S.Hum., M.IP selaku Sekretaris Program Studi Ilmu Perpustakaan dan Informasi Islam.

5. Bapak Nadirsah Hawari, Lc., MA selaku Pembimbing I yang telah membimbing saya serta memberikan pengarahan, nasehat dan dapat menyelesaikan skripsi ini.
6. Miss Reza Nawafella Alya Parangu, M.Hum selaku pembimbing II yang telah banyak meluangkan waktunya untuk memberikan bimbingan, petunjuk, motivasi hingga selesainya skripsi ini.
7. Bapak dan Ibu dosen Fakultas Adab Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung dengan segala ketulusan membimbing dan membantu selama perkuliahan sehingga memperluas wawasan ilmu pengetahuan dan proses pembelajaran penulis.
8. Seluruh staff Akademik administrasi Fakultas Adab Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung.
9. Kepala Perpustakaan Pusat dan Pengelola Perpustakaan Pusat UIN Raden Intan Lampung yang telah menyediakan buku-buku serta memberikan referensi atau sumber literatur yang dibutuhkan penulis.
10. Kepala Perpustakaan SMA Negeri 15 Bandar Lampung dan Pengelola Perpustakaan SMA Negeri 15 Bandar Lampung beserta seluruh pegawai dan staffnya, khususnya kepada informan yang telah meluangkan waktunya untuk membantu selama proses penelitian dan penyelesaian skripsi ini.
11. Kedua orang tuaku tercinta, Bapak Asmadi dan Ibu Hasdiana, dengan jiwa besar yang telah menunggu selesainya studi ini dengan do'a dan kasih sayang kalian berdua yang telah membimbing saya untuk sukses dalam studi serta mendidiku dengan penuh kasih sayang dan sabar kepada saya.
12. Adikku tercinta, Della Fitriyanti, Dea Nabila Aura, dan Putri Ageza Maharani yang selalu memberikan dukungan dan memberi support dalam kebersamaan.
13. Kepada Pakngah saya Rebudin dan Makngah saya Misriah tercinta, yang telah memberikan dukungan, motivasi agar dapat menyelesaikan pendidikan ini.
14. Teruntuk kekasihku Yusri Aldiansyah tercinta, terimakasih telah memberikan support dan semangat dalam hal apapun, dan kamu orang baik yang telah aku temukan hingga saat ini.

15. Teruntuk temanku Siti Mutmainah dan Indah Silvia yang aku sayangi, terimakasih telah membantu aku yang selalu memberikan semangat dalam hal apapun, dan kamu baik tanpa pamrih.
16. Kawan-kawan seperjuanganku angkatan 2019 Program Studi Ilmu Perpustakaan dan Informasi Islam yang saling memberikan motivasi dan dukungan demi kemajuan bersama.
17. Serta semua pihak baik secara langsung maupun tidak langsung yang telah membantu, mendukung, serta menyemangati peneliti xi dalam penyusunan Skripsi ini yang tidak dapat peneliti sebutkan satu persatu.
18. Almamater tercinta, Fakultas Adab Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung yang telah memberikan banyak ilmu pengetahuan dan proses pembelajaran yang luar biasa.

Bandar Lampung, Februari 2024

Rizky Amaliah
NPM. 1961010020

DAFTAR ISI

| | |
|----------------------------------|-------------|
| HALAMAN JUDUL | i |
| ABSTRAK | ii |
| SURAT PERNYATAAN | iii |
| HALAMAN PERSETUJUAN | iv |
| HALAMAN PENGESAHAN | v |
| MOTTO | vi |
| PERSEMBAHAN | vii |
| RIWAYAT HIDUP | viii |
| KATA PENGANTAR | ix |
| DAFTAR ISI | xii |
| DAFTAR GAMBAR | xv |
| DAFTAR LAMPIRAN | xvi |

| | |
|--|----------|
| BAB I PENDAHULUAN | 1 |
| A. Penegasan Judul | 1 |
| B. Latar Belakang Masalah | 2 |
| C. Fokus dan Subfokus Penelitian | 9 |
| D. Rumusan Masalah | 10 |
| E. Tujuan Penelitian | 10 |
| F. Manfaat Penelitian | 10 |
| G. Kajian penelitian dahulu yang relevan | 11 |
| H. Metode Penelitian..... | 14 |
| 1. Jenis Penelitian..... | 14 |
| 2. Lokasi Penelitian dan Waktu Penelitian..... | 14 |
| 3. Sumber Data..... | 14 |
| 4. Teknik Pengumpulan Data..... | 15 |
| 5 Teknik Analisis Data..... | 17 |
| 6. Triangulasi Data | 19 |
| I. Sistematika Penulisan..... | 19 |

| | |
|---|-----------|
| BAB II PENGELOLAAN PERPUSTAKAAN dan KUALITAS PELAYANAN | 21 |
| A. Pengelolaan Perpustakaan | 21 |
| 1. Pengertian Pengelolaan Perpustakaan | 21 |
| 2. Bentuk-Bentuk Pengelolaan Perpustakaan | 23 |
| B. Kualitas Pelayanan | 29 |
| 1. Pengertian Kualitas Pelayanan Perpustakaan | 29 |
| 2. Dimensi Kualitas Pelayanan Perpustakaan..... | 34 |
| 3. Hakikat Layanan Perpustakaan..... | 35 |

| | |
|--|----|
| C. Pelayanan Perpustakaan | 36 |
| 1. Pengertian Pelayanan Perpustakaan..... | 36 |
| 2. Faktor-Faktor Pelayanan Perpustakaan..... | 37 |
| 3. Macam-Macam Sistem Pelayanan Perpustakaan..... | 39 |
| D. Siswa SMA Negeri 15 bandar Lampung..... | 39 |
| 1. Pengertian Siswa SMA Negeri 15 Bandar Lampung | 39 |
| 2. Pendekatan Siswa SMA Negeri 15 Bandar Lampung | 40 |

BAB III SMA NEGERI 15 BANDAR LAMPUNG DAN PELAYANAN PERPUSTAKAAN 43

| | |
|--|----|
| A. Gambaran Umum Objek | 43 |
| 1. Sejarah Singkat Perpustakaan SMA Negeri 15 Bandar Lampung | 43 |
| 2. Visi dan Misi Perpustakaan SMA Negeri 15 Bandar Lampung | 44 |
| 3. Kode Etik Layanan Perpustakaan SMA Negeri 15 Bandar Lampung | 44 |
| 4. Sistem Pelayanan Perpustakaan SMA Negeri 15 Bandar Lampung | 45 |
| 5. Peraturan Perpustakaan SMA Negeri 15 Bandar Lampung | 45 |
| 6. Tata Tertib Perpustakaan SMA Negeri 15 Bandar Lampung | 46 |
| B. Penyajian Fakta dan Data Penelitian | 46 |
| 1. Sarana dan Prasarana Perpustakaan SMA Negeri 15 Bandar Lampung | 46 |
| 2. Koleksi Bahan Pustaka Perpustakaan SMA Negeri 15 Bandar Lampung | 47 |
| 3. Jumlah Siswa SMA Negeri 15 Bandar Lampung | 48 |
| 4. Layanan Perpustakaan SMA Negeri 15 Bandar Lampung | 48 |

BAB IV KUALITAS LAYANAN PERPUSTAKAAN SMA NEGERI 15 BANDAR LAMPUNG..... 53

| | |
|---|----|
| A. Pengelolaan Perpustakaan SMA Negeri 15 Bandar Lampung..... | 53 |
| B. Bentuk-Bentuk Pengelolaan Perpustakaan | 54 |
| C. Pelayanan Perpustakaan SMA Negeri 15 Bandar Lampung | 59 |

| | |
|--|-----------|
| D. Sistem Pelayanan Perpustakaan SMA Negeri 15 Bandar Lampung..... | 65 |
| BAB V PENUTUP | 67 |
| A. Simpulan | 67 |
| B. Rekomendasi | 68 |
| DAFTAR RUJUKAN | 71 |
| LAMPIRAN..... | 77 |



DAFTAR GAMBAR

| | |
|--|-----|
| Gambar 1.1 Wawancara Kepada Pustakawan | 98 |
| Gambar 1.2 Wawancara Kepada Pustakawan | 98 |
| Gambar 1.3 Wawancara Kepada Pustakawan | 99 |
| Gambar 1.4 Wawancara Kepada Pustakawan | 99 |
| Gambar 1.5 Wawancara Kepada Siswa..... | 100 |
| Gambar 1.6 Wawancara Kepada Siswa..... | 100 |
| Gambar 1.7 Komputer | 101 |
| Gambar 1.8 Siswa Menggunakan OPAC | 101 |
| Gambar 1.9 Koleksi Bahan Pustaka | 102 |
| Gambar 1.10 Koleksi Bahan Pustaka | 102 |
| Gambar 1.11 Koleksi Bahan Pustaka | 103 |
| Gambar 1.12 Skripsi dan Proposal | 103 |
| Gambar 1.13 Loker Siswa | 104 |
| Gambar 1.14 Smart Library..... | 104 |
| Gambar 1.15 Ruang Baca Siswa | 105 |
| Gambar 1.16 Ruang Baca..... | 105 |
| Gambar 1.17 Komputer..... | 106 |
| Gambar 1.18 Ruang Baca..... | 106 |
| Gambar 1.19 Ruang Baca Siswa | 107 |
| Gambar 1.20 Berdiskusi Bersama Siswa..... | 107 |
| Gambar 1.21 Koleksi Bahan Pustaka | 108 |
| Gambar 1.22 Photo Bersama Pustakawan..... | 108 |

DAFTAR LAMPIRAN

| | |
|--|----|
| Transkripsi Wawancara..... | 79 |
| Pedoman Wawancara | 84 |
| Daftar Informan..... | 86 |
| Surat Pengantar Penelitian..... | 88 |
| Surat Izin Penelitian | 89 |
| Nama Pustakawan Perpustakaan SMA Negeri 15 Bandar Lampung..... | 90 |
| Struktur Organisasi..... | 91 |
| Alur Peminjaman Bahan Pustaka..... | 92 |
| Alur Pengembalian Bahan Pustaka | 93 |
| Alur Perpustakaan | 94 |
| Jumlah Pengunjung Perpustakaan SMA Negeri 15 Bandar Lampung..... | 95 |
| Bukti Administrasi Perpustakaan Digital | 96 |
| Peraturan dan Tata Tertib Pengunjung Perpustakaan | 97 |
| Dokumentasi Hasil Penelitian | 98 |

BAB I

PENDAHULUAN

A. Penegasan Judul

Agar menghindari terjadinya kesalahpahaman dalam mengartikan maksud dari judul skripsi ini, maka dengan ini diuraikan secara rinci. Kata yang perlu ditegaskan dalam judul “ Pengelolaan Perpustakaan dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan bagi Siswa SMA Negeri 15 Bandar Lampung ”. Berikut ini akan di jelaskan istilah-istilah yang terkandung dalam judul skripsi ini, yaitu:

1. Pengelolaan Perpustakaan merupakan lembaga pengelola informasi yang mencakup tiga kegiatan utama yaitu menghimpun, mengolah dan memberdayakannya untuk dimanfaatkan oleh masyarakat pemakai. Saat ini, sebagian besar perpustakaan sekolah menengah atas telah mengelola secara baik apalagi professional. Oleh karena itu, ada 2 cara pengelolaan perpustakaan SMA Negeri 15 Bandar Lampung yaitu; Manual dan Digital. Manual dalam peminjaman buku, siswa masih menulis buku pengunjung/ buku besar bahwa bukti siswa mengunjungi perpustakaan, Digital siswa berkunjung ke perpustakaan lalu siswa menulis NIM siswa, sesampai sudah terdaftar pemustaka langsung menuju ke rak dalam mencari bahan pustaka yaitu aplikasi *slims bulian 9* dan dapat melihat koleksi-koleksi pustaka yang ada di handphone masing-masing siswa dan dapat membaca di *smart library* . terhadap pencapaian tujuan sekolah menengah atas.¹ Bentuk-bentuk layanan perpustakaan yang digunakan pada penelitian ini adalah menggunakan bentuk yang terdiri dari; seleksi, inventarisasi terdiri dari;

¹ Bagas Artana, “Upaya Mengoptimalkan Peran Perpustakaan Sekolah Melalui Pengelolaan Yang Profesional,” Jurnal Ilmiah Perpustakaan dan Informasi,’ no.1 (2019) : 6.

- a) pemberian nomor inventaris, b) pemberian cap perpustakaan; katalogisasi, klasifikasi, kelengkapan koleksi buku terdiri dari: a) pembuatan label buku, b) slip tanggal kembali, c) kartu katalog ; dan shelving.
2. Kualitas Pelayanan merupakan pelayanan perpustakaan yang semula dapat dilaksanakan secara langsung dan leluasa, harus dialihkan kepada berbagai alternatif. Tetapi kebijakan pemerintah saat ini sudah menerapkan belajar tatap muka di sekolah, sehingga perpustakaan pun aktif, kegiatan yang telah direncanakan jauh-jauh hari juga harus dipikirkan kembali oleh pihak-pihak yang bersangkutan dalam proses penyelenggaraannya.² Dalam hal ini penulis sendiri mengembangkan kualitas pelayanan berdasarkan pada tersebut, yaitu macam-macam sistem pelayanan perpustakaan yaitu; pelayanan terbuka (*Open Access*), pelayanan tertutup (*Closed Access*).³
3. SMA Negeri 15 Bandar Lampung adalah salah satu pendidikan dengan jenjang SMA di Labuhan Dalam, kecamatan tanjung senang, kota Bandar Lampung, Lampung. Dalam menjalankan kegiatannya, SMAN 15 Bandar Lampung berada di bawah naungan Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan merupakan objek penulis di dalam penelitian ini.

B. Latar Belakang Masalah

Perpustakaan dibentuk dengan tujuan untuk meningkatkan kecerdasan kehidupan bangsa melalui pengembangan dan pendayagunaan perpustakaan sebagai sumber informasi berupa karya tulis, karya cetak, dan karya rekam yang dikelola secara profesional dengan sistem baku guna memenuhi kebutuhan

² Dian Maisaroh, "Pelayanan Perpustakaan Dalam Perspektif Ilmiah (Studi Pada Perpustakaan IAIN Kerinci)," *Jurnal Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta*, (2022): 14.

³ Nina Rahmayanty, "Manajemen Kualitas Pelayanan Perpustakaan," *Jurnal Perpustakaan dan Informasi*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2010): 145.

pendidikan, penelitian, pelestarian, informasi, rekreasi para pemustaka. Perpustakaan sekolah merupakan bagian integral dari kegiatan pembelajaran dan berfungsi sebagai pusat sumber belajar untuk mendukung tercapainya tujuan pendidikan yang berkedudukan di sekolah.

Perpustakaan merupakan komponen di sekolah. Pustakawan dan siswa dapat meningkatkan proses belajar mengajar dengan buku-buku di perpustakaan. Seiring dengan perkembangan zaman, kehadiran perpustakaan sekolah tetap dirasa penting sebagai sumber informasi. Kehadiran perpustakaan sekolah diharapkan dapat meningkatkan kualitas pelayanan bagi siswa.

Perpustakaan sekolah sebagai salah satu sarana pendidikan penunjang kegiatan belajar siswa memegang peran yang sangat penting dalam memacu tercapainya tujuan pendidikan di sekolah atau madrasah. Lebih-lebih jika kita lihat perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi sekarang ini sedemikian pesatnya, maka peranan buku sebagai sumber informasi sangat kuat dan mutlak diperlukan di sekolah-sekolah. Darmono menjelaskan bahwa perpustakaan sekolah atau madrasah sebagai ilmu pengetahuan berperan sangat penting dalam meningkatkan kecerdasan dan meningkatkan pengetahuan para siswa.⁴

Lasa menjelaskan perpustakaan sebagai lembaga pendidikan dari lembaga informasi akan memiliki kerja yang baik apabila ditunjang dengan pengelolaan yang memadai. Dengan adanya sebuah pengelolaan, seluruh aktifitas lembaga akan mengarah pada upaya pencapaian tujuan yang telah ditetapkan, sehingga seluruh elemen dalam suatu lembaga tersebut akan berusaha memfungsikan dari menyesuaikan dengan ketentuan lembaga ataupun perpustakaan.⁵ Oleh sebab itu, perpustakaan sekolah atau madrasah harus benar-benar dapat dikelola dengan baik sesuai dengan manajemen pengelolaan perpustakaan sekolah,

⁴ Darmono, "Sekolah Pendekatan Aspek Manajemen dan TataKerja, jurnal of Islamic Education Management," (2020): 1. 1.

⁵ Lasa Hs., "Manajemen Perpustakaan," jurnal of Islamic Education Management, (2009): 1.

karena hal itu sangat penting bagi penyelenggaraan perpustakaan maupun sekolah.

Darmono menerangkan bahwa pengelolaan perpustakaan adalah kegiatan untuk mempersiapkan bahan pustaka dengan suatu sistem, agar mudah, cepat, dan akurat dalam mencari bahan pustaka yang diperlukan. Pengelolaan perpustakaan akan menentukan sejauh mana perpustakaan sekolah dapat berjalan dengan baik dan mendukung proses pembelajaran yang inovatif di sekolah. Pengelolaan perpustakaan diperlukan untuk mengetahui sebuah perpustakaan dapat berfungsi dengan baik, dan tata kelola perpustakaan banyak menentukan keberhasilan dari sebuah perpustakaan.⁶ Bahan pustaka, ruangan, dan perlengkapan lainnya juga berpengaruh dalam keberhasilan penyelenggaraan perpustakaan di sekolah, walaupun ruangnya yang tersedia lengkap semuanya tetapi kurang berguna apabila tidak ditata atau dikelola dengan baik, dan kebanyakan perpustakaan di sekolah sekarang ini dianggap hanya sebagai gudang buku, belum difungsikan secara optimal sebagai pusat sumber belajar. Dalam pengelolaan perpustakaan di sekolah sehari-hari perlu adanya satu orang atau lebih yang ditunjuk untuk mengelola perpustakaan dengan baik. Orang-orang yang ditunjuk harus memiliki tanggung jawab dalam manajemen dan kecakapan mengelola perpustakaan sekolah. Besar kecilnya hasil yang telah dicapai oleh adanya penyelenggaraan perpustakaan bergantung oleh pengelolanya, dan manajemen merupakan kendala utama dalam menyelenggarakan dan mengembangkan sebuah perpustakaan, karena sekolah menunjuk petugas yang tidak memiliki latar belakang kepustakawanan sehingga belum pawai dalam mengelola perpustakaan.

Keberadaan perpustakaan sekolah memiliki peran yang sangat penting dan strategis dalam peningkatan proses pembelajaran di sekolah. Perpustakaan sekolah sudah saatnya dikelola secara profesional oleh para pengelolanya (pustakawan

⁶ Darmono, "Perpustakaan Sekolah Pendekatan Aspek Manajemen dan Tata Kerja," *Jurnal of Islamic Education Management*, (2020) : 3.

sekolah) sehingga keberadaannya benar-benar dapat dirasakan manfaatnya oleh para pemustakanya.

Saat ini keberadaan perpustakaan sekolah belum dimanfaatkan secara optimal oleh para pemustakanya khususnya para siswa. Padahal, perpustakaan merupakan gudangnya berbagai informasi dan pengetahuan yang sangat penting diketahui dan dimanfaatkan oleh para siswa dalam upaya menunjang proses belajarnya. Prestasi siswa yang diraih salah satunya faktor pendukungnya adalah perpustakaan. Oleh karena itu perpustakaan sudah saatnya dikelola secara professional sehingga keberadaannya dimanfaatkan secara optimal oleh para pemakainya, khususnya para siswa.

Bertolak dari paparan di atas, maka berikut ini akan dibahas secara mendalam terkait dengan perpustakaan sekolah, hambatan dalam pemanfaatannya, optimalisasi peran perpustakaan sekolah dan pengelolaan perpustakaan sekolah yang profesional.⁷ Menyimpulkan bahwa keberhasilan perpustakaan sekolah dalam menyelenggarakan pelayanan sumber belajar yang baik memang lebih terfokus pada penataan dan pengelolaan kerjanya, akan tetapi dalam pelaksanaannya perpustakaan sekolah yang baik harus menyediakan layanan dan sarana yang memadai. Layanan yang idealnya ada dalam perpustakaan sekolah antara lain adalah gedung atau ruang perpustakaan, peralatan dan perlengkapan perpustakaan, tata ruang perpustakaan, koleksi bahan pustaka, tenaga pustakawan, pelayanan perpustakaan, tata tertib perpustakaan.⁸

Fasilitas yang disediakan perpustakaan SMA Negeri 15 Bandar Lampung yaitu; dalam peminjaman buku, pengembalian buku, ruang baca umum, pendaftaran anggota, ruang mushola, komputer untuk OPAC (*Online Public Acces Catalog*), wifi,

⁷ Bagas Artana, "Upaya Mengoptimalkan Peran Perpustakaan Sekolah Melalui Pengelolaan Yang Profesional," *Jurnal Ilmiah Perpustakaan dan Informasi*, no.1 (2019): 6.

⁸ Irma Suryani "Pengelolaan Perpustakaan Sekolah Sebagai Sumber Belajar Siswa Sekolah Dasar," *Jurnal Gentala Pendidikan Dasar*, Vol.2 No 2 Desember (2017): 292-309.

AC, meja dan kursi, lemari bahwa fasilitas yang ada di perpustakaan cukup baik .

Allah SWT berfirman dalam surat Al-Baqarah ayat 267, yang menyatakan bahwa :

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا أَنْفِقُوا مِنْ طَيِّبَاتِ مَا كَسَبْتُمْ وَمِمَّا أَخْرَجْنَا لَكُمْ مِنَ الْأَرْضِ
وَلَا تَيَمَّمُوا الْخَبِيثَ مِنْهُ تُنْفِقُونَ وَلَسْتُمْ بِآخِذِيهِ إِلَّا أَنْ تُغْمِضُوا فِيهِ
وَاعْلَمُوا أَنَّ اللَّهَ غَنِيٌّ حَمِيدٌ

Artinya: “Wahai orang-orang yang beriman! infakanlah sebagian dari hasil usahamu yang baik-baik dan sebagian dari apa yang kami keluarkan dari bumi untuk kamu. Janganlah kamu memilih yang buruk untuk kamu keluarkan, padahal kamu sendiri tidak mau mengambilnya melainkan dengan memicingkan mata (enggan) terhadapnya. Dan ketahuilah bahwa Allah Maha kaya, Maha terpuji”.

Dalam ayat tersebut kita dapat memahami bahwa dalam memberikan sesuatu, baik yang berupa barang maupun jasa maka seharusnya kita memberikan yang terbaik. Pengadaan buku, fasilitas dan penambahan staf perpustakaan juga bertujuan untuk memberikan layanan yang maksimal, yang dapat memudahkan semua dalam memenuhi kebutuhannya. Bila fasilitas dan staf perpustakaan masih sangat terbatas, maka manajer perpustakaan harus berfikir kreatif agar layanan yang memuaskan tetap dapat dilaksanakan.

Bila kita mau meniru sedikit prinsip dari teori *Law of Attraction*, yang menyatakan bahwa bila kita bersikap baik pada manusia dan lingkungan di sekitar kita, maka yakinlah bahwa manusia dan lingkungan di sekitar kita juga akan berbuat baik kepada kita. Singkatnya bila kita ingin urusan kita dipermudah, maka permudahlah urusan orang lain. Bila kita ingin

berbahagia, maka tebarlah kebahagiaan kepada orang lain terlebih dahulu.⁹

Undang-Undang Republik Indonesia No 43 tahun 2007 terkait perpustakaan adapun penjelasan pelayanan dijelaskan dalam Bab V pada pasal 14 ayat (1) dan (5): pada ayat 1 dijelaskan bahwa layanan perpustakaan dilangsungkan dengan prima yang orientasinya ditujukan kepada kebutuhan pemustaka, adapun pada ayat 5 dijelaskan bahwa penyelenggaraan layanan di perpustakaan mengikuti standar perpustakaan yang telah nasional agar layanan yang diberikan untuk pemustaka dapat berjalan optimal. Berdasarkan hal diatas, maka sudah sewajarnya bagi pustakawan untuk melayani pemustaka dengan sangat baik.¹⁰

Berdasarkan fenomena di atas telah banyak negara di dunia, baik negara maju maupun negara-negara berkembang telah menyadari pentingnya melaksanakan melakukan perkembangan teknologi informasi dan komunikasi yang dibuat dan diterima oleh pemerintah daerah, lembaga pendidikan, perusahaan, dalam pelaksanaan kehidupan bermasyarakat. Oleh karena itu, setiap negara di dunia perlu meningkatkan kualitas pelayanan bagi siswa SMA berbagai bidang agar tidak mengganggu pemenuhan kebutuhan di masa yang akan datang.

Banyak pihak pada dunia pendidikan yang seharusnya ikut terlibat dalam keberlangsungan pengelolaan perpustakaan akan tetapi masih belum memaksimalkan peran dan fungsinya sehingga melupakan tanggung jawab bersama dalam merawat dan menyelenggarakan budaya literasi di perpustakaan. Misalnya, pada penyusunan Rencana Anggaran Pendapatan dan Belanja Sekolah (RAPBS), alokasi pendanaan untuk pengelolaan perpustakaan SMA Negeri 15 Bandar Lampung kurang menjadi prioritas. Jika pun ada hanya sebatas honor untuk petugas perpustakaan, sedangkan alokasi dana untuk

⁹ Dessy Annisya Fitri "Peran Pengelola Perpustakaan dalam Membangun Kualitas Pelayanan Pada Masa Pandemi Covid -19 di MA 1 Kota Cirebon," Jurnal Perpustakaan IAIN Shekh Nurjati Cirebon, no. 2 (2022): 3.

¹⁰ Undang Undang No 24, Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2007 Tentang Perpustakaan, issued 2007.

penambahan koleksi buku, pemeliharaan koleksi dan pemeliharaan sarana prasarana perpustakaan lain yang belum mendapatkan perhatian. Pada lembaga SMA negeri secara umum, tugas pada perpustakaan termasuk sebagai tugas tambahan untuk seorang pendidik yang memiliki jam tatap muka mengajar sehingga perlu diberi insentif tambahan atau khusus untuk tugas tambahannya tersebut.¹¹

Hal diatas mengakibatkan, pengelolaan pada perpustakaan sudah maksimal dan cenderung fokus serta kondusif. Sehingga perpustakaan yang sedang dikelola hanya dijadikan sebagai gudang buku, gedung peralatan dan peralatan lainnya, perpustakaan ini dibuka untuk dipergunakan melayani para penggunanya seperti siswa. Jika dikelola dengan baik, perpustakaan di SMA dapat dimaksimalkan sebagai media edukasi literasi intensif yang sangat membantu dalam proses belajar mengajar dan perpustakaan dapat dijadikan sebagai pusat kegiatan belajar mengajar, pusat penelitian literasi sederhana, pusat membaca, bahkan bisa dijadikan sebagai tempat rekreasi yang nyaman bagi siswa. Beberapa penelitian terdahulu telah membuktikan peran penting perpustakaan dalam dunia pendidikan, seperti peran perpustakaan terhadap peningkatan minat baca siswa dan peran perpustakaan terhadap prestasi belajar siswa.¹²

Fenomena yang terjadi di lokasi penelitian saat ini di SMA Negeri 15 Bandar Lampung yaitu minimnya anggaran untuk pengembangan koleksi perpustakaan SMA. Sumber daya Pendidik yang diberikan tugas tambahan sebagai pengelola perpustakaan yaitu Ibu Desi Iryanti dan Ibu Kiki Septiyanti tidak memiliki latar belakang sebagai pustakawan dan tidak memiliki staf dalam mengelola perpustakaan SMA. Perpustakaan dijadikan sebagai tempat untuk kelas diskusi ketika mata pelajaran berlangsung untuk penggunaan buku,

¹¹ Ari Prayoga and Arif Risnandi “Manajemen Pembiayaan Pendidikan Di Madrasah Aliyah Darussalam Sumedang”, *Cakrawala: Jurnal Manajemen Pendidikan Islam Dan Studi Sosial*, 03.02 (2019): 117–31 .

¹² Mohammad Mansyur, “Manajemen Perpustakaan Sekolah”, *Pustakaloka*, 07.01 (2016): 43–54 .

akan tetapi jarang dibuka secara rutin dalam waktu-waktu kegiatan belajar berlangsung. Ketika jam istirahat berlangsung perpustakaan dibuka hanya untuk digunakan sebagai tempat beribadah peserta didik khususnya perempuan. Koleksi buku seringkali hilang karena kurangnya pendataan dan pengawasan dari pengelola perpustakaan. Peminjaman yang kurang administratif dalam catatan peminjaman juga menjadi faktor hilangnya koleksi buku-buku SMA Negeri 15 Bandar Lampung yang ada di perpustakaan.¹³

Berdasarkan observasi yang dilakukan bahwa SMA Negeri 15 Bandar Lampung sebagai salah satu Sekolah Menengah Atas yang berada di wilayah kabupaten Bandar Lampung, Provinsi Lampung yang berdiri sejak tahun 27 Mei 2004 sekarang SMA Negeri 15 Bandar Lampung memiliki sosok kepala sekolah yang bernama Maria Habiba ditangani oleh seorang operator yang bernama Ikhsanudin. dan telah mengalami perkembangan mengimplementasikan panduan kurikulum belajar SMA 2013 IPS. SMA Negeri 15 Bandar Lampung memiliki 23 ruang kelas, 1 perpustakaan, 3 laboratorium IPA, 1 laboratorium bahasa, 1 laboratorium komputer, dan 0 laboratorium IPS.

SMA Negeri 15 Bandar Lampung juga mendapat status akreditasi grade A dengan nilai 96 (akreditasi tahun 2019) dan BAN (Badan Akreditasi Nasional) sekolah/madrasah.

Disini penulis ingin mengungkap sejauh mana Pengelolaan Perpustakaan dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan bagi Siswa SMA Negeri 15 Bandar Lampung.

C. Fokus dan Subfokus Penelitian

1. Fokus dan Subfokus Penelitian

Fokus dan Subfokus merupakan sejumlah masalah dari pertanyaan peneliti yang akan dicari jawabannya melalui penelitian. Agar pembahasan pada penelitian ini dapat terarah

¹³ N.Rina Hayati, "Data Wawancara Kepala Madrasah Aliyah Darussalam Sumedang", (Sumedang: MAS Darussalam, 2019).

dan tidak keluar dari permasalahan yang ada, maka fokus dan subfokus pada penelitian ini yaitu:

1. Bentuk Layanan Pengelolaan Perpustakaan SMA Negeri 15 Bandar Lampung
2. Kualitas Pelayanan terhadap Perpustakaan SMA Negeri 15 Bandar Lampung

D. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini dapat dirumuskan yaitu:

1. Bagaimana Bentuk Layanan Pengelolaam Perpustakaan SMA Negeri 15 Bandar Lampung?
2. Bagaimana Kualitas Pelayanan terhadap Perpustakaan SMA Negeri 15 Bandar Lampung?

E. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang ada pada latar belakang, maka dapat disimpulkan tujuan dari penelitian ini yaitu:

1. Mengetahui Bentuk Layanan Pengelolaan Perpustakaan SMA Negeri 15 Bandar Lampung
2. Mengetahui Kuaitas Pelayanan terhadap Perpustakaan SMA Negeri 15 Bandar Lampung?

F. Manfaat Penelitian

Hasil dari penelitian mengenai pengelolaan arsip perpustakaan dalam meningkatkan kualitas pelayanan umum SMA Negeri 15 Bandar Lampung ini diharapkan dapat memberi manfaat sebagai berikut :

- a. Manfaat teoritis
 - a. Dapat memperluas informasi dalam berinteraksi dalam mempeluas dari penulis dan peneliti,

penerbit dan kurator, juga informasi dan spesialis manajemen data.

- b. Untuk menambah wawasan kajian ilmu perpustakaan, khususnya mengenai perpustakaan untuk meningkatkan kualitas pelayanan bagi siswa di lingkungan sekolah.
- c. Sebagai pengembangan ilmu pengetahuan dalam bidang pendidikan, terutama dalam bidang perpustakaan.

b. Manfaat Praktis

- a. Memberi masukan bagi lembaga sekolah untuk meningkatkan kualitas pelayanan di perpustakaan bagi siswa SMA Negeri 15 Bandar Lampung.
- b. Menjadi masukan bagi pemangku kebijakan di perpustakaan SMA Negeri 15 Bandar Lampung untuk lebih memperhatikan dan merawat dalam bidang layanan perpustakaan yang lebih baik.
- c. Menjadi pengalaman menarik bagi peneliti sekaligus sebagai motivasi untuk terus mengembangkan perpustakaan sebagai jendela dalam menumbuhkan kebudayaan literasi, sekaligus merancang masa depan.

G. Kajian Penelitian Terdahulu Yang Relevan

1. Jurnal yang ditulis oleh Median Efrian yang berjudul “Pengelolaan Perpustakaan Sekolah (2017),” yang menyimpulkan perencanaan program kerja dalam pengelolaan perpustakaan di SMPN 01 Pondok Kubang Kabupaten Bengkulu Tengah dilakukan dengan cara menyusun program kerja pengelolaan perpustakaan oleh pengelola perpustakaan dengan mengkonsultasikannya kepada kepala sekolah selaku penanggungjawab perpustakaan. Dalam penyusunan program kerja pengelolaan perpustakaan tersebut harus sejalan dengan visi dan misi

perpustakaan sekolah ini. Pengelola perpustakaan di sekolah ini melakukan penyusunan program kerja yang terdiri atas program kerja harian, jangka pendek, jangka menengah dan jangka panjang. Program kerja dibuat dan dilaksanakan selama 1 tahun berjalan dengan tujuan agar dapat membantu proses kegiatan belajar mengajar, mengembangkan minat baca bagi peserta didik, membangun serta menemukan jati diri siswa melalui proses belajar yang terarah, aktif, kreatif, efektif dan menyenangkan. Dalam tahapan penyusunan ini juga disusun rancangan anggaran biaya yang dialokasikan untuk menjalankan berbagai kegiatan operasional nantinya pada tahapan pelaksanaan yang ditampilkan dalam proposal. Rencana anggaran biaya tersebut memuat jenis kegiatan, keterangan dari kegiatan tersebut dan dana yang dialokasikan untuk masing-masingnya, sehingga dapat dipelajari lebih lanjut oleh kepala sekolah.¹⁴

2. Jurnal yang ditulis Winda Sari yang berjudul “Penerapan Fungsi Manajemen Dalam Pengelolaan Perpustakaan Di Smk Tamansiswa Padang (2012),” yang menyimpulkan bahwa Kendala dalam penerapan fungsi manajemen dalam pengelolaan perpustakaan di perpustakaan SMK Tamansiswa Padang. Masih terkendala tidak adanya sumber daya manusia atau kurangnya pustakawan yang profesional di bidang perpustakaan. Baik dari kegiatan yang pertama perencanaan yang terbagi dari kegiatan penginventarisasian, pengklasifikasian dan pengolahan bahan pustaka. Kegiatan yang kedua pengorganisasian, selanjutnya kegiatan yang ketiga penggerakan dan kegiatan terakhir pengawasan semuanya terkendala dengan pustakawannya yang kurang pandai dalam mengelola bahan pustaka. Selain itu pustakawan di perpustakaan SMK Tamansiswa Padang harus memiliki tenaga professional dibidang perpustakaan

¹⁴ Effendhie, Machmoed. 2007, Program University Archives UGM: Desain, Implementasi, Tantangan Sekarang dan Mendatang. Makalah seminar kearsipan di Badan Arsip Jawa Timur. Surabaya. 21 November 2007.

khususnya penerapan fungsi manajemen perpustakaan dalam pengelolaan bahan pustaka.¹⁵

3. Jurnal yang ditulis Bagas Artana yang berjudul “Upaya Mengoptimalkan Peran Perpustakaan Sekolah Melalui Pengelolaan Yang Profesional (2019),” yang menyimpulkan bahwa Pengelolaan sumber-sumber daya perpustakaan seperti bidang koleksi, layanan, sarana dan prasarana serta bidang sumber daya manusia terus ditingkatkan dan dilaksanakan secara berkelanjutan serta didukung oleh semua pihak sehingga keberadaan perpustakaan sekolah dasar benar-benar bermanfaat bagi pemakainya. Melalui pengelolaan sumber-sumber daya perpustakaan secara baik dan profesional, maka upaya mengoptimalkan peran perpustakaan sekolah dasar sebagai pusat sumber informasi dan pusat sumber belajar akan dapat terwujud.¹⁶
4. Jurnal yang ditulis Mokh. Tantowi yang berjudul “Kepribadian Dan Layanan Perpustakaan (2021),” yang menyimpulkan sebagaimana telah diutarakan diatas bahwa misi yang disandang oleh perpustakaan ini tentunya sejalan dengan amanat Undang-Undang Dasar 1945 yakni mencerdaskan kehidupan bangsa sehingga segenap unsur yang terkait dalam pelayanan dan pelaksanaan perpustakaan ini perlu bekerja keras agar dapat kiranya mendukung terwujudnya masyarakat indonesia yang cerdas dan pada akhirnya hal ini menciptakan masyarakat indonesia yang cerdas dan sejahtera.¹⁷
5. Jurnal yang ditulis Rohmy Athiatin yang berjudul “Pengelolaan Perpustakaan Sekolah di MTs Negeri 7 Kebumen (2020),” yang menyimpulkan Kendala yang dihadapi dalam pengelolaan perpustakaan adalah mengenai

¹⁵ Esay-esai pustakawan, (2019): 69-72.

¹⁶ Bagas Artana, “ Upaya Mengoptimalkan Peran Perpustakaan Sekolah Melalui Pengelolaan yang Profesional,” Jurnal Imiah Perpustakaan dan Informasi, (2019): 61.

¹⁷ Sulistyio Basuki, “ Esay-esai pustakawan,” Buku Kepribadian dan Layanan Perpustakaan, Pustakawan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, (2019): 69-72.

ruangan yang tidak memenuhi standar, sarana dan prasarananya kurang mencukupi, pengadaan bahan koleksi kurang maksimal, dan tidak ada pelatihan khusus bagi staf perpustakaan.

H. Metode Penelitian

1. Jenis Penelitian

Jenis metode yang digunakan oleh penulis yaitu penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Penelitian kualitatif adalah penelitian yang menggunakan latar belakang alamiah, dengan maksud menafsirkan fenomena yang terjadi dan dilakukan dengan jalan melibatkan berbagai metode yang ada dalam penelitian kualitatif. Metode yang biasanya dimanfaatkan adalah wawancara, pengamatan, dan pemanfaatan dokumen.¹⁸ Adapun menurut Parsudi Suparlan pendekatan kualitatif sering juga dinamakan sebagai pendekatan humanistik, karena didalam pendekatan ini cara pandang, cara hidup, selera, ataupun ungkapan emosi dan keyakinan dari warga masyarakat yang diteliti sesuai dengan masalah yang diteliti, juga termasuk data yang dikumpulkan.

2. Lokasi Penelitian

Penelitian yang dilakukan oleh penulis akan dilaksanakan pada salah satu negeri di Kabupaten Bandar Lampung, yaitu SMA Negeri 15 Bandar Lampung terletak di jl. turi raya labuhan dalam, Tanjung Senang, Provinsi Lampung.

3. Sumber Data

Data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu:

a) Data Primer

Data primer yaitu data yang langsung dan segera diperoleh dari data oleh peneliti untuk tujuan yang

¹⁸ Moh. Miftachul Choiri Umar Sidiq, Metode Penelitian Kualitatif Di Bidang Pendidikan, ed. Anwar Mujahidin, 1st ed. (Ponorogo, 2019).

khusus penelitian. Dengan kata lain, data primer adalah data yang diperoleh langsung dari sumber pertama, baik melalui observasi maupun wawancara kepada informan.¹⁹

b) Data Sekunder

Data sekunder yaitu data yang telah lebih dahulu dikumpulkan dan dilaporkan oleh orang diluar peneliti sendiri, walaupun yang dikumpulkan itu sesungguhnya adalah data asli. Dengan kata lain, data sekunder adalah data yang diperoleh dari sumber kedua, selain dari yang diteliti yang bertujuan untuk mendukung penelitian yang dilakukan.²⁰

4. Teknik Pengumpulan Data

Menurut Sugiyono teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling utama dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data, pengumpulan data dilakukan dalam berbagai sumber dan berbagai cara. Dalam penelitian kualitatif pengumpulan data dilakukan pada kondisi yang alamiah, dan teknik pengumpulan data dilakukan dengan observasi, wawancara, dan dokumentasi.²¹

a) Metode Observasi

Observasi diartikan sebagai pengamatan dan pencatatan secara sistematis terhadap suatu objek yang berkaitan dengan penelitian yang dilakukan penulis dan pencatatan yang dilakukan terhadap objek di tempat terjadinya peristiwa.²² Berdasarkan observasi yang dilakukan bahwa SMA Negeri 15 Bandar Lampung sebagai salah satu Sekolah Menengah Atas yang berada di wilayah kabupaten

¹⁹ Samsu, Metode Penelitian (Teori Dan Aplikasi Penelitian Kualitatif, Kuantitatif, Mixed Methods, Serta Research & Development), ed. Rusmini, 1st ed. (Jambi, 2017).

²⁰ Ibid.

²¹ D. Sugiyono, Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan Tindakan, 2013.

²² Ibid.

Bandar Lampung, Provinsi Lampung yang berdiri sejak tahun 27 Mei 2004 sekarang SMA Negeri 15 Bandar Lampung memiliki kepala sekolah yang bernama Maria Habibah ditangani oleh seorang operator yang bernama Ikhsanudin. dan telah mengalami perkembangan mengimplementasikan panduan kurikulum belajar SMA 2013 IPS. SMA Negeri 15 Bandar Lampung memiliki 23 ruang kelas, 1 perpustakaan, 3 laboratorium IPA, 1 laboratorium bahasa, 1 laboratorium komputer, dan 0 laboratorium IPS. SMA Negeri 15 Bandar Lampung juga mendapat status akreditasi grade A dengan nilai 96 (akreditasi tahun 2019) dan BAN (Badan Akreditasi Nasional) sekolah/madrasah.

Perpustakaan SMA Negeri 15 Bandar Lampung merencanakan perpustakaan digital sebagaimana menumbuhkan semangat serta kepada siswa dan pustakawan minat baca, dengan adanya perpustakaan digital bisa menumbuhkan minat baca dan menambah wawasan serta kecerdasan siswa agar berkembangnya sesuai dengan era digital saat ini, sehingga saat ini sudah menggunakan aplikasi *slims bulian* ada beberapa koleksi buku yang sudah dimasukkan ke dalam aplikasi *slims bulian 9* yaitu: 402 judul koleksi dan 923 eksemplar.

b) Metode Wawancara

Wawancara merupakan salah satu teknik yang dapat digunakan untuk mengumpulkan data penelitian. Secara sederhana dapat dikatakan bahwa wawancara adalah suatu kejadian atau suatu proses dan sumber informasi atau orang yang diwawancarai melalui komunikasi langsung. Dapat pula dikatakan bahwa wawancara merupakan percakapan tatap muka (*face to face*) antara pewawancara dengan sumber informasi, di mana pewawancara bertanya langsung

tentang sesuatu objek yang diteliti dan telah dirancang sebelumnya.²³

Metode pengumpulan data dapat diperoleh melalui wawancara terstruktur menurut Sugiyono wawancara terstruktur digunakan sebagai teknik pengumpulan data bila peneliti atau pengumpul data telah mengetahui wawancara peneliti menggunakan pedoman wawancara yang telah tersusun secara sistematis dan lengkap untuk pengumpulan datanya.²⁴

c) Metode Dokumentasi

Menurut Sugiyono mengemukakan dokumen merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumen bisa berbentuk tulisan, gambar, atau karya-karya monumental dari seseorang. Dokumen yang berbentuk tulisan misalnya catatan harian, sejarah kehidupan, cerita biografi, peraturan dan kebijakan. Dokumen yang berbentuk gambar, misalnya foto, gambar hidup, dan sketsa. Dokumen berbentuk karya misalnya karya seni, yang dapat berupa gambar, patung, dan film. dokumentasi merupakan pelengkap dari penggunaan metode observasi dan wawancara dalam penelitian kualitatif.²⁵ Dokumen lainnya yang dimiliki oleh Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Lampung. Seperti buku catatan referensi, data pengunjung perpustakaan, dan struktur organisasi perpustakaan, dan lain-lain.

5. Teknik Analisis Data

Menurut Sugiyono, analisis data dalam penelitian kualitatif dilakukan pada saat pengumpulan data berlangsung, dan setelah selesai pengumpulan data dalam periode tertentu. Pada saat wawancara peneliti sudah melakukan analisis terhadap jawaban,

²³ A. Muri Yusuf, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan Penelitian Gabungan*, 4th ed. (Jakarta: Kencana, 2017). Hal. 372.

²⁴ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan Tindakan*. 2013.

²⁵ Ibid.

yang diwawancarai, peneliti sudah melakukan analisis terhadap jawaban yang diwawancarai. Bila jawaban yang diwawancarai setelah dianalisis terasa belum memuaskan, maka peneliti akan melanjutkan pertanyaan lagi sampai tahap tertentu, diperoleh data yang dianggap kredibel. Aktivitas dalam analisis data yaitu reduksi data, penyajian data, dan Penarikan kesimpulan.²⁶

a) Reduksi Data

Menurut Sugiyono data yang diperoleh dari lapangan cukup banyak, untuk itu maka perlu dicatat secara teliti dan rinci. Seperti yang telah dikemukakan, semakin laam peneliti ke lapangan maka jumlah data akan semakin banyak, kompleks dan rumit, sehingga untuk itu perlu segera dilakukan analisis data melalui reduksi data.²⁷

b) Penyajian Data

Dalam penelitian kualitatif, penyajian data bisa dikatakan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, dan sejenisnya. Pada penelitian kualitatif yang paling sering digunakan untuk menyajikan data adalah teks yang bersifat naratif.²⁸

c) Penarikan Kesimpulan

Kesimpulan awal yang dikemukakan masih bersifat sementara, dan akan berubah bila tidak ditemukan bukti-bukti yang kuat serta mendukung pada tahap pengumpulan data berikutnya. Kemudian apabila kesimpulan yang dikemukakan pada tahap awal, didukung oleh bukti-bukti yang valid dan konsisten saat peneliti kembali ke lapangan mengumpulkan data, maka kesimpulan yang dikemukakan merupakan kesimpulan yang kredibel. Dengan demikian kesimpulan dalam penelitian kualitatif merupakan temuan baru yang belum pernah ada.²⁹

²⁶ Ibid.Hal.245.

²⁷ Ibid. Hal 247.

²⁸ Ibid. Hal 249.

²⁹ Ibid.

6. Triangulasi Data

Dalam teknik pengumpulan data, triangulasi diartikan sebagai teknik pengumpulan data yang bersifat menggabungkan dari berbagai teknik pengumpulan data dan sumber data yang telah ada. Bila peneliti melakukan pengumpulan data dengan triangulasi, maka sebenarnya peneliti mengumpulkan data yang sekaligus menguji kredibilitas data, yaitu mengecek kredibilitas data dengan berbagai teknik pengumpulan data dan berbagai sumber data.³⁰ Pada penelitian ini peneliti menggunakan triangulasi sumber, triangulasi sumber berarti untuk mendapatkan data dari sumber yang berbeda-beda dengan teknik yang sama. Misalnya membandingkan hasil pengamatan dengan wawancara, membandingkan hasil wawancara dengan dokumen yang ada. triangulasi sumber untuk menguji kredibilitas data dapat dilakukan dengan cara mengecek data yang telah diperoleh melalui beberapa sumber. Dalam penelitian ini data dari subjek akan saling dicek melalui triangulasi sumber untuk memperoleh data yang kredibel.³¹

I. Sistematika Penulisan

Untuk menyajikan sebuah laporan, maka perlu penulisan yang telah tersistem hingga pembaca dapat dengan mudah memahami isi tulisan yang telah penulis tulis. Selain itu, dengan menggunakan sistematika penulisan maka akan mudah bagi pembaca untuk memperoleh gambaran yang jelas terkait materi yang dijelaskan pada skripsi ini. Penulis menyusun sistematika penulisan sebagaimana dijelaskan dibawah ini:

Pada Bab I ini berisi tentang uraian atau pokok-pokok bahasan dari skripsi seperti Penegasan Judul, Latar Belakang Masalah, Fokus dan Sub-Fokus Penelitian, Rumusan Masalah, Tujuan Penelitian, Manfaat Penelitian, Kajian Penelitian Terdahulu yang Relevan, Metode Penelitian, dan Sistematika Pembahasan. Pada Bab II ini berisi tentang teori-teori serta

³⁰ Sugiyono, Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D (Bandung, 2013): 241.

³¹ Ibid. Hal 242.

referensi yang mendukung dan memperkuat dalam penelitian yaitu Pengelolaan Perpustakaan dan Kualitas Pelayanan menjelaskan Bentuk-bentuk Layanan Perpustakaan SMA Negeri 15 Bandar Lampung dan Persepsi Siswa SMA Negeri 15 Bandar Lampung terhadap Kualitas Pelayanan Perpustakaan. Pada Bab III ini berisi tentang Gambaran Umum Objek Penelitian, Penyajian Fakta dan Data Penelitian yaitu bukti fakta melakukan penelitian di Perpustakaan SMA Negeri 15 Bandar Lampung. Pada Bab IV ini berisi tentang Analisis Data Penelitian dan Temuan Penelitian yaitu Kualitas Layanan Perpustakaan SMA Negeri 15 Bandar Lampung. Pada Bab V ini berisi tentang Kesimpulan Penelitian dan Rekomendasi yang dapat dimanfaatkan dari hasil penelitian tersebut.



BAB II

PENGELOLAAN PERPUSTAKAAN DAN KUALITAS PELAYANAN

A. Pengelolaan Perpustakaan

1. Pengertian Pengelolaan Perpustakaan

Kata Pengelolaan dapat diartikan dengan “manajemen”. Manajemen dalam bahasa Inggris “*Management*” yaitu ketata laksanakan dan tata pimpinan.³² Sedangkan pengelolaan perpustakaan adalah upaya pencapaian tujuan dengan memanfaatkan sumber daya manusia, informasi, sistem dan sumber dana dengan tetap memperhatikan fungsi manajemen, peran dan keahlian. Untuk mencapai tujuan perlu sumber daya manusia dan non manusia berupa sumber dana, teknik, fisik, perlengkapan, alam, informasi, ide dan peraturan-peraturan dan teknologi.

Menurut *Random House Dictionary of the English Language*, perpustakaan adalah suatu tempat, berupa sebuah ruangan atau gedung yang berisi buku-buku dan bahan-bahan lain untuk bacaan, studi maupun rujukan. Pengertian menurut *Encyclopedia Britannica* adalah sebagai berikut: sebuah perpustakaan (*liber book*) adalah himpunan bahan-bahan tertulis atau tercetak yang diatur dan diorganisasikan untuk tujuan studi dan penelitian atau pembacaan umum atau keduanya, sedangkan menurut kamus istilah perpustakaan dan dokumentasi yang diterbitkan oleh Pusat Pembinaan dan Pengembangan Bahasa, perpustakaan diartikan sebagai koleksi buku, majalah, dan bahan kepustakaan lainnya yang disimpan untuk dibaca, dipelajari, dan dibicarakan; tempat, gedung, atau ruangan yang disediakan untuk pemeliharaan dan penggunaan koleksi buku.

³² Husaini Usman, *Manajemen: Teori, Praktik, dan Riset Pendidikan* (Jakarta: Bumi Aksara, 2011), 5.

Perpustakaan digital yang memberikan pelayanan berbasis digital digagas pertama kali oleh Vannevar Bush pada tahun 1945. Perpustakaan di era digital bukan sekedar mengolah buku dan melayani secara manual, tetapi sudah mulai berubah ke arah layanan berbasis otomasi. Penerapan pengelolaan perpustakaan berbasis otomasi ini mulai berkembang dan dikenal oleh masyarakat dunia sekitar 1990 termasuk di Indonesia.³³

hybrid merupakan bentuk penyelenggaraan pembelajaran campuran, antara pembelajaran yang diselenggarakan secara tatap muka dengan pembelajaran dalam jaringan. Sedangkan menurut Melansari, mengatakan *Hybrid Learning* adalah menggabungkan berbagai pendekatan dalam pembelajaran yakni pembelajaran tatap muka, pembelajaran berbasis komputer, dan pembelajaran berbasis *online*. Hadirnya layanan digital merupakan salah satu tanda bahwa perpustakaan telah berkembang mengikuti era digital.

Berikutnya Saufa membahas tentang pelaksanaan kegiatan *open acces* yang dilakukan pada repository perpustakaan. Saufa juga menjelaskan tentang apa tantangan perpustakaan dalam mengembangkan repository di perguruan tinggi.³⁴ Eny Supriati juga pernah membahas tentang manajemen perpustakaan dalam meningkatkan mutu pendidikan. Namun, di mana penelitian ini menjelaskan tentang pola manajemen perpustakaan secara umum.³⁵

Berdasarkan peninjauan di lapangan, diketahui terdapat perpustakaan SMA Negeri 15 Bnadar Lampung yang telah menerapkan layanan perpustakaan berbasis hibrida dan

³³ Yuyun Widayanti, "Pengelolaan Perpustakaan Digital," *LIBRARIA Jurnal Perpustakaan* Vol. 3, no. 1 (2015): 126–37, <https://dx.doi.org/10.21043/libraria.v3i1.1579>.

³⁴ Arina Faula Saufa and Nurrohmah Hidayah, "Open Acces Dan Perpustakaan Digital : Tantangan Perpustakaan Dalam Mengelola Repository Di Perguruan Tinggi," *Pustakaloka Jurnal Kajian Informasi Dan Perpustakaan* Vol. 10, no. 1 (2018): 114–22, <https://doi.org/10.21154/pustakaloka.v10i1.1410>.

³⁵ Eny Supriati, "Peran Perpustakaan Dalam Meningkatkan Mutu Pendidikan Di Universitas Muhammadiyah Ponorogo," *Muslim Heritage* Vol 2, no. 2 (2017): 217–33, <https://doi.org/10.21154/muslimheritage.v2i2.1109>.

konvensional/manual. Layanan berbasis *hibrida* merupakan paduan antara layanan bersifat digital dimana informasi yang dikemas dalam media elektronik maupun cetak digunakan secara bersamaan. dan konvensional/manual merupakan perpustakaan yang hanya memiliki koleksi cetak dan melakukan pelajaran yang manual. Perpustakaan SMA Negeri 15 Bandar Lampung telah mengembangkan model layanan *open acces*, kartu anggota perpustakaan, peminjaman online, dan sebagainya dan jga memiliki koleksi 402 judul 923 eksemplar dengan layanan *open access* dengan penelusuran digital melalui OPAC (*Online Public Access Catalog*) .dan koleksi manual yaitu; buku teks adalah 14148 eksemplar, buku teks tambahan baru adalah 4455 eksemplar, hibah siswa adalah 370 eksemplar, *e-book* adalah 209 eksemplar.

2. Bentuk-Bentuk Layanan Pengelolaan Perpustakaan

Untuk mencapai tujuan yang ditetapkan, maka penyelenggara perpustakaan sekolah perlu memahami prinsip dan fungsi manajemen dengan baik sehingga visi, misi dan tujuan yang ditetapkan dapat tercapai. Bentuk-bentuk layanan perpustakaan yang digunakan pada penelitian ini adalah menggunakan bentuk yang terdiri dari:

a) Seleksi

Seleksi merupakan seleksi yang tepat sasaran, sesuai kebutuhan dan mutakhir, masuk dalam datar usulan pengadaan. Seleksi yang baik harus menggunakan sarana bantu seleksi yang lengkap dan mutakhir. Perlu diusahakan untuk setiap perpustakaan memiliki dokumen tentang informasi yang lengkap dan mutakhir. karena kebutuhan ini menyangkut hasil pengadaan bahan perpustakaan yang sesuai kebutuhan, tepat guna dan tepat sasaran. Ada banyak alat seleksi, mulai dari usulan pemustaka (pustakawan, siswa), timbangan buku, bibliografi, katalog penerbit, anotasi, kumpulan abstrak dan resensi dan sebagainya.

b) Inventarisasi

Setiap bahan pustaka yang dimiliki suatu perpustakaan, harus diolah dan diorganisasi sebelum dapat disajikan kepada pengguna perpustakaan. Dalam mengolah koleksi fiksi, terdapat beberapa tahapan pengolahan yang harus dilakukan dengan baik dan benar. Tahap inventarisasi koleksi fiksi melibatkan beberapa proses, antara lain:

1. Pemberian nomor inventaris: Koleksi fiksi yang baru tiba di perpustakaan, apakah diperoleh melalui pembelian, hadiah, sumbangan, pertukaran, atau cara lainnya, harus dicatat dalam buku induk perpustakaan. Pada tahap ini, kegiatan inventarisasi dimulai dengan memasukkan data buku ke dalam buku induk secara elektronik, menggunakan Microsoft Excel misalnya. Proses ini akan secara otomatis menghasilkan nomor inventaris untuk koleksi yang baru diinput. Informasi yang diinputkan biasanya mencakup kategori buku, judul buku, nama pengarang, dan keterangan buku.
2. Pemberian cap perpustakaan: Setelah data buku tercatat dalam buku induk, selanjutnya dilakukan pemberian cap perpustakaan. Cap ini ditempatkan pada bagian halaman judul dan isi buku sebagai tanda bahwa buku tersebut adalah milik perpustakaan. Semua proses pengolahan koleksi ini sangat penting dilakukan agar bahan pustaka yang ada dalam perpustakaan dapat diakses dan digunakan dengan lebih mudah oleh pengguna perpustakaan. Dengan adanya proses inventarisasi dan pemberian cap perpustakaan, diharapkan koleksi fiksi di perpustakaan dapat lebih teratur dan terorganisir dengan baik.

c) Katalogisasi

Kegiatan katalogisasi merupakan kegiatan yang sangat fundamental dalam pengolahan buku. Dalam hal ini jika terdapat beberapa sistem klasifikasi, sebaiknya

pengelola perpustakaan harus mampu memutuskan sistem yang akan dipakai dan konsisten terhadap keputusannya. Jangan sampai ada ketidak konsistenan sistem klasifikasi karena mempengaruhi penelusuran koleksi, dan mempengaruhi kepuasan pemustaka.³⁶

d) Kelengkapan Koleksi Buku

Langkah berikutnya dalam proses pengolahan adalah pembuatan label dan kelengkapan pustaka. Kegiatan ini meliputi pembuatan label buku dan kode pustaka. Menurut Sutarno bahwa, pembuatan kelengkapan pustaka merupakan kegiatan untuk menyiapkan dan membuat kelengkapan pustaka agar koleksi siap digunakan, mudah diakses, dan terjaga dalam keadaan baik. Kegiatan ini mencakup:

- Pembuatan label buku. Pembuatan label buku mencakup penulisan notasi seperti nomor panggil atau kode klasifikasi, tiga huruf pertama dari nama pengarang, dan satu huruf pertama dari judul buku. Label ini berguna sebagai petunjuk untuk menyusun urutan penataan koleksi di rak dan memudahkan proses pencarian kembali koleksi.
- Slip tanggal Kembali. Tempat slip tanggal kembali berdekatan dengan slip dan kantong buku. Slip ini digunakan untuk mencatat tanggal pengembalian buku. Ketika buku dipinjam, slip tanggal kembali dicap sebagai tanda buku sedang dipinjam, kemudian slip buku dimasukkan dalam kantong peminjaman yang dibawa oleh anggota perpustakaan. Selanjutnya, slip tersebut disimpan atau dijajarkan pada jajaran peminjaman di meja petugas.

³⁶ Fitwi Luthfiah, "Manajemen Perpustakaan Dalam Meningkatkan Layanan Perpustakaan" Jurnal el-Idare, Vol. 1, No. 2. (2019): 189 – 202.

- Kartu katalog. Kartu katalog diujarkan sesuai kebutuhan dan kebijakan perpustakaan, bisa berdasarkan abjad/kamus atau nomor klasifikasi. Kartu katalog merupakan wakil dari koleksi buku, sehingga jajaran kartu katalog dan koleksi buku harus selalu sesuai.d.Sampul buku. Untuk menjaga agar koleksi buku perpustakaan selalu dalam keadaan bersih, rapi, dan awet, buku-buku tersebut sebaiknya disampul dengan plastik. Pustakawan di Perpustakaan melakukan kegiatan kelengkapan koleksi buku seperti pembuatan label buku, slip tanggal kembali, kartu katalog, dan penjagaan sampul buku. Tujuannya adalah untuk memudahkan pustakawan dalam proses temu kembali informasi. Selain itu, langkah-langkah tersebut juga membantu menjaga koleksi buku agar tetap dalam kondisi baik dan rapi.³⁷

e) Klasifikasi

Klasifikasi berasal dari kata *classification*, dari kata kerja *to classify*, yang berarti menggolongkan dan menempatkan benda-benda yang sama di suatu tempat. Menurut Richardson, klasifikasi adalah berdasarkan kesamaan dan ketidaksamaan. Berdasarkan pemilihan tersebut, koleksi yang memiliki kesamaan (isi) dikelompokkan untuk ditempatkan di suatu tempat. Selanjutnya mengklasifikasikan adalah kegiatan menganalisis subjek bahan pustaka dan menentukan notasi yang mewakili subjek bahan pustaka dengan menggunakan sistem klasifikasi tertentu.³⁸

³⁷ Abdul Rahman Saleh, “ Pengertian Perpustakaan Dan Dasar-Dasar Manajemen Perpustakaan ” jurnal Perpustakaan Politeknik Negeri Sriwijaya, (2006): 15.

³⁸ Towa P. Hamakonda dan J.N.B. Tairas, Pengantar Klasifikasi Persepuluhan Dewey (Jakarta: Penerbit Libri, 2012).

Sebagai langkah untuk memudahkan temu kembali, maka semua koleksi yang dimiliki perpustakaan dikelompokkan menurut subjek/pokok masalah. Sistem pengelompokkan menurut subjek ini bermacam-macam antara lain, *Dewey Decimal Classification* (DDC), *Universal Decimal Clasification* (UDC), *Library of Congress Clasification* (LLC), *Bibliographic Classification* (BC), *Colon Classification* dan klasifikasi islam. Sistem klasifikasi yang banyak digunakan di perpustakaan-perpustakaan Indonesia adalah DDC yang sampai saat ini (tahun 2023) telah terbit edisi ke-23 yang dilengkapi CD. Sistem klasifikasi ini diciptakan oleh Melville Louis Kosuth Dewey pada tahun 1873 dan pertama kali diterbitkan pada tahun 1876. Ia mengelompokkan koleksi berdasarkan subjek/pokok masalah dengan notasi angka persepuluhan. Sistem klasifikasi ini digunakan oleh sebagian besar perpustakaan di dunia dan selalu direvisi.³⁹

Pada sistem Klasifikasi Persepuluhan Dewey (DDC), terdapat sistem pengelompokkan. Maka pengelompokkan pertama pada Klasifikasi Persepuluhan Dewey disebut kelas utama yang terdiri dari sepuluh kelompok. Masing-masing kelompok nanti dibagi menjadi subjek yang lebih kecil yang disebut divisi. Dari subjek yang kecil ini, dibagi lagi menjadi subjek yang lebih kecil yang disebut subdivisi. Dari subdivisi ini dibagi lagi menjadi pembagian yang lebih rinci yang disebut dengan bagan lengkap. berikut Sepulu kelas utama pada sistem klaifikasi DDC.⁴⁰

000 – Karya Umum

100 – Filsafat

200 – Agama

300 – Ilmu Sosial

400 – Bahasa

³⁹ Ibid., 4.

⁴⁰ Towa P. Hamakonda dan J.N.B. Tairas, “ Pengantar Klasifikasi Persepuluhan Dewey,” (Jakarta: Penerbit Libri, 2012), 4.

- 500 – Ilmu Pengetahuan Murni
 - 600 – Ilmu Pengetahuan Terapan/ Teknologi
 - 700 – Seni, Olahraga
 - 800 – Kesusasteraan
 - 900 – Sejarah, Geografi
- f) Penyusunan Buku (Shelving)

Shelving merupakan kegiatan dalam proses pengolahan penyusunan koleksi buku di rak. Setelah buku-buku selesai diolah dan dilengkapi dengan berbagai kelengkapan, koleksi tersebut diatur dan disusun pada rak buku sesuai dengan urutan abjad. Di Perpustakaan penyusunan koleksi buku dilakukan dengan sistem abjad, sehingga para pemustaka dapat dengan mudah menemukan koleksi yang mereka cari. Proses temu kembali informasi di Perpustakaan SMA Negeri 15 Bandar Lampung adalah saat para pengguna dapat menemukan informasi yang mereka butuhkan dengan cepat. Perpustakaan SMA Negeri 15 Bandar Lampung juga menggunakan sistem temu kembali informasi bernama "sistema". Menu utama dalam sistem tersebut mencakup judul dan nama pengarang sebagai kriteria penelusuran koleksi buku. Kriteria penelusuran ini telah diatur dalam sistem untuk memudahkan para pengguna dalam proses temu kembali informasi. Temu kembali informasi, atau yang disebut juga information retrieval, adalah proses di mana pengguna dapat menemukan informasi yang mereka butuhkan dari penyedia informasi dengan bantuan sistem yang telah disediakan. Saltea menjelaskan temu kembali informasi secara sederhana merupakan sebuah sistem yang menyimpan dan mencari kembali informasi tersebut. Pada dasarnya, sistem temu kembali informasi bertujuan untuk menyimpan informasi dalam bentuk

kumpulan laporan yang disimpan bersama-sama dalam satu tempat penyimpanan.⁴¹

Buku-buku yang sudah selesai diproses, kemudian dipilih buku teks dan buku mata pelajaran atau jenis lain. Sebaiknya jika terdapat buku baru, maka direkomendasikan untuk ditempatkan di rak yang strategis sehingga mudah dikenal pengunjung. Pemajangan ini bertujuan untuk memberikan informasi adanya buku baru.

B. Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan suatu perpustakaan haruslah terus dipertahankan dan ditingkatkan karena pemustaka mengharapkan mendapat suatu pelayanan yang baik bahkan melebihi yang diharapkan. Menurut Parasuraman, kualitas pelayanan (*service quality*) didefinisikan sebagai sesuatu yang terdapat perbedaan antara kenyataan dan harapan para pelanggan atas layanan yang mereka peroleh.⁴² Selanjutnya menurut Sharma dalam Fatmawati, bahwa kualitas layanan perpustakaan merupakan kepuasan yang diperoleh setiap pemustaka atau pengunjung dilihat dari kelengkapan, ketelitian, dan layanan yang terbaik dari petugas perpustakaan. Dalam kualitas pelayanan dapat diukur dalam berbagai aspek yang berhubungan dengan pengunjung dan sumber daya perpustakaan.⁴³

⁴¹ Abdul Rahman Saleh, “Pengertian Perpustakaan Dan Dasar-Dasar Manajemen Perpustakaan” jurnal Perpustakaan Politeknik Negeri Sriwijaya, (2006): 15.

⁴² Prananda, Yandra, Dyah Rachmawati Lucitasari, and Muhammad Shodiq Abdul Khannan. “Penerapan Metode Service Quality (Servqual) Untuk Peningkatan Kualitas Pelayanan Pelanggan.” Opsi 12, no. 1 (2019): 1. <https://doi.org/10.31315/opsi.v12i1.2827>.

⁴³ Oktaviani, Hervinda Raana, Saifudin Saifudin, and Rosana Eri Puspita. “Kualitas Layanan Sebagai Strategi Peningkatan Kepuasan Pengunjung Perpustakaan.” Pustabliblia: Journal of Library and Information Science 3, no. 2 (2019): 159–74. <https://doi.org/10.18326/pustabliblia.v3i2.159-174>

1. Pengertian Kualitas Pelayanan

Layanan dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia berarti perihal atau cara melayani. Layanan pengguna merupakan tolok ukur keberhasilan sebuah perpustakaan.⁴⁴ Hal ini berarti bahwa penilaian terhadap baik buruknya kinerja perpustakaan ditentukan oleh baik buruknya layanan yang diberikan kepada pengguna. Layanan pengguna merupakan kegiatan yang langsung mempertemukan pengguna dengan staf perpustakaan sehingga penilaian akan langsung diberikan oleh pengguna terhadap kinerja perpustakaan dan disadari maupun tidak hal tersebut secara langsung akan berpengaruh terhadap penilaian seluruh kinerja perpustakaan. Pelayanan perpustakaan merupakan pekerjaan dan tugas penting dari semua kegiatan di perpustakaan. Pelayanan perpustakaan akan berlangsung selama perpustakaan itu buka. Pada dasarnya, layanan perpustakaan terkait dengan penyediaan bahan-bahan pustaka yang diperlukan oleh pengguna, baik digunakan di dalam perpustakaan maupun dipinjam. Adapun jenis-jenis dari layanan perpustakaan diantaranya:

a. Layanan Sirkulasi

Layanan sirkulasi merupakan kata sirkulasi berasal dari bahasa Inggris "*circulation*" yang berarti perputaran, peredaran, seperti pada sirkulasi udara, sirkulasi uang dan lain sebagainya. Dalam ilmu perpustakaan, sirkulasi sering dikenal dengan istilah peminjaman, meskipun pengertian layanan sirkulasi sebenarnya adalah mencakup semua bentuk kegiatan pencatatan yang berkaitan dengan pemanfaatan, penggunaan koleksi perpustakaan dengan tepat guna dan tepat waktu untuk kepentingan pengguna jasa perpustakaan.⁴⁵

Layanan sirkulasi perpustakaan tidak hanya sekedar pekerjaan peminjaman, melainkan suatu kegiatan menyeluruh dalam proses pemenuhan kebutuhan pengguna melalui jasa

⁴⁴ Ibid, 86.

⁴⁵ Ibid.

sirkulasi, diantaranya pengembalian dan perpanjangan waktu pinjam koleksi serta pembuatan statistik perpustakaan.

Layanan sirkulasi juga adalah suatu kegiatan di perpustakaan yang melayani pinjaman dan pengembalian buku. Kegiatan sirkulasi dapat dilakukan sesudah buku-buku selesai diproses lengkap dengan label-labelnya seperti kartu buku, kartu tanggal kembali, kantong kartu buku, dan call number pada punggung buku. Jenis pekerjaan bagian pelayanan sirkulasi meliputi; pendaftaran anggota, pinjaman, pengembalian, perpanjangan, pemungutan denda, pertanggungjawaban atas segala berkas peminjaman.⁴⁶

b. Layanan Referensi

Layanan Referensi merupakan kata referensi berasal dari bahasa Inggris "*reference*". Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, referensi adalah sumber, acuan, rujukan atau petunjuk. Layanan referensi atau layanan rujukan merupakan salah satu kegiatan layanan dengan cara menjawab pertanyaan dengan menggunakan koleksi referensi, serta memberikan bimbingan untuk menemukan dan memakai koleksi referensi.⁴⁷

Layanan referensi bertujuan untuk membantu pengguna perpustakaan dalam menemukan informasi dengan memanfaatkan koleksi referensi. Layanan ini mempunyai peranan yang sangat penting dalam perpustakaan, karena melalui dialog dan komunikasi yang intensif antara petugas perpustakaan dan pengguna maka informasi yang dicari akan lebih mudah ditemukan. Melalui pengarahannya dan rujukan dari petugas perpustakaan khususnya petugas referensi, pengguna akan memperoleh informasi melalui bahan-bahan referensi yang ada di perpustakaan atau di tempat lain. Petugas layanan referensi tidak hanya menyediakan bahan-bahan referensi di perpustakaannya saja, tetapi juga dapat memberikan jasa rujukan maupun pengarahannya agar pengguna menemukan informasi yang dibutuhkan di tempat lain melalui kegiatan

⁴⁶ Ibid.

⁴⁷ Ibid, hlm 103.

silang layan. Layanan referensi juga merupakan kegiatan layanan kepada para pengguna perpustakaan dengan cara memberikan informasi secara langsung ataupun tidak langsung, yang mengacu kepada suatu koleksi bahan pustaka ataupun sumber informasi yang ada.

c. Layanan Penelusuran Informasi

Layanan penelusuran informasi merupakan kegiatan pelayanan kepada para pengguna dengan cara menyebarkan tentang fasilitas atau informasi-informasi apa saja yang dapat diperoleh dari perpustakaan.⁴⁸ Layanan penelusuran dapat mengumpulkan data-data informasi yang terdapat sekolah menengah atas tersebut, sehingga sangat membutuhkan ketenaga kerjaan antar sekolah menengah atas lainnya.

d. OPAC (*Online Public Access Catalog*)

Online Public Access Catalog adalah salah satu sarana untuk menelusur informasi tentang bahan perpustakaan. Selain itu katalog merupakan wakil dari bahan perpustakaan, karena dari katalog pengguna dapat memperoleh informasi awal tentang bahan perpustakaan sebelum menemukan bahan perpustakaan yang diperlukan. Informasi yang dimuat dalam katalog antara lain : judul; keterangan kepengarangan; impressum (penerbit, kota terbit dan tahun terbit); keterangan fisik buku/kolasi (jumlah halaman, tinggi buku, bibliografi, indeks); call number (nomor panggil); serta ISBN/ISSN. Jenis katalog yang ada di perpustakaan yaitu katalog subyek, katalog judul dan katalog pengarang.

Pada perpustakaan yang masih konvensional katalog yang disajikan masih berbentuk katalog kartu yang disimpan dalam almari katalog yang penyusunannya berdasarkan sistem tertentu misalnya berdasarkan subyek, judul atau pengarang. Sedangkan pada perpustakaan yang sudah maju dan berkembang, teknologi informasi dimanfaatkan dalam pembuatan katalog berbentuk online yang dikenal dengan istilah OPAC (*Online Public Access*

⁴⁸ Priyano Darmanto, "Manajemen Perpustakaan," (Cet. 1; Jakarta: Bumi Aksara, (2018): 115-122.

Catalogue). Keuntungan yang diperoleh dengan adanya OPAC antara lain penelusuran dan temu kembali informasi akan lebih mudah, cepat dan tepat; tidak memerlukan tempat yang luas; penambahan dan pengurangan katalog sebagai akibat dari penambahan dan pengurangan koleksi perpustakaan mudah dilakukan.

e. Layanan Ruang Baca

Perpustakaan menyediakan ruang baca bagi pemustaka untuk membaca berbagai macam koleksi yang ada di perpustakaan. Layanan ini disediakan untuk mengantisipasi pembaca yang tidak dapat atau tidak ingin meminjam koleksi, tetapi hanya butuh untuk membaca di perpustakaan. Demikian pula apabila perpustakaan memiliki koleksi khusus yang hanya dapat dibaca di perpustakaan.⁴⁹

Biasanya perpustakaan menyediakan ruang baca yang berbeda-beda sesuai dengan jenis koleksi yang dimiliki perpustakaan.⁵⁰ Hal ini dikarenakan penempatan koleksi atau ruang koleksi juga dibedakan tergantung jenis koleksinya, misalnya letak ruang koleksi umum terletak di depan rak tersusun 7 rak, untuk majalah terletak di dekat ruang baca. Kemudian koleksi buku hibah sebelah kiri dan kanan. Maka ruang baca juga terletak disebelah kiri dekat rak koleksi buku hibah tersebut. Demikian pula dengan koleksi audiovisual, belum ada namun terletak di dalam komputer seperti mendengarkan/ menonton saja.

f. Layanan Akses Internet

Layanan akses internet merupakan layanan yang memberikan atau menyediakan akses penelusuran terhadap informasi melalui internet. Perpustakaan menyediakan akses internet untuk pengguna seperti menyediakan wifi untuk

⁴⁹ L. Rahayu, "Layanan Perpustakaan," Universitas Terbuka; (2015) 1–43, <http://repository.ut.ac.id/4183/>.

⁵⁰ Ibid.

membantu penelusuran kebutuhan informasi pemustaka.⁵¹ Layanan pemustaka yang baik juga dapat memberikan dampak positif terhadap komunikasi yang terjalin di perpustakaan. Dari berbagai macam layanan di atas dalam melayani pemustaka, pustakawan melakukan komunikasi secara langsung maupun lewat media. Kegiatan ini merupakan kegiatan adanya hubungan langsung antara pemustakan dengan pustakawan. Komunikasi ini sangat efektif digunakan pustakawan untuk menciptakan suasana yang nyaman, dan memberikan kepuasan tersendiri terhadap pelayanan yang diberikan.

2. Dimensi Kualitas Pelayanan

Dimensi kualitas pelayanan penting untuk kualitas pelayanan dalam membangun perpustakaan dan mengembangkan karakter pustakawan tersebut. Menurut Yeoti, dalam salah satu studi mengenai kualitas pelayanan yang melibatkan 800 (delapan ratus) pengguna jasa berusia 25 tahun keatas disimpulkan bahwa terdapat lima dimensi kualitas pelayanan diantaranya:

- a. *Tangibles* atau bukti fisik adalah kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perubahan dari keadaan lingkungan sekitar merupakan bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa yang meliputi fasilitas fisik (gedung, gudang dan sebagainya), perlengkapan dan peralatan yang digunakan (teknologi) serta penampilan karyawan.
- b. *Reability* atau andalan adalah kemampuan suatu perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Kinerja harus sesuai dengan harapan pengguna jasa yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua

⁵¹ Abdul Karim Batubara, "Urgensi Kompetensi Komunikasi Pustakawan Dalam Memberikan Layanan Kepada Pemustaka," Jurnal Iqra" Volume 05 No.1, 2011.

pengguna jasa tanpa kesalahan, sikap yang simpatik dan akurasi yang tinggi.

- c. *Responsiveness* atau ketanggapan adalah memberikan layanan yang cepat/responsif dan tepat kepada pengguna jasa dengan menyampaikan informasi yang jelas. Tidak membiarkan pengguna jasa menyebabkan persepsi yang negatif dalam kualitas pelayanan.
- d. *Assurance* atau jaminan dan kepastian adalah pengetahuan, sopan santun dan kemampuan para karyawan perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya pengguna jasa kepada perusahaan yang terdiri dari beberapa komponen antara lain komunikasi, kredibilitas, keamanan, kompetensi dan sopan santun.
- e. *Empathy* atau empati adalah memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada pengguna jasa dengan berupaya memahami keinginan mereka. Suatu perusahaan diharapkan memiliki pengertian dan pengetahuan secara spesifik serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi pengguna jasa.⁵²

3. Hakikat Kualitas Pelayanan

Hakikat kualitas pelayanan perpustakaan sebagaimana dijelaskan Darmono diantaranya:

- a) Bentuk informasi yang dibutuhkan pemakai perpustakaan, baik untuk dimanfaatkan di tempat maupun untuk dibawa pulang untuk digunakan di luar ruang perpustakaan.
- b) Manfaat berbagai sarana penelusuran informasi yang tersedia di perpustakaan yang merujuk pada keberadaan suatu informasi. Layanan perpustakaan merupakan kegiatan teknis yang dilakukan oleh pustakawan. Fungsi layanan perpustakaan adalah

⁵² Promosi, Pengaruh, Harga Dan, Kualitas Pelayanan, and Terhadap Kepuasan. "Jurnal Ilmiah Manajemen & Bisnis" 18, no. 1 (2017): 61–72.

mempertemukan pemustaka (pengguna) dengan bahan pustaka yang mereka butuhkan.⁵³

Kepuasan pengguna perpustakaan akan tercapai apabila persepsi pengguna terhadap kualitas layanan jasa sama atau melebihi dari harapannya terhadap kualitas layanan perpustakaan. Dengan demikian, kualitas layanan sebagai tolak ukur bagi keberhasilan suatu instansi, perusahaan maupun organisasi yang berfokus kepada kepuasan pemustaka dengan pemberian layanan jasa secara prima sehingga harapan pengunjung akan terpuaskan dengan layanan yang mereka terima.

C. Pelayanan Perpustakaan

1. Pengertian Pelayanan Perpustakaan

Pelayanan didefinisikan sebagai tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak yang lainnya. pelayanan merupakan perilaku produsen dalam rangka memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen demi tercapainya kepuasan pada konsumen. Layanan perpustakaan merupakan kegiatan yang langsung mempertemukan pemustaka dengan pustakawan sehingga penilaian akan diberikan langsung oleh pemustaka terhadap kinerja perpustakaan. Dalam Pasal 14 ayat (1) Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan, mengisyaratkan bahwa pelayanan perpustakaan harus dilakukan secara prima dan berorientasi bagi kepentingan pemustaka. Artinya bahwa layanan perpustakaan harus berorientasi pada kebutuhan pengguna. Oleh karenanya apa yang menjadi kebutuhan dan keinginan pengguna. Oleh karenanya apa yang menjadi kebutuhan dan keinginan pengguna itulah menjadi basis layanan perpustakaan.⁵⁴

⁵³ Yuliana, Lia, and Zulfa Mardiyana. "Peran Pustakawan Terhadap Kualitas Layanan Perpustakaan." *Jambura Journal of Educational Management*, no. 2 (2021): 53–68. <https://doi.org/10.37411/jjem.v2i1.526>.

⁵⁴ Himmah, Tsania Nahdiatul, and Dyah Sitoesmi Fitri Azisi. "Pengaruh Perkembangan Teknologi Informasi Terhadap Layanan Perpustakaan IAIN

Layanan perpustakaan dapat dioptimalkan dengan membuat perubahan layanan baru yang dapat mempermudah pemustaka mengakses informasi. Kesiapan pengelola perpustakaan juga perlu dipersiapkan dalam peningkatkan kualitas layanan yang responsif dan dapat mengikuti perkembangan. Adaptasi layanan perpustakaan harus dilakukan agar perpustakaan bertahan mulai dari Perpustakaan harus dapat mengetahui bagaimana dan kapan beradaptasi, dan pustakwan harus mengetahui dan menemukan apa yang pemustaka cari dan yang mereka butuhkan.⁵⁵

2. Faktor-Faktor Pelayanan Perpustakaan Prima

Dalam hal ini penulis sendiri mengembangkan budaya pelayanan prima berdasarkan pada A6, yaitu mengembangkan pelayanan prima menyelaraskan faktor-faktor: Kemampuan (*Ability*), sikap (*Attitude*), penampilan (*Appearance*), perhatian (*Attention*), tindakan (*Action*), tanggungjawab (*Accountability*). Yaitu:

- a) Kemampuan (*Ability*) adalah pengetahuan dan keterampilan tertentu yang mutlak diperlukan untuk menunjang program layanan prima, yang meliputi kemampuan dalam bidang kerja yang di tekuni, melaksanakan komunikasi yang efektif, mengembangkan motivasi, dan menggunakan public relations sebagai instrumen dalam membina hubungan ke dalam dan ke luar organisasi/perusahaan.
- b) Sikap (*Attitude*) adalah perilaku atau perangai yang harus ditonjolkan ketika menghadapi pelanggan. Untuk dapat melayani dengan baik, tidak hanya dibutuhkan kemampuan secara teori atau kompeten pada bidangnya, tetapi harus memiliki modal sikap yang baik yang ternyata sangat

Tulungagung.” *Bibliotika : Jurnal Kajian Perpustakaan Dan Informasi* 3, no. 2 (2019): 123–30. <http://journal2.um.ac.id/index.php/bibliotika>.

⁵⁵ Wulandari, Eko Retno, and Agus Muchtarom. “Inovasi Layanan Administrasi Perpustakaan dan Layanan Referensi Online Di Masa Pandemi Covid-19.” *Library: Jurnal Perpustakaan* 9, no. 1 (2022): 79–10.

berpengaruh pada sikap dan tindakan dalam melayani pengguna.

- c) Penampilan (*Appearance*) adalah penampilan seseorang baik yang bersifat fisik saja maupun fisik dan nonfisik, yang mampu merefleksikan kepercayaan diri dan kredibilitas dari pihak lain. Misalnya seseorang pustakawan yang dapat dilihat dan dirasakan oleh orang/pihak lain penampilan berkaitan erat dengan pencitraan, bila selalu berpenampilan baik, maka akan memberi citra atau kesan positif bagi pengguna.
- d) Perhatian (*Attention*) adalah kepedulian penuh terhadap pelanggan, baik yang berkaitan dengan perhatian akan kebutuhan dan keinginan pelanggan maupun pemahaman atas saran dan kritik yang diberikan. Misalnya kamu memperhatikan dengan sungguh-sungguh apa yang dibutuhkan oleh customer pada saat itu juga. Sehingga dengan kamu memberikan perhatian yang serius customer akan merasa dihargai.
- e) Tindakan (*Action*) adalah berbagai kegiatan nyata yang harus dilakukan dalam memberikan layanan kepada pelanggan. Misalnya pustakawan melakukan pencegahan, melindungi, memperbaiki semua fasilitas, sarana dan perlengkapan perpustakaan tersebut.
- f) Tanggungjawab (*Accountability*) adalah suatu sikap keberpihakan kepada pelanggan sebagai wujud kepedulian untuk menghindarkan atau meminimalkan kerugian atau ketidakpuasan pelanggan. Misalnya pustakawan mengumpulkan bahan pustaka yang meliputi buku dan non buku sebagai sumber informasi, mengolah dan memelihara perpustakaan, serta menyediakan layanan data perpustakaan.⁵⁶

⁵⁶ Atep Atya Barata, "Dasar-Dasar Pelayanan Prima," Jurnal Pelayanan Prima (Gamedia, Jakarta 2019): 31-32.

3. Macam-Macam Sistem Pelayanan Perpustakaan

Dalam merencanakan pelayanan di perpustakaan kita harus mempertimbangkan kondisi yang ada di perpustakaan. Ada dua macam sistem pelayanan yang biasa dilakukan oleh perpustakaan, yaitu sistem pelayanan terbuka dan sistem pelayanan tertutup.

1) Sistem pelayanan terbuka (Open Acces)

Dalam sistem pelayanan terbuka perpustakaan pustakawan memberi kebebasan kepada siswa untuk dapat masuk dan memilih sendiri koleksi yang diinginkan dirak. Petugas hanya mencatat apabila koleksi tersebut akan dipinjam serta dikembalikan. Pelayanan perpustakaan dengan sistem pelayanan terbuka ini banyak diterapkan di perpustakaan khusus dan sekolah masih banyak yang menerapkan sistem pelayanan tertutup.

2) Sistem pelayanan tertutup (Closed Access)

Kebalikan dari sistem pelayanan terbuka adalah sistem pelayanan tertutup dimana siswa tidak boleh masuk ke ruangan perpustakaan, disaat ada mata pelajaran berlangsung. Tetapi, siswa diperbolehkan meminjam buku ke perpustakaan lalu kembali ke dalam ruangan kelas. Pemustaka selain mencatat peminjaman dan pengembalian, juga mengambil dan mengembalikan koleksi buku ke rak. Sistem pelayanan ini masih banyak diterapkan oleh perpustakaan khusus dan beberapa perpustakaan sekolah. Salah satu alasan penerapan sistem pelayanan tertutup ini adalah kurangnya tenaga yang mengelola perpustakaan.

D. Siswa SMA Negeri 15 Bandar Lampung

1. Pengertian Siswa SMA Negeri 15 Bandar Lampung

Siswa merupakan komponen masukan dalam sistem pendidikan yang selanjutnya diproses dalam proses pendidikan, sehingga menjadi manusia yang berkualitas sesuai dengan tujuan pendidikan nasional. Sebagai suatu komponen

pendidikan, siswa dapat ditinjau dari berbagai pendekatan antara lain:

- a) Pendekatan sosial, siswa adalah anggota masyarakat yang sedang disiapkan untuk menjadi anggota masyarakat yang lebih baik. Sebagai anggota masyarakat dia berada dalam lingkungan keluarga, masyarakat sekitar, dan masyarakat yang lebih luas. Siswa perlu disiapkan agar pada waktunya mampu melaksanakan perannya dalam dunia kerja dan dapat menyesuaikan diri dari masyarakat. Kehidupan bermasyarakat itu dimulai dari lingkungan keluarga dan dilanjutkan di dalam lingkungan masyarakat sekolah. Dalam konteks inilah, siswa melakukan interaksi dengan rekan sesamanya, guru-guru dan masyarakat yang berhubungan dengan sekolah.
- b) Pendekatan psikologis, siswa adalah suatu organisme yang sedang tumbuh dan berkembang. Siswa memiliki berbagai potensi manusiawi, seperti: bakat, minat, kebutuhan, dan kemampuan jasmaniah. Potensi-potensi itu perlu dikembangkan melalui proses pendidikan dan 16 pembelajaran di sekolah, sehingga terjadi perkembangan secara menyeluruh menjadi manusia seutuhnya. Perkembangan menggambarkan perubahan kualitas dan abilitas dalam diri seseorang.
- c) Pendekatan edukatif, pendekatan pendidikan menempatkan siswa sebagai unsur penting, yang memiliki hak dan kewajiban dalam rangka sistem pendidikan menyeluruh.

2. Pendekatan Siswa SMA Negeri 15 Bandar Lampung

Siswa merupakan komponen masukan dalam sistem pendidikan yang selanjutnya diproses dalam proses pendidikan, sehingga menjadi manusia yang berkualitas sesuai dengan tujuan pendidikan nasional. Sebagai suatu komponen pendidikan, siswa dapat ditinjau dari berbagai pendekatan antara lain:

- a) Pendekatan sosial, siswa adalah anggota masyarakat yang sedang disiapkan untuk menjadi anggota masyarakat yang lebih baik. Sebagai anggota masyarakat dia berada dalam lingkungan keluarga, masyarakat sekitar, dan masyarakat yang lebih luas. Siswa perlu disiapkan agar pada waktunya mampu melaksanakan perannya dalam dunia kerja dan dapat menyesuaikan diri dari masyarakat. Kehidupan bermasyarakat itu dimulai dari lingkungan keluarga dan dilanjutkan di dalam lingkungan masyarakat sekolah. Dalam konteks inilah, siswa melakukan interaksi dengan rekan sesamanya, guru-guru dan masyarakat yang berhubungan dengan sekolah.
- b) Pendekatan psikologis, siswa adalah suatu organisme yang sedang tumbuh dan berkembang. Siswa memiliki berbagai potensi manusiawi, seperti: bakat, minat, kebutuhan, dan kemampuan jasmaniah. Potensi itu perlu dikembangkan melalui proses pendidikan dan 16 pembelajaran di sekolah, sehingga terjadi perkembangan secara menyeluruh menjadi manusia seutuhnya. Perkembangan menggambarkan perubahan kualitas dan abilitas dalam diri seseorang.
- c) Pendekatan edukatif, pendekatan pendidikan menempatkan siswa sebagai unsur penting, yang memiliki hak dan kewajiban dalam rangka sistem pendidikan menyeluruh dan terpadu.

DAFTAR RUJUKAN

- 24, Undang Undang No. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2007 Tentang Perpustakaan, issued 2007.
- Ardi, Muhammad. “Hubungan Antara Persepsi Terhadap Organisasi Dengan Minat Berorganisasi.” *Jurnal Psikologi UIN Suska Riau*, 2011, 2.
- Ariana, Riska. “Persepsi Mahasiswa Unsap Sumedang Mengenai Peringatan Seram Yang Terdapat Pada Setiap Kemasan Rokok,” 2016, 1–23.
- Ari Prayoga, Arif Risnandi, “Manajemen Pembiayaan Pendidikan Di Madrasah Aliyah Darussalam Sumedang”, *Cakrawala: Jurnal Manajemen Pendidikan Islam Dan Studi Sosial*, 03.02 (2019), 117–31 .
- A. Muri Yusuf, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan Penelitian Gabungan*, 4th ed. (Jakarta: Kencana, 2017). Hal. 372.
- Ahmat Eksha., “ Peran Perpustakaan Sebagai Sumber Belajar” *Jurnal Imam Bonjol: Kajian Ilmu Informasi dan Perpustakaan* Vol. 2, No. 1 (2018): 14.
<https://journal.pustakauinib.ac.id/index.php/jib/article/download/25/25>.
- Aris, Nurahman “Pengelolaan Perpustakaan Perguruan Tinggi Berbasis Akreditasi” *Jurnal Libraria, IAIN Purwokerto, Jawa tengah.*, (2016): Vol. 4, No.2.
- Abdul Karim Batubara, “Urgensi Kompetensi Komunikasi Pustakawan Dalam Memberikan Layanan Kepada Pemustaka,” *Jurnal Iqra*“ Volume 05 No.1, 2011.
- Apriani, Lia., “Implementasi Gerakan Literasi Sekolah Dalam Membentuk Karakter Siswa di Sekolah Menengah Atas Negeri 1 Muaro Jambi ”. Prodi Ilmu Perpustakaan, Fakultas Adab dan Humaniora. UIN Sulthan Thaha Saifuddin Jambi, (2021).

- Achmad. "Layanan Cinta Perwujudan Layanan Prima ++ Perpustakaan," Jakarta.Sagang Agung Seto,2010
- Bagas Artana "Upaya Mengoptimalkan Peran Perpustakaan Sekolah Melalui Pengelolaan Yang Profesional," Jurnal Ilmiah Perpustakaan dan Informasi," no.1 (2019) : 6.
- Bagas Artana, " Upaya Mengoptimalkan Peran Perpustakaan Sekolah Melalui Pengelolaan yang Profesional,"Jurnal Ilmiah Perpustakaan dan Informasi, (2019): 6,1.
- Badruzaman, Dudi. "Gadget Pada Anak Usia Dini Di Perumahan." Jurnal Pendidikan Islam Anak Usia Dini 1, no. 1 (2022): 1–15.
- Darmono," Perpustakaan Sekolah Pendekatan Aspek Manajemen dan TataKerja, jurnal of Islamic Education Management, (2020): 1,1
- Darmono, "Perpustakaan Sekolah: Pendekatan Aspek Manajemen dan Tata Kerja," jurnal of Islamic Education Managemen, (2020): 3.
- Dessy AnniSSya Fitri "Peran Pengelola Perpustakaan Dalam Membangun Kualitas Pelayanan Pada Masa Pandemi Covid - 19 di MA 1 Kota Cirebon," Jurnal IAIN Shekh Nurjati Cirebon, no. 2 (2022): 3
- Effendhie, Machmoed. 2007, Program University Archives UGM: Desain, Implementasi, Tantangan Sekarang dan Mendatang. Makalah seminar kearsipan di Badan Arsip Jawa Timur. Surabaya. 21 November 2007.
- D. Sugiyono, Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan Tindakan, 2013.
- Dede, Nurul Azizah. "Analisis Pelayanan Perpustakaan Sekolah Terhadap Minat Baca Peserta Didik Di SMP Negeri 3 Towuti Luwu Timur," 2022.
- Fahmi, Irham, 2016, "Manajemen Sumber Daya Manusia; Teori dan Aplikasinya, Alfabeta,Bandung
- Harumiaty, Nurma. "Perencanaan Layanan Audio Visual Studi Kasus Pada Perpustakaan Universitas Airlangga." Jurnal Perpustakaan Univerita Airlangga 3, no. 1 (2016): 33–37.

- Hartono. 2016. "Manajemen Perpustakaan Sekolah". Yogyakarta: Ar-Ruzz Media.
- Irma Suryani "Pengelolaan Perpustakaan Sekolah Sebagai Sumber Belajar Siswa Sekolah Dasar," *Jurnal Gentala Pendidikan Dasar*, Vol.2 No 2 Desember (2017): 292-309.
- Kartika, H. "Perbaikan Kualitas dengan Menggunakan Gugus Kendali Mutu". 1(1), (2017).
- Khatimah, Husnul. "Analisis Pelayanan Referensi Berdasarkan Standar Operasional Prosedur (SOP) Pada Perpustakaan Politeknik Negeri Lhokseumawe," 2018.
- Krashen, S. 2004. Free Voluntary reading: New Research, Applications, and Controversies. Paper presented at the RELC Conference, Singapore April, 2004.
- Lasa Hs., "Manajemen Perpustakaan," *journal of Islamic Education Management*, (2009): 1.
- Luxemburg, Jan van, Mieke Bal, dan Willem G. Westseijn. (1985). "Pengantar Ilmu 6 Sastra". Terj Dick Hartoko. Jakarta: Gramedia.
- Lasa Hs, 1994. jenis-jenis pelayanan informasi perpustakaan, Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- M. Sastrapradja, 1978. Kamus Istilah Pendidikan Dan Umum, Surabaya: Usaha Nasional.
- Mohammad Mansyur, "Manajemen Perpustakaan Sekolah", *Pustakaloka*, 07.01 (2016), 43-54 .
- Moh. Miftachul Choiri Umar Sidiq, *Metode Penelitian Kualitatif Di Bidang Pendidikan*, ed. Anwar Mujahidin, 1st ed. (Ponorogo, 2019).
- Mohindra, R., & Kumar, A. (2015). "User Satisfaction Regarding Quality of Library Services of A.C. Joshi Library, Panjab University, Chandigarh. *Journal of Library & Information Technology*, Vol. 35, No. 1.
- N. Rina Hayati, "Data Wawancara Kepala Madrasah Aliyah Darussalam Sumedang", (Sumedang: Mas Darussalam, 2019).

- Patil, S. & Sawant, S. (2017). "Service Quality Expectations Of Academic Library Users. Mumbai" : SHPT School Of Library Science.
- Pratiknyowati, Endang M. Teknologi Informasi dan Pelayanan Prima sebagai Ujung Tombak Pemasaran Bank. *Jurnal Binus*. Vol. V no. 2 April 1997: 29- 38.
- Rahmayanty, Nina Manajemen Pelayanan Prima Di Yogyalarta Prima Yogyakarta
- Rahma, Elva. Akses Dan Layanan Perpustakaan: Teori Dan Aplikasi. Kencana, 2018.
- Rahayu, L. "Layanan Perpustakaan." Universitas Terbuka, 2015, 1–43. <http://repository.ut.ac.id/4183/>.
- Ramadhan, I. A., Kurnianingsih, I., & Purnamawati, F,. "Upaya Revitalisasi Layanan Perpustakaan Sekolah melalui Evaluasi Layanan Perpustakaan Sekolah / Madrasah dan Koleksi Kitab Islam di Pondok Pesantren Asshiddiqiyah dengan Metode Libqual+TM". *Bibliotech : Jurnal Ilmu Perpustakaan dan Informasi*, (2018), 3(1), 37–56.
- Republik Indonesia, Undang-Undang Peraturan Kepala Perpustakaan Nasional Nomor 12 Tahun 2017 Tentang Standar Nasional Perpustakaan Sekolah Menengah Atas/Madrasah Aliyah. Jakarta: Perpustakaan Nasional RI.
- Rahayuningsih, 2007. *Pengelola Perpustakaan*, Yogyakarta: Graha Ilmu. Rivai dan Basri dalam Lijan Poltak Sinambela, 2012. *Kinerja Pegawai: Teori Pengukuran dan Implikasi*, Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Reni, Mustika, Aprillian Chairunesa, Desti Dwi Putri, Eksi Pratama "Pengertian Pengelolaan ," *Jurnal Iqra,* Volume 1 2, No. 01 (2018): 83–98.
- Rita Mariyana. " Pengelolaan Lingkungan Belajar," *Jurnal online public acces catalog,* no. 4 (2018): 159-161.
- Saefullah . " Manajemen Perpustakaan Sekolah," *Jurnal Perpustakaan IAIN Kediri,* no. 1 (2012): 332

- Samsu. Metode Penelitian (Teori Dan Aplikasi Penelitian Kualitatif, Kuantitatif, Mixed Methods, Serta Research & Development). Edited by Rusmini. 1st ed. Jambi, 2017.
- Siagian, Sondang P, 2019, "Manajemen Sumber Daya Manusia", Bumi Aksara, Jakarta
- Soeatminah.1992. "Perpustakaan Kepustakawanan dan Pustakawan". Yogyakarta: Kanisius
- Sopiatin, Popi. "Manajemen Belajar Berbasis Kepuasan Siswa," Jakarta: Ghalia Indonesia, (2010).
- Studi, Program, Ilmu Perpustakaan, Fakultas Adab, D A N Ilmu, Universitas Islam Negeri, and Sunan Kalijaga. "Digital Library Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga," 2020.
- Sugiyono, Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan Tindakan. 2013.
- Sugiyono, Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D (Bandung, 2013). Hal 241.
- Suhardini, Dini. "Peranan Manajemen Perpustakaan Sekolah dalam Mendukung Tujuan Sekolah,"Jurnal Edulib, (2011), <http://ejournal.upi.edu/index.php/edulib/article/view/1140&ved>.
- Sulistyo Basuki, " Esay-esai pustakawan," Buku Kepribadian dan Layanan Perpustakaan." Penerbit Lembaga Ladang Kata, UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, (2019); 69-72.
- Suparno, Paulus. " Mengagas Kualitas Perpustakaan Perguruan Tinggi," Makalah disampaikan pada woskop Akreditasi Perpustakaan di STAIN Purwokerto. Purwokerto, 13 Oktober 2012.
- Suryosubroto, B. "Proses Belajar Mengajar di Sekolah," wawasan baru, beberapa metode pendukung, dan beberapa komponen layanan khusus.
- Susanti Fatmalia Nurul, " Pengelolaan Perpustakaan Sekolah di SMA Negeri se-kabupaten Seleman," Skripsi sarjana manajemen pendidikan, Universitas Negeri Yogyakarta, (2014).

Sutarno, “Manajemen Perpustakaan Suatu Pendekatan Praktik,”
Jakarta: Sagung Soto, (2006).

Usman Husaini, “ Manajemen: Teori, Praktik dan Riset Pendidikan,
Jakarta: Bumi Aksara, (2011).

Yusuf, Pawit M, dan Suhendar, Yaya, “ Pedoman Penyelenggaraan
Perpustakaan Sekolah, Jakarta: Kencana Prenada Megia Grow,
Cet. 1, (2010)

