

**PELAYANAN PERPUSTAKAAN
DI PONDOK PESANTREN RAUDLATUL MUTAALIMIN
KECAMATAN KASUI KABUPATEN WAYKANAN**



SKRIPSI

**Diajukan untuk Melengkapi Tugas-tugas dan Memenuhi Syarat-Syarat
Guna Mendapatkan Gelar Sarjana S1 dalam Ilmu Dakwah**

Oleh :

**APRIYANSYAH
NPM. 1241030033**

Jurusan: Manajemen Dakwah

**FAKULTAS DAKWAH DAN ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI RADEN INTAN
LAMPUNG
1439 H/2018 M**

**PELAYANAN PERPUSTAKAAN
DI PONDOK PESANTREN RAUDLATUL MUTAALIMIN
KECAMATAN KASUI KABUPATEN WAYKANAN**

SKRIPSI

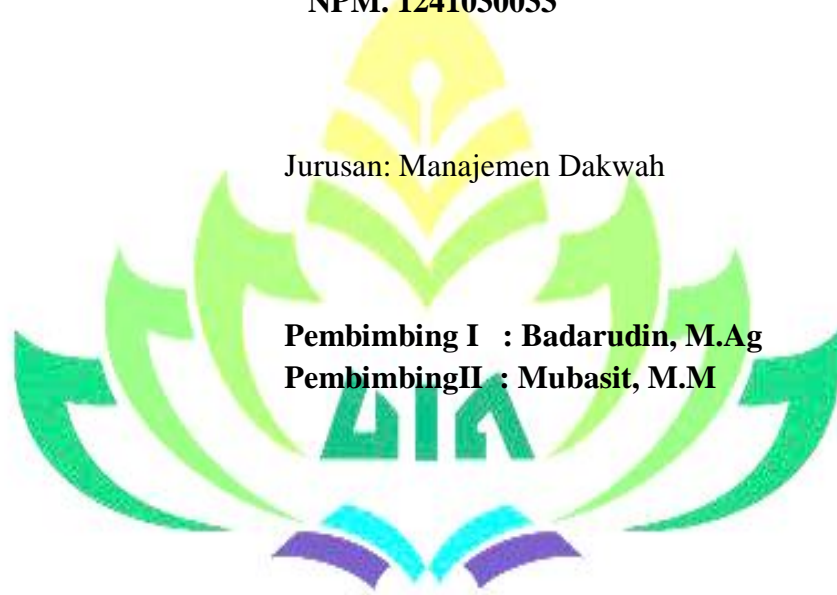
**Diajukan untuk Melengkapi Tugas-tugas dan Memenuhi Syarat-Syarat
Guna Mendapatkan Gelar Sarjana S1 dalam Ilmu Dakwah**

Oleh :

**APRIYANSYAH
NPM. 1241030033**

Jurusan: Manajemen Dakwah

**Pembimbing I : Badarudin, M.Ag
PembimbingII : Mubasit, M.M**



**FAKULTAS DAKWAH DAN ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI RADEN INTAN
LAMPUNG
1439 H/2018 M**

ABSTRAK

PELAYANAN PERPUSTAKAAN DI PONDOK PESANTREN RAUDLATUL MUTAALIMIN KECAMATAN KASUI KABUPATEN WAYKANAN

Untuk meningkatkan sumber daya manusia yang memiliki intelektual dan unggul, mampu bersaing dalam bidangnya maka tidak terlepas dari peranan Pondok Pesantren sebagai institusi pendidikan. Pondok pesantren bertugas menghasilkan penerus bangsa yang berkualitas. Proses belajar dan mengajar saja tidak cukup tetapi perlu didukung dengan fasilitas-fasilitas penunjang lainnya terutama perpustakaan. Karena perpustakaan adalah tempat dimana pelajar, dapat memperoleh informasi dan belajar mandiri guna untuk meningkatkan kualitasnya.

Perpustakaan sebagai organisasi publik nonprofit memberikan pelayanan informasi kepada masyarakat pemakainya dengan mengutamakan kepuasan pelanggan. Berbeda dengan organisasi bisnis yang memberikan layanan umum dengan mengutamakan keuntungan (*profit*). Karena itu sebenarnya perpustakaan identik dengan pelayanan. Maka perpustakaan dan petugas perlu mengubah pola pikir bahwa pemakai adalah pelanggan (*customers*). Kepuasan pelanggan menjadi salah satu tujuan pelayanan suatu perpustakaan. Untuk mencapai tujuan pelayanan yang berkualitas, perpustakaan dituntut untuk memenuhi kebutuhan masyarakat penggunanya. Tidak saja terpenuhinya sumber-sumber informasi tetapi perlu juga diperhatikan fasilitas-fasilitas fisik, kualitas pelayanan, dan teknologi yang dapat membantu proses pelayanan sehingga tercapainya kepuasan pemakai, karena kepuasan dan loyalitas adalah berkaitan, walaupun keterkaitannya ada, tidak selalu beriringan.

Permasalahan yang diambil dalam penelitian ini adalah bagaimana pelayanan perpustakaan Di Pondok Pesantren Raudlatul Mutaalimin Kecamatan Kasui Kabupaten Waykanan. Tujuannya adalah untuk mengetahui bagaimana pelayanan perpustakaan Di Pondok Pesantren Raudlatul Mutaalimin Kecamatan Kasui Kabupaten Waykanan dalam meningkatkan kualitas para santri.

Penelitian ini adalah penelitian kualitatif yang bersifat deskriptif. Pengumpulan data di peroleh dari wawancara, observasi dan dokumentasi. Untuk menentukan sampel, menggunakan teknik *Purpose Sampling*. Adapun sampel penulis mengambil dari Pengurus lembaga Pondok Pesantren Raudlatul Mutaalimin dan para santri.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa sistem pelayanan yang diterapkan yaitu 1) pelayanan terbuka yaitu pelayanan yang memberi kesempatan pengunjung bebas untuk memilih buku yang akan dibaca dan di bawa. 2)

pelayanan tertutup yaitu pelayanan yang tidak memperbolehkan pengunjung perpustakaan masuk ke ruang koleksi. Pengunjung memilih koleksi yang ingin dipinjamnya melalui katalog perpustakaan dan setelah ditemukan sandi bukunya. Pelayanan perpustakaan di Pondok Pesantren Raudlatul Mutaalimin pelaksanaannya masih sangat rendah dan juga penerapannya dibawah standar pelayanan yang baik berdasarkan standar pelayanan administrasi Negara.

Kesimpulan dari penelitian ini bahwa pelayanan perpustakaan dapat meningkatkan optimalisasi layanan kepada santri, kiyai, ustad, staf, tata usaha dll. dengan cara menerapkan kesederhanaan layanan, reliabilitas, tanggung jawab dari para petugas layanan, kecakapan para petugas pelayanan, pendekatan kepada pelanggan dan kemudahan kontak antara pelanggan dengan petugas, keramahan keterbukaan, kredibilitas, kejelasan dan kepastian, keamanan, mengerti harapan pelanggan, kenyataan, efisien dan ekonomis. Selain itu juga dengan pelayanan perpustakaan yang baik, dapat menimbulkan dampak yang baik terhadap pengguna perpustakaan, seperti dapat memotivasi teman supaya giat membaca buku, meningkatkan pengetahuan akan materi pelajaran, memudahkan menyelesaikan tugas dari kiyai, ustad, dan santri. Oleh sebab itu, pihak perpustakaan perpustakaan di Pondok Pesantren Raudlatul Mutaalimin terus mengevaluasi kinerja dan kualitas perpustakaan demi menciptakan suasana yang kondusif bagi santri dalam membaca.

Kata Kunci : Pelayanan, Perpustakaan





KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI RADEN INTAN LAMPUNG
FAKULTAS DAKWAH DAN ILMU KOMUNIKASI

Alamat: Letnan Kolonel H. Endro Suratmin telp: 0721-704030 Sukarame I Bandar Lampung 35131

PERSETUJUAN

Skripsi yang berjudul : **Pelayanan Perpustakaan di Pondok Pesantren Raudlatul**

Mutaalimin Kecamatan Kasui Kabupaten Waykanan, yang ditulis oleh :

Nama : AFRIYANSA
NPM : 1241030033
Jurusan : Manajemen Dakwah

Telah diperiksa dan dikoreksi oleh pembimbing I dan pembimbing II. Maka dari itu pembimbing I dan pembimbing II menyetujui untuk dimunaqasahkan dan dipertahankan dalam sidang Munaqasah Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Raden Intan Lampung.

Bandar Lampung, 20 September 2018
Pembimbing II

Pembimbing I

Badarudin, S.Ag, M.Ag
NIP.196106181990031003

Mubasit, S.Ag. M.M
NIP.197311141998031002

Mengetahui,
Ketua Jurusan MD

Suslina Sanjaya, M.Ag
NIP.197206161997032002



KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI RADEN INTAN LAMPUNG
FAKULTAS DAKWAH DAN ILMU KOMUNIKASI

Alamat : Letnan Kolonel H. Endro Suratmin telp: 0721-704030 Sukarame I Bandar Lampung 35131

PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul : **Pelayanan Perpustakaan di Pondok Pesantren Raudhatul Mutaalimin Kecamatan Kasui Kabupaten Waykanan**, yang disusun oleh : **Afriyansa**, NPM : 1241030033, Jurusan: **Manajemen Dakwah**. Telah diujikan dalam sidang Munaqasah Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi pada Hari Senin 17 September 2018.

DEWAN PENGUJI

Ketua : Hj. Suslina Sanjaya, M.Ag.

(.....
[Signature].....)

Sekretaris : M. Husaini. MT

(.....
[Signature].....)

Penguji I : Eni Amaliah, S.Ag.SS.M.Ag

(.....
[Signature].....)

Penguji II : Badaruddin, M.Ag

(.....
[Signature].....)

Mengetahui

Dekan Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi



Dr. H. Khomsahrial Romli, M.Si

NIP. 196104091990031002

MOTTO

أَقْرَأْ بِأَسْمِ رَبِّكَ الَّذِي خَلَقَ ﴿١﴾ خَلَقَ الْإِنْسَانَ مِنْ عَلَقٍ ﴿٢﴾ أَلَمْ يَكُنْ الْأَكْرَمُ ﴿٣﴾
الَّذِي عَلَّمَ بِالْقَلَمِ ﴿٤﴾ عَلَّمَ الْإِنْسَانَ مَا لَمْ يَعْلَمْ ﴿٥﴾

1. Bacalah dengan (menyebut) nama Tuhanmu yang Menciptakan,
2. Dia Telah menciptakan manusia dari segumpal darah.
3. Bacalah, dan Tuhanmulah yang Maha pemurah,
4. Yang mengajar (manusia) dengan perantaran kalam[1589],
5. Dia mengajar kepada manusia apa yang tidak diketahuinya. (Qs. Alaq : 1-5)¹



¹ Al-Qur'an Terjemah (Duta Ilmu: Surabaya), h. 199

PERSEMBAHAN

Berkat rahmat dan karunia Allah SWT, karya kecil ini dapat terselesaikan dengan baik. Dengan rasa syukur dan bangga, saya persembahkan karya kecil ini untuk Ayahanda tercinta Rasudin dan Ibunda Sukmah, atas segala doa dan perjuangannya demi tercapainya keberhasilan studyku, yang tidak pernah lelah membahagiakanku.

Kakakku tersayang Yarman, Zulina, Abdul Efendi, dan Masdan Roni, serta Adikku Uli Hasna, atas motivasi yang diberikan sehingga selesainya skripsi ini.

Teman-teman seperjuanganku MD 2012, senantiasa menemani masa-masa perkuliahan. Terimakasih atas persahabatan.

Almamaterku Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Raden Intan Lampung.



RIWAYAT HIDUP

Apriyansyah, di lahirkan di Tanjung Besar, 23 September 1993, anak ke-5 dari pasangan Bapak Rasudin dan Ibu Sukmah

Pendidikan di mulaidari Sekolah Dasar (SDN) Tanjung Besar pada tahun 2000-2006, .Sekolah Menengah Pertama (SMPN) Tanjung Besar 2006-2009, dan Madrasah Aliyah (MA) Raudlatul Mutaalimin pada tahun 2009-2012. Kemudian melanjutkan kependidikan tingkat Perguruan Tinggi Islam Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Raden Intan Lampung di mulai pada tahun 2012.

Selama menjadi mahasiswa, penulis aktif dalam berbagai kegiatan Ekstra Kampus yaitu PMII Komisariat UIN Raden Intan Lampung.



KATA PENGANTAR

Alhamdulillah puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah memberikan rahmat, taufik, hidayah dan inayah-Nya kepada kita, sehingga penulis akhirnya dapat menyelesaikan skripsi dengan judul **“Pelayanan Perpustakaan di Pondok Pesantren Raudlatul Mutaalimin Kecamatan Kasui Kabupaten Waykanan.”** Shalawat beriring salam tak lupa kami panjatkan kepada junjungan Nabi Agung Muhammad SAW. Beserta Keluarga, para sahabat, dan semoga kita termasuk umatnya sampai akhir hayat.

Penelitian ini dilaksanakan untuk melengkapi syarat-syarat memperoleh gelar sarjana dalam Ilmu Dakwah Dan Komunikasi UIN Raden Intan Lampung. Tersusun skripsi tidak terlepas dari bantuan dan bimbingan semua pihak, kiranya tidak berlebihan dalam kesempatan ini penulis mengucapkan terimakasih serta penghargaan setinggi-tingginya, terutama kepada :

1. Bapak Prof. Dr. H. Khomsahrial Romli, M.Si selaku Dekan Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Raden Intan Lampung yang telah memberikan pengarahan dan bimbingan selama perkuliahan.
2. Bapak Badarudin, M.Ag, selaku Pembimbing I yang telah sabar memberikan pengarahan dan bimbingan dalam skripsi ini.
3. Bapak Mubasit, M.M, selaku Pembimbing II yang telah sabar memberikan pengarahan dan bimbingan dalam skripsi ini.
4. Ibu Suslina Sanjaya, M.Ag, Selaku ketua Jurusan Manajemen Dakwah yang telah berkenan membantu menyelesaikan skripsi ini
5. Bapak Husaini, Selaku Sekretaris Jurusan Manajemen Dakwah yang telah berkenan membantu menyelesaikan skripsi ini

6. Pengurus dan Pengelola pondok pesantren Raudatul Mutaalimin atas bantuan data, kesempatan, fasilitas kepada penulis selama penelitian
7. Bapak dan Ibu Dosen serta seluruh Civitas Akademik Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Raden Intan Lampung yang telah memberikan ilmu pengetahuan dan bantuan dalam penyusunan skripsi ini.
8. Keluarga besar UPT Perpustakaan UIN Raden Intan Lampung atas diperkenalkannya penulis meminjam buku literatur yang dibutuhkan.
9. Semua pihak yang ikut memberi dukungan dan motivasi dalam penyelesaian skripsi ini.

Penulis sadar skripsi ini jauh dari kesempurnaan, namun inilah karya dan sumbangan yang dapat penulis berikan. Kritik dan saran yang sifatnya membangun sangat penulis nantikan demi perbaikan dimasa yang akan datang.

Bandar Lampung, 15 Maret 2018



Apriyansyah

1241030033

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
ABSTRAK	ii
HALAMAN PERSETUJUAN.....	iv
KEASLIAN SKRIPSI.....	v
MOTTO	vi
PERSEMBAHAN.....	vii
RIWAYAT HIDUP	viii
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Penegasan Judul	1
B. Alasan Memilih Judul	4
C. Latar Belakang Masalah.....	5
D. Rumusan Masalah	9
E. Tujuan	9
F. Manfaat Penelitian	10
G. Metode Penelitian.....	10
H. Tinjauan Pustaka	20
.....	
BAB II PELAYANAN DAN PERPUSTAKAAN	
A. Pelayanan	
1. Pengertian Pelayanan	23
2. Pelayanan dalam Perpustakaan	24

B. Perpustakaan	
1. Pengertian Perpustakaan	26
2. Jenis Perpustakaan	27
C. Pelayanan Perpustakaan	
1. Pengertian Pelayanan Perpustakaan	27
2. Kriteria Pelayanan Perpustakaan.....	34
3. Sistem pelayanan	38
4. Jenis Pelayanan Perpustakaan	39
D. Konsep Manajemen dalam Pelayanan Perpustakaan	
1. Pengertian Manajemen.....	40
2. Fungsi Manajemen	41

BAB III PERPUSTAKAAN DI PONDOK PESANTREN RAUDLATUL MUTAALIMIN

A. Gambaran Umum Pondok Pesantren	
1. Sejarah Singkat	43
2. Fungsi dan Tugas Pokok Pengurus Perpustakaan	45
3. Keadaan Ponpes Raudlatul Mutaalimin	47
4. Struktur Organisasi Raudlatul Mutaalimin	48
5. visi Misi dan Tujuan.....	50
B. Fungsi Manajemen dalam Pelayanan Perpustakaan	
1. Perencanaan	52
2. Pengorganisasian.....	54
3. Pengarahan	54
4. Pengawasan	57

BAB IV PELAYANAN PERPUSTAKAAN DI PONDOK PESANTREN RAUDLATUL MUTAALIMIN KECAMATAN KASUI

A. Sistem Pelayanan Perpustakaan Pondok Pesantren Raudlatul Mutaalimin.....	59
BAB V PENUTUP	

A. Kesimpulan	70
B. Saran.....	72

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN



DAFTAR TABEL

Tabel1 :Kriteria Layanan Perpustakaan

Tabel2 :Fungsi dan Tugas Pokok Pengurus Perpustakaan Raudlatul Mutaalimin

Tabel 3.Kriteria Layanan Perpustakaan Berdasarkan Standar Administrasi Negara.

Tabel 4.Keadaan Sarana dan Prasarana Perpustakaan



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran-lampiran

1. Pedoman Wawancara
2. Pedoman Observasi
3. Pedoman Dokumentasi
4. Daftar Sampel
5. Gambar
6. SK Judul
7. Kartu Konsultasi Skripsi
8. Kartu Hadir Munaqosah
9. Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Daerah
10. Surat Keterangan Pengurus Ponpes Radhatul Muta'alimin



DAFTAR GAMBAR

1. Dokumentasi kondisi Pondok Pesantren
2. Dokumentasi aktivitas Pelayanan Perpustakaan
3. Dokumentasi Kegiatan pesantren
4. Dokumentasi bersamasampel



BAB I

PENDAHULUAN

A. Penegasan Judul

Untuk menghindari kesimpang siuran pemahaman judul skripsi yang berjudul “ Pelayanan Perpustakaan di Pondok Pesantren Raudlatul Mutaalimin Kecamatan Kasui Kabupaten Waykanan” yang penulis teliti, maka secara global akan penulis jelaskan dengan harapan dapat memperjelas dalam pemahaman dan pembahasan dalam bab-bab berikutnya. adapun yang dipandang perlu untuk dijelaskan yaitu :

1. Pelayanan

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

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

“Dan tolong-menolonglah kamu dalam (mengerjakan) kebajikan dan takwa, dan jangan tolong-menolong dalam berbuat dosa dan pelanggaran. dan bertakwalah kamu kepada Allah, Sesungguhnya Allah Amat berat siksa-Nya”.³

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

³ Al-qur'an Cordoba Dan Terjemah, 2015, h.106.

2. Perpustakaan

Perpustakaan dalam *Kamus Besar Bahasa Indonesia* artinya tempat, gedung, ruang, yang disediakan untuk pemeliharaan dan penggunaan koleksi buku sebagainya.⁴

UU Perpustakaan pada Bab I pasal 1 menyatakan Perpustakaan adalah institusi yang mengumpulkan pengetahuan tercetak dan terekam, mengelolanya dengan cara khusus guna memenuhi kebutuhan intelektualitas para penggunanya melalui beragam cara interaksi pengetahuan. Arti dalam tradisional, perpustakaan adalah sebuah koleksi buku dan majalah. Walaupun dapat diartikan sebagai koleksi pribadi perseorangan, namun perpustakaan lebih umum dikenal sebagai sebuah koleksi besar yang dibiayai dan dioperasikan oleh sebuah kota atau institusi, dan dimanfaatkan oleh masyarakat yang rata-rata tidak mampu membeli sekian banyak buku atas biaya sendiri.⁵

Dapat disimpulkan bahwa perpustakaan merupakan suatu tempat dimana terdapat banyak kumpulan macam buku, yang terorganisir dan menjadi sumber belajar serta memberikan manfaat kepada masyarakat luas.

3. Pelayanan Perpustakaan

Layanan perpustakaan merupakan salah satu unsur penting dalam penyelenggaraan suatu perpustakaan. “Layanan perpustakaan adalah

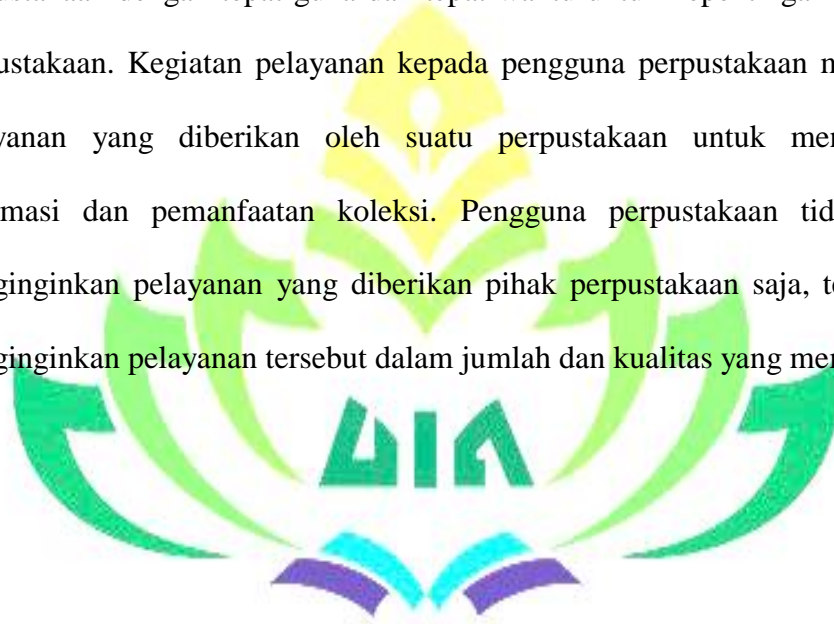
⁴ Pusat Bahasa Dediknas, *Kamus Besar Bahasa Indonesia Edisi Keempat*, (Jakarta: Gramedia, 2008), h. 11.

⁵ <http://www.bpkp.go.id/pustakabpkp/index.php?p=pengertian,%20tujuan> di akses pada tanggal 27 Agustus 2017 pukul 21.25 WIB.

menawarkan semua bentuk koleksi yang dimiliki perpustakaan kepada pemakai yang datang ke perpustakaan dan meminta informasi yang dibutuhkan.⁶

Pengertian yang telah berkembang selama ini tentang pelayanan perpustakaan diantaranya menurut Puwit M.Yusuf dan Yahya Suhendar, layanan perpustakaan adalah proses menyebar luaskan segala informasi yang lebih bersifat global tentang maksud layanan perpustakaan akan tetapi konsep tersebut masih melangit dan terlalu abstrak untuk dipahami.⁷

Pelayanan perpustakaan mencakup semua kegiatan pelayanan kepada pengguna yang berkaitan dengan pemanfaatan, penggunaan koleksi perpustakaan dengan tepat guna dan tepat waktu untuk kepentingan pengguna perpustakaan. Kegiatan pelayanan kepada pengguna perpustakaan merupakan pelayanan yang diberikan oleh suatu perpustakaan untuk menyebarkan informasi dan pemanfaatan koleksi. Pengguna perpustakaan tidak hanya menginginkan pelayanan yang diberikan pihak perpustakaan saja, tetapi juga menginginkan pelayanan tersebut dalam jumlah dan kualitas yang memadai.



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

⁷ *Ibid.*, hal. 240

4. Pondok Pesantren Raudlatul Mutaalimin Kecamatan Kasui

Pondok Pesantren Raudlatul Mutaalimin Kecamatan Kasui Kabupaten Waykanan Lampung merupakan lembaga pendidikan yang berciri khas Islam yang berada di Kabupaten Waykanan yang digunakan sebagai objek penelitian ini.

Pelayanan Perpustakaan di Pondok Pesantren Raudlatul Muta'alimin merupakan kegiatan seseorang, yang berada di instansi, lembaga, organisasi maupun salah satu lembaga pendidikan yang berbasis Islami di Kecamatan Kasui Kabupaten Waykanan, dimana dalam hal ini seseorang tersebut melakukan kegiatan baik itu membersihkan perpustakaan, ramah terhadap pengunjung atau sebagainya dalam bentuk pelayanan, guna meningkatkan pengunjung perpustakaan yang berada di Pondok Pesantren Raudlatul Mutaalimin.

B. Alasan Memilih Judul

Adapun yang menjadi alasan memilih judul skripsi ini adalah:

1. Secara Objektif.
 - a. Penelitian ini sebagai sarana untuk meningkatkan pengetahuan bagi penulis dalam menyelesaikan model pemecahan masalah yang ada di lapangan, guna untuk memperbaiki minat baca santri melalui Pelayanan Perpustakaan di Pondok Pesantren Raudlatul Mutaalimin Kecamatan Kasui Kabupaten Waykanan.

b. Penelitian ini sebagai sarana untuk menganalisis permasalahan yang ada di lapangan guna untuk memperbaiki dan membenahi pelayanan perpustakaan Pondok Pesantren Raudlatul Muta'alimin Kecamatan Kasui Kabupaten Waykanan.

2. Secara Subjektif

a. Pokok bahasan yang mengenai judul skripsi penulis ini sangatlah relevan dengan jurusan yang penulis ambil di Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi.

b. Secara literatur dan bahan-bahan yang mendukung dalam penelitian lapangan ini banyak tersedia, baik secara interviw, observasi maupun dokumentasi.

C. Latar Belakang Masalah

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

Perpustakaan merupakan salah satu sumber belajar yang penting, yang

memungkinkan tenaga pendidik dan santri memperoleh kesempatan untuk memperluas dan memperdalam pengetahuan dengan membaca bahan pustaka yang mengandung ilmu pengetahuan yang diperlukan. Perpustakaan merupakan unit kerja yang menghimpun, mengelola dan menyajikan kekayaan intelektual untuk kepentingan pendidikan, penelitian, pelestarian, informasi dan rekreasi untuk mencerdaskan kehidupan bangsa.

Perpustakaan berguna untuk meningkatkan mutu pendidikan, dengan tujuan menggalakkan keaksaraan, mendukung kurikulum pendidikan secara umum dan mengembangkan minat membaca. Oleh karena itu pengelolaan perpustakaan seharusnya tenaga terdidik yang memiliki pendidikan formal perpustakaan sebagai pengetahuan yang memadai, sehingga perpustakaan pesantren benar-benar dikelola oleh pustakawan yang profesional. Perpustakaan pada hakekatnya adalah pengelolaan informasi oleh sumber daya manusia yang terdidik dalam bidang perpustakaan, dokumentasi dan informasi. Keberadaan perpustakaan diharapkan sebagai media pendidikan, tempat belajar, penelitian, pemanfaatan teknologi informasi, kelas alternatif dan sumber informasi.⁸

Perpustakaan pendidikan dan peserta didik memperoleh kesempatan untuk memperluas dan memperdalam pengetahuan dengan membaca bahan pustaka yang mengandung ilmu pengetahuan yang diperlukan. Lasa menyatakan bahwa perpustakaan merupakan unit kerja yang menghimpun, mengelola dan menyajikan

⁸ Qalyubi, Syihabuddin. *Dasar-dasar Ilmu Perpustakaan dan Informasi*. Yogyakarta : IAIN Sunan Kalijaga, 2003, h. 58.

kekayaan intelektual untuk kepentingan pendidikan, penelitian pelestarian, informasi dan reaksi untuk mencerdaskan kehidupan bangsa.⁹

Adapun saat ini, banyak perpustakaan yang berada di sekolah maupun di lembaga mengalami kendala seperti keberadaan perpustakaan belum mendapat perhatian serius dalam dunia pendidikan serta kurangnya pelayanan terhadap perpustakaan di beberapa sekolah maupun perguruan tinggi, perpustakaan diposisikan sebagai pelengkap saja. Dalam Undang-Undang RI Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional disebutkan bahwa sumber daya pendidikan adalah segala sesuatu yang digunakan dalam penyelenggaraan pendidikan, meliputi tenaga kependidikan, masyarakat, dana, sarana dan prasarana.¹⁰

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

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

⁹ Basuki, Sulisty. *Pengantar Ilmu Perpustakaan*. Jakarta : Gramedia, 1991

¹⁰ Tim Redaksi Nuansa Aulia, *Sistem Pendidikan Nasional, Sisdiknas* (Bandung :CV. Nuansa Aulia, 2005) hal.21

Kesederhanaan, Rehabilitas, Tanggung jawab dari petugas layanan perpustakaan. Kecakapan para petugas layanan perpustakaan, Kedekatan kepada pengunjung dan kemudahan kontak antara petugas dan pelanggan, keramahan, keterbukaan, komunikasi antar petugas dan pengguna, kredibilitas, kejelasan dan kepastian, keamanan, mengerti harapan pelanggan, kenyataan, efisien, dan ekonomis.¹¹

Perpustakaan di Pondok Pesantren Raudlatul Mutaalimin Kecamatan Kasui Kabupaten Waykanan sebagai unit informasi akan memiliki kinerja yang baik apabila dikelola dengan manajemen yang memadai. Dengan adanya manajemen, kegiatan perpustakaan pesantren akan mencapai tujuan yang ditetapkan secara efektif dan efisien. Dalam usaha untuk mencapai tujuan, perpustakaan perlu menata kegiatan. Penataan kegiatan ini meliputi perencanaan, pengorganisasian, penganggaran, kepemimpinan dan pengawasan. penerapan layanan merupakan salah satu tugas utama suatu perpustakaan agar sumber-sumber informasi yang dimiliki dapat dimanfaatkan oleh pemakai secara maksimal.

Namun berdasarkan observasi dan wawancara sebelum penelitian ini dilakukan dengan pengurus perpustakaan dan pengurus lembaga pendidikan Ponpes Raudlatul Mutaalimin serta murid atau santri Ponpes Raudlatul Mutaalimin, mengatakan bahwa pelaksanaan pelayanan perpustakaan di Pondok Pesantren Raudlatul Mutaalimin, masih sangat rendah dan juga penerapannya

¹¹ Agus rifai, *Perpustakaan Islam*, (Jakarta: PT Rajag rafindo Persada, 2013) h. 127

dibawah standar pelayanan yang baik berdasarkan standar pelayanan administrasi Negara. Pihak Pondok Pesantren Raudlatul Mutaalimin perlu menata kembali pelayanan perpustakaan agar lebih baik. Penataan pelayanan perpustakaan meliputi perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengawasan. penerapan layanan merupakan salah satu tugas utama suatu perpustakaan agar sumber-sumber informasi yang dimiliki dapat dimanfaatkan oleh pemakai secara maksimal, namun kenyataan pada saat ini perpustakaan di Ponpes Raudlatul Mutaalimin memiliki kekurangan seperti kurangnya pengelolaan atau manajemen perpustakaan, baik dari tempat, penataan buku, sampai dengan kurangnya buku.

Dari latar belakang itulah, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian lebih lanjut mengenai pelayanan perpustakaan di Pondok Pesantren Raudlatul Mutaalimin Kecamatan Kasui Kabupaten Waykanan.

D. Rumusan Masalah

Berdasarkan dari latar belakang permasalahan di atas, maka fokus penelitian ini adalah terkait dengan Pelayanan perpustakaan yaitu :

Bagaimana Pelayanan perpustakaan di Pondok Pesantren Raudlatul Mutaalimin Kecamatan Kasui Kabupaten Waykanan?

E. Tujuan Dan Kegunaan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana Bagaimana Pelayanan perpustakaan di Pondok Pesantren Raudlatul Mutaalimin Kecamatan Kasui Kabupaten Waykanan.

F. Manfaat Penelitian

1. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi acuan bagi Pondok Pesantren Raudlatul Mutaalimin Kecamatan Kasui Kabupaten Waykanan dalam menerapkan pelayanan perpustakaan
2. Diharapkan menjadi pedoman pustakawan dalam memberikan layanan perpustakaan.
3. Sebagai dasar untuk mengembangkan ilmu pengetahuan dan sebagai perbandingan pen
- 4.
5. elitian-penelitian lebih lanjut khususnya tentang Pelayanan perpustakaan di Pondok Pesantren Raudlatul Mutaalimin Kecamatan Kasui Kabupaten Waykanan .

G. Metode Penelitian

Untuk penyusunan dan pelaksanaan penelitian ini dapat berjalan dengan baik dan mendapatkan hasil yang terbaik, maka diperlukan suatu metode dalam penelitian, adalah sebagai berikut :

a. Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini adalah penelitian lapangan (penelitian kancah/*field research*) yaitu dilakukan pada masyarakat dengan keadaan yang sebenarnya

untuk melihat realitas kehidupan masyarakat apa yang tengah terjadi mengenai masalah tertentu.¹²

Kirk dan Miller mendefinisikan bahwa penelitian kualitatif adalah tradisi tertentu dalam ilmu pengetahuan sosial yang secara fundamental, tergantung pada pengamatan pada manusia dalam kawasannya sendiri dan berhubungan dengan orang-orang tersebut dalam bahasanya dan peristilahannya.¹³ Penulis menggunakan metode kualitatif sebab :

- 1) Lebih mudah mengadakan penyesuaian dengan kenyataan yang berdimensi ganda.
- 2) Lebih mudah menyajikan secara langsung hakekat hubungan antara peneliti dan subjek penelitian.
- 3) Memiliki kepekaan dan daya penyesuaian diri dengan banyak pengaruh yang timbul dari pola-pola nilai yang dihadapi.¹⁴

Penelitian lapangan yaitu suatu penelitian lapangan yang dilakukan dalam kancan kehidupan yang sebenarnya.¹⁵ Dalam hal ini penelitian yang dilakukan yaitu pada aktivitas atau kegiatan pelayanan perpustakaan di Pondok Pesantren Raudlatul Mutaalimin Kecamatan Kasui Kabupaten Waykanan.

¹² Haris herdiansyah, M.Si, wawancara, observasi, dan focus groups sebagai instrument penggalan data kualitatif, (Jakarta : Raja Grafindo Persada,2013) h. 9.

¹³ *Ibid*, hlm. 4.

¹⁴ S. Margono, *Metodologi Penelitian Pendidikan*, (Jakarta: Renika Cipta, 2004), Cet 4, hlm. 41

¹⁵ Kartini Kartono, *Pengantar Metodologi Research Social*, (Bandung :madar maju, 1996) h.32.

b. Sifat Penelitian

Penelitian ini bersifat deskriptif yaitu membuat deskripsi/gambaran atau lukisan secara sistematis, factual, dan akurat mengenai fakta – fakta, sifat – sifat serta hubungan antara fenomena yang diselidiki¹⁶

Menurut Irawan Soehartono penelitian yang bersifat deskriptif ialah penelitian yang menggambarkan karakteristik suatu masyarakat atau suatu kelompok orang tertentu.¹⁷

Penelitian yang sifatnya menggambarkan ini, mengungkap data- data, uraian yang berbentuk kalimat pertanyaan yang diperoleh dari murid Ponpes Raudlatul Mutaalimin, pengurus perpustakaan dan pengurus lembaga pendidikan Ponpes Raudlatul Mutaalimin atau melalui observasi, wawancara, dokumentasi dan sebagainya.

1. Populasi dan sampel

a. Populasi

Populasi dalam penelitian ini adalah jumlah keseluruhan yang mencakup semua anggota yang diteliti.¹⁸

¹⁶ Muhammad Musa, *Metodologi Penelitian*, (Jakarta : Fajar Agung, 1988) h. 8.

¹⁷ Irawan Soehartono, *Metode Penelitian Social Suatu Teknik Penelitian Bidang Kesejahteraan Social Dan Ilmu Social Lainnya*, (Bandung : PT Remaja Rosdakarya, 1995), h. 35.

Populasi yang dimaksud dalam penelitian ini adalah keseluruhan murid Ponpes Raudlatul Mutaalimin, pengurus perpustakaan dan pengurus lembaga pendidikan Ponpes Raudlatul Mutaalimin. Maka jumlah keseluruhan populasi dalam penelitian ini berjumlah 182 Orang.

b. Sampel

Sampel merupakan suatu bagian yang di tarik dari populasi .¹⁹ Untuk menentukan jumlah sampel, penulis menggunakan metode *Purposive sampling*.

Purposive sampling yaitu penentuan sampel yang digunakan oleh penulis, memiliki karakteristik yang di inginkan.²⁰

Berdasarkan penjelasan di atas, maka penulis menetapkan kriteria atau ciri-ciri dari populasi yang akan dijadikan sampel adalah sebagai berikut :

a) Murid Ponpes Raudlatul Mutaalimin

Kriteria murid yang menjadi sampel dalam penelitian ini yaitu masih menjadi murid aktif Ponpes Raudlatul Mutaalimin, sering mengunjungi perpustakaan yang ada di Ponpes Raudlatul Mutaalimin minimal seminggu sekali terlihat dari buku pengunjung perpustakaan.

b) Pengurus Perpustakaan

¹⁸ Istijanto, M.M., M.Com, *Aplikasi Praktis Riset Pemasaran* (Jakarta : PT. Gramedia Pustaka Utama, 2005) h.110.

¹⁹ *Ibid.*, h.109.

²⁰ *Ibid.*, h.121

Telah menjadi Pengurus Perpustakaan minimal tiga tahun. Pengurus Perpustakaan tersebut mengerti dan memahami persoalan baik dalam buku yang tersedia maupun kendala ataupun halangan dalam pengembangan perpustakaan tersebut..

c) Pengurus lembaga pendidikan Ponpes Raudlatul Mutaalimin

Pengurus menjadi pengurus aktif lembaga pendidikan Ponpes Raudlatul Mutaalimin minimal tiga tahun. Pengurus lembaga pendidikan Ponpes Raudlatul Mutaalimin mengerti dan memahami dalam perkembangan dan kemajuan Ponpes Raudlatul Mutaalimin.

Dari kriteria di atas, penulis menetapkan 7 orang yang terdiri dari 3 orang murid atau santri Ponpes Raudlatul Mutaalimin, 2 orang Pengurus Perpustakaan dan 2 orang pengurus lembaga pendidikan Ponpes Raudlatul Mutaalimin.

2. Teknik pengumpulan Data

Untuk memudahkan dalam pengambilan data lapangan, maka penulis mempergunakan metode pengumpulan data sebagai berikut :

a. Observasi

Menurut Matthews and Ross observasi merupakan tehnik pengumpulan data melalui indra manusia. Berdasarkan pernyataan ini, tentu saja indra yang terlibat bukan hanya penglihatan saja, namun indra yang

lainnya dapat dilibatkan seperti indra pendengaran, penciuman, perasa, dan lain sebagainya.²¹

Pendapat lain menyatakan observasi merupakan seluruh kegiatan pengamatan terhadap suatu objek atau orang lain. Seperti ciri-ciri, motivasi, perasaan dan iktikad orang lain.

Dalam penelitian ini penulis menggunakan observasi non partisipasi yaitu Peneliti tidak terlibat secara langsung dalam kegiatan pengamatan dilapangan. Maksudnya ialah peneliti hanya melihat dan mengamati apa yang peneliti perlukan guna keperluan penulisan karya ilmiah, dan itupun hanya observasi jika data yang diperlukan kurang lengkap atau memadai.

Interview

b. Interview

Interview merupakan metode yang digunakan untuk memperoleh informasi secara langsung, mendalam, tidak terstruktur, dan individual.²² Menurut Moleong interview adalah percakapan dengan maksud tertentu, percakapan itu dilakukan oleh dua pihak, yaitu pewawancara, yang mengajukan pertanyaan dan yang terwawancara memberikan jawaban atas pertanyaan itu.²³

Dalam penelitian ini, interview yang digunakan adalah interview semi struktur, karena penulis mengharapkan agar data yang dibutuhkan

²¹ Haris herdiansyah, Op.,Cit h. 123.

²² Istijanto, M.M., M.Com, Op., Cit, h.49.

²³ Haris herdiansyah, M.Si,Op.Cit., h. 29

akan dapat diperoleh secara langsung, agar data benar- benar fakta dan tidak di ragukan lagi kebenarannya. Selain itu, penulis mempersiapkan pertanyaan-pertanyaan yang akan diajukan kepada narasumber nantinya terkait dengan masalah yang akan di teliti.

Interview ini di tujukan kepada murid Ponpes Raudlatul Mutaalimin, pengurus perpustakaan dan pengurus lembaga pendidikan Ponpes Raudlatul Mutaalimin, yang sudah penulis tentukan dalam penelitian ini, interview ini digunakan untuk mencari informasi dan data yang berkaitan dengan bagaimana pelayanan perpustakaan di Pondok Pesantren Raudlatul Mutaalimin Kecamatan Kasui Kabupaten Waykanan.

c. Dokumentasi

Dokumentasi adalah pengumpulan data tertulis atau tercetak tentang fakta – fakta yang akan dijadikan sebagai bukti fisik penelitian dan hasil penelitian dan hasil dokumentasi ini akan menjadi sangat akurat dan sangat kuat dukukannya²⁴.

Jadi dokumentasi adalah salah satu metode dalam pengumpulan data, yang berbentuk catatan, buku, gambar, laporan dan dokumen lainnya dari masyarakat, instansi maupun organisasi tertentu.

Metode ini digunakan untuk mengumpulkan dan memperoleh data yang bersifat dokumen, dan berkaitan tentang keadaan di Pondok Pesantren

²⁴ Suharsimi arikunto, *prosedur penelitian : suatu pendekatan praktek* (Jakarta : Rineka Cipta 1989) h. 107.

Raudlatul Mutaalimin Kecamatan Kasui Kabupaten Waykanan. Baik dalam sejarah berdirinya, keadaan lingkungan ponpes, keadaan perpustakaan dan sebagainya, yang ada hubungannya dengan penelitian.

3. Analisis Data

Analisis data adalah merupakan tindakan mengolah data hingga menjadi sebuah informasi, yang bermanfaat dalam menjawab masalah riset. Analisis secara kualitatif bersifat memaparkan secara mendalam hasil riset melalui pendekatan bukan angka atau nonstatistik.²⁵

Data analisis kualitatif berarti menarik sebuah makna, dari serangkaian data mentah menjadi sebuah data interpretasi dari peneliti dimana interpretasi tersebut dapat di pertanggung jawabkan keilmiahannya.²⁶

Dalam analisa kualitatif ini, data-datanya bersifat atau berbentuk kata-kata tidak berupa rangkain angka. data ini hanya berupa observasi, interview, dokumentasi dan rekaman.

Menurut Miles & Huberman analisis terdiri dari beberapa langkah yang harus dilakukan :²⁷

a. Melakukan Pengelompokan Data

Pengelompokan data adalah hal pertama yang harus dilakukan. Mulai dari bentuk data mentah di ubah menjadi transkrip data, selanjutnya pengelompokan data tersebut berdasarkan tema.

²⁵ Istijanto, M.M., M.Com, *Op.Cit.*,h. 91.

²⁶Haris herdiansyah, M.Si, *Op.Cit.*,h.336.

²⁷ Ibid., h. 348.

b. Melakukan Reduksi Data

Melakukan reduksi atau pemilahan pemangkasan dan penyeleksian data, yang terkait dengan tujuan penelitian dan pertanyaan penelitian. Data mentah yang terkait dengan guideline, dipisahkan dengan data yang tidak terkait dengan guideline.

c. Mendisplay Data

Setelah kumpulan data mentah yang terkait dengan guideline sudah terkumpul, pada tahap selanjutnya kembali melakukan pemilihan dari tema yang sudah ada, melalui proses tahapan ini nantinya akan terlihat irisan atau benang merah dari tema melalui sub tema.

d. Menarik Kesimpulan

Pada tahapan yang terakhir ini. Data yang sudah di iris atau di tarik benang merahnya, yang perlu disimpulkan adalah alasan mengapa benang merah tersebut muncul, apa yang mendasari pemikiran pada responden, sudut pandang apa yang mendasari pemikiran tersebut, dan lain sebagainya disesuaikan dengan tujuan penelitian dan pertanyaan penelitian.

Adapun data yang dimaksud adalah peneliti lapangan telah mengumpulkan informasi dalam bentuk catatan yang ditulis maupun hanya sebagai memory atau bahkan rekaman audio tentang peristiwa yang sedang penulis teliti.

Setelah data lapangan terkumpul kemudian data – data itu di olah dan di analisa, kemudian data itu dikumpulkan dan dipilih berdasarkan mana yang lebih penting dahulu yang akan dipelajari. Setelah semua data terkumpul maka tahap selanjutnya menganalisis data tersebut. Dalam menganalisa sebuah data, penulis menggunakan metode analisa kualitatif, analisa data kualitatif bersifat induktif, dimana merujuk pada peristiwa dan fakta- fakta yang nyata, yang kemudian disusun sehingga mempunyai sifat umum. Metode ini penulis maksudkan untuk melihat kondisi nyata atau fakta dari bagaimana Pelayanan perpustakaan di Pondok Pesantren Raudlatul Mutaalimin Kecamatan Kasui Kabupaten Waykanan.

H. Tinjauan Pustaka

Penulis menyadari bahwa secara substansial penelitian ini tidak sama sekali baru. Dalam kajian pustaka ini, penulis akan mendeskripsikan beberapa karya yang relevansinya dengan judul “Manajemen Perpustakaan Dalam Peningkatan Mutu Lembaga Pondok Pesantren Raudlatul Mutaalimin Kecamatan Kasui Kabupaten Waykanan Lampung. Adapun karya lainya yang pernah ditulis adalah sebagai berikut:

Amirotus Sholichah, dalam skripsinya yang berjudul “*Studi Tentang Manajemen Perpustakaan Berbasis Teknologi Informasi dan Implikasinya Terhadap Pelayanan Mahasiswa dalam Memanfaatkan Sumber Belajar di IAIN*”, menyebutkan bahwa secara keseluruhan perpustakaan IAIN berbasis teknologi

informasi (TI) sudah memenuhi standar perpustakaan yang baik, sebab pengelolaan perpustakaan menggunakan prinsip-prinsip manajemen. Disebutkan juga bahwa teknologi informasi (TI) yang diterapkan di perpustakaan memberikan arti yang penting; mahasiswa menjadi lebih merasa nyaman ketika sedang menelusuri koleksi maupun membaca buku di perpustakaan. Mahasiswa memiliki cakrawala keilmuan dalam memanfaatkan sumber belajar.²⁸

Abdul Kharis, dalam skripsinya yang berjudul “*Pengaruh Intensitas Membaca Buku-Buku Agama di Perpustakaan Masjid Agung Terhadap Kualitas Pemahaman Ibadah Shalat Remaja Masjid Agung Pada Tahun 2003*”, menyebutkan bahwa intensitas membaca buku-buku agama di perpustakaan Masjid Agung mempunyai pengaruh positif terhadap kualitas pemahaman ibadah shalat remaja Masjid Agung. Semakin intensitas membaca buku-buku agama di perpustakaan Masjid Agung, akan semakin meningkatkan pula kualitas pemahaman ibadah shalat yang dimiliki oleh remaja Masjid Agung pada tahun 2003.²⁹

Nurul Faizah, dalam skripsinya yang berjudul “*Studi Tentang Pengelolaan Perpustakaan dan Implikasinya dalam Peningkatan Mutu Madrasah*”, menyebutkan bahwa pengelolaan perpustakaan yang profesional dan pelayanan yang baik sekaligus tempat dan sarana yang baik dan nyaman, siswa menjadi lebih

²⁸ Amirotus Sholichah (3104254), “*Studi Tentang Manajemen Perpustakaan Berbasis Teknologi Informasi dan Implikasinya Terhadap Pelayanan Mahasiswa dalam Memanfaatkan Sumber Belajar di IAIN*”, (Semarang: Fakultas Tarbiyah IAIN.2008).

²⁹ Abdul Kharis (3100190), “*Pengaruh Intensitas Membaca Buku-Buku Agama di Perpustakaan Masjid Agung Terhadap Kualitas Pemahaman Ibadah Shalat Remaja Masjid Agung Pada Tahun 2003*”, (Semarang: Fakultas Tarbiyah IAIN.2005).

semangat dan merasa *enjoy* ketika sedang membaca buku di perpustakaan. Sementara itu adanya prinsi-prinsip manajemen (*planning, organizing, actuating, controlling, evaluating*) yang diterapkan memberi dampak tersendiri bagi sekolah tersebut.³⁰

Mansur Hidayat, dalam skripsinya yang berjudul "*Pengaruh Membaca Buku-Buku Agama Perpustakaan Terhadap Prestasi Belajar Siswa*", menyebutkan bahwa ada pengaruh positif antara minat baca buku pelajaran di perpustakaan dengan prestasi belajar siswa. Kurangnya minat baca siswa dengan memanfaatkan buku-buku yang ada di perpustakaan sedikit akan berpengaruh negatif terhadap prestasi belajar siswa. Sebaliknya dengan minat baca yang lebih pada perpustakaan, baik buku umum maupun buku-buku pelajaran akan berpengaruh positif terhadap prestasi belajar siswa. Untuk meningkatkan prestasi belajar siswa hendaknya setiap anak didik diberikan suatu pembinaan atau bimbingan-bimbingan agar siswa gemar untuk membaca, baik di rumah maupun di sekolah dengan memanfaatkan perpustakaan. Untuk itu perlu diimbangi dengan adanya fasilitas perpustakaan yang memadai yang didukung dengan petugas perpustakaan yang cakap.³¹

Rodhiatul Khomsyah, dalam skripsinya yang berjudul "*Peran Perpustakaan Sekolah Terhadap Peningkatan Prestasi Belajar Siswa*", menyebutkan bahwa

³⁰ Nurul Faizah (3102130), "*Studi Tentang Pengelolaan Perpustakaan dan Implikasinya dalam Peningkatan Mutu Madrasah di MTs Negeri*", (Semarang: Fakultas Tarbiyah IAIN .2007).

³¹ Mansur Hidayat (3199114), "*Pengaruh Membaca Buku-Buku Agama Perpustakaan Terhadap Prestasi Belajar PAI Siswa SMP N 1 Wirosari Grobogan*", (Semarang: Fakultas Tarbiyah IAIN Walisongo.2004).

keberadaan perpustakaan mempunyai peran yang besar dalam keberhasilan proses pendidikan dan pengajaran. Prestasi belajar pai santri meningkat karena santri rajin membaca buku-buku di perpustakaan. Koleksi bahan pustaka yang lengkap, membantu para siswa untuk lebih mendalami apa yang telah mereka pelajari di dalam kelas.³²

Meskipun ada kemiripan hasil penelitian di atas, namun penelitian dan skripsi ini berbeda dengan yang sudah ada. Fokus pembahasan dalam skripsi ini adalah manajemen perpustakaan dalam peningkatan mutu suatu lembaga Pondok Pesantren.



³² Rodhiatul Khomsyah (3101016), *“Peran Perpustakaan Sekolah Terhadap Peningkatan Prestasi Belajar PAI Siswa di MAN”*, (Semarang: Fakultas Tarbiyah IAIN.2006).

BAB II

PELAYANAN DAN PERPUSTAKAAN

A. Pelayanan

1. Pengertian Pelayanan

Menurut Loina dalam bukunya yang bertajuk Hubungan Masyarakat Membina Hubungan Baik dengan Publik Mengatakan bahwa Pelayanan merupakan suatu proses keseluruhan dari pembentukan citra perusahaan, baik melalui media berita, membentuk budaya perusahaan secara internal, maupun melakukan komunikasi tentang pandangan perusahaan kepada para pemimpin pemerintahan serta publik lainnya yang berkepentingan.³³

Menurut Kotler bahwa pelayanan (*Service*) dapat didefinisikan sebagai suatu tindakan atau kinerja yang diberikan oleh seseorang kepada orang lain. Pelayanan atau lebih dikenal dengan *service* dapat diklasifikasikan menjadi :

- a. *High contact service*, yaitu klasifikasi pelayanan jasa dimana kontak antara konsumen dan penyedia jasa yang sangat tinggi, konsumen selalu terlibat dalam proses dari layanan jasa tersebut.
- b. *Low contact service*, yaitu klasifikasi pelayanan jasa dimana kontak antara konsumen dengan penyedia jasa tidak terlalu tinggi. *Physical contact* dengan konsumen hanya terjadi di front desk adalah termasuk dalam

³³ Azrul Azwar, *Menuju Pelayanan Kesehatan yang Lebih Bermutu*, (Jakarta : Penerbitan Ikatan Dokter Indonesia, 1996) h. 240.

klasifikasi *low contact service*. Contohnya adalah lembaga keuangan.³⁴

Menurut keterangan diatas dapat penulis simpulkan bahwa pelayanan merupakan unsur utama dalam pencapaian suatu keberhasilan organisasi perpustakaan disebabkan bagian inilah yang berhubungan langsung dengan pengguna dalam penyebaran informasi serta pemanfaatan jasa dan fasilitas yang ada di perpustakaan.

2. Pelayanan dalam Perpustakaan

Kegiatan perpustakaan tidak dapat dilaksanakan secara maksimal tanpa adanya layanan, karena layanan merupakan salah satu faktor yang menentukan keberhasilan suatu perpustakaan. Oleh karena itu perpustakaan harus berupaya untuk menyediakan berbagai layanan yang sesuai dengan kebutuhan pengguna. Adapun jenis layanan tersebut ialah pelayanan Sirkulasi, Pelayanan Referensi, Pelayanan Audiovisual, Pelayanan Terbitan Berseri, dan Pelayanan Bimbingan Pengguna.³⁵ Untuk lebih jelasnya penulis akan menjelaskan secara singkat dari jenis pelayanan tersebut :

- a. Layanan sirkulasi merupakan kegiatan pelayanan peminjaman dan pengembalian bahan pustaka yang berhubungan langsung dengan pemakai perpustakaan. Adapun pelayanan sirkulasi memiliki tugas seperti pendaftaran anggota, peminjaman, perpanjangan waktu peminjaman dan

³⁴<http://www.pelajaran.co.id/2017/17/pengertian-pelayanan-menurut-ahli-faktor-serta-fungsi-dan-tujuan-pelayanan-terlengkap.html> diakses pada tanggal 28 Agustus 2017 pukul 18.18 WIB.

³⁵<https://www.wawasanpendidikan.com/2016/03/layanan-dan-sistem-layanan-perpustakaan.html> diakses pada tanggal 13 September 2017 pada pukul 0.08 WIB.

pengembalian buku, menarik denda bagi buku yang terlambat dikembalikan, membuat statistik peminjaman serta tugas layanan terutama yang berkaitan dengan peminjaman.

- b. Layanan Referensi merupakan kegiatan yang dilaksanakan oleh perpustakaan untuk membantu para pemakai perpustakaan menemukan informasi dan menggunakan koleksi referensi seperti kamus, ensiklopedi, almanak, direktori serta buku tahunan dan lain sebagainya.
- c. Pelayanan Audiovisual Selain pelayanan sirkulasi dan referensi, pelayanan audiovisual juga dapat digunakan untuk membantu pengguna perpustakaan. Adapun bahan atau perlengkapan layanan audiovisual yang dibedakan menjadi tiga kelompok, yaitu sebagai berikut :
 - 1) Bahan perpustakaan yang melalui perlengkapannya hanya menampilkan citra, misalnya slaid, beningan (transparancy), dan bahan perpustakaan renik.
 - 2) Bahan perpustakaan yang melalui perlengkapannya hanya mengeluarkan bunyi, misalnya kaset audio, piringan hitam, cakram optik.
 - 3) Bahan perpustakaan yang melalui perlengkapannya menampilkan citra disertai bunyi, misalnya kaser atau cakram video melalui mesin video, film suara melalui proyektor film.
 - 4) Salah satu jenis pelayanan yang dapat mendukung terselenggaranya kegiatan yang ada di perpustakaan adalah pelayanan terbitan berseri. Pelayanan terbitan berseri adalah kegiatan melayankan terbitan berseri

kepada pengguna perpustakaan misalnya, jurnal, surat kabar, majalah dan terbitan lainnya yang mempunyai kala terbit tertentu. Pelayanan terbitan berseri selalu memberikan informasi yang mutakhir dalam setiap terbitannya. Terbitan ini juga merupakan sarana yang efektif dalam pengembangan ilmu pengetahuan.

5) Pelayanan bimbingan pengguna merupakan salah satu pelayanan yang ada di perpustakaan dalam rangka menambah pengetahuan pengguna tentang perpustakaan. Bimbingan pengguna perpustakaan yaitu memberikan penjelasan penggunaan perpustakaan kepada sekelompok pengguna baru perpustakaan. Pengguna disini dimaksudkan untuk dapat memanfaatkan layanan dan fasilitas yang tersedia di perpustakaan dan untuk membantu mencari bahan-bahan yang diperlukan oleh pengguna perpustakaan.

Dapat disimpulkan dari uraian diatas bahwa layanan audiovisual merupakan salah satu pelayanan yang dapat memberikan motivasi kepada pengguna untuk menggunakan layanan yang ada di perpustakaan. Layanan audiovisual juga terdiri dari berbagai macam bahan yang dapat dipakai pengguna perpustakaan sesuai dengan kebutuhannya.

B. Perpustakaan

1. Pengertian Perpustakaan

Perpustakaan berasal dari kata “pustaka”. Arti pustaka adalah buku

(*Library* dari bahasa Yunani). Perpustakaan dapat pula diartikan sebagai tempat kumpulan buku atau tempat buku dihimpun dan diorganisasikan sebagai media belajar. Sedangkan Wafford mengartikan perpustakaan sebagai salah satu organisasi sumber belajar yang mengelola, menyimpan, dan memberikan layanan bahan pustaka baik buku maupun non buku kepada masyarakat tertentu maupun masyarakat umum.³⁶

Perpustakaan adalah sebuah tempat atau ruang yang memiliki banyak buku, baik buku pelajaran maupun buku cerita untuk dibaca atau dipinjam, dan perpustakaan dikelola oleh beberapa orang yang tergabung menjadi pengurus perpustakaan.³⁷

2. Jenis Perpustakaan

Adapun ada lima jenis perpustakaan yang akan penulis uraikan, yakni: perpustakaan sekolah, perpustakaan umum, perpustakaan khusus, perpustakaan perguruan tinggi, perpustakaan nasional.³⁸ Lebih jelasnya penulis akan menjelaskan dibawah ini.

a) Perpustakaan sekolah

Memberikan layanan kepada pembaca meliputi murid, guru, kepala sekolah dan staf administrasi lainnya. Layanan ini berfungsi untuk memperkaya pengalaman guru dan mempermudah prose belajar mengajar.

³⁶AndiSutopo,*ManajemenPerpustakaanSekolahPropesional*,(Jogjakarta:DivaPress 2012), h.20.

³⁷Saniyanti Nurmuhamirah,*Get smartPendidikan Kewarganegaraan*, (Bandung : Grafindo Media Pratama, 2007), h. 107

³⁸Herlina, *Ilmu Perpustakaan dan Informasi*, Palembang; IAIN Rafah Press, 2006, hal 113-116.

b) Perpustakaan umum

Perpustakaan umum harus dapat melayani anak-anak, remaja, dan orang tua dari berbagai tingkat pendidikan. Karena itu, koleksi harus lengkap dan bersifat rekreasi sampai bahan penelitian.

c) Perpustakaan khusus

Pelayanan perpustakaan khusus ditujukan untuk mereka yang bekerja pada departemen dan perusahaan.

d) Perpustakaan perguruan tinggi

Memberikan pelayanan kepada civitas akademika seperti mahasiswa, dosen, peneliti, guru besar, pimpinan, serta seluruh staf administrasi dan akademika.

e) Perpustakaan nasional

Fungsi utamanya menyimpan semua bahan publikasi yang pernah diterbitkan suatu Negara.

C. Pelayanan Perpustakaan

1. Pengertian Pelayanan Perpustakaan

Menurut Puwit M Yusuf Dan Yahya Suhendar, layanan perpustakaan adalah proses menyebarluaskan segala informasi segala informasi yang lebih bersifat global tentang maksud layanan perpustakaan akan tetapi

konsep tersebut masih melingit dan terlalu abstrak untuk dipahami.³⁹

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

a. Layanan Sirkulasi

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

b. Layanan Referensi

Layanan referensi kata *referens* berasal dari bahasa Inggris *reference* dan merupakan kata kerja *to refer* yang artinya adalah menunjuk kepada. Buku referensi adalah buku yang dapat memberikan keterangan tentang topik perkataan, tempat, peristiwa, dan data statistik, pedoman, alamat, riwayat orang-orang terkenal pelayanan.⁴⁰

Dari uraian di atas dapat ditarik kesimpulan bahwa pelayanan

³⁹Ibrahim Bafadal, *pengelolaan perpustakaan sekolah*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2009), h. 242-243

⁴⁰Darmono, *manajemen dan tata kerja perpustakaan sekolah*, (Jakarta: PT Grasindo 2001) 143-156

secara prima dan maksimal sangatlah penting bagi keberadaan perpustakaan sehingga dengan pelayanan yang baik dapat memuaskan pengunjung perpustakaan dengan harapan dapat memenuhi standar yang telah diamanatkan oleh undang-undang. Salah satu faktor perpustakaan akan dikunjungi dan diminati siswa dan guru adalah layanan perpustakaan yang tergolong baik berdasarkan indikator penilaian merujuk pada lembaga administrasi Negara prinsip-prinsip layanan meliputi : Kesederhanaan, Rehabilitas, Tanggung jawab dari petugas layanan perpustakaan. Kecakapan para petugas layananperpustakaan, kedekatan kepada pelanggan dan kemudahan kontak antara petugas danpelanggan, keramahan, keterbukaan, komunikasi antar petugas danpengguna, kredibilitas, Kejelasan dan kepastian, keamanan, mengerti harapanpelanggan, kenyataan, efisien, danekonomis.Jika prinsip layanan perpustakaan dijalankan dengan baik, maka perpustakaan akan menjadi pusat sumber belajar, dan fungsi perpustakaan akan dirasakan semua warga sekolah⁴¹

a. Kriteria Pelayanan Perpustakaan yang Baik

Berikut ini adalah penjelasan criteria pelayanan perpustakaan yang baik :

1) Kesederhanaan

⁴¹Andi Prastowo, *manajemen perpustakaan sekolah nasional*, (Diva Press 2012), h.278-279

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



2) Reabilitas

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

3) Tanggung jawab dari petugas layanan perpustakaan

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

4) Kecakapan para petugas layanan

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

5) Pendekatan kepada pelanggan dan kemudahan kontak antara pelanggan dan petugas

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

6) Keramahan

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

7) Keterbukaan

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

8) Komunikasi antar petugas dan pengguna

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

9) Kredibilitas

Meliputi adanya saling percaya antar pustakawan dan petugas perpustakaan, adanya usaha yang membuat petugas perpustakaan tetap layak dipercayai, adanya kejujuran kepada

pustakawan dan kemampuan petugas untuk menjaga pengguna agar tetap setia.

10) Kejelasan dan Kepastian

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

11) Keamanan

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

12) Mengerti harapan pelanggan

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

13) Kenyataan

Meliputi bukti-bukti atau wujud nyata dari pelayanan, berupa fasilitas fisik, adanya petugas yang melayani pengguna,

peralatan yang digunakan dalam memberikan pelayanan, kartu pengenalan dan penunjang fasilitas yang lainnya.

15) Efisien

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

16) Ekonomi

Kriteria terakhir ini maksudnya adalah agar biaya pelayanan harus ditetapkan secara wajar (misalnya, pendaftaran anggota perpustakaan). Dengan memperhatikan nilai barang atau jasa dan kemampuan pelanggan untuk membayarnya.⁴²

Adapun penulis akan menjelaskan kriteria layanan perpustakaan berdasarkan standar lembaga administrasi negara yang lebih rinci dengan menggunakan tabel dibawah ini :

2. Sistem Pelayanan Perpustakaan

Menurut Rusina Sjahrial Pamuntjak, Sistem pelayanan pengguna pada perpustakaan umumnya dapat dilaksanakan melalui dua cara diantaranya, pelayanan dengan sistem terbuka (*opened access*) dan

⁴²Andi Prastowo, *Manajemen Perpustakaan Sekolah nasional*, (Diva press 2012), h. 278

pelayanan dengan system tertutup (*closed access*).⁴³ Hal tersebut sesuai dengan pendapat Syihabuddin Qalyubi, yang menyatakan bahwa pelayanan di perpustakaan lazimnya menggunakan dua sistem, yaitu terbuka (*open access*) dan tertutup (*closed access*). Untuk perpustakaan yang koleksinya masih sederhana atau sedikit, maka sistem yang baik digunakan adalah system pelayanan tertutup. Sebaiknya untuk koleksi yang banyak maka digunakan system layanan terbuka.⁴⁴

a. Sistem Layanan Terbuka (*Open Access*)

Sistem layanan terbuka merupakan bagian dari sistem pelayanan perpustakaan. Pada perpustakaan tinggi yang melayani sivitas akademika dan koleksi yang banyak biasanya menggunakan sistem layanan terbuka. Menurut Soeatminah, layanan terbuka adalah sistem layanan yang memperbolehkan pengunjung perpustakaan masuk ke ruang koleksi untuk melihat, membuka-buka pustaka dan mengambilnya dari tempat penyimpanan untuk dibaca di tempat atau dipinjam untuk dibawa pulang. Sedangkan menurut Darmono sistem layanan terbuka adalah sistem layanan yang memungkinkan para pengguna secara langsung dapat memilih, menemukan dan mengambil sendiri bahan pustaka yang dikehendaki dari jajaran koleksi perpustakaan. Mereka dapat melakukan browsing atau

⁴³Sutarno, *Manajemen Perpustakaan*, Jakarta: SagungSeto, 2006, hal 119-122.

⁴⁴<http://pustaka-arsip.kamparkab.go.id/berita-pengertian-pelayanan-perpustakaan.html>
diakses pada tanggal 27 Agustus 2017 pukul 23.35.

membuka-buka, melihat-lihat buku, mengambil sendiri. Ketika bahan tersebut tidak cocok mereka dapat memilih bahan lain yang hampir sama atau bahkan berbeda.

Dari uraian pendapat di atas dapat ditarik kesimpulan bahwa dalam sistem layanan terbuka perpustakaan memberi kebebasan kepada pengguna secara langsung dalam mencari, memilih, dan menentukan koleksi yang sesuai dengan kebutuhannya. Namun dengan berbagai kelebihan yang ada pada sistem ini masih terdapat beberapa kekurangan dalam menjalankan sistem layanan terbuka tersebut, agar pengguna pelayanan perpustakaan dapat memanfaatkan koleksi perpustakaan dengan baik maka pengguna perlu mengerti sistem ini karena tanpa mengerti sistem ini pengguna akan berputar-putar mengelilingi rak-rak buku hanya untuk menemukan satu judul buku misalnya.

b. Sistem Layanan Tertutup (*Closed Access*)

Sistem layanan tertutup merupakan pelayanan yang tidak memperbolehkan pengunjung perpustakaan masuk ke ruang koleksi. Pengunjung memilih koleksi yang ingin dipinjamnya melalui katalog perpustakaan dan setelah ditemukan sandi bukunya dapat diminta pada petugas untuk mengambilkannya, pengunjung tidak diperkenankan masuk ke rak-rak buku untuk membaca ataupun mengambil sendiri koleksi perpustakaan. Pengunjung hanya dapat

membaca atau meminjam melalui petugas yang akan mengambil bahan pustaka untuk para pengunjung. Berdasarkan pernyataan di atas dapat ditarik kesimpulan bahwa sistem layanan tertutup adalah sistem layanan yang tidak memberikan kebebasan para pengguna dalam mengambil sendiri koleksi yang dibutuhkan, akan tetapi melalui bantuan petugas perpustakaan. Cara Untuk Meningkatkan Mutu Layanan Perpustakaan :

- a) Sikap ramah dan penampilan yang baik. Pustakawan hendaknya memberikan bantuan kepada pembaca dengan sungguh-sungguh dan penuh keikhlasan. Usahakan segalanya penuh suasana kekeluargaan dan persaudaraan.
- b) Menyediakan brosur. Dengan brosur ini, pustakawan dapat menyampaikan berbagai kegiatan yang sedang dan akan dikerjakan. Hendaknya perpustakawan memiliki bagian yang mencetak dan mengedarkan brosur, sehingga kegiatan perpustakaan dapat diketahui masyarakat pembacanya.
- c) Mengadakan berbagai perlombaan. Pengadaan perlombaan dimaksudkan untuk mengundang para peminat supaya datang ke perpustakaan. Berbagai perlombaan tadi akan mendorong mereka untuk mencari informasi di perpustakaan.
- d) Mengadakan study tour. Mereka diajak mengelilingi perpustakaan agar mempelajari apa saja yang ada di perpustakaan. Berikan

informasi apa saja yang dikerjakan di perpustakaan untuk membantu mereka dalam tugas atau pekerjaan sehari-hari.

- e) Mengundang tokoh masyarakat. Dengan pengalaman mereka atau dengan nama besar mereka, dengan prestasi yang telah mereka buktikan, pembaca perpustakaan akan senang mendengarkan cerita dibalik sukses mereka.
- f) Membuat jadwal kegiatan yang teratur. Kalau pustakawan rajin, mereka dapat menggali potensi yang ada di perpustakaan. Banyak bahan perpustakaan lainnya yang dapat diangkat menjadi bahan diskusi.
- g) Dan berbagai kegiatan lainnya. Misal layanan komputer atau kemudahan menjadi anggota perpustakaan.
- h) Gedung perpustakaan hendaklah menarik dari segi arsitektur dan mudah dijangkau. Penggunaan warna juga bisa merupakan daya tarik yang akan membangkitkan minat baca pengguna. Selain itu sarana dan prasarana pendukung layanan perpustakaan hendaklah didukung oleh Teknologi Informasi (TI) yang akan sangat membantu perpustakaan memperbaiki kualitas dan jenis layanan
- i) Dalam menghadapi tuntutan kebutuhan pengguna perpustakaan yang semakin tinggi dan beraneka ragam, maka perpustakaan perlu mempersiapkan pustakawan yang professional, maksudnya ialah

pustakawan yang memiliki *skill*, pengetahuan yang luas, kemampuan serta kedewasaan.

3. Konsep Manajemen dalam Pelayanan Perpustakaan

Perpustakaan sebagai lembaga pendidikan dan lembaga penyedia informasi akan memiliki kinerja yang baik apabila didukung dengan manajemen yang memadai, sehingga seluruh aktivitas lembaga akan mengarah pada upaya pencapaian tujuan yang telah dicanangkan. Untuk mengelola sebuah perpustakaan diperlukan kemampuan manajemen yang baik, agar arah kegiatan sesuai dengan tujuan yang diinginkan. Kemampuan manajemen itu juga diperlukan untuk menjaga keseimbangan tujuan-tujuan yang berbeda dan mampu dilaksanakan secara efektif dan efisien. Pengetahuan dasar dalam mengelola perpustakaan agar berjalan dengan baik adalah ilmu manajemen, karena manajemen sangat diperlukan dalam berbagai kehidupan untuk mengatur langkah-langkah yang harus dilaksanakan oleh seluruh elemen dalam suatu perpustakaan. Oleh karena itu dalam proses manajemen diperlukan adanya proses perencanaan (*planning*), pengorganisasian (*organizing*), kepemimpinan (*leadership*), dan pengendalian (*controlling*). Di samping itu, manajemen juga dimaksudkan agar elemen yang terlibat dalam perpustakaan mampu melakukan tugas dan pekerjaannya dengan baik dan benar.

Manajemen adalah merupakan proses perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengawasan, usaha-usaha para anggota organisasi dan

penggunaan sumber daya organisasi lainnya untuk mencapai tujuan organisasi yang telah ditetapkan. Oleh karena itu, apabila proses dan sistem perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengawasan tidak baik, maka proses manajemen secara keseluruhan tidak lancar, dan proses pencapaian tujuan akan terganggu dan mengalami kegagalan. Dalam penerapannya di perpustakaan, *Bryson* menyatakan bahwa manajemen perpustakaan merupakan upaya pencapaian tujuan dengan memanfaatkan sumber daya manusia, informasi, sistem dan sumber dana dengan tetap memperhatikan fungsi manajemen, peran dan keahlian. Dari pengertian ini, ditekankan bahwa untuk mencapai tujuan, diperlukan sumber daya manusia, dan sumber-sumber lainnya yang berupa sumber dana, teknik atau sistem, fisik, perlengkapan, informasi, ide atau gagasan, dan teknologi. Elemen-elemen tersebut dikelola melalui proses manajemen yang meliputi perencanaan, pengorganisasian, kepemimpinan, dan pengendalian, yang diharapkan mampu menghasilkan produk berupa barang atau jasa yang dapat dimanfaatkan oleh masyarakat pengguna. Untuk lebih jelasnya penulis akan menjelaskan pengertian dari manajemen itu sendiri.

D. Konsep Manajemen dalam Pelayanan Perpustakaan

1. Pengertian Manajemen

Manajemen merupakan suatu ilmu dan juga suatu seni. Sebagai suatu ilmu, manajemen harus memiliki landasan keilmuan yang kokoh. Sebagai seni, maka manajemen dipraktekkan berdasarkan keterampilan yang diterapkan

untuk mencapai hasil yang diinginkan. Dari batasan-batasan tersebut, dapat dikatakan bahwa manajemen adalah ilmu dan seni yang mempelajari bagaimana mengelola manusia melalui orang lain.

Manajemen adalah proses perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, aktualisasi, dan pengawasan kegiatan/ usaha secara sistematis dan efektif oleh para anggota organisasi untuk mencapai tujuan organisasi yang telah ditetapkan. Secara sederhana, Manajemen merupakan suatu proses tindakan atau seni perencanaan, mengatur, pengarahan, dan pengawasan yang dinamis yang menggerakkan organisasi mencapai tujuannya. Secara umum, ada empat fungsi manajemen yang sering kita menyebutnya POAC, yaitu : Planning, Organizing, Actuating, Controlling.

2. Fungsi Manajemen dalam Pelayanan Perpustakaan

Manajemen adalah proses pengkoordinasian dan pengintegrasian kegiatan-kegiatan kerja agar diselesaikan secara efektif dan efisien melalui orang lain, maksudnya yakni untuk dapat tercapai secara optimal pelibatan tersebut, perlu dikelola atau ada proses atau upaya pengkoordinasian dengan melibatkan orang lain. Namun, Pengkoordinasian orang lain tidak berarti kegiatan tidak dapat dilakukan sendiri, hanya saja dalam pertimbangan efektifitas dan efisiensi, perlu pelibatan orang lain. Fungsi-fungsi manajemen diperlukan agar keseluruhan sumber daya organisasi dapat dikelola dan dipergunakan secara efektif dan efisien sehingga tujuan organisasi dapat tercapai.

Dibawah ini penulis akan menjelaskan fungsi manajemen yang disingkat POAC tersebut :

a. Perencanaan (*Planning*)

Proses membuat strategi untuk mencapai suatu tujuan. Perencanaan sendiri mempunyai proses terpenting dari semua fungsi manajemen karena tanpa perencanaan fungsi-fungsi lain tidak akan berjalan, adapun perencanaan mencakup pendefinisian tujuan, penetapan strategi, dan mengembangkan rencana untuk mengkoordinasikan kegiatan-kegiatan.

b. Pengorganisasian (*Organizing*)

Proses yang menyangkut bagaimana strategi dan teknik yang telah dirumuskan di dalam perencanaan di desain dalam sebuah struktur organisasi yang tepat dan tangguh. meliputi menentukan tugas apa saja yang dikerjakan, siapa yang mengerjakan, bagaimana tugas-tugas dikelompokkan, siapa melapor kepada siapa, dan pada tingkat mana keputusan harus dibuat.

c. Pengarahan (*Actuating/ Directing*)

Proses dimana seluruh pihak dalam organisasi serta proses memotivasi agar semua pihak dapat menjalankan tanggung jawabnya dengan penuh kesadaran yang tinggi. Adapun tugas dari pengarahannya yakni : mengimplementasikan proses kepemimpinan, pembimbingan

dan pemberian motivasi kepada tenaga kerja agar dapat bekerja secara efektif dan efisien dalam pencapaian tujuan, memberikan tugas dan penjelasan rutin mengenai pekerjaan, menjelaskan kebijakan yang ditetapkan.

d. Pengawasan (*Controlling*)

Proses untuk memastikan apakah seluruh rangkaian kegiatan yang telah direncanakan dapat berjalan sesuai dengan target yang diharapkan. meliputi pemantauan kegiatan-kegiatan untuk memastikan bahwa semua orang mencapai apa yang telah direncanakan dan mengoreksi penyimpangan-penyimpangan yang ada.



BAB III
PERPUSTAKAAN DI PONDOK PESANTREN
RAUDLATUL MUTAALIMIN KECAMATAN KASUI KABUPATEN
WAYKANAN

A. Gambaran Umum Pondok Pesantren Raudlatul Mutaalimin Kecamatan Kasui Kabupaten Waykanan

1. Sejarah Singkat Berdirinya Pondok Pesantren Raudlatul Mutaalimin

Pada awal tahun 1989 mulai berdatangan santriwati dan santriwan yang ingin mengikuti belajar di Pondok Pesantren Raudlatul Mutaalimin, baik dari Kecamatan Kasui yang ada di Waykanan maupun dari luar Kabupaten Waykanan, Ada yang kost di rumah-rumah penduduk di sekitar Pondok Pesantren Raudlatul Mutaalimin Kec. Kasui dan ada juga yang oleh orang tuanya diserahkan dan dititipkan untuk tinggal bersama-sama keluarga Pengurus, dengan harapan agar dapat mengikuti kegiatan pengajian yang diasuhnya, pada waktu itu rumah kediaman Pengurus Pondok masih sangat sederhana (gribik) dan hanya ada tiga kamar itupun tanahnya masih menumpang.

Dengan latar belakang tersebut di atas Pengurus Pondok Pesantren Raudlatul Mutaalimin Kecamatan Kasui berniat untuk mendirikan Pondok Pesantren yang nantinya dapat menampung santriwati dan santriwan dari luar daerah yang akan belajar ilmu agama dari kalangan tidak mampu. Alhamdulillah niat baik Pengurus Pondok disambut positif oleh masyarakat,

sehingga dalam perencanaannya sama sekali tidak mengalami hambatan atau kendala yang berarti.

Padatanggal 1 November 1989 keluarlah Piagam Pondok Pesantren dari Kantor Wilayah Departemen Agama Propinsi Lampung nomor : 04/PP/KD/1989. Pada tahun 1990 pengurus yayasan mengajukan permohonan gedung asrama santri dan Alhamdulillah tahun 1991 permohonan tersebut dikabulkan dengan nilai Rp. 15.000.000,- (Lima Belas Juta Rupiah) dan anyadi bangun gedung asrama santri.

Tahun 1991 s/d 1996 kegiatan Pesantren belum maksimal. Hal ini karena berbagai faktor dan kendala yang belum teratasi terutama status tanah Pondok. Namun Alhamdulillah berkat ridho Allah SWT tahun 1997 Pondok Pesantren Raudlatul Mutaalimin Kecamatan Kasui dan sejak saat itulah Pondok Pesantren bangkit sampai dengan saat ini. Maka tepatnyatanggal 1 Muharram 1418 H bertepatan 8 Mei 1997 M dideklarasikan sebagai hari lahir Pondok Pesantren Raudlatul Mutaalimin Kecamatan Kasui.

Waktu terus berlalu bagaikan roda, situasi dan kondisi Pondok Pesantren Raudlatul Mutaalimin Kecamatan Kasui pun tidak terlepas dari suka dan duka silih berganti datang menjelang. Disamping melaksanakan sistem pendidikan pesantren,

PondokPesantrenRaudlatulMutaaliminKecamatan

Kasuijugamenyelenggarakanpendidikan Madrasah /Formal.



2. Fungsidan Tugas Pokok Pengurus Raudlatul Mutaalimin

Perpustakaan

Ponpes

Berikut ini merupakan fungsidan tugas pokok dari pengurus Ponpes Raudlatul Mutaalimin Kec. Kasui.⁴⁵

Tabel 1
Fungsidan Tugas Pokok Pengurus Perpustakaan
Ponpes Raudlatul Mutaalimin

No	Posisi	Fungsi	Tugas Pokok/ Kinerjanya
1	Ketua	Kordinator	<ul style="list-style-type: none">➤ Memimpin dan bertanggung jawab pada rapat kelompok atau organisasi serta kelangsungan➤ Membimbing dan mengawasi sekretaris dan bendahara kelompok atau organisasi➤ Membagi tugas atau menugasi anggota atau pengajar untuk melaksanakan suatu yang menyangkut kepentingan kelompok atau organisasi➤ Mengambil keputusan sesuai dengan kebijakan dan musyawarah kelompok atau organisasi➤ Memeriksa dan menutup buku kas serta memeriksa buku catatan administrasi lainnya➤ Melaporkan perkembangan ponpes Raudlatul Mutaalimin Kec. Kasui secara berkala pada anggota atau pengajar dan pembina➤ Mengajukan proposal/bantuan bila diperlukan guna kemajuan kelompok atau pengajar
2	Wakil ketua	Wakil kordinator	<ul style="list-style-type: none">➤ Menggantikan ketua apabila ketua

⁴⁵ Dokumentasi, pondok pesantren Raudlatul Mutaalimin Kec. Kasui, 29 November 2017.

			<p>keluar daerah, atau berhalangan hadir</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Membantu ketua dalam membuat program kerja jangka pendek dan jangka panjang, pelaksanaannya serta pengorganisasian. ➤ Melaksanakan delegasi tugas dan wewenang dari ketua ➤ Melakukan pengawasan intern untuk mengamati apakah pelaksanaan tugas telah dikerjakan sesuai dengan yang berlaku serta melaporkan hasil pengawasan tersebut kepada ketua.
3	Sekretaris	<ul style="list-style-type: none"> • Administrasi • Kesekretariatan 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Membantu ketua dalam administrasi kelompok ➤ Mewakili ketua apabila berhalangan hadir dalam mengikuti kegiatan ➤ Mencatat hasil keputusan rapat kelompok atau organisasi ➤ Mengumumkan hal-hal yang perlu diketahui oleh anggota atau pengajar ➤ Mengisi buku administrasi kelompok atau organisasi ➤ Mengkordinir penyusunan proposal bilamana akan mengajukan proposal bantuan ➤ Membantu ketua dalam memimpin kegiatan kelompok atau organisasi ➤ Menyusun laporan untuk rapat kelompok atau organisasi
4	Bendahara	Keuangan	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Mencatat penerimaan dan pengeluaran uang ponpes Raudlatul Mutaalimin Kec. Kasui ➤ Menyimpan segala penerimaan /keuangan ponpes Raudlatul Mutaalimin Kec. Kasui ➤ Membayar atau mengeluarkan uang untuk sesuatu keperluan yang telah disetujui oleh ketua ponpes Raudlatul Mutaalimin Kec. Kasui ➤ Membuat buku catatan pembantu tentang kegiatan yang ada di ponpes

			<p>Raudlatul Mutaalimin Kec. Kasui</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Melaporkan keadaan keuangan ponpes Raudlatul Mutaalimin Kec. Kasui dalam rapat kelompok atau organisasi ➤ Membuat laporan keuangan secara berkala terhadap forum/rapat
5	Anggota	<ul style="list-style-type: none"> • Membantu • Kegiatan • Pelaksanaan 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Mengeluarkan pendapat saat rapat kelompok atau organisasi ➤ Anggota berkewajiban patuh dan menaati peraturan dalam pelaksanaan kegiatan rapat di pondok Raudlatul Mutaalimin Kec. Kasui ➤ Anggota berhak memilih dan dipilih menjadi pengurus Raudlatul Mutaalimin Kec. Kasui ➤ Ponpes Raudlatul Mutaalimin Kec. Kasui tidak akan sukses tanpa keikutsertaan anggota dalam kegiatan dan pelaksanaan ➤ Solid serta menjunjung tinggi atas perintah ketua, pengurus lainnya saat ditugaskan dan ditunjuk langsung jika dikehendaki

3. Keadaan Ponpes Raudlatul Mutaalimin

a. Keadaan Saran dan Prasarana

Tabel 2.
Keadaan sarana dan prasarana

No	Jenis barang	Jumlah	Keadaan	
			Baik	Rusak
1	Perpustakaan	1 buah	✓	
2	Meja petugas	2 buah	✓	
3	Meja baca	5 buah	✓	
4	Bangku petu	2 buah	✓	
5	Bangku baca	25 buah	✓	
6	Lemari doku	7 buah	✓	
7	Computer	1 buah	✓	

8	Bukupeminj	2 buah	✓	
9	Bukupengunj	2 buah	✓	
10	Bukufiksi	550buah	✓	
11	Buku non fiksi	539buah	✓	

b. Pengelola Ponpes Raudlatul Mutaalimin

Kepengurusan Ponpes Raudlatul Mutaalimin Kecamatan Kasui Kabupaten Way Kanan yang berada di Jaya Tinggi ada beberapa devisi, dimana setiap devisi memiliki tugas dan fungsi masing-masing yang berhubungan dan berkaitan, oleh karena itu setiap devisi harus bekerja sama guna memajukan Ponpes Raudlatul Mutaalimin. Berikut ini penulis menggambarkan sebagian struktur pengurus ponpes Raudlatul Mutaalimin.⁴⁶

STRUKTUR ORGANISASI

DEWAN PIMPINAN PONDOK PESANTREN RAUDLATUL MUTAALLIMIN(DPP RM)



c. Pengelola Perpustakaan Ponpes RaudlatulMutaalimin

Jumlah pengurus perpustakaan yang ada pada Ponpes RaudlatulMutaalimin saat ini berjumlah tujuh orang. Mereka berasal dari sekitaran Desa Jaya Tinggi, Kecamatan Kasui. Pengurus ini ada empat divisi yakni ketua, sekretaris, bendahara, dan bagian-bagiannya, adapun penulis menuliskan nama-nama yang menjadi pengurus perpustakaan di Ponpes RaudlatulMutaalimin.⁴⁷

a) Ketua : Rudi Santoso

b) Sekretaris : Reni

c) Bendahara : Parmidi

d. Santri Ponpes Raudlatul Mutaalimin

Santri yang belajar dan mondok di Ponpes RaudlatulMutaalimin berasal dari berbagai daerah yang berada dari Provinsi Lampung, bahkan banyak dari luar Provinsi Lampung. Hal ini menunjukkan bahwa Ponpes Ponpes Raudlatul Mutaalimin sudah dikenal di berbagai daerah dan banyak alumni dari Ponpes Raudlatul Mutaalimin sudah menjadi orang yang

⁴⁷Rudi Santoso, pengurus perpustakaan di Ponpes Raudlatul Mutaalimin Kec. Kasui, 29 November 2017, *Wawancara*, 29 November 2017.

berpengaruh di sekitaran lingkungannya dan ada juga yang melanjutkan studi di Perguruan Tinggi yang kemudian mereka kembali lagi untuk mengabdikan di Ponpes Raudlatul Mutaalimin. Saat ini santri yang belajar dan mondok di Ponpes Raudlatul Mutaalimin berjumlah 368 santri, terdiri dari 185 santri Tsanawiyah (MTS) laki-laki berjumlah 125 orang dan perempuan berjumlah 60 orang, sedangkan untuk yang Aliyah (MAN) 183 orang yang terdiri dari 81 orang santri laki-laki dan 102 santri perempuan. Alasan mengapa santri yang belajar atau mondok di Ponpes Raudlatul Mutaalimin sering mengunjungi perpustakaan ialah untuk mengerjakan pekerjaan sekolah atau pun pondok yang diberikan oleh guru, selain itu untuk mengisi waktu luang pada saat istirahat sekolah.⁴⁸

e. Struktur Organisasi Pengurus Perpustakaan

Struktur organisasi merupakan suatu bentuk tanggung jawab yang harus dijalankan, dengan struktur organisasi dapat memberikan tugas pokok terhadap pengurus dan anggotanya. Setiap lembaga ataupun organisasi harus mempunyai struktur kepengurusan organisasi sehingga lembaga ataupun organisasi tersebut bisa berjalan dengan lancar sesuai dengan yang diharapkan, seperti halnya pengurus perpustakaan di pondok pesantren Raudlatul Mutaalimin. Yang berada di Jaya Tinggi Kecamatan Kasui, Kabupaten Waykanan juga memiliki struktur kepengurusan dalam

⁴⁸Intan Aulia, santriwati di Ponpes Raudlatul Mutaalimin wawancara pada tanggal 29 November 2017.

menjalankan komponen yang ada dipondok pesantren Raudlatul Mutaalimin.

f. Visi Misi dan Tujuan

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

✓ **Visi dan Misi**

Visi : Kuat dalam aqidah, beramal dengan ilmu dan unggul dalam prestasi

Misi: Mempersiapkan santri yang beriman dan bertaqwa, Membina santri yang taat beribadah dan berakhlak karimah. Mewujudkan santri yang 'alim dan 'amil. Membina santri untuk mengembangkan

potensi diri. Mempersiapkan santri yang cerdas, kreatif, kompetitif dan mandiri

✓ **Tujuan**

- 1) Mendidik santri untuk menjadi insan muslim yang beriman dan bertaqwa kepada Allah SWT
- 2) Membina santri yang bertafaqoh fiddin (mendalami agama dan mengamalkan ilmunya) sesuai dengan ajaran Islam ahlus sunnah waljama'ah
- 3) Membina santri agar memiliki akhlakul karimah
- 4) Selaku kader ulama dan mubaligh yang berjiwa ikhlas serta tangguh dalam menegakkan kebenaran.
- 5) Mengembangkan dan mengarahkan bakat dan minat santri
- 6) Menumbuhkan bakat dan minat santri yang belum tergali
- 7) Mendidik santri untuk menjadi insan yang terampil dan mempunyai keterampilan
- 8) Mendidik santri agar memiliki kecerdasan sehingga mampu untuk berkompetisi yang sehat dengan Pondok Pesantren lain

B. Manajemen dalam Pelayanan Perpustakaan

Manajemen adalah proses pengkoordinasian dan pengintegrasian kegiatan-kegiatan kerja agar diselesaikan secara efektif dan efisien melalui orang lain, maksudnya yakni untuk dapat tercapai secara optimal pelibatan tersebut, perlu dikelola atau ada proses atau upaya pengkoordinasian dengan melibatkan orang lain. Namun, Pengkoordinasian orang lain tidak berarti kegiatan tidak dapat dilakukan sendiri, hanya saja dalam pertimbangan efektifitas dan efisiensi, perlu pelibatan orang lain. Fungsi-fungsi manajemen diperlukan agar keseluruhan sumberdaya organisasi dapat dikelola dan dipergunakan secara efektif dan efisien sehingga tujuan organisasi dapat tercapai.

Bapak Rudi Santoso menerangkan bahwa perpustakaan ponpes Raudlatul Mutaalimin sudah mengalami perbaikan yang signifikan. Ruang perpustakaan nyaman, serta buju-buku yang di sediakan sesuai dengan kebutuhan santri. Perpustakaan perlu terus di renovasi, karena perpustakaan adalah jantung dari pondok pesantren untuk menciptakan santri/santriwati yang memiliki wawasan yang luas. Untuk saat ini ada 2 lemari besar yang terisi buku, baik buku agama, umum, dan lainnya.⁴⁹

Berdasarkan hasil observasi, kondisi perpustakaan perpustakaan Pondok Pesantren Raudlatul Mutaalimin memang sudah layak untuk dijadikan

⁴⁹ Rudi Santoso, Interview 30 November 2017

sebagai tempat membaca para santri. Namun masih ada kurang fasilitas pendukung lainnya, seperti meja dan kursi yang nyaman. Terlihat ketika para santri membaca buku, mereka lebih senang membaca di lataran kelas atau di teras perpustakaan bukan di dalam perpustakaan. Namun begitu, santri tetap merasa nyaman dan bahagi dengan adanya perpustakaan di pondok pesantren yang dapat membantu mereka mendapat ilmu.

Salman salah satu santri Ponpes Raudlatul Mutaalimin menegaskan bahwa :

Membaca itu kewajiban kita sebagai santri untuk menambah ilmu dan pemahaman kita. Maka dari itu saya senang mengunjungi perpustakaan. Perpustakaan disini yang jaga sangat baik, santri juga betah lama-lama main ke perpus. Kita berharap buku-bukunya semakin ditambah lagi.⁵⁰

Berdasarkan teori yang di di ambil dari pendapat Rusina Sjahrial Pamuntjak, sistem pelayanan perpustakaan yang biasa dan sesuai dengan yang dilakukan oleh pengurus perpustakaan Ponpes Raudlatul Mutaalimin, yaitu :

1. Sistem Pelayan Terbuka

Pelayan terbuka merupakan pelayanan yang memberikan kebebasan kepada pengunjung perusahaan untuk dapat secara langsung berkunjung dan membaca buku-buku yang ada diperpustakaan. Begitupun dengan perpustakaan di Ponpes Raudlatul Mutaalimin, pelayan terbuka di terapkan

⁵⁰ Salman, Santri, Interview 30 November 2017

oleh pengurus perpustakaan Ponpes Raudlatul Mutaalimin agar memberi rasa bebas kepada para santri memilih buku yang mereka inginkan.

Bu Santi mengungkapkan bahwa pelayanan terbuka ini diterapkan dengan cara memberi kebebasan para santri berkunjung ke perpustakaan untuk memilih dan meminjam buku yang mereka butuhkan. Untuk sampai saat ini, sistem pelayanan terbuka memberi kemudahan kepada santri meminjam buku dan membaca buku secara langsung.⁵¹

Hal di atas diperkuat oleh Bapak Sucipto :

Pelayanan terbuka diterapkan kepada semua santri dan guru yang ada di Ponpes Raudlatul Mutaalimin untuk dapat menikmati sara membaca dengan nyaman dan tidak merasa di batasi. Namun kekurangan pada pelayanan ini, karena sangat bebas, pengurus tidak dapat mengontrol kegiatan peminjaman buku, sehingga banyak buku yang tidak kembali.⁵²

2. Sistem Pelayanan Tertutup

Selain menerapkan sistem pelayanan terbuka, pelayanan tertutup juga diterapkan di perpustakaan Ponpes Raudlatul Mutaalimin. Pada sistem ini, pengunjung tidak berkesempatan bebas membaca, memilih dan meminjam buku di perpustakaan, namun pengunjung terlebih dahulu memutuskan buku mana yang akan mereka baca atau pinjam. Pak Suparno menjelaskan hal itu, bahwa :

⁵¹ Santi, Interview 30 November 2017

⁵² Sucipto, interview 30 November 2017

Pelayanan yang dilakukan secara tertutup dilakukan ketika hari Sabtu dan Minggu. Hal ini dilakukan karena di luar jam kerja perpustakaan. Jika santri atau lainnya membutuhkan buku pada hari-hari tersebut, mereka harus terlebih dahulu membaca daftar buku yang telah kami sediakan. Hal itu dilakukan agar tidak terjadi kehilangan buku dan lainnya. Karena dua hari tersebut banyak kegiatan lain yang bisa mengganggu ketertiban dan kerapian perpustakaan.⁵³

Pelaksanaan sistem pelayanan tidak akan berhasil jika tidak ada pengelolaan perpustakaan. Maka dari itu, dari hasil penelitian, berikut strategi manajemen pelayanan yang dilakukan oleh pengurus perpustakaan yaitu :

1. Perencanaan(*Planning*)

Proses membuat strategi untuk mencapai suatu tujuan. Perencanaan sendiri mempunyai proses terpenting dari semua fungsi manajemen karena tanpa perencanaan fungsi-fungsi lain tidak akan berjalan, adapun perencanaan mencakup pendefinisian tujuan, penetapan strategi, dan mengembangkan rencana untuk mengkoordinasikan kegiatan-kegiatan.

⁵³ Subardi, Interview 30 November 2017

Maksud dari perencanaan dalam hal ini ialah pengelola maupun anggota perpustakaan Ponpes Raudlatul Mutaalimin merencanakan dan membuat strategi bagaimana perpustakaan tersebut dikelola dengan baik, memperbanyak koleksi buku baik fiksi maupun non fiksi, sumber daya manusia yang memadai, dan membuat nyaman pengunjung ketika berada di perpustakaan, sehingga perpustakaan selalu ramai dikunjungi. Strategi dan perencanaan tersebut guna meningkatkan kualitas pelayanan terhadap perpustakaan.

2. Pengorganisasian (*Organizing*)

Proses yang menyangkut bagaimana strategi dan teknik yang telah dirumuskan di dalam perencanaan di desain dalam sebuah struktur organisasi yang tepat dan tangguh, meliputi menentukan tugas apa saja yang dikerjakan, siapa yang mengerjakan, bagaimana tugas-tugas dikelompokkan, siapa melapor kepada siapa, dan pada tingkat mana keputusan harus dibuat.

Dalam hal ini Pondok Pesantren Raudlatul Mutaalimin setelah merencanakan dan membuat strategi, kemudian setelah itu mendesain membuat strategi bagaimana rencana atau strategi yang direncanakan tersebut berjalan dengan lancar. Untuk meningkatkan pelayanan terhadap perpustakaan perlu adanya struktur organisasi, yang berguna untuk memudahkan pengurus perpustakaan menjalankan tugas dan membantu

sesuai dengan fungsi dari tugas yang diemban pengurus perpustakaan di pondok Raudlatul Mutaalimin.

3. Pengarahan(*Actuating/ Directing*)

Proses dimana seluruh pihak dalam organisasi serta proses memotivasi agar semua pihak dapat menjalankan tanggung jawabnya dengan penuh kesadaran yang tinggi. Adapun tugas dari pengarahannya yakni: mengimplementasikan proses kepemimpinan, pembimbingan dan pemberian motivasi kepada tenaga kerja agar dapat bekerja secara efektif dan efisien dalam pencapaian tujuan, memberikan tugas dan penjelasan rutin mengenai pekerjaan, menjelaskan kebijakan yang ditetapkan. Maksudnya yakni pengurus perpustakaan di pondok pesantren Raudlatul Mutaalimin memberikan pengarahannya dan memotivasi pengurus lainnya untuk bekerja sesuai dengan tugas dan fungsinya masing-masing, sehingga pengelola satu dengan lainnya saling bekerja sama guna meningkatkan pelayanan terhadap perpustakaan di pondok pesantren Raudlatul Mutaalimin.

4. Pengawasan(*Controlling*)

Proses untuk memastikan apakah seluruh rangkaian kegiatan yang telah direncanakan dapat berjalan sesuai dengan target yang diharapkan, meliputi pemantauan kegiatan-kegiatan untuk memastikan bahwa semua orang mencapai apa yang telah direncanakan dan mengoreksi penyimpangan-penyimpangan yang ada. Setelah melakukan

perencanaan, pengorganisasian, pengarahan tahap selanjutnya yakni pengawasan, dimana dalam hal ini pengurus perpustakaan yang ada di pondok pesantren Raudlatul Mutaalimin mengawasi setiap pengunjung atau pun anggota dari perpustakaan tersebut untuk melihat sejauh mana perencanaan yang pengurus perpustakaan di pondok pesantren Raudlatul Mutaalimin buat, apakah rencana yang mereka buat berjalan dengan lancar guna meningkatkan pelayanan perpustakaan, seperti melihat atau mengawasi setiap hari pengunjung yang datang di perpustakaan apakah dengan adanya seperti menambah koleksi buku, tempat perpustakaan yang nyaman dan bersih, sumber daya manusia yang memadai. Sehingga dengan adanya fungsi manajemen dapat meningkatkan pelayanan perpustakaan di pondok pesantren RaudlatulMutaalimin.



BAB IV
PELAYANAN PERPUSTAKAAN PONDOK PESANTREN
RAUDLATUL MUTAALIMIN

A. Sistem Pelayanan Perpustakaan Pondok Pesantren Raudlatul Mutaalimin

Setelah penulis menyampaikan landasan teori pada Bab II dan data-data di lapangan pada Bab III dalam pelaksanaan kegiatan yang dilakukan oleh Kelompok Usaha Bersama dalam mensejahterakan anggota dan masyarakat yang telah selesai magang. Sebagaimana melalui observasi, wawancara dan dokumentasi, selanjutnya pada Bab ini, penulis akan menganalisa data tersebut sesuai dengan rumusan masalah yang ada.

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara bahwa dapat diketahui lebih mendalam tentang sistem pelayanan perpustakaan yang dilakukan oleh pustakawan Pondok Pesantren Raudlatul Mutaalimin Kecamatan Kasui dalam meningkatkan minat baca santri, dengan mengacu kepada standar administrasi Negara:

1. Sistem Pelayanan Terbuka

Berdasarkan teori tentang sistem pelayanan perpustakaan yang diungkapkan oleh Rusina Sjahrial Pamuntjak pada halaman 36, bahwa sistem pelayanan terbuka yaitu sistem pelayanan yang memberi kesempatan pengunjung untuk secara langsung membaca dan memilih

buku yang akan dibaca atau dipinjam. Selain itu juga, para pengunjung dapat leluasa masuk ke perpustakaan untuk mendapatkan fasilitas lainnya yang ada di perpustakaan Ponpes Raudhatul Muta'alimin, seperti *browsing* internet untuk mencari bahan referensi yang mereka butuhkan.

Pelayanan terbuka memberi kenyamanan para pengunjung untuk dapat menikmati fasilitas perpustakaan. Pelayanan terbuka juga memberi kepuasan tersendiri bagi para pengunjung khususnya santri yang benar-benar membutuhkan perpustakaan. Namun pelayanan terbuka menurut Syihabuddin Qalyubi, biasa di terapkan di perpustakaan yang memiliki koleksi buku yang banyak serta fasilitas lainnya lengkap sehingga bisa dinikmati secara umum.

Perpustakaan yang ada di Ponpes Raudhatul Mutaalimin sudah ada sejak 5 Tahun yang lalu. Namun bangunannya masih kecil, serta fasilitasnya masih kurang lengkap. Penerapan sistem pelayanan terbuka yang dilakukan oleh pengurus perpustakaan Raudhatul Mutaalimin ini tidak baik di terapkan karena, sudah jelas bahwa pelayanan terbuka biasanya hanya di terapkan di perpustakaan yang memiliki koleksi buku yang banyak. Perpustakaan Ponpes Raudhatul Muta'alimin koleksi bukunya sangat sedikit, jika pengunjung sangat bebas memilih dan meminjam buku bebas, dan tidak terkontrol oleh pengurus akan

membuat buku-buku yang ada hilang, dan rusak. Tak heran jika perpustakaan masih minim sekali buku-buku bacaan karena tidak terkontrol dengan baik proses pelayanan terbuka yang dilaksanakan.

Kekurangan pada sistem pelayanan ini jika di terapkan di perpustakaan yang memiliki koleksi buku banyak, akan memberi kesulitan pengunjung mencari buku yang mereka butuhkan. Namun pada perpustakaan yang masih kurang bukunya akan membuat banyak buku yang tercecer begitu saja dan rusak karena tidak terkontrol sifat pengunjung yang datang menikmati fasilitas buku yang ada di perpustakaan.

2. Sistem Pelayanan Tertutup

Sistem pelayanan tertutup biasanya di terapkan oleh perpustakaan yang masih sederhana dan sedikit bukunya. Pelayanan tertutup ini di lakukan dengan cara tidak memberi izin secara langsung pengunjung untuk memilih buku yang mereka butuhkan. Sistem pelayanan tertutup ini memberi konsep pelayanan dengan cara menlist buku yang ada di perpustakaan di buku perpustakaan yang di letakkan di meja petugas, yang kemudian pengunjung menulis buku yang mereka cari, dan petugaslah yang akan mencarikan buku yang di butuhkan pengunjung.

Keuntungan dari sistem pelayanan terbuka ini adalah menjamin

kerapihan dan terkontrolnya buku yang masuk dan keluar ke perpustakaan. Namun pengunjung tidak leluasa memilih buku yang mereka cari.

Perpustakaan Ponpes Raudhatul Muta'alimin menerapkan sistem pelayanan tertutup hanya pada hari tertentu saja. Misalnya pada hari perayaan kegiatan Santri, dan di Hari Sabtu dan Minggu. Hal itu dilakukan agar terkontrol dengan baik. Pelayanan tertutup ini memang sangat efisien dilakukan pada hari-hari yang tidak secara langsung dapat terkontrol sebagai upaya menghindari hilangnya buku perpustakaan.

Pelaksanaan sistem pelayanan perpustakaan di atas yang paling tepat dilakukan oleh pengurus perpustakaan Ponpes Raudhatul Muta'alimin adalah sistem pelayanan tertutup yang dikombinasikan pelayanan terbuka dengan cara, tidak memberi kesempatan yang bebas kepada pengunjung untuk dapat berkunjung, memilih dan membaca buku yang mereka inginkan. Artinya pengurus harus menggunkan manajemen yang baik untuk memberi pelayanan yang seperti apa yang akan di berikan. Jika penunjung berhak memilih secara langsung buku yang akan dibaca, namun pengurus perpustakaan harus memantau dan memobilisasi dengan baik pelayanan yang dilakukan agar berjalan

dengan baik.

Berdasarkan hasil penelitian, perpustakaan di Ponpes Raudhatul Mutaalimin dalam menerapkan sistem pelayanan perpustakaan, juga melakukan strategi manajemen pelayanan perpustakaan. Strategi manajemen pelayanan yaitu :

1. Perencanaan

Proses perencanaan merupakan tahap awal yang paling penting dalam menentukan bagaimana pelayanan yang baik yang akan diterapkan. Pada tahap perencanaan ini, pihak perpustakaan mendeskripsikan apa saja yang perlu di kembangkan dari perpustakaan tersebut. Mulai dari pembaharuan fasilitas perpustakaan dan kelengkapan buku-buku yang ada di perpustakaan.

Pada tahap ini, perpustakaan Ponpes Radhatul Muta'limin perencanaannya masih belum baik, sehingga banyak kekurangan yang ada di perpustakaan. Pihak Ponpes hanya benar-benar menunggu donasi buku dari luar, bukan dari anggaran yang telah di tetapkan.

2. Pengorganisasian

Pengorganisasian bertujuan untuk meningkatkan pelayanan perpustakaan dengan memberikan poksi pekerjaan kepada setiap

pengurus perpustakaan. Pengorganisasian ini dimaksudkan agar petugas perpustakaan bekerja sesuai dengan tanggung jawabnya masing-masing sehingga pengelolaan perpustakaan dapat di kendalikan dengan baik. Pengorganisasian yang dilakukan di perpustakaan Ponpes Radhatul Muta'alimin sudah baik dilakukan, namun perlu pendampingan agar benar-benar sesuai dengan apa yang diharapkan bersama-sama.

3. Pengarahan

Untuk meningkatkan kemampuan sumber daya manusia di perpustakaan, pengarahan merupakan strategi penting yang perlu dilakukan. Karena proses tidak akan mengkhianati hasil, maka petugas perlu diarahkan sesuai dengan standar kemampuan yang harus dimiliki seorang pustakawan atau petugas perpustakaan.

Pengarahan dilakukan agar pengurus dapat bekerja secara mandiri dan tim, sehingga tanggung jawab dapat dilakukan secara baik. Pengarahan biasanya dilakukan oleh pengasuh pondok Pesantren dengan memberi bimbingan dan motivasi kepada petugas perpustakaan agar dapat bekerja dengan baik dalam memberi pelayanan perpustakaan.

4. Pengawasan

Pengawasan dilakukan untuk mengontrol kerja para petugas agar menjalankan tugasnya dengan baik. Pengawasan ini juga dilakukan dalam perpustakaan bagi pengunjung agar perpustakaan terjaga dengan baik, serta nyaman dan aman.

Pelayanan perpustakaan yang baik adalah perpustakaan yang memiliki kriteria sesuai dengan teori pada halaman 31, beberapa kriteria yang sesuai dengan perpustakaan di Pondok pesantren Radhatul Muta'alimin yaitu :

5. Kesederhanaan

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

Menurut pustakawan mengatakan bahwa hal utama yang sangat diperlukan oleh pengguna perpustakaan adalah pelayanan yang terlaksana dengan cepat, tepat dan tanggap. Sehingga pengguna perpustakaan mendapat kepuasan dalam pelayanan yang diberi oleh pustakawan. Dengan demikian dalam proses peminjaman atau penggunaan perpustakaan, pustakawan harus memberikan kemudahan

dalam pelayanan terhadap penggunaan perpustakaan.

6. Reliabilitas

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara diketahui bahwa setiap informasi terkait dengan perpustakaan selalu diberikan sesuai dengan yang dibutuhkan oleh pengguna perpustakaan. Dan apabila informasi mengenai *literature* yang dibutuhkan tidak ada diperpustakaan, maka buku tersebut akan dimasukkan kedalam daftar pengadaan buku di tahun ajaran baru. Atau bahkan juga memberikan informasi yang di dalamnya membahas sesuatu yang dibutuhkan oleh pengguna perpustakaan. Hal tersebut dilakukan guna memberikan pelayanan semaksimal mungkin terhadap pengguna dengan informasi yang mampu disajikan semaksimal mungkin oleh pustakawan.

7. Kecakapan para petugas pelayanan

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara diketahui bahwa kecakapan para petugas perpustakaan sangat baik dilaksanakan. Hal ini didukung oleh studi pendidikan yang sesuai dengan bidang profesi yang dijalankan oleh petugas perpustakaan. Sehingga pustakawan lebih memahami tehnik dalam pengelolaan perpustakaan, pelayanan perpustakaan

Diketahui juga komunikasi yang selama ini dibangun antara

pengguna dan petugas perpustakaan selalu terjalin dalam pertemuan, sangat jarang sekali terjadi dalam sebuah komunikasi melalui media elektronik seperti *handpone,computer* dan telepon, sehingga mempercepat jalinan komunikasi yang secara aktif dibangun oleh keduanya.

8. Keramahan

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara diketahui bahwa keramahan diterapkan sangat baik dikarenakan sangat penting mengingat lagi banyaknya karakter pengguna perpustakaan yang memiliki sifat dan sikap yang berbeda. Dengan memahami berbagai macam karakter akan membuat petugas mampu menguasai keadaan perpustakaan disaat ada banyak pengguna perpustakaan.

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

9. Komunikasi Antar Petugas dan Pengguna

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara diketahui bahwa komunikasi petugas dan pengguna terjalin cukup baik. Hal ini ditunjukkan

dengan bukti bahwa informasi yang dibutuhkan pengguna perpustakaan selalu diupayakan oleh petugas untuk memberikan informasi yang jelas dan tidak bersifat membohongi dan sangat menghindari untuk mengecewakan pengguna.

Komunikasi yang disajikan dalam pemberian informasi juga menggunakan bahasa yang mudah dipahami dan dimengerti oleh pengguna perpustakaan, hal ini dilakukan demi memberikan kemudahan pemahaman kepada pengguna perpustakaan. Kemudian juga informasi yang diberikan selalu dengan bahasa yang mudah dipahami dengan maksud agar tidak membuat semuanya terdengar rumit, sehingga komunikasi selalu terjaga baik dan apabila ditemukan ketidak pahaman karena keterbatasan pengetahuan pengguna perpustakaan maka pustakawan dengan senang hati memberikan informasi yang belum dipahami tersebut.

10. Kejelasan dan Kepastian

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

11. Mengerti Harapan Pelanggan

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara diketahui bahwa mengerti harapan pelanggan dilaksanakan dengan cukup baik, sebab hampir semua kebutuhan dari pengguna selalu diupayakan semaksimal mungkin oleh petugas perpustakaan demi tetap terjaganya ketergantungan dan hubungan antar petugas perpustakaan dan pengguna perpustakaan. Pada dasarnya pemenuhan harapan selalu diberikan oleh petugas perpustakaan akan tetapi untuk harapan harapan yang sulit dan besar maka harus didiskusikan terlebih dahulu kepada yayasan Pondok Pesantren Raudlatul Mutaalimin Kecamatan Kasui demi meminta kebijakan.

12. Efisien

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

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

Dari data hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa tingkat pelayanan perpustakaan di Pondok Pesantren Raudlatul Mutaalimin Kecamatan Kasui Kabupaten Waykanan sudah diterapkannya dengan cukup baik, hanya saja ada beberapa indikator di atas yang belum sempat untuk dijalankan oleh petugas perpustakaan contohnya petugas belum bisa memahami apa yang diinginkan oleh pengguna, komunikasi antar petugas dan pengguna juga dapat dibilang masih minim, dengan demikian peneliti mengambil kesimpulan bahwa layanan perpustakaan belum berjalan dengan maksimal/prima. Jika semuanya sudah bisa diterapkan semua oleh petugas perpustakaan maka tidak menutup kemungkinan minat baca para santri akan meningkat seperti yang diharapkan pesantren tersebut.

Berdasarkan UU No. 43 Tahun 2007 tentang perpustakaan, bahwa perpustakaan memperkaya koleksi dan menyediakan bahan perpustakaan dalam berbagai bentuk media dan format paling sedikit :

- a. Menyediakan koleksi buku teks wajib dalam jumlah yang mencukupi untuk melayani semua peserta didik dan pendidik.
- b. Buku pengayaan dengan perbandingan 70% nonfiksi dan 30% fiksi, dengan ketentuan bila 3 s.d. 6 rombongan belajar jumlah buku sebanyak 1.000 judul, 7 s.d. 12 rombongan belajar jumlah sebanyak 1.500 Judul, 13-18 rombongan belajar jumlah buku sebanyak 2000 Judul, 19-27 rombongan belajar jumlah buku sebanyak 2.500 Judul.

Sedangkan perpustakaan yang ada di Ponpes Raudhatul Mutaalimin koleksi bukunya belum memenuhi syarat yang sesuai dengan aturan perpustakaan. Jumlah pengunjung perpustakaan Ponpes Raudhatul Mutaalimin setiap harinya 20-30 orang pengunjung. Sarana dan prasarana yang di butuhkan sangat minim, sehingga santri ketika meminjam buku yang dibutuhkan harus menunggu minggu selanjutnya untuk mendapatkan buku yang di pinjam santri lainnya.

Tujuan adanya perpustakaan adalah untuk mencerdaskan anak bangsa, oleh sebab itu sesuai dengan UU No.43 Tahun 2007, prasarana serta pelayanan yang di terapkan harus sesuai dengan aturan yang telah di tentukan agar tujuan adanya perpustakaan bisa di rasakan manfaatnya oleh pembaca.



BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Perpustakaan adalah suatu wadah atau tempat di mana di dalamnya terdapat bahan yang disusun menurut sistem tertentu untuk masyarakat membacanya guna meningkatkan mutu kehidupannya. Sistem pelayanan perpustakaan dapat dibedakan ke dalam dua cara yaitu sistem pelayanan terbuka dan sistem pelayanan tertutup. Pada sistem pelayanan terbuka pengguna dapat masuk ke ruang penyimpanan koleksi, sehingga dapat mencari dan menemukan sendiri bahan pustaka yang ditempatkan di dalam rak. Sedangkan pada sistem pelayanan tertutup pengguna harus meminta bantuan pustakawan untuk mencari bahan pustaka yang diperlukan. Berdasarkan hasil penelitian, sistem layanan perpustakaan meliputi :

1. Sistem Pelayanan Terbuka

Sistem pelayanan terbuka merupakan pelayanan yang diberikan oleh etugas perpustakaan kepada pengunjung dengan memberi kebebasan dan memperbolehkan pengunjung memilih buku yang akan di baca atau di pinjam, dimabil secara langsung dilemari dan rak buku yang ada di perpustakaan. Pengunjung juga dapat melakukan browsing atau membuka-buka, melihat-lihat buku, mengambil sendiri. Ketika bahan tersebut tidak

cocok mereka dapat memilih bahan lain yang hampir sama atau bahkan berbeda.

2. Sistem Pelayanan Tertutup

Sistem pelayanan tertutup merupakan pelayanan yang tidak memperbolehkan pengunjung perpustakaan masuk ke ruang koleksi. Pengunjung memilih koleksi yang ingin dipinjamnya melalui katalog perpustakaan dan setelah ditemukan sandi bukunya dapat diminta pada petugas untuk mengambilkannya, pengunjung tidak diperkenankan masuk ke rak-rak buku untuk membaca ataupun mengambil sendiri koleksi perpustakaan.

Di perpustakaan Ponpens Raudhalatul Mutaalimin menerapkan 2 sistem pelayanan di atas dilakukan sebagai upaya memberi pelayanan terbaik bagi pengunjung perpustakaan untuk mendapatkan kenyamanan memperoleh informasi dan pengetahuan dari media cetak dan lainnya yang bisa mereka dapatkan secara mudah di pesantren. Namun juga perlu manajemen yang baik agar adanya pengelolaan yang terkontrol, sehingga perpustakaan dapat terjaga dengan baik dengan menjaga fasilitas yang ada dan mengevaluasi pelayanan yang belum baik pelaksanaannya.

Setelah penulis menyajikan laporan penelitian dan mencoba menganalisa, dapat disimpulkan bahwa Pelayanan perpustakaan di Pondok

Pesantren Raudlatul Mutaalimin Kasui sudah dijalankan dengan cukup baik dan juga sudah menerapkan standar pelayanan yang baik berdasarkan standar pelayanan administrasi Negara.

Dari data hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa tingkat pelayanan perpustakaan Di Pondok Pesantren Raudlatul sudah diterapkannya dengan cukup baik, hanya saja ada beberapa indikator di atas yang belum sempat untuk dijalankan oleh petugas perpustakaan contoh nya petugas belum bisa memahami apa yang di inginkan oleh pengguna, komunikasi antara petugas dan pengguna juga dapat dibidang masih minim, dengan demikian peneliti mengambil kesimpulan bahwa layanan perpustakaan belum berjalan dengan maksimal/prima.

B. Saran

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

1. Kepada petugas perpustakaan untuk lebih meningkatkan lagi kualitas pelayanan demi memacu minat baca dengan cara mengadakan penyelenggaraan jam cerita, dan juga mengadakan pameran buku-buku baru.
2. Kepada petugas perpustakaan untuk menyelaraskan lagi layanan komunikasi kepada santri, agar setiap santri yang mengunjungi

perpustakaan bisa merasakan layanan komunikasi kepada pengguna.

3. Untuk meningkatkan kualitas pendidikan yang ada di Pondok Pesantren Raudhatul Mutaalimin, pengelola dan pengurus Pondok Pesantren perlu menambah dan memperbaiki sarana dan prasarana yang dapat menunjang peningkatan belajar santri. Salah satunya adalah memperluas ruangan belajar perpustakaan dan memperbanyak koleksi buku.



DAFTAR PUSATAKA

- Abdul Kharis (3100190), *“Pengaruh Intensitas Membaca Buku-Buku Agama di Perpustakaan Masjid Agung Terhadap Kualitas Pemahaman Ibadah Shalat Remaja Masjid Agung Pada Tahun 2003”*, (Semarang: Fakultas Tarbiyah IAIN.2005).
- Agus rifai, *Perpustakaan Islam*, (Jakarta Raja grafindo Persada, 2013)
- Al-qur’an Cordoba Dan Terjemah, 2015
- Amirotus Sholichah (3104254), *“Studi Tentang Manajemen Perpustakaan Berbasis*
- Andi Prastowo, *Manajemen Perpustakaan Sekolah nasiona*, (Diva press 2012
- Andi Sutopo, *Manajemen Perpustakaan Sekolah Propesional*,
Jogjakarta: Diva Press 2012
- Azrul Azwar, *Menuju Pelayanan Kesehatan yang Lebih Bermutu*, Jakarta :
Penerbitan Ikatan Dokter Indonesia, 1996
- BASUKI, Sulistyو. *Pengantar Ilmu Perpustakaan*. Jakarta : Gramedia, 1991
- Darmono, *manajemendantatakerjaperpustakaansekolah*, (Jakarta: PT Grasindo
2001) 143-156
- Freddy rangkuti, *riset pemasaran*, (Jakarta : Gramedia Utama Pustaka, 2013), Cet
ke-XI
- Herlina, *Ilmu Perpustakaan dan Informasi*, Palembang; IAIN Rafah Press, 2006
- Ibrahim Bafadal, *pengelolaan perpustakaan sekolah*, (Jakarta: Bumi Aksara,
2009
- Irawan Soehartono, *Metode Penelitian Social Suatu Tekhnik Penelitian Bidang
Kesejahteraan Social Dan Ilmu Social Lainnya*, (Bandung : PT Remaja
Rosdakarya, 1995),

- Kartini Kartono, *Pengantar Metodologi Research Social*, (Bandung :madar maju, 1996)
- Lexy J. Moleong, *Metode Penelitian Kualitatif*, (Bandung : Remaja rosdakarya, 1989)
- M.Com, *Aplikasi Praktis Riset Pemasaran* (Jakarta : Gramedia Pustaka Utama, 2005)
- Mansur Hidayat (3199114), "*Pengaruh Membaca Buku-Buku Agama Perpustakaan*
- Muhammad musa, *Metodologi Penelitian*, (Jakarta : Fajar Agung,1988)
- Nurul Faizah (3102130), "*Studi Tentang Pengelolaan Perpustakaan dan Implikasinya dalam Peningkatan Mutu Madrasah di MTs Negeri*", (Semarang: Fakultas Tarbiyah IAIN2007)
- Prestasi Belajar PAI Siswa di MAN*", (Semarang: Fakultas Tarbiyah IAIN.2006).
- PusatBahasaDediknas,*Kamus Besar Bahasa Indonesia Edisi Keempat*,(Jakarta: Gramedia,2008)
- Qalyubi, Syihabuddin. *Dasar-dasar Ilmu Perpustakaan dan Informasi*. Yogyakarta : IAIN Sunan Kalijaga, 2003
- Rodhiatul Khomsyah (3101016), "*Peran Perpustakaan Sekolah Terhadap Peningkatan*
- S. Margono, *Metodologi Penelitian Pendidikan*, (Jakarta: Renika Cipta, 2004), Cet 4
- Saniyanti Nurmuhamirah,*Get Smart Pendidikan Kewarganegaraan*, (Bandung : Grafindo Media Pratama, 2007),
- Suharsimi arikunto, *prosedur penelitian : suatu pendekatan praktek* (Jakarta : Rineka Cipta 1989)
- Suharsimi arikunto, *prosedur penelitian : suatu pendekatan praktek* (Jakarta : Rineka Cipta 1989)

Sumber Belajar di IAIN”, (Semarang: Fakultas Tarbiyah IAIN.2008).

Sutarno, *Manajemen Perpustakaan*, Jakarta: Sagung Seto, 2006

Teknologi Informasi dan Implikasinya Terhadap Pelayanan Mahasiswa dalam Memanfaatkan

Terhadap Prestasi Belajar PAI Siswa SMP N 1 Wirosari Grobogan”, (Semarang: Fakultas Tarbiyah IAIN Walisongo.2004).

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

<http://www.bpkp.go.id/pustakabpkp/index.php?p=pengertian,%20tujuan> di akses pada tanggal 27 Agustus 2017 pukul 21.25 WIB.

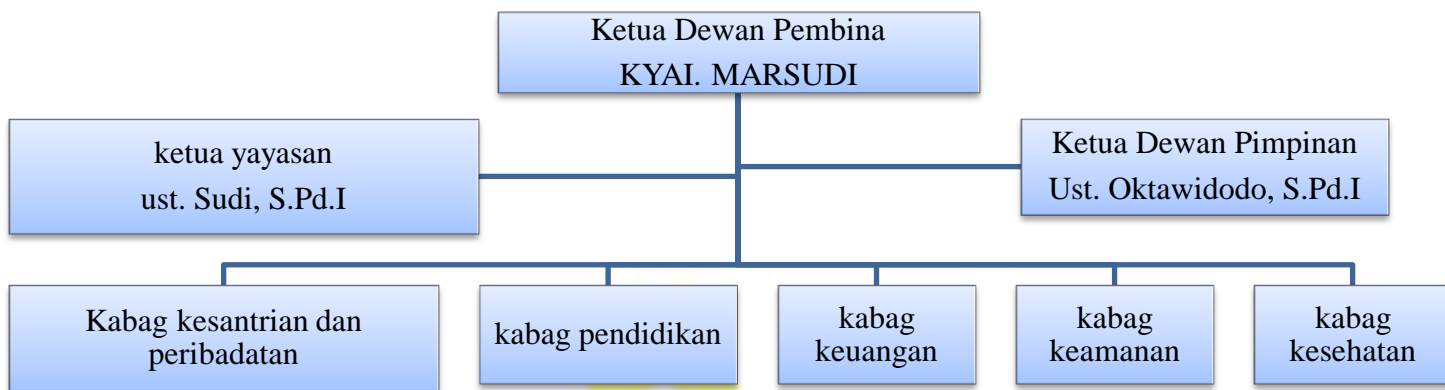
<http://www.pelajaran.co.id/2017/17/pengertian-pelayanan-menurut-ahli-faktor-serta-fungsi-dan-tujuan-pelayanan-terlengkap.html> diakses pada tanggal 28 Agustus 2017 pukul 18.18 WIB.

<https://www.wawasanpendidikan.com/2016/03/layanan-dan-sistem-layanan-perpustakaan.html> diakses pada tanggal 13 September 2017 pada pukul 0.08 WIB.

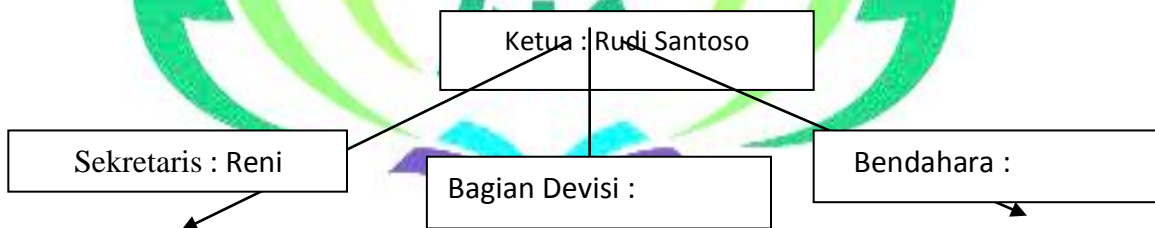
<http://pustaka-arsip.kamparkab.go.id/berita-pengertian-pelayanan-perpustakaan.html> diakses pada tanggal 27 Agustus 2017 pukul 23.35.



**STRUKTUR ORGANISASI
DEWAN PIMPINAN PONDOK PESANTREN RAUDLATUL
MUTA'ALLIMIN
(DPP RM)**



**Stuktur pengelola perpustakaan Ponpes Raudlatul
Mutaalimin**



Lampiran 1.

PEDOMAN INTERVIEW

A. Pedoman Interview untuk Pengurus Ponpes Raudlatul Mutaalimin

1. Bagaimana sejarah berdirinya Pondok Pesantren Raudlatul Mutaalimin di Kasui, Way Kanan ?
2. Apa visi dan misi serta Tujuan Pondok Pesantren Raudlatul Mutaalimin di Kasui, Way Kanan ?
3. Ada berapa jumlah keseluruhan pengajar atau guru yang ada Pondok Pesantren Raudlatul Mutaalimin di Kasui, Way Kanan ?
4. Ada berapa dan siapa saja yang menjadi pengurus di Pondok Pesantren Raudlatul Mutaalimin di Kasui, Way Kanan ?
5. Berapa jumlah santri yang belajar saat ini di Pondok Pesantren Raudlatul Mutaalimin di Kasui, Way Kanan?
6. Ada berapa divisi di dalam kepengurusan Pondok Pesantren Raudlatul Mutaalimin di Kasui, Way Kanan ?
7. Adakah program atau kegiatan untuk mengembangkan perpustakaan Pondok Pesantren Raudlatul Mutaalimin di Kasui, Way Kanan ?
8. Bagaimana sarana dan prasarana yang ada di perpustakaan ?
9. Apakah sarana dan prasarana yang ada di perpustakaan memadai ?

B. Pedoman Interview untuk Pengurus Perpustakaan di Ponpes Raudlatul Mutaalimin

1. Mengapa ibu atau bapak memilih untuk menjadi pegawai perpustakaan ?

2. Ada berapa jumlah keseluruhan pegawai perpustakaan yang ada Pondok Pesantren Raudlatul Mutaalimin di Kasui, Way Kanan ?
3. Ada berapa dan siapa saja yang menjadi pengurus perpustakaan di Pondok Pesantren Raudlatul Mutaalimin di Kasui, Way Kanan ?
4. Berapa jumlah buku baik berupa buku fiksi dan non fiksi ?
5. Apakah sarana dan prasarana dalam perpustakaan sudah memadai ?
6. Bagaimana bapak atau ibu memanajemen perpustakaan sehingga perpustakaan tersebut dapat teratur dan berjalan sesuai dengan fungsi perpustakaan ?
7. Apakah ibu atau bapak merasa kesulitan dalam melayani pengunjung perpustakaan ?
8. Apakah ibu atau bapak selama menjadi pegawai perpustakaan pernah mendapatkan bantuan buku baik buku fiksi maupun non fiksi untuk diperpustakaan Ponpes Raudlatul Mutaalimin di Kasui, Way Kanan ?
9. Apakah bapak atau ibu mempunyai kendala atau hambatan dalam melakukan tugas sehari-hari sebagai pegawai perpustakaan ?
10. Bagaimana bapak atau ibu melayani pengunjung perpustakaan ketika pengunjung meminjam buku ?
11. Apakah sanksi yang diberikan oleh pegawai perpustakaan ketika buku yang pengunjung pinjam hilang atau dalam keadaan rusak ?

C. Santri yang Sering Mengunjungi Perpustakaan

1. Mengapa anda sering mengunjungi perpustakaan ?
2. Buku apakah yang sering anda baca atau pinjam ?
3. Bagaimana cara meminjam buku diperpustakaan ?
4. Bagaimana sarana dan prasarana yang ada di perpustakaan ?
5. Apakah anda merasa nyaman ketika berada di perpustakaan ?

6. Bagaimana pelayanan pegawai perpustakaan Ponpes Raudlatul Mutaalimin di Kasui, Way Kanan ?
7. Sanksi apakah yang anda terima ketika buku yang di pinjam hilang atau rusak ?
8. Apakah ada jaminan ketika anda meminjam buku di perpustakaan ?
9. Berapa hari atau waktu yang diberikan untuk pengembalian buku di perpustakaan ?

