

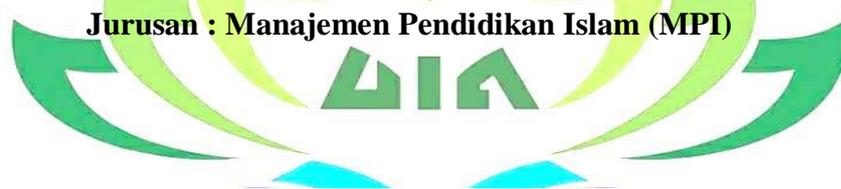
# **IMPLEMENTASI MANAJEMEN LAYANAN PERPUSTAKAAN**

## **SKRIPSI**

Diajukan Untuk Melengkapi Tugas-tugas dan Memenuhi Syarat-syarat  
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Pendidikan (S.Pd)  
Dalam Ilmu Tabiyah dan Keguruan

Disusun Oleh :

**HOLIK NAPOLION**  
**NPM : 1411030164**



**FAKULTAS TARBIYAH DAN KEGURUAN**  
**UIN RADEN INTAN LAMPUNG**  
**2018/1440**

# **IMPLEMENTASI MANAJEMEN LAYANAN PERPUSTAKAAN**

## **SKRIPSI**

Diajukan Untuk Melengkapi Tugas-tugas dan Memenuhi Syarat-syarat  
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Pendidikan (S.Pd)  
Dalam Ilmu Tabiyah dan Keguruan



Pembimbing I : **Dr.H. Subandi, MM**

Pembimbing II : **Dr. Bambang Srianggoro, M. Pd**

**FAKULTAS TARBIYAH DAN KEGURUAN**  
**UIN RADEN INTAN LAMPUNG**  
**2018/1440**

## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan (1) Implementasi Manajemen layanan Perpustakaan Di MA- Alhikmah Bandar Lampung. Metodologi penelitian menggunakan pendekatan kualitatif jenis deskriptif informasi dalam penelitian ini adalah direkrut bidang akademik dan kesiswaan tenaga perpustakaan dan perwakilan peserta didik (MIN, MTS, MAN ) Keterangan informasi pada penelitian ini adalah tenaga perpustakaan/pustakawan secara tidak langsung terlibat dalam perpustakaan Implementasi Manajemen Perpustakaan Di MA-Alhikmah Bandar Lampung.

Teknik pengumpulan data menggunakan wawancara observasi, dan studi dokumentasi. Uji keabsahan data menggunakan triangulasi sumber hasil penelitian menunjukkan bahwa pengelolaan perpustakaan menggunakan prinsip-prinsip manajemen dalam menerapkan 6 standar nasional perpustakaan Di MA-Ahikmah Bandar Lampung. Masih ada beberapa indikator didalamnya yang belum terlaksana diantaranya pada standar diantaranya : pada standar koleksi masih belum lengkap. kemudian pada standar tenaga perpustakaan : jumlah tenaga perpustakaan di MA-Alhikmah Bandar Lampung yang masih kurang hanya ada 1 tenaga perpustakaan. Adapun yang menjadi faktor penghambat implementasi manajemen di madrasah alhikmah adalah kurangnya SDM/ tenaga perpustakaan yang *expert* dibidang perpustakaan yang ada disekolah Madrasah Aliyah Alhikmah Bandar Lampung.

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa pengelolaan perpustakaan menggunakan prinsip-prinsip manajemen di dalam perpustakaan merupakan suatu kebutuhan yang harus ada dalam mencapai standar nasional perpustakaan dan sukses atau tidaknya penyelenggaraan banyak bergantung kepada kemampuan staf/ tenaga perpustakaan sekolah kunci utama berkembang atau tidaknya suatu perpustakaan : kata kunci manajemen perpustakaan faktor penghambat manajemen perpustakaan



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

Il Letkol H. Endro Suratmin Sukarame Bandar Lampung 35131 Telp. (0721)  
704030

**PERSETUJUAN**

Judul Skripsi : Implementasi Manajemen Layanan Perpustakaan  
Nama Mahasiswa : Holik Napolion  
No. Pokok Mahasiswa : 1411030164  
Fakultas : Tarbiyah  
Jurusan : Manajemen pendidikan islam

**MENYETUJUI**

Untuk dimunaqasyahkan dan dipertahankan dalam sidang Munaqasyah Fakultas  
Tarbyah Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung.

Bandar Lampung, September 2018  
Pembimbing I  
Pembimbing II

Pembimbing I

**Dr.H. subandi, MM**  
NIP. 196308081993121002

**Dr. Bambang Srianggoro, M. Pd**  
NIP. 198402282006041004

Mengetahui,  
Ketua Jurusan MPI

**Drs. H. Amirudin, M. PD, I**  
NIP. 196903051996031001



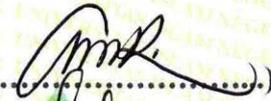
KEMENTERIAN AGAMA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI RADEN INTAN  
LAMPUNG  
FAKULTAS TARBIYAH DAN KEGURUAN

Jl. Letkol H. Endro Suratmin Sukarame Bandar Lampung 35131 Telp. (0721)  
704030

PENGESAHAN

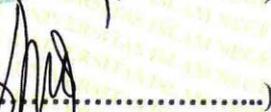
Skripsi dengan judul : **Implementasi Manajemen Layanan Perpustakaan**  
disusun oleh : **Holik Napolion, NPM : 1411030164**, Jurusan : **Manajemen**  
**Pendidikan Islam (MPI)**, telah diujikan dalam sidang munaqasyah Fakultas  
Tarbiyah, pada hari/tanggal : jum'at 14 desember 2018

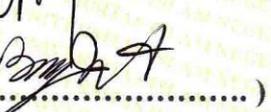
TIM DEWAN PENGUJI

Ketua : **Drs. H. Amirudin, M. Pd. I** (.....)

Sekretaris : **Sri Purwanti N, M. Pd** (.....)

Penguji utama: **Dr. Ahmad Fauzan, M.Pd** (.....)

Penguji I : **Dr. H. Subandi. MM** (.....)

Penguji II : **Dr. Bambang Sri Anggoro, M.Pd** (.....)

Mengetahui,  
Dekan Fakultas Tarbiyah dan Keguruan



**Prof. Dr. H. Chaiful Anwar, M.Pd**  
NIP. 195603101987031001

## MOTO

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

Artinya: *dan tolong-menolonglah kamu dalam (mengerjakan) kebajikan dan takwa, dan jangan tolong-menolong dalam berbuat dosa dan pelanggaran. dan bertakwalah kamu kepada Allah, Sesungguhnya Allah Amat berat siksa-Nya.*<sup>1</sup> Al-Maidah ayat 2



---

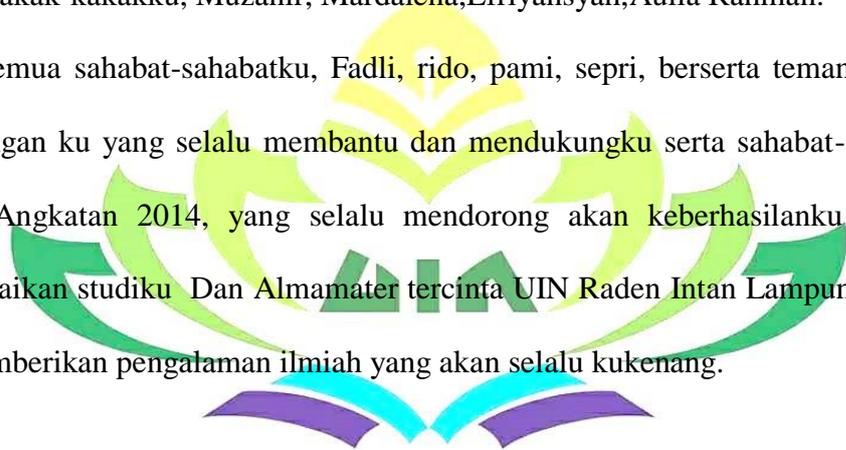
<sup>1</sup>Al-qur'an Cardova Dan terjemah, 2015,hl.106

## **PERSEMBAHAN**

Dengan rasa syukur kepada Allah SWT, semoga kita senantiasa mendapatkan rahmat dan hidayah-Nya. Skripsi ini penulis persembahkan kepada : ayahandaku, Manzur dan Ibunda tercinta Mazenah yang telah membesarkanku, membimbing hingga mendukungku baik secara moril maupun materil, dan selalu mendoakan demi keberhasilanku baik dunia maupun akhirat.

Kepada kakak-kakakku, Muzanir, Mardalena, Efriyansyah, Aulia Rahman.

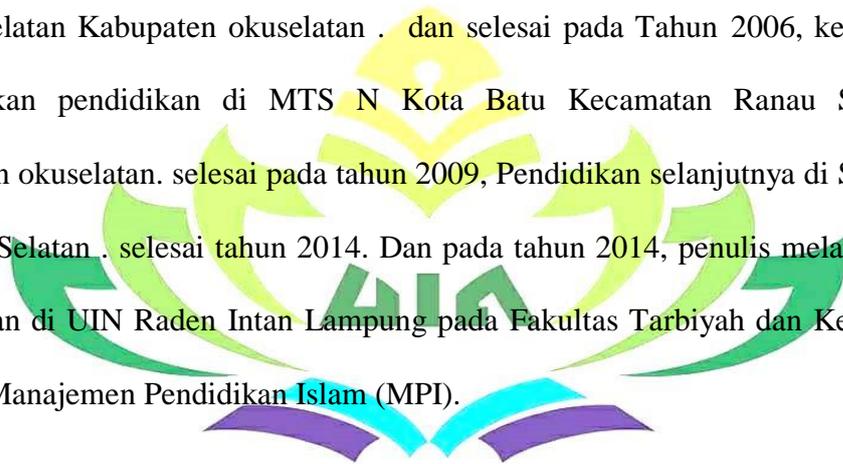
Semua sahabat-sahabatku, Fadli, rido, pami, sepri, beserta teman-teman seperjuangan ku yang selalu membantu dan mendukungku serta sahabat-sahabat MPI C Angkatan 2014, yang selalu mendorong akan keberhasilanku dalam menyelesaikan studiku Dan Almamater tercinta UIN Raden Intan Lampung yang telah memberikan pengalaman ilmiah yang akan selalu kukenang.



## RIWAYAT HIDUP

Penulis bernama Holik Napolion, dilahirkan di Provinsi Sumatra Selatan, Kabupaten Okuselatan Kecamatan Warkuk Ranau Selatan Dilahirkan. pada tanggal 9 juli 1997, Anak keLima dari Lima bersaudara dari pasangan Bapak Manzur dan ibu Mzenah.

Penulis mulai menempuh pendidikan di SDN 1 1 sukajaya Kecamatan Ranau Selatan Kabupaten okuselatan . dan selesai pada Tahun 2006, kemudian melanjutkan pendidikan di MTS N Kota Batu Kecamatan Ranau Selatan, kabupaten okuselatan. selesai pada tahun 2009, Pendidikan selanjutnya di SMA N 1 Ranau Selatan . selesai tahun 2014. Dan pada tahun 2014, penulis melanjutkan pendidikan di UIN Raden Intan Lampung pada Fakultas Tarbiyah dan Keguruan Jurusan Manajemen Pendidikan Islam (MPI).



## KATA PENGANTAR

*Bismillahirrahmanirrahim,*

Dengan mengucapkan syukur kehadiran Allah SWT, berkat rahmat dan karunia yang dilimpahkan-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini. Shalawat serta salam penulis haturkan kepada junjungan Nabi agung Muhammad SAW, beserta keluarga, sahabat dan para pengikutnya.

Skripsi ini disusun guna memenuhi dan melengkapi salah satu syarat guna memperoleh gelar Sarjana Pendidikan dalam ilmu Tarbiyah UIN Raden Intan Lampung. Dalam penyusunan skripsi ini penulis menyadari masih banyak terdapat kekurangan dan kekeliruan, hal ini semata-mata karena keterbatasan pengetahuan dan pengalaman yang penulis miliki. Oleh karena itu penulis mempunyai banyak harapan semoga skripsi ini dapat menjadi alat penunjang dan ilmu pengetahuan bagi penulis dan pembaca pada umumnya.

Dalam usaha penyelesaian skripsi ini, penulis banyak mendapat bantuan dari berbagai pihak, baik berupa bantuan materi maupun moril. Oleh karena itu pada kesempatan ini penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada semua pihak yang terlibat atas penulisan skripsi ini dengan segala partisipasi dan motivasinya. Secara khusus penulis ucapkan terima kasih terutama kepada:

1. Bapak Prof. Dr. H. Chairul Anwar, M.Pd, selaku Dekan Fakultas Tarbiyah UIN Raden Intan Lampung.
2. Bapak DR. M. Muhassin, M. Hum dan Bapak Drs. H. Amirudin, M. Pd. I selaku Ketua dan Sekretaris Jurusan Manajemen pendidikan islam Fakultas Tabiyah UIN Raden Intan Lampung.
3. Bapak Dr.H. Subandi, MM dan bapak Dr. Bambang Sri Anggoro. M.pd sebagai pembimbing I dan pembimbing II yang telah memberikan waktu, untuk memberikan bimbingan dan arahan dalam menyelesaikan skripsi ini.
4. Bapak dan Ibu Dosen di lingkungan Fakultas Tarbiyah UIN Raden Intan Lampung yang telah memberikan ilmu dan pengetahuan pada penulis selama di bangku kuliah.
5. Kepada semua pihak yang telah membantu penyusunan skripsi ini baik langsung maupun tak langsung.

Semoga Allah SWT memberikan rahmat dan hidayahnya sebagai balasan atas bantuan dan bimbingan yang telah diberikan kepada penulis dalam menyelesaikan penyusunan skripsi ini.

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	i
ABSTRAK .....	iii
PERSETUJUAN.....	iv
PENGESAHAN .....	v
MOTO .....	vi
PERSEMBAHAN.....	vii
RIWAYAT HIDUP .....	ix
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR LAMPI.....	xvi
<b>BAB 1 PENDAHULUAN</b>	
A. Penegasan judul .....	1
B. Latar Belakang Masalah .....	1
C. Fokus Masalah .....	13
D. Rumusan Masalah .....	13
E. Tujuan Penelitian .....	13
F. Manfaat Penelitian .....	13
<b>BAB II</b>	
A. Pengertian Inflementasi .....	14
B. Pengertian Manajemen.....	14
C. Pengertian Perpustakaan sekolah .....	16
D. Layanan perpustakaan .....	28
E. Tujuan Pungsi layanan perpustakaan .....	30
F. Prinsip-prinsip layanan perpustakaan .....	31

### **BAB III**

A. Metode penelitian.....	49
1. Jenis penelitian.....	49
2. Disain penilitian .....	50
3. Responden dan informan.....	50
4. Tehnik pengumpulan data.....	51
5. Tehnik pengujian keabsahan data .....	53
6. Tehnik analisis data.....	55

### **BAB IV PENELITIAN DAN ANALISIS DATA**

1. Sejarah singkat berdirinya MA- Al-HIKMAH Bandar lampung .....	58
2. Visi misi dan tujuan sekolah .....	65

### **BAB V PENUTUP**

A. Kesimpulan .....	75
B. Saran-saran .....	76

### **DAFTAR PUSTAKA**

### **LAMPIRAN-LAMPIRAN**



## DAFTAR TABLE

Table 1 : Kriteria Layanan Perpustakaan .....	8
Table 2: Data pengunjung perpustakaan .....	11
Table 3: indikator layanan perpustakaan .....	13
Table4 : keadaan sarana prasarana .....	74



## BAB 1

### PENDAHULUAN

#### A. Penegasan judul

Dalam karya ilmiah, judul merupakan cermin isi yang terkandung didalamnya. Untuk memperjelas dan mempersatukan topik bahasa, maka diperlukan sesuatu penegasan judul dengan makna yang terkandung didalamnya. Maka penulis merasa untuk mengemukakan istilah yang ada dalam judul ini: implementasi manajemen layanan perpustakaan di MA AL-Hikmah Bandar Lampung. Dengan maksud untuk menghindari kesalahan dan memahami serta mempermudah untuk mempermudah skripsi ini.

#### B . Latar Belakang Masalah

Perpustakaan merupakan sarana sumber belajar yang penting karena didalamnya terdapat bahan pustaka sebagai sumber informasi berbagai ilmu pengetahuan. Salah satu komponen yang menentukan keberhasilan pendidikan dan pencapaian mutu pendidikan adalah pengelola perpustakaan baik sekolah maupun diperguruan tinggi. Perpustakaan sangat membantu memberikan layanan bagi peserta didik atau mahasiswa maupun pendidik dalam penyediaan buku teks, referensi, buku bacaan, kamus, ensiklopedia. Sistem layanan perpustakaan sekarang ini dapat mengakses layanan informasi melalui internet dengan bantuan komputer. Perpustakaan pendidikan dan peserta didik memperoleh kesempatan untuk memperluas dan memperdalam pengetahuan dengan membaca bahan pustaka yang mengandung ilmu pengetahuan yang diperlukan. Lasa menyatakan

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

Kendala yang dihadapi adalah keberadaan perpustakaan belum mendapat perhatian serius dalam dunia pendidikan . Di beberapa sekolah maupun perguruan tinggi, perpustakaan diposisikan sebagai pelengkap saja. Dalam Undang – Undang RI Nomor 20 tahun 2003 tentang sistem pendidikan Nasional disebutkan sumberdaya pendidikan adalah segala sesuatu yang digunakan dalam penyelenggaraan pendidikan, meliputi tenaga kependidikan, masyarakat, dana, sarana, dan prasarana.<sup>2</sup>

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

Perpustakaan merupakan unit kerja yang menghimpun, mengelola dan menyajikan kekayaan intelektual untuk kepentingan pendidikan, penelitian, pelestarian, informasi dan redaksi untuk mencerdaskan kehidupan bangsa. Perpustakaan berguna untuk meningkatkan mutu pendidikan, dengan tujuan mengalakan keaksaraan, mendukung kurikulum pendidik secara umum dan mengembangkan minat membaca. Oleh karena itu pengelolaan perpustakaan seharusnya tenaga pendidik yang memiliki pendidikan formal perpustakaan sebagai

---

<sup>2</sup>Tim Redaksi Nuansa Aulia, sistem pendidikan Nasional, sisdiknas (Bandung: cv Nuansa Aulia, 2005 ) hal.21

pengetahuan yang memadai, sehingga perpustakaan sekolah benar-benar dikelola oleh pustakawan yang profesional. Perpustakaan pada hakekatnya adalah pengelolaan informasi oleh sumberdaya manusia yang terdidik dalam bidang perpustakaan, dokumentasi dan informasi. Keberadaan perpustakaan diharapkan sebagai media pendidikan, tempat belajar, penelitian pemanfaatan teknologi informasi, kelas alternatif dan sumber informasi. Perpustakaan sekolah merupakan institusi pengelolaan koleksi perpustakaan secara profesional dengan menggunakan sistem yang baku guna memilih kebutuhan pengguna. Perpustakaan sekolah merupakan jantung bagi lembaga, nilai suatu sekolah juga bergantung pada perpustakaan. Perpustakaan sekolah dituntut untuk memberikan layanan yang berkualitas tinggi didalam memenuhi kebutuhan dan harapan penggunanya.

Penerapan layanan merupakan salah satu tugas utama suatu perpustakaan agar sumber-sumber informasi yang dimiliki dapat dimanfaatkan oleh pemakai secara maksimal.<sup>3</sup> Banyak pengertian yang telah berkembang selam ini tentang pelayanan perpustakaan di antaranya menurut Puwit M Yusuf Dan Yahya Suhendar, layanan perpustakaan adalah proses menyebar luaskan segala informasi segala informasi yang bersipat global tentang maksud layanan perpustakaan akan tetapi konsep tersebut masih melangit terlalu abstrak untuk dipahami.<sup>4</sup>

Berbeda halnya dengan diansinaga 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

---

<sup>3</sup>Agua Rifai, *Perpustakaan islam* (jakarta : PT rajag rafindo persada, 2013) h.127

<sup>4</sup>Ibrahim Bafadal, *pengelolaan perpustakaan Sekolah* (jakarta : bumi Aksara, 2009), 242-243

secara optimal. Sedangkan menurut darmono layan perpustakaan itu terbagi menjadi 2 mcam yaitu :

1. Layanan sirkulasi
2. Layanan refrensi

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

Layanan refrensi kata refrens bersal dari bahasa ingris *refrence* merupakan kata kerja to *refer* yang artinya adalah menunjuk kepada. Buku referens adalah buku yang dapat memberikan keterangan tentang topik perkataan, tempat, peristiwa dan statistic, pedoman, alamat, riwayat orang-orang yang terkenal. Pelayanan.<sup>5</sup>

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

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

Artinya: *dan tolong-menolonglah kamu dalam (mengerjakan) kebajikan dan takwa, dan jangan tolong-menolong dalam berbuat dosa dan pelanggaran. dan bertakwalah kamu kepada Allah, Sesungguhnya Allah Amat berat siksa-Nya.*<sup>6</sup>

---

<sup>5</sup>Darmono, *manajemen dan tata kerja perpustakaan sekolah*, (jakarta : pt Grasindo 2001)143-156

<sup>6</sup>Al-qur'an Cardova Dan terjemah, 2015, hl.106

Dari uraian diatas dapat ditraik kesimpulan bahwa pelayan perpustakaan secara prima dan maksimal sangatlah penting bagi keberadaan perpustakaan sehingga dengan pelayanan yang baik dapat memuaskan pengguna perpustakaan dengan harapan dapat memenuhi standar yang telah dimanakan oleh undang-undang . Salahsatu perpustakaan akan dikunjungi dan diminati siswa dan guru adalah layanan perpustakaan yang tergolong baik berdasarkan indikator penillaian merujuk pada lembaga admistrasi negara prinsip-prinsip layanan meliputi:

1. Tanggung jawab dari petugas layanan perpustakaan
2. Keramahan
3. Ketrebukan
4. Kredibilitas
5. Kejelasan dan Kepastian
6. Keamanan
7. Mengerti harapan pelanggan

Jika prinsip layanan perpustakaan dijalankan denganbaik , maka perpustakaan akan menjadi pusat sumber belajar, dan fungsi perpustakaan akan dirasakan semua warga sekolah.<sup>7</sup>

Brikut ini adalah penjelas kriteria pelayanan pepustakaan yang baik :

- a. Tanggung jawab dari petugas layanan perpustakaan

---

<sup>7</sup>Andi prastowo,*manajemen perpustakaan sekolah nasional*,(Diva pers 2012), h.278-279

Halini meliputi layanan yang sesuai dengan urutan waktunya, menghubungi pengguna apabila terjadi sesuatu yang perlu di beritakan.

b. Keramahan

Halini meliputi kesabaran, perhatian dan persahabatan dalam kontak antara petugas perpustakaan dan pengguna. Keramahan hanya diperlukan jika pelanggan termasuk dalam konsumen konkret.

c. Keterbukaan

Yaitu pelanggan bisa mengetahui seluruh informasi yang mereka butuhkan secara mudah dengan gampang. Halini meliputi tatacara, persyaratan, waktu penyelesaian biaya dan lain-lain.

d. Kredibilitas

Meliputi adanya saling percaya antara pustakawan dan petugas perpustakaan, adanya usaha yang membuat petugas perpustakaan dan kemampuan petugas untuk menjaga pengguna agar tetap setia.

e. Kejelasan dan kepastian

Maksudnya mengenai tatacara rincian biaya layanan dan tatacara pembayaran, jadwal waktu penyelesaian layanan tersebut.

f. Keamanan

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

g. Mengerti harapan pelanggan

Halini dapat dilakukan dengan berusaha mengerti segala kebutuhan pelanggan, memahami keinginan pengguna tidaklah sukar. Hailini dapat dimulai dengan mempelajari kebutuhan- kenutuhan husus yang diinginkan oleh pengguna dan memberikan perhatian secara personal.

memperhatikan nilaibarang atau jasa dan kemampuan pelanggan untuk membayarnya.<sup>8</sup>

**Tabel I**

**Kriteria Layanan Perpustakaan**

**Berdasarkan Standar Lembaga Admistrasi Negara**

No	Instrument penilaian	Penilaian	
		Terlaksana	Tidak terlaksana
1	Tanggung jawab dari tugas pelayanan	✓	
2	Keramahan		✓
3	Ketrerbukaan		✓
4	Kredibilitas	✓	
5	Kejelasan dan kepastian	✓	
6	Keamanan	✓	
7	Mengerti harapan pelanggan		✓

Sumber : MA AL-Hukmah Bandar lampung 14 mei 2018

<sup>8</sup>Andi prastowo,manajemen perpustakaan sekolah nasional,(diva perss 2012} hl.278

Dari tabel I diatas dapat disimpulkan bahwa tingkat pelayanan perpustakaan Di MA AL-Hikmah bandar Lampung sudah diterapkan dengan cukup baik , hanyasaja adabeberapa indikator diatas yang belum sempat untuk dijalankan oleh petugas perpustakaan contohnya petugas belum bisamemahami apayang diinginkan oleh pengguna, komunikasi antar petugas dan pengguna juga masih dapat dibilang minim, komunikasi antara petugas dan pengguan juga dapat dibilang masihminim, dengan demikian peneliti mengambil kesimpulan bahwa layanan perpustakaan masih blum berjalan dengan maksimal/prima. Jika semuanya sudah bisa diterapkan semua oleh petugas perpustakaan tidak menutup kemungkinan minatbaca parasiswa akan meningkat seperti yang diharapkan sekolah tersebut.



Tabel 3

Data pengunjung perpustakaan

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

*Sumber: dokument daftar pengunjung perpustakaan MA AL-Hikmah*

*Tahun 2018*

### **C. Fokus masalah**

Berdasarkan latar belakang dan identifikasi masalah diatas maka dalam penelitian ini, peneliti membatasi masalah yaitu Implementasi Manajemen layanan Perpustakaan DI MTS AL-Hikmah Bandar Lampung.

### **D.Rumusan Masalah**

1. Tanggung jawab dari petugas layanan perpustakaan
2. Keramahan
3. Ketrebukanna
4. Kredibilitas
5. Kejelasan dan Kepastian
6. Keamanan
7. Mengerti harapan pelanggan



### **E.Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah, peneliti ini bertujuan untuk mendeskripsikan Implementasi manajemen layan perpustakaan DI MTS AL-Hikmah Bandar Lampung

### **F.Manfaat Penelitian**

Sesuai dengan rumusan masalah dan tujuan penelitian yang telah disebutkan, makadalam penelitian ini diharapkan bermanfaat bagi sekolah maupun siswa, agar supaya bisa meningkatkan pelayannya perpustakaan menjadi lebih baik lagi.

## **BAB II**

### **KAJIAN PUSTAKA**

#### **A. Pengertian Implementasi**

Menurut Nurdin Usman dalam bukunya yang berjudul *Konteks Implementasi Berbasis Kurikulum* mengemukakan pendapatnya mengenai implementasi atau pelaksanaan sebagai berikut : “Implementasi adalah bermuara pada aktivitas, aksi, tindakan, atau adanya mekanisme suatu sistem. Implementasi bukan sekedar aktivitas, tetapi suatu kegiatan yang terencana dan untuk mencapai tujuan kegiatan”<sup>9</sup>. Menurut Guntur Setiawan dalam bukunya yang berjudul *Implementasi Dalam Birokrasi Pembangunan* mengemukakan pendapatnya mengenai implementasi atau pelaksanaan sebagai berikut: “Implementasi adalah perluasan aktivitas yang saling menyesuaikan proses interaksi antara tujuan dan tindakan untuk mencapainya serta memerlukan jaringan pelaksana, birokrasi yang efektif”<sup>10</sup>

#### **B. Manajemen**

Manajemen Secara umum aktivitas manajemen dalam organisasi diarahkan untuk mencapai tujuan organisasi secara efektif dan efisien. Manajemen adalah proses bekerja sama antara individu dan kelompok serta sumber daya lainnya dalam mencapai tujuan, organisasi adalah sebagai aktivitas manajemen. Dengan kata lain, aktivitas manajerial hanya ditemukan dalam wadah sebuah

---

<sup>9</sup>Nurdin Usman, *Konteks Implementasi Berbasis Kurikulum*, 2002.hal.70 .

<sup>10</sup>Guntur Setiawan, *Implementasi Dalam Birokrasi Pembangunan*, 2004.hal.39

organisasi, baik organisasi bisnis, sekolah dan juga lainnya.<sup>11</sup> Setiap ahli memberikan pandangan yang berbeda tentang batasan manajemen, karena itu tidak mudah memberikan arti universal yang dapat diterima semua orang.

Namun demikian dari pikiran-pikiran semua ahli tentang definisi manajemen kebanyakan menyatakan bahwa manajemen merupakan suatu proses tertentu yang menggunakan kemampuan atau keahlian untuk mencapai suatu tujuan yang didalam pelaksanaannya dapat mengikuti alur keilmuan secara ilmiah dan dapat pula menonjolkan kekhasan atau gaya manajer dalam mendayagunakan kemampuan oranglain.<sup>12</sup> Istilah manajemen sudah populer dalam kehidupan organisasi. Dalam makna yang sederhana “management” diartikan sebagai pengelolaan. Suatu proses menata atau mengelola organisasi dalam mencapai tujuan yang diinginkan dipahami sebagai manajemen.<sup>3</sup><sup>13</sup> Tugasnya, kegiatan manajemen selalunya melibatkan alokasi dan pengawasan uang, sumberdaya manusia, dan fisik untuk mencapai tujuan yang ditetapkan. Sebagai ilmu, manajemen memiliki pendekatan sistematis .

Pendekatan manajemen bertujuan untuk menganalisis proses, membangun kerangka konseptual kerja, mengidentifikasi prinsip-prinsip yang mendasarinya dan membangun teori manajemen dengan menggunakan pendekatan tersebut. Karena itu, manajemen adalah proses universal berkenaan dengan adanya jenis

---

<sup>11</sup> Islam (Jakarta: Ciputat Press, 2005), h. 41. 2 Tim Dosen Administrasi Pendidikan UI,

<sup>12</sup> Manajemen Pendidikan (Bandung: Alfabeta, 2009), h. 86. 3

<sup>13</sup> Pengelolaan Pendidikan Mengembangkan Keterampilan Manajemen Pendidikan Menuju Sekolah Efektif (Medan: perdana Publishing, 2011), h. 16. 9

lembaga, berbagai posisi dalam lembaga, atau pengalaman pada lingkungan yang Beragam luasnya antara berbagai persoalan kehidupan.<sup>14</sup> Berdasarkan penegasan diatas, maka manajemen berisikan unsur: struktur organisasi yang tertata, terarah kepada tujuan dan sasaran, dilakukan melalui usaha orang-orang, dan menggunakan sistem dan prosedur.

Manajemen adalah suatu proses pengaturan dan pemanfaatan sumber daya yang dimiliki organisasi melalui kerjasama para anggota untuk organisasi untuk mencapai tujuannya. Sementara itu George R. Tarry seperti yang dikutip Syafaruddin menjelaskan bahwa manajemen adalah kemampuan mengarahkan dan mencapai hasil yang diinginkan dengan tujuan dari usaha-usaha manusia dan sumber daya lainnya.<sup>15</sup> Manajemen Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia, diartikan proses.

### **C. Pengertian Perpustakaan**

Secara etimologi, istilah perpustakaan berasal dari kata pustaka, yang berarti kitab atau buku. Setelah ditambah awalan *per-* dan akhiran *-an* menjadi perpustakaan yang berarti kumpulan buku-buku yang lebih dikenal sebagai koleksi bahan pustaka.<sup>16</sup> Sedangkan dalam Bahasa Inggris dikenal dengan *Library*. Menurut Sulistyo Basuki, yang dikutip Wiji Suwarno, istilah ini berasal dari kata *Librer* atau *Libri*, yang artinya Buku. Dari kata latin tersebut, terbentuklah istilah *Librarius*, tentang buku. Sementara itu dalam bahasa Asing

---

<sup>14</sup> 4 Ibid. 5

<sup>15</sup> Syafaruddin, Manajemen Lembaga Pendidikan....., h. 41. 6

<sup>16</sup> Sutarno NS, *Manajemen Perpustakaan*, (Jakarta: Sagung Seto, 2006), h. 11.

lainnya, Perpustakaan disebut *bibliotheca* (Belanda). Kata dasar tersebut berasal dari Bahasa Yunani, *Biblia* yang artinya tentang buku, kitab.<sup>17</sup>

Secara definitif pengertian Perpustakaan Sekolah adalah perpustakaan yang berada pada lembaga pendidikan sekolah, yang merupakan bagian integral dari sekolah yang bersangkutan dan merupakan sumber belajar untuk mendukung tercapainya tujuan pendidikan sekolah yang bersangkutan.<sup>18</sup>

Di Indonesia penyelenggaraan Perpustakaan telah diatur oleh Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 43 tahun 2007 Pasal 1 tentang Definisi Perpustakaan. Undang-undang ini mendefinisikan bahwa perpustakaan adalah institusi pengelola koleksi karya tulis, karya cetak, dan atau karya rekam secara profesional dengan sistem yang baku guna memenuhi kebutuhan pendidikan, penelitian, pelestarian, informasi dan rekreasi para pemustaka.<sup>19</sup> Sedangkan pada pasal 4, tujuan diselenggarakan perpustakaan adalah untuk memberikan layanan kepada pemustaka, meningkatkan kegemaran membaca serta memperluas wawasan dan pengetahuan untuk mencerdaskan kehidupan bangsa.<sup>20</sup>

Adapun definisi perpustakaan menurut para ahli antara lain:

a. Menurut Sjahrial Pamuntjak, Perpustakaan adalah kumpulan buku-buku yang tersedia dan dimaksudkan untuk dibaca. Oleh karena itu, perpustakaan merupakan

---

<sup>17</sup>Andi Prastowo, *Manajemen Perpustakaan Sekolah Profesional*, (Yogyakarta: Diva Press, 2012), h. 41.

<sup>18</sup>Hartono, *Manajemen Perpustakaan Sekolah*, (Yogyakarta: Ar Ruzz Media, 2016), h. 26.

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

<sup>20</sup>UU No. 43 Tahun 2007 Pasal 1 tentang Definisi Perpustakaan, tersedia di :<http://www.hukumonline.com/pusatdata>,h. 2-3. Diakses 21 Februari 2017 waktu 10.35 WIB.

tempat untuk menambah ilmu pengetahuan, mendapatkan keterangan, atau tempat mencari hiburan.<sup>21</sup>

b. Menurut Darmono, Perpustakaan adalah salah satu unit kerja yang berupa tempat untuk mengumpulkan, menyimpan, mengelola, dan mengatur koleksi bahan pustaka secara sistematis untuk digunakan oleh pemakai sebagai sumber informasi sekaligus sebagai sarana belajar yang menyenangkan.<sup>22</sup>

c. Menurut Ibrahim Bafadal, Perpustakaan adalah suatu unit kerja dari suatu badan atau lembaga tertentu yang mengelola bahan-bahan pustaka, baik berupa buku-buku maupun bukan berupa buku (*non book material*) yang diatur secara sistematis menurut aturan tertentu sehingga dapat digunakan sebagai sumber informasi oleh setiap pemakainya.<sup>23</sup>

Dari keterangan di atas dapat disimpulkan bahwa perpustakaan adalah suatu unit kerja atau lembaga tertentu yang bertugas untuk mengumpulkan, menyimpan, mengelola, dan mengatur koleksi bahan pustaka, baik berupa buku-buku maupun bukan berupa buku-buku (*nonbook material*) yang diatur secara sistematis menurut aturan tertentu untuk digunakan secara terus menerus oleh pemakainya sebagai sumber informasi sekaligus sebagai sumber belajar yang menyenangkan. Serta perpustakaan juga tidak hanya menyimpan buku tetapi juga bisa merupakan

---

<sup>21</sup>Lasa HS, *Manajemen Perpustakaan Sekolah*, (Yogyakarta: Pinus Book Publisher, 2007), Cet. I. h.19.

<sup>22</sup>Darmono, *Manajemen dan Tata Kerja Perpustakaan Sekolah*, (Jakarta: PT. Gramedia Sarana Indonesia, 2001), h. 2.

<sup>23</sup>Ibrahim Bafadal, *Pengelolaan Perpustakaan Sekolah*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2011), h.3.

bahan cetak lainnya, seperti majalah, laporan, pamphlet, prosiding, manuskrip atau naskah dan lembaran musik.<sup>24</sup>

Jadi, sebuah perpustakaan harus memenuhi persyaratan tertentu, yaitu<sup>25</sup> :

- a. Adanya kumpulan buku-buku dan bahan pustaka lainnya, baik tercetak, terekam maupun dalam bentuk lain sesuai perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi.
- b. Koleksi tersebut ditata menurut suatu sistem tertentu, diolah/diproses meliputi registrasi dan identifikasi, klasifikasi, katalogisasi, dan dilengkapi dengan perlengkapan koleksi, seperti slip buku, kartu-kartu katalog, kantong buku dan lain sebagainya.
- c. Semua sumber informasi ditempatkan di gedung atau ruangan tersendiri, dan sebaiknya tidak disatukan dengan kantor atau kegiatan yang lain.
- d. Ada masyarakat pemakai perpustakaan tersebut, baik untuk membaca, meminjam, meneliti, menggali, menimba, dan mengembangkan ilmu pengetahuan yang diperoleh di perpustakaan, sehingga perpustakaan sering disebut sebagai gudang ilmu.
- e. Perpustakaan merupakan institusi yang perlu bermitra dengan lembaga yang berkaitan dengan proses penyelenggaraan pendidikan secara langsung dan tidak langsung baik formal maupun non formal.

---

<sup>24</sup>Andi Prastowo, *Op.Cit.*,h. 42.

<sup>25</sup>Sutarno NS, *Op.Cit.*, h. 12-13.

## 1. Jenis–Jenis Perpustakaan

Sebagaimana kita kenal selama ini, ternyata perpustakaan memiliki jenis yang beragam. Hal itu salah satunya bisa kita kenali dengan mengenal ciri-ciri perpustakaan. Secara umum, ciri-ciri perpustakaan menurut Ibrahim Bafadal ada empat macam, yaitu *Pertama*, perpustakaan adalah suatu unit kerja. Adanya perpustakaan adalah tidak berdiri sendiri, tetapi merupakan unit kerja dari suatu badan atau lembaga tertentu. *Kedua*, perpustakaan mengelola sejumlah bahan pustaka, baik berupa buku maupun bukan buku. *Ketiga*, perpustakaan harus digunakan oleh pemakai. Lebih jauh tujuannya agar dengan pengaturan tersebut dapat membangkitkan minat setiap pemakai untuk selalu mengunjungi perpustakaan. *Keempat*, perpustakaan sebagai sumber informasi bagi setiap yang membutuhkannya.<sup>26</sup>

Sedangkan Jenis Perpustakaan menurut UU di kelompokkan menjadi beberapa jenis diantaranya:

a. Perpustakaan Nasional adalah Lembaga Pemerintah Non Departemen (LPND) yang melaksanakan tugas pemerintahan dalam bidang perpustakaan yang berfungsi sebagai perpustakaan pembina, perpustakaan rujukan, perpustakaan deposit, perpustakaan penelitian, perpustakaan pelestarian, dan pusat jejaring perpustakaan, serta berkedudukan di ibukota Negara yang fungsi utamanya sebagai lembaga yang menyimpan dan melestarikan seluruh terbitan dari Negara tersebut, baik berupa karya cetak maupun karya rekam.

---

<sup>26</sup>Andi Prastowo, *Op.Cit.* h. 63.

b. Perpustakaan khusus adalah perpustakaan yang diperuntukkan secara terbatas bagi pemustaka di lingkungan lembaga pemerintah, lembaga masyarakat, lembaga pendidikan keagamaan, rumah ibadah, atau organisasi lain.<sup>27</sup> Sedangkan tujuan perpustakaan khusus menurut Sulistyio Basuki yaitu membantu tugas badan induk tempat perpustakaan bernaung.<sup>28</sup>

c. Perpustakaan Umum, menurut IFLA/UNESCO mendefinisikan perpustakaan umum adalah perpustakaan yang didirikan, didukung dan didanai oleh masyarakat, baik pemerintah daerah, wilayah atau Pemerintahan nasional melalui bentuk lain dari organisasi masyarakat. Itu memberikan akses pengetahuan, informasi dan kerja tanpa membedakan khas, kebangsaan, usia, jenis kelamin, agama, bahasa, fisik, ekonomi, dan status pekerjaan serta pencapaian pendidikan. Perpustakaan Umum fungsinya untuk melayani kebutuhan masyarakat akan informasi dan bahan bacaan guna meningkatkan pengetahuan, sumber belajar, dan sebagai sarana rekreasi sehat. Sedangkan untuk daerah-daerah terpencil yang tidak memungkinkan mendapat layanan perpustakaan disediakan perpustakaan keliling.<sup>29</sup>

d. Perpustakaan Sekolah/ Madrasah, merupakan perpustakaan yang ada di sekolah yang berfungsi untuk mendukung proses pendidikan, pengembangan bakat, penelitian, dan rekreasi warga sekolah.

e. Perpustakaan lembaga pendidikan tinggi, merupakan perpustakaan yang terdapat di lingkungan Perguruan Tinggi, badan bawahannya maupun lembaga

---

<sup>27</sup>UU No. 43 Tahun 2007, *Op.Cit.* h. 2.

<sup>28</sup>Andi Prastowo, *Op.Cit.*, h. 72.

<sup>29</sup>Hartono, *Op.Cit.*, h. 33.

yang berafiliasi dengan Perguruan Tinggi, dengan tujuan utama membantu Perguruan Tinggi mencapai tujuannya.<sup>30</sup>

## 2. Fungsi Perpustakaan

Menurut *Pedoman Penyelenggaraan Perpustakaan Sekolah*, fungsi perpustakaan sekolah sebagai perangkat pendidikan disekolah merupakan integral dalam sistem kurikulum sekolah berfungsi sebagai berikut. *Pertama*, Perpustakaan berfungsi sebagai pusat kegiatan belajar mengajar, yang menyediakan koleksi bahan perpustakaan untuk mendukung proses belajar mengajar. *Kedua*, Perpustakaan berfungsi sebagai pusat penelitian sederhana yang bermanfaat untuk melaksanakan penelitian sederhana bagi peserta didik. *Ketiga*, perpustakaan sebagai pusat membaca guna menambah ilmu pengetahuan dan rekreasi.<sup>31</sup>

Sedangkan Perpustakaan Sekolah menurut Keputusan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Nomor 0103/O/1981, tanggal 11 Maret 1981, mempunyai fungsi sebagai<sup>32</sup> :

- a. Pusat kegiatan belajar-mengajar untuk mencapai tujuan pendidikan seperti tercantum dalam kurikulum pendidikan.
- b. Pusat Penelitian sederhana yang memungkinkan para siswa mengembangkan kreativitas dan imajinasinya.

---

<sup>30</sup>Wirawan, *Op.Cit.*, h. 249.

<sup>31</sup>Hartono, *Op.Cit.*, h. 29

<sup>32</sup>Budi Waluyo, *Fungsi dan Peranan Perpustakaan Sekolah Bagi Pustakawan dan Guru*, [http://www.karangturi.org\\_PDF\\_POWERED\\_PDF\\_GENERATED](http://www.karangturi.org_PDF_POWERED_PDF_GENERATED), diakses hari Selasa tanggal 03 Januari 2017 Jam 09.00 WIB, h. 4.

c. Pusat membaca buku-buku yang bersifat rekreatif dan mengisi waktu luang (buku-buku hiburan). Semua fungsi tersebut akan tergambar dalam koleksi perpustakaan bersangkutan. Secara umum fungsi perpustakaan adalah mengadakan bahan pustaka, mengolah dan menyajikan layanan perpustakaan, menunjang pendidikan dan penelitian, sarana rekreasi dan pengembangan bakat serta mengembangkan kualitas kehidupan pemustaka. Berikut beberapa penjabaran tentang Fungsi perpustakaan sebagai berikut<sup>33</sup>:

a. Fungsi Edukatif.

Yang dimaksud dengan fungsi edukatif adalah perpustakaan menyediakan bahan pustaka yang sesuai dengan kurikulum yang mampu membangkitkan minat baca para siswa, mengembangkan daya ekspresi, mengembangkan kecakapan berbahasa, mengembangkan gaya pikir yang rasional dan kritis serta mampu membimbing dan membina para siswa dalam hal cara menggunakan dan memelihara bahan pustaka dengan baik.

b. Fungsi Informatif.

Yang dimaksud dengan fungsi informatif adalah perpustakaan menyediakan bahan pustaka yang memuat informasi tentang berbagai cabang ilmu pengetahuan yang bermutu dan *uptodate* yang disusun secara teratur dan sistematis, sehingga dapat memudahkan para petugas dan pemakai dalam mencari informasi yang diperlukannya.

---

<sup>33</sup>Ibrahim Bafadal, *Op. Cit.*, h. 6-8.

c. Fungsi Administratif

Yang dimaksudkan dengan fungsi administratif ialah perpustakaan harus mengerjakan pencatatan, penyelesaian, dan pemrosesan bahan-bahan pustaka serta menyelenggarakan sirkulasi yang praktis, efektif, dan efisien.

d. Fungsi Riset

Yang dimaksud dengan fungsi riset ialah bahwa di dalam perpustakaan tersedia banyak bahan pustaka. Adanya bahan pustaka yang lengkap, murid-murid dan guru-guru dapat melakukan riset, yaitu mengumpulkan data atau keterangan yang diperlukan.

e. Fungsi Rekreatif

Yang dimaksud dengan fungsi rekreatif adalah tidak berarti bahwa secara fisik pergi mengunjungi tempat-tempat tertentu, tetapi secara psikologinya. Selain itu, fungsi rekreatif berarti bahwa perpustakaan pesantren/sekolah dapat dijadikan sebagai tempat mengisi waktu luang seperti pada waktu istirahat, dengan membaca buku-buku cerita, novel, roman, majalah, surat kabar, dan sebagainya.

f. Fungsi Kultural

Perpustakaan bertugas menyimpan khazanah budaya bangsa atau masyarakat tempat perpustakaan berada serta meningkatkan nilai dan apresiasi budaya dari masyarakat sekitar perpustakaan melalui penyediaan bahan pustaka.

### 3. Tata tertib perpustakaan sekolah

Agar pelayanan sirkulasi dan pelayanan referensi berjalan dengan lancar dan teratur perlu dibuatkan aturan tata tertib sehingga dapat dijadikan pegangan baik oleh pengunjung maupun oleh petugas perpustakaan sekolah. Tata tertib ini sebaiknya dibuat oleh panitia khusus yang melibatkan kepala sekolah, guru-guru, panitia perpustakaan, dan segenap perpustakaan sekolah. Tata tertib ini harusnya dibuat secara singkat, jelas, dan sederhana sehingga mudah dimengerti oleh semua pengunjung. Masalah-masalah yang harus dicantumkan dalam tata tertib meliputi:

1. Sifat dan status perpustakaan
2. Keanggotaan perpustakaan sekolah
3. Bahan-bahan pustaka yang tersedia
4. Sanksi hukum bagi pelajar
5. Iuran bagi setiap anggota
6. Sistem penyelenggaraan
7. Waktu pelayanan atau jam buka

Rumusan tata tertib yang telah dibuat harus diumumkan kepada anggota perpustakaan sekolah agar diikuti dan ditaati.

Cara mengumumkan dapat dilakukan dengan cara. Pertama rumusan tata tertib yang telah dibuat dituliskan [pada selembar kertas manila. Usahakan tulisan dengan baik, indah, bersih dan dapat dibaca dengan jelas.

#### 4. Tujuan Perpustakaan

Tujuan yang akan dicapai atas peran, tugas, dan fungsi perpustakaan secara singkat adalah terjadinya transformasi dan transfer ilmu pengetahuan dari sumbernya di perpustakaan kepada pemakai. Hasilnya adalah terjadinya perubahan, baik dalam hal kemampuan, sikap maupun keterampilan. Pendek kata, manusia-manusia yang dengan tekun belajar dan membaca di perpustakaan pada suatu ketika diharapkan dapat menjadi manusia-manusia yang menguasai informasi, pengetahuan, wawasan, berperilaku arif dan bijaksana, berpandangan jauh kedepan, sehingga dalam mengambil keputusan lebih tepat. Karena segala sesuatunya telah dipikirkan dengan matang didasarkan pada pertimbangan analisis ilmiah.

Sedangkan tujuan perpustakaan tidak dapat lepas dari tujuan diselenggarakannya pendidikan sekolah secara keseluruhan yaitu untuk memberikan bekal kemampuan dasar kepada peserta didik, serta mempersiapkan mereka untuk pendidikan selanjutnya. Sejalan dengan hal tersebut diatas, maka tujuan perpustakaan sekolah adalah sebagai berikut<sup>34</sup> :

- a. Mendorong dan mempercepat proses penguasaan teknik membaca para siswa.
- b. Membantu menulis kreatif bagi para siswa dengan bimbingan guru dan pustakawan.
- c. Menumbuhkembangkan minat dan kebiasaan membaca para siswa.
- d. Menyediakan berbagai macam sumber informasi untuk kepentingan pelaksanaan kurikulum.

---

<sup>34</sup>Pawit M. Yusuf & Yaya Suhendar, *Pedoman Penyelenggaraan Perpustakaan Sekolah*, (Jakarta: Kencana, 2010), h. 3.

- e. Mendorong, menggairahkan, memelihara, dan memberi semangat membaca dan semangat belajar bagi para siswa.
- f. Memperluas, memperdalam, dan memperkaya pengalaman belajar para siswa dengan membaca buku dan koleksi lain yang mengandung ilmu pengetahuan dan teknologi yang disediakan oleh perpustakaan.
- g. Memberikan hiburan sehat untuk mengisi waktu senggang melalui kegiatan membaca, khususnya buku-buku dan sumber bacaan lain yang bersifat kreatif dan ringan, seperti fiksi, cerpen dan lainnya. Dalam tujuan tersebut tergambar dengan jelas arah dan capaian yang dimaksudkan dalam penyelenggaraan Perpustakaan Sekolah. Dan semua itu mengacu kepada pelaksanaan pembangunan jangka panjang Negara kita yang lebih menitikberatkan kepada peningkatan kualitas sumber daya manusia.<sup>35</sup>

### **3. Peran Perpustakaan**

Istilah peran disini adalah kedudukan, posisi, dan tempat perpustakaan beroperasi. Apakah penting, strategis, sangat menentukan, berpengaruh, atau hanya sebagai pelengkap saja. Jika memperhatikan konsep dasarnya sebagai pusat informasi, tentu perpustakaan mendapatkan peran yang cukup strategis di tengah-tengah masyarakat.

Dari kaca mata yang lebih luas, peran perpustakaan dapat dianggap sebagai agen perubahan, pembangunan, dan agen budaya dan pengembangan ilmu pengetahuan dan teknologi. Perubahan selalu terjadi dari waktu ke waktu sesuai dengan perubahan zaman, dan juga seiring dengan sifat manusia yang selalu ingin

---

<sup>35</sup>*Ibid*, h. 3 – 4.

tahu, eksplorer dan berbudaya.<sup>36</sup> Setiap perpustakaan dapat mempertahankan eksistensinya apabila dapat menjalankan peranannya. Secara umum peran-peran yang dapat dilakukan adalah<sup>37</sup> :

- a. Menjadi media antara pemakai dengan koleksi sebagai sumber informasi pengetahuan.
- b. Menjadi lembaga pengembangan minat dan budaya membaca serta pembangkit kesadaran pentingnya belajar sepanjang hayat.
- c. Mengembangkan komunikasi antara pemakai dan atau dengan penyelenggara sehingga tercipta kolaborasi, sharing pengetahuan maupun komunikasi ilmiah lainnya.



#### **D. Layanan perpustakaan**

Secara umum pelayanan padadasarnya dalam kegiatan yang di tawarkan oleh prganisasi atau perorangan kepada konsumen (*consumer atau yang dilayani*) yang bersipat tidak berwujud dan tidak dapat dimiliki. Hal ini selaras dengan pendapatnya norman yang dikutip oleh sutopo dan adi suryoto mengenai beberapa karakteristik pelayanan. *Pertama*, pelayanan bersipat tidak diraba. Artinya pelayanan sangat beralwanan sofatnya dengan barang jadi. Kedua layan, terdiri

---

<sup>36</sup>Wiji Suwarno, *Psikologi Perpustakaan*, (Jakarta: Sagung Seto, 2009), h.40.

<sup>37</sup>Suharti, *Pengelolaan dan Pengembangan Sistem Layanan di Perpustakaan Sekolah Dasar*, <http://warintek08.wordpress.com/tes/>, Diakses hari Kamis 3 Januari 2017, Jam 10.18 Wib, h. 4.

atas tindakan social. *Ketiga*, produksi dan konsumsi dari pelayanan tidak dapat dipisahkan secara nyata sebab pada umumnya kejadian secara bersamaan.<sup>38</sup>

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

Menurut Pawit M Yusuf dan Yahya Suhendri, layan perpustakaan adalah proses penyebar luasan segala macam informasi kepada masyarakat luas.<sup>39</sup> Berbeda halnya dengan diansinaga. Iya menemukan dengan bahasa yang lebih spesifik bahwa kegiatan layan perpustakaan adalah suatu upaya dari pihak pustakawan sekolah untuk memberikan kesempatan kepada para pemakai perpustakaan dalam mendaya gunakan bahan-bahan perpustakaan dan fasilitas-fasilitas perpustakaan lain secara optimal.

Sementara itu pandangan Ibrahim Bafedal, layan perpustakaan ialah tertuju pada layanan perpustakaan sesungguhnya tertuju pada layan pembaca maka, dalam bukunya pengelolaan perpustakaan sekolah, Ia mengatakan istilah “pelayanan pembaca” adalahn kegiatan pemberi padalayan pengeunjung perpustakaan sekolah dalam menggunakan buku-buku dan bahan pustaka lainnya.

---

<sup>38</sup> Andi Prastowo, op.cit.h.242

<sup>39</sup> Pawit M Yusuf dan Yahya Suhendar, *pedoman penyelenggaraan perpustakaan sekolah* (jakarta: kencana Pradana Media Group,2010),h. 69

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

#### **D. Tujuan dan fungsi layanan perpustakaan**

Menurut Karmidi Martoadmojo, tujuan perpustakaan memberikan pelayanan kepada parapembaca ialah agar bahan pustaka yang telah di kumpulkan dan diolah sebaik-baiknya dapat di sampaikan ketangan pembaca. Bahan-bahan pustaka yang di kumpulkan terutama dimaksudkan agar dapat dipakai oleh pembaca<sup>40</sup>

Hal diatas selaras dengan pendapat sinaga yang diungkapkan bahwa tujuan perpustakaan sekolah adalah memberikan layanan terhadap semua pemakai perpustakaan sekolah. Artinya, secara prinsip, pemakai perpustakaan tidak dibatasi hanya untuk guru-guru dan murid, melayinkan semua berhak mendaya gunakannya. Minimal, perpustakaan sekolah bisa didaya gunakan oleh lingkungan masyarakat sekitar sekolah, walaupun tentunya hanya pada barasab-batasan tertentu. Sebagai contoh, masyarakat yang berada dilingkungan sekolah hanya diperbolehkan membaca bahan-bahan pustaka di ruang perpustakaan, dan tidak diperkenankan untuk meminjam buku untuk dibawa pulang.<sup>41</sup>

---

<sup>40</sup>Karmidi Martoadmojo, *pelayanan bahan pustaka*, (jakata :Universitas Terbuka 1993) h. 5

<sup>41</sup>Dian Sinaga, Op.cit, H32.

Jika layanan terhadap semua pemakai perpustakaan sekolah. Artinya secara prinsip, pemakai perpustakaan sekolah, Hal diatas selaras dengan pendapat sinaga yang di ungkapkan bahwa tujuan perpustakaan sekolah adalah member

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

Dalam kaitan dengan memberdayakan pemakai perpustakaan sekolah pelayanan yang di berikan tidaklah bertujuan mencari untung, pelayanan pula jangan menjadikan pemakai perpustakaan justru menjadi terbebani atau terperdaya dengan pelayanan perpustakaan sekolah yang di trimanya.<sup>42</sup>

#### **E. Prinsip-prinsip layanan perpustakaan**

Agar bisa mewujudkan pelayanan prima maka perpustakaan harus memiliki standar pelayanan yang terukur. Manajemen mutu total adalah sistem pengendalian mutu yang didasarkan pada suatu filosofi untuk memenuhi kebutuhan pelanggan dengan sebaik-baiknya pada setiap usaha. Oleh karena itu, perlu ditumbuhkan budaya kerja setiap petugas perpustakaan yang berkualitas seperti peningkatan motivasi, kemandirian, sikap, dan dedikasi.<sup>43</sup>

Menurut Sutopo dan Adi Suryanto mengungkapkan bahwa pelayanan yang prima adalah pelayanan yang cepat menyenangkan dan tidak mengandung

---

<sup>42</sup>Sutopo dan Adi Suryanto." *Pelayaann prima "modul dan pelatihan perjabatan golongan III (EDISI REVISI II)*, (Jakarta :lembaga admistrasi Negara RI, 2009)h.15

<sup>43</sup>Lasa Hs, Op,CIT,h. 275

kesalahan, serta mengikuti proses dan prosedur yang ditetapkan terlebih dahulu. Jadi pelayanan yang tidak prima tidak hanya ditentukan oleh pihak yang melayani. Akan tetapi juga pihak yang ingin dipuaskan juga dipenuhi kebutuhannya.<sup>44</sup>

Standar layanan adalah tolak ukur yang digunakan untuk penelitian kualitas pelayanan sebagai komitmen atau janji dari pihak penyedia layanan ( dalam hal ini perpustakaan madrasah ) kepada pelanggan (dalam hal ini pemustaka) untuk memberikan pelayanan yang berkualitas.<sup>45</sup>

Dalam pelayanan ini, dapat terlihat jelas dengan dasar hukum persyaratan pelayanan, prosedur pelayanan, waktu pelayanan, biaya, dan proses pengaduan, sehingga petugas pelayanan memahami sesuatu yang mestinya mereka lakukan dan memberikan layanan. Upaya penyediaan pelayanan perpustakaan yang berkualitas dapat dilakukan dengan memperhatikan dengan ukuran-ukuran yang menjadi kriteria pelayanan.

Merujuk pada lembaga administrasi negara, prinsip-prinsip layanan sebagai mana dikutip oleh Andi Prastowo tersebut meliputi lima macam sebagai berikut.

a. Tanggung jawab dari petugas layanan perpustakaan

Hal ini meliputi layanan yang sesuai dengan urutan waktunya, menghubungi pengguna apabila terjadi sesuatu yang perlu di beritakan..

b. Keramahan

Hal ini meliputi kesabaran, perhatian dan persahabatan dalam kontak antara petugas perpustakaan dan pengguna. Keramahan hanya diperlukan jika pelanggan termasuk dalam konsumen konkret.

---

<sup>44</sup>Sutopo dan Adi Suryanto, Loc.cit, h.9

<sup>45</sup>Ibid, h. 19

c. Keterbukaan

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

d. Kredibilitas

Meliputi adanya saling percaya antara pustakawan dan petugas perpustakaan, adanya usaha yang membuat petugas perpustakaan dan kemampuan petugas untuk menjaga pengguna agar tetap setia.

e. Kejelasan dan kepastian

Maksudnya mengenai tatacara rincian biaya layanan dan tatacara pembayaran, jadwal waktu penyelesaian layanan tersebut.

f.Keamanan

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

g. Mengerti harapan pelanggan

Hal ini dapat dilakukan dengan berusaha mengerti segala kebutuhan pelanggan, memahami keinginan pengguna tidaklah sukar. Hal ini dapat dimulai dengan mempelajari kebutuhan-kebutuhan khusus yang diinginkan oleh pengguna dan memberikan perhatian secara personal.<sup>46</sup>

---

<sup>46</sup>Andi prastowo, *manajemen perpustakaan sekolah nasional*, (diva perss 2012} hl.278

## F. Macam-Macam layanan

Menurut Wiliyam Akatz yang di kutip oleh ibrahim bafadal, menjelaskan bahwa pelayanan perpustakaan sekolah bagi pembaca intinnya ada dua macam, yaitu pelayan sirkulasi, dan pelayan refrensi.<sup>47</sup>

### 1. Layanan langsung

#### a. Layan sirkulasi

Layanan sirkulasi adalah salah satu kegiatan perpustakaan yang melayani peminjaman dan pengembalian buku; Layanan peminjaman dan pengembalian inilah yang sebenarnya merupakan denyut dari kegiatan semua perpustakaan, karena kegiatan peminjaman dan pengembalian bahanpustaka merupakan merupakan layanan secara langsung bisa dirasakan oleh pemakai. Jenis pe;ayanan ini merupakan bagian penting dari suatu perpustakaan pe;ayanan yang bertujuan untuk.

- a. Agar pemakai mampu memanfaatkan koleksi secara oftimeal
- b. Agar mudah diketahui identitas peminjam, buku yang dipinjam dan waktu pengembaliannya
- c. untuk menjamin waktu pengembalian peminjaman dalam waktu yang di tentukan
- d. Untuk memperoleh data dan kegiatan pemanfaatan koleksi suatu perpustakaan
- e. Untuk mengontrol jika ada pelanggaran.

---

<sup>47</sup>Ibrahim Bafadal,Op.cit, h.124

Agar pemakai jasa perpustakaan mampu memanfaatkan koleksi suatu perpustakaan dengan kiranya perlu di tentukan sisitem sirkulasi yang jelas. Dengan adanya sistem, pemakai akan mengetahui peraturan dan tata tertip yang berlaku, sehingga perpustakaan dan pemakai akan mengetahui hak dan kewajiban masing-masing. Adapun system sirkulasi yang dikenal ada dua macam, yakni sytem layanan terbuka dan system peminjaman tertutup.

### 1. sytem layan terbuka

#### a. pengertian sytem layan terbuka

b. Akses layan ini memberikankebebasan kepada pemkai untuk mencari koleksi yang diperlukan. Pemakai diizinkan langsung keruang koleksi pwepustakaan untuk memilih dan mengambil koleksi yang dinginkan kelibihan layanan terbuka sebagai berikut:

1. Pemakai bebas memilih koleksi dirak
2. Pemakai tidak harus menggunakan catalog
3. Penganti bisa mengganti koleksi yang isinya mirip
4. Koleksi lebih didayagunakan
5. Dan menghe,at tenaga

### 2.Sistem layanan tertutup

#### a. Pengertian sistem layan tertup

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

## b. Layanan referensi

Layanan referensi adalah pelayanan dalam menggunakan buku-buku referensi. Buku referensi adalah buku yang dapat memberikan keterangan tentang topik perkataan, tempat, peristiwa, dan statistik, pedoman nama alamat orang-orang terkenal dan sebagainya.<sup>48</sup>

Dalam kaitannya dengan pelayanan referensi bagi para siswa, maka hal tersebut dimaknai juga sebagai pemberian bimbingan kepada mereka dan perpustakaan sekolah yang lain agar mampu menggunakan segala referensi secara tepat, cepat dan akurat. Hal ini penting karena bahan-bahan koleksi referensi berupa informasi-informasi yang bersifat *current*, fakta, data yang dapat memberikan jawaban secara cepat terhadap mereka yang membutuhkan.

## C. Layanan bimbingan

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

### 2. Layanan tidak langsung

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

Layanan tidak langsung ditunjukkan kepada dua pihak diantaranya;

---

<sup>48</sup>Andi Prastow, Loc, Cit, Cit, h.267

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

Kegiatan layanan tidak langsung di perpustakaan sekolah terdiri atas beberapa bentuk:

1. Pengadaan koleksi secara terus menerus
2. Melakukan kerja sama pelayanan dengan perpustakaan lain
3. Melakukan kerja sama pelayanan dengan para guru dan kepala sekolah.
4. Melakukan kegiatan pembinaan minat baca
5. Melakukan kegiatan promosi perpustakaan.<sup>49</sup>

## **PELAYANAN SIRKULASI**

Pelayanan sirkulasi adalah pelayanan yang menyangkut peredaran bahan-bahan pustaka yang dimiliki oleh perpustakaan. Pada pelayanan sirkulasi ini dilakukan proses peminjaman bahan pustaka yang boleh dipinjam, penentuan jangka waktu peminjaman, pengembalian bahan pustaka yang dipinjam dan pembuatan statistik peminjaman untuk membuat laporan perpustakaan. Jenis koleksi yang dipinjamkan biasanya terbatas kepada bahan tercetak saja. Tetapi ada juga perpustakaan yang meminjamkan bahan-bahan non-buku seperti kaset audio,

---

<sup>49</sup> Ibid, h. 268

kaset video, Compact Disc dan lain-lain. Bahan tercetakpun tidak semua dipinjamkan. Jenis bahan pustaka yang lazim dipinjamkan adalah buku teks. Ada juga perpustakaan yang meminjamkan majalah-majalah lama (back issues).

Peminjamannya biasanya terbatas kepada anggota perpustakaan, dalam hal ini guru dan siswa serta tenaga administrasi lainnya. Masyarakat luar yang bukan anggota biasanya tidak boleh meminjam. Mereka hanya diperbolehkan membaca di tempat. Jangka waktu peminjaman bervariasi antara perpustakaan yang satu dengan perpustakaan yang lain. Begitu juga antara kelompok buku yang satu dengan kelompok buku yang lain.

Umumnya perpustakaan meminjamkan koleksi bukunya selama dua minggu untuk jenis koleksi buku biasa dan satu hari (malam) untuk buku-buku tandon (reserved collections). Untuk melancarkan pekerjaan bagian sirkulasi, perlu dibuatkan buku petunjuk yang memuat keterangan-keterangan mengenai:

Peraturan penggunaan bahan pustaka  
Macam-macam bahan pustaka yang boleh dan tidak boleh dipinjam  
Jangka waktu peminjaman, besar denda apabila terlambat men gembalikan, menghilangkan atau merusakkan buku yang dipinjam.  
Keterangan jam buka perpustakaan  
Keterangan mengenai tanda-tanda pada koleksi  
Keterangan-keterangan lain yang dianggap perlu.

### **TUGAS-TUGAS BAGIAN SIRKULASI**

Bagian sirkulasi melakukan tugas sebagai berikut:

- a. Mengawasi pintu masuk dan keluar perpustakaan
- b. Pendaftaran anggota, perpanjangan keanggotaan dan pengunduran diri menjadi anggota perpustakaan (bebas pinjam pustaka)

- c. Meminjamkan serta mengembalikan buku dan memperpanjang waktu peminjaman
- d. Menarik denda bagi buku yang terlambat dikembalikan. Petugas harus membuatkan kuitansi penerimaan uang denda, apabila ada pengguna yang kena denda.
- e. Mengeluarkan surat peringatan bagi buku yang belum dikembalikan pada waktunya.
- f. Tugas yang berkaitan dengan peminjaman buku, khususnya buku hilang atau rusak
- g. Bertanggung jawab atas segala berkas peminjam, seperti berkas anggota, berkas peminjam, uang keterlambatan, uang buku yang hilang dan rusak, buku yang hilang, dan bertanggung jawab atas buku tamu dan daftar kunjungan
- h. Membuat statistik peminjaman yang gunanya untuk mengetahui setiap harinya, anggota baru, anggota yang mengundurkan diri, jumlah buku yang dipinjam dikelompokkan berdasarkan subyek (klasifikasi), jumlah peminjam yang dikelompokkan berdasarkan kepentingan perpustakaan tersebut (misalnya guru, murid IPA, murid IPS, murid yang belum dijuruskan dll).
- i. Peminjaman antar perpustakaan
- j. Mengawasi urusan penitipan tas, jas mantel dan sebagainya milik pengunjung perpustakaan
- k. Tugas lainnya yaitu mengembalikan buku yang telah dibaca kedalam rak (shelving).

## **SISTEM PEMINJAMAN**

Dalam pelayanan perpustakaan dikenal beberapa sistem peminjaman, yaitu:

### **a. Sistem Buku Besar**

Sistem ini menganut register, artinya setiap peminjam mendapat jatah satu halaman atau lebih dalam buku besar, disertai dengan indeks nama peminjam pada bagian akhir buku besar. Pada setiap halaman buku besar terdapat kolom nama peminjam, alamat, tanggal pinjam, nomor panggil buku, pengarang, judul, tanda tangan peminjam, tanggal harus kembali,. Setiap kali seorang peminjam meminjam buku, maka keterangan buku yang dipinjam beserta tanggal pinjam dan tanggal harus kembali dicatat dalam buku besar, kemudian ditanda-tangani. Sistem ini hanya dapat diterapkan pada perpustakaan kecil.

### **b. Sistem Sulih (dummy)**

Sistem sulih atau dummy system dalam baha Inggris, menggunakan sulih yang erbuat dari karton sebagai substitusi buku tatkala buku dipinjam. Sulih dari karton tersebut ditempli secarik kertas yang berisi nama peminjam, nomor panggil, dan tanggal peminjaman.

### **c. Sistem NCR (No Carbon Required)**

Pada sistem ini peminjam perlu mengisi formulir peminjaman lengkap dengan nama, alamat, nama pengarang, judul, nomor panggil pada formulir peminjaman. Formulir peminjaman menggunakan kertas khusus yang langsung membuat tembusan, walaupun tidak menggunakan karbon. Karena itu disebut NCR atau No Carbon Required. Jumlah kertas karbon tergantung pada kebijakan masing-masing perpustakaan.

### **Sistem Book Issue Card (BIC)**

Ada dua variasi sistem BIC, masing-masing menggunakan kartu berukuran 7,5 X 12,5 cm. Pada sistem pertama, pada bagian atas kartu tertulis kata “pengarang” dan “judul”. Pada bagian sebelah bawah “pengarang” dan “judul” ditulis kolom “tanggal” dan “nama peminjam”. Metode kedua menggunakan kartu juga. Di bagian atas tercetak keterangan “nama” dan “bentuk”. Kolom itu akan diisi oleh petugas dengan nama dan kelas murid peminjam. Di bagian bawah tertera tanggal dan buku yang diisi pada waktu peminjaman. Sistem ini banyak digunakan di perpustakaan sekolah.

### **Sistem Browne**

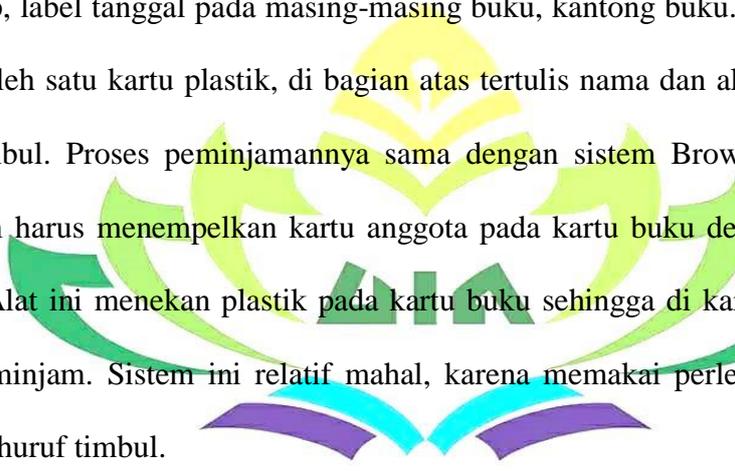
Setiap anggota perpustakaan memperoleh tiket pembaca, yang jumlahnya sama dengan jumlah buku yang boleh dipinjam oleh anggota perpustakaan. Tiket anggota, nama, serta alamat diketik pada masing-masing tiket. Tiket pembaca berbentuk kantong. Untuk mendampingi tiket buku diperlukan kartu buku, berisi nomor panggil, nomor induk, pengarang, judul, edisi, dan tahun terbit. Kartu buku ini dimasukkan ke dalam kantong buku, diletakkan pada bagian akhir buku disebelah dalam.

Label tanggal atau slip tanggal kembali diletakkan dibagian akhir buku, biasanya berhadap-hadapan dengan kantong buku. Pada slip tanggal dituliskan nomor induk serta nomor panggil. Bila peminjam ingin meminjam, maka petugas mencabut kartu buku dari kantong buku kemudian dimasukkan ke tiket pembaca. Tanggal harus kembali diterakan pada slip tanggal. Kantong buku kemudian disusun menurut tanggal harus kembali. Bila pada tanggal yang sama terdapat

berbagai kantong buku, maka kantong buku disusun menurut nomor panggil. Bila anggota mengembalikan buku yang dipinjamnya, lokasi kartu buku dicari berdasarkan tanggal pada slip tanggal. Tiket buku kemudian dikembalikan pada kantong. Sistem ini pernah dipakai di perpustakaan British Council.

### **Sistem Islington (Variasi Browne)**

Perlengkapan yang diperlukan ialah mesin pencetak huruf timbul (embossing machine), kartu plastik (masing-masing anggota menerima 1 kartu), paper clip, label tanggal pada masing-masing buku, kantong buku. Setiap anggota memperoleh satu kartu plastik, di bagian atas tertulis nama dan alamatnya dalam huruf timbul. Proses peminjamannya sama dengan sistem Browne, hanya saja peminjam harus menempelkan kartu anggota pada kartu buku dengan alat cetak khusus. Alat ini menekan plastik pada kartu buku sehingga di kartu buku tertera nama peminjam. Sistem ini relatif mahal, karena memakai perlengkapan mesin pencetak huruf timbul.



### **Sistem Newark**

Anggota perpustakaan memperoleh kartu peminjaman. Kartu peminjam berisi nama, alamat, nomor pendaftaran, tanggal berakhirnya kartu anggota, dan kolom tanggal harus kembali. Kartu anggota tersebut harus dibawa apabila meminjam atau mengembalikan buku. Seperti pada sistem Browne, sistem Newark juga menggunakan kartu buku, kantong buku, serta slip tanggal kembali

### **Token Charging**

Untuk keperluan ini digunakan kartu anggota, satu kartu untuk seorang anggota dengan masa berlaku satu tahun. “Token” artinya semacam kartu berisi tanda pengenal perpustakaan terbuat dari karton berukuran 4 X 6 cm atau lebih.

### **Sistem Kartu Tebuk (Punched Card)**

Perlengkapan yang diperlukan adalah komputer atau pemilah meaknis lainnya, mesin tebuk otomatis, kartu keanggotaan yang terbuat dari plastik (satu kartu untuk setiap anggota), kartu tebuk (punched card), dua kartu untuk setiap buku yang dipinjam, serta kantong buku masing-masing buku.

### **Photocharging atau peminjaman berbasis foto**

Alat yang diperlukan adalah mesin “photocharging”, komputer, alat baca mikro film, kartu anggota (satu kartu per anggota) dan kartu transaksi. Biasanya satu set terdiri dari beberapa warna, kantong buku serta label pada masing-masing buku. Label ini berisi keterangan mengenai nomor induk, pengarang dan judul, namun tidak berisi kolom untuk tanggal.

### **Sistem peminjaman berbasis Komputer**

Sistem peminjaman jenis ini adalah sistem peminjaman yang paling mutakhir saat ini. Peralatan yang diperlukan tentu saja komputer baik perangkat keras maupun perangkat lunak. Saat ini banyak perpustakaan yang menerapkan sistem peminjaman berbasis komputer. Kelebihannya adalah transaksi bisa dilakukan dengan cepat. Selain itu dari satu kali transaksi bisa dilakukan banyak keluaran seperti statistic peminjaman, surat tagihan, pemeriksaan pinajaman setiap anggota atau bahkan melacak buku tersebut dipinjam oleh siapa. Data koleksi dan

data anggota biasanya sudah diinput terlebih dahulu kedalam komputer. Transaksi dilakukan dengan cara membaca kode baris (barcode) dengan alat baca khusus pada kartu anggota perpustakaan dan koloksi buku yang mau dipinjam. Sampai saat ini sistem Newark banyak digunakan di perpustakaan di Indonesia. Oleh karena itu maka pembahasan lebih mendalam dari sistem peminjaman ini akan dititikberatkan pada sistem Newark. Dengan demikian selanjutnya apabila disebutkan peminjaman maka yang dimaksud adalah peminjaman sistem Newark. Sungguh demikian tidak tertutup kemungkinan bahwa perpustakaan melakukan modifikasi sesuai dengan keperluan setempat.

#### **SARANA YANG DIBUTUHKAN**

Sarana yang diperlukan dalam proses peminjaman adalah sebagai berikut:

##### **a. Kartu Pendaftaran**

Kartu pendaftaran ini berupa blanko atau kartu yang harus diisi oleh pemakai sebagai pernyataan permohonan untuk dicatat sebagai anggota perpustakaan

##### **b. Tanda Pengenal**

Agar petugas perpustakaan dapat membedakan apakah seorang pengguna perpustakaan adalah anggota perpustakaan atau bukan maka diperlukan kartu pengenal bagi anggota perpustakaan. Tanda pengenal ini dapat berupa kartu OSIS, kartu pegawai (bagi guru) atau kartu perpustakaan.

##### **c. Bon Permintaan**

Bon permintaan pinjam ini digunakan untuk perpustakaan yang menggunakan sistem pelayanan tertutup. Bon ini berupa potongan kertas dengan ukuran tertentu

atau blanko peminjaman yang memuat tanda buku, nama pengarang, judul buku, nomor anggota dan tanda tangan pemakai.

#### d. Kartu Buku

Kartu buku adalah kartu yang ditempatkan/ disisipkan dalam kantong kartu yang dilekatkan pada sampul belakang bagian dalam dari sebuah buku. Kartu buku ini berfungsi sebagai wakil buku apabila buku tersebut keluar perpustakaan. Kartu buku ini memuat informasi tanda buku, judul buku, nama pengarang, nomor inventaris, dan kolom-kolom yang memuat nomor anggota, tanggal buku tersebut harus kembali, dan paraf pengguna. Kartu buku ini berguna untuk mengetahui siapa yang meminjam suatu buku dan tanggal berapa harus dikembalikan.

#### e. Kantong Buku

Kantong Kartu buku adalah kantong atau lipatan kertas yang ditempalkan di bagian belakang sebelah dalam dari sebuah buku. Fungsi kantong kartu buku ini adalah untuk menempatkan kartu buku.

#### f. Lembaran Tanggal

Lembaran tanggal ini ditempelkan pada halaman akhir buku yang biasanya disebut “date due slip” yang memuat kolom nomor anggota, tanggal kembali dan tanda tangan/ paraf nama petugas. Lembaran tanggal ini berguna untuk memperingatkan pemakai kapan buku tersebut harus dikembalikan.

#### g. Kartu Peminjaman

Kartu peminjaman memuat nomor anggota, nama, kelas, alamat rumah, keterangan dan kolom-kolom tentang tanda buku dan tanggal kembali. Kartu peminjaman ini berguna untuk menghitung banyaknya buku yang dipinjam pada

suatu waktu tertentu, dan mencatat banyaknya pelanggaran dalam peminjaman pada baris keterangan.

h. Stempel Tanggal

Stempel tanggal memuat informasi tanggal, bulan dan tahun. Stempel ini digunakan untuk membutuhkan tanggal pada kartu buku, slip tanggal kembali dan kartu peminjaman.

i. Kartu Penunjuk

Kartu penunjuk ini digunakan sebagai pembatas pada kartu buku maupun kartu peminjaman. Pada susunan kartu buku sebagai pembatas tanggal, sedangkan pada kartu peminjaman digunakan sebagai pembatas kelompok nomor anggota.

j. Kotak Kartu Buku/ Kartu Peminjaman Yaitu kotak yang digunakan untuk menyusun baik kartu buku maupun kartupeminjaman.

**PEMINJAMAN Peminjaman BAHAN PUSTAKA**

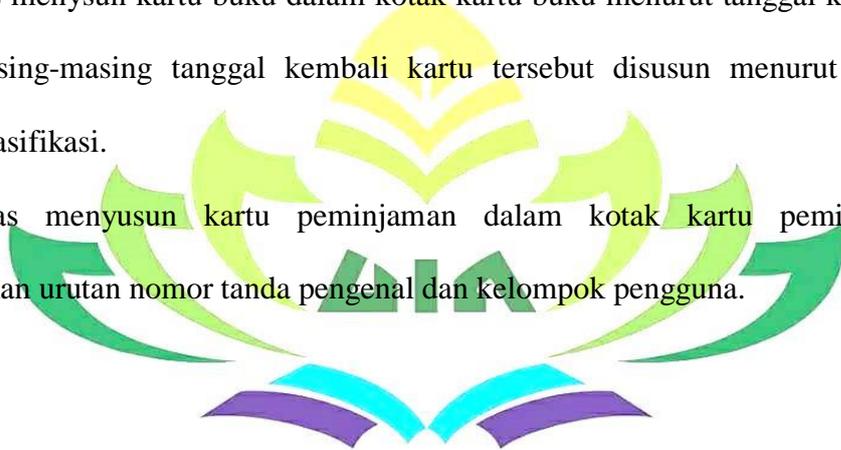
a. Pemakai menunjukkan tanda pengenal yang telah ditentukan sebagai tanda pemakai perpustakaan.

b. Petugas memeriksa tanda pengenal pemakai.

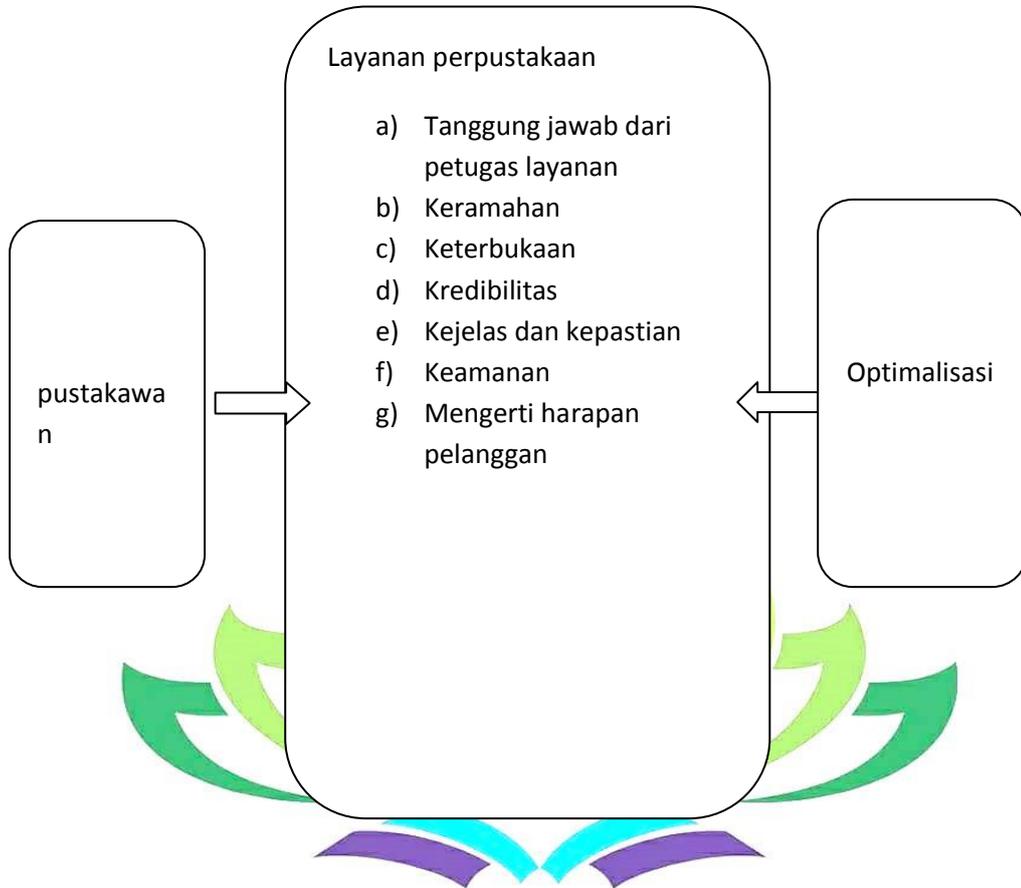
c. Pemakai menyerahkan buku yang dipilih dan diambilnya. Pada sistem pelayanan tertutup pemakai hanya menyerahkan bon permintaan pinjam yang sudah diisi dengan identitas buku yang akan dipinjam. Buku yang akan dipinjam diambilkan oleh perpustakaan.

d. Petugas mencatat nomor anggota dan tanggal kembali pada kartu buku yang diambil dari kantong buku.

- e. Petugas mencatat nomor anggota dan tanggal kembali pada lembaran/slip tanggal yang tertempel pada buku.
- f. Petugas mencatat tanda buku (call number) dan tanggal kembali pada kartu peminjaman yang diambil dari kotak peminjaman.
- g. Pengguna membutuhkan tanda tangan pada kartu buku, petugas membutuhkan tanda tangan/paraf pada lembaran tanggal.
- h. Petugas menyerahkan buku pada pengguna.
- i. Petugas menyusun kartu buku dalam kotak kartu buku menurut tanggal kembali. Pada masing-masing tanggal kembali kartu tersebut disusun menurut urutan nomor klasifikasi.
- j. Petugas menyusun kartu peminjaman dalam kotak kartu peminjaman berdasarkan urutan nomor tanda pengenal dan kelompok pengguna.



### C.Kerangka pikir



### BAB III

## METODE PENELITIAN

### A. Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini merupakan penelitian kualitatif yaitu metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat postpositivisme, digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek yang ilamiah, (sebagai lawannya adalah eksperimen) dimana peneliti adalah sebagai instrument kunci, pengambilan sampel sumber data dilakukan secara purposive dan snowball, tehnik pengumpulan dengan triangulasi (gabungan), analisis data bersifat induktif/kualitatif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna dari pada generalisasi.<sup>50</sup>

Dalam penelitian kualitatif ada dua tehnik sampling, yaitu sampling secara internal (internal sampling) dan sampling waktu (time sampling). Sampling internal (dilakukan terkait dengan apa yang diteliti, dengan siapa akan melakukan wawancara, kapan dan berapa lama pengamatan akan dilakukan, dan berapa banyak data yang akan dikumpulkan).<sup>51</sup>

Dilihat dari jenisnya, penelitian dalam skripsi ini termasuk dalam penelitian lapangan (field reseach).Penelitian lapangan (Field Reseach) yaitu penelitian lapangan yang dilakukan dalam kancah kehidupan yang sebenarnya.Dimana penelitian ini dilakukan di MA AL-HikmahBandar Lampung

---

<sup>50</sup>Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan kuantitatif kualitatif dan R&D*, (Jakarta: Alfabeta, 2013), h. 15.

<sup>51</sup>Suharsismi Arikunto, *Prosedur Penelitian*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2010), h. 24.

dan penelitian ini dilakukan dengan melihat hal-hal yang berkaitan dengan masalah yang diteliti.

## **B. Desain Penelitian**

Penelitian ini bersifat deskriptif. Penelitian deskriptif yaitu penelitian yang dilakukan peneliti pada saat memasuki situasi sosial tertentu sebagai obyek penelitian.<sup>52</sup> Yang dimaksud deskriptif adalah “suatu metode dalam meneliti suatu objek yang bertujuan membuat deskripsi, gambaran atau lukisan secara sistematis dan objektif, mengenai fakta-fakta, sifat-sifat, ciri-ciri serta hubungan diantara unsur-unsur yang ada atau fenomena tertentu”. Dalam penelitian ini akan digambarkan tentang implementasi Manajemen layanan perpustakaan MA AL-Hikmah Bandar Lampung sehingga diakhir akan diperoleh gambaran umum yang komperhensif tentang hal tersebut.

## **C. Responden dan Informan**

Dalam melakukan wawancara terdapat komponen yang harus ada yaitu responden dan informan. Responden berasal kata “respon” atau penanggap, yaitu orang yang menanggapi. Dalam penelitian, reponden adalah orang yang diminta memberikan keterangan tentang suatu fakta atau pendapat. Keterangan tersebut dapat disampaikan dalam bentuk tulisan, yaitu ketika mengisi angket, atau lisan, ketika menjawab wawancara. Informan adalah orang yang memberikan informasi.<sup>53</sup>

---

<sup>52</sup> Sugiyono, *Op. Cit*, hal. 315.

<sup>53</sup> Suharsimi Arikunto, *Op. Cit*, hal. 188.

## D. Teknik Pengumpulan Data

Untuk mengumpulkan data-data di lapangan yang diperlukan dalam penelitian ini digunakan beberapa metode, yaitu sebagai berikut:

### 1. Observasi

Observasi adalah pengamatan langsung terhadap fenomena-fenomena obyek yang diteliti secara obyektif dan hasilnya akan dicatat secara sistematis agar diperoleh gambaran yang lebih konkret dengan kondisi dilapangan. Observasi sebagai teknik pengumpulan data mempunyai ciri yang spesifik bila dibandingkan dengan teknik yang lain, jika wawancara dan kuisisioner selalu berkomunikasi dengan orang, maka observasi tidak terbatas pada orang, tetapi objek-objek alam lainnya.

Sutrisno Hadi mengemukakan bahwa : “ Observasi merupakan suatu proses yang kompleks, suatu proses yang tersusun dari berbagai proses biologis dan psikologis. Dua diantara yang terpenting adalah proses-proses pengamatan dari ingatan.<sup>54</sup>

Dalam penelitian ini observasi yang digunakan peneliti adalah observasi partisipatif pasif. Jadi dalam hal ini peneliti datang ditempat kegiatan orang yang diamatai, tetapi tidak ikut terlibat dalam kegiatan tersebut.<sup>55</sup> Adapun hal yang diobservasi peneliti adalah proses pembelajaran dikelas, terkait dengan sikap peserta didik dalam belajar dikelas dan pendekatan, metode, strategi dan evaluasi pembelajaran yang ditempuh oleh guru.

---

<sup>54</sup> Suharsimi Arikunto, *Op. Cit*, hal. 173.

<sup>55</sup> Sugiyono, *Op. Cit*, hal. 315.

## **2. Interview (wawancara)**

Interview adalah suatu Tanya jawab lisan, dimana dua orang atau lebih berhadap-hadapan secara fisik, yang satu dapat melihat muka yang lain dan mendengarkan dengan telinganya sendiri. Wawancara adalah teknik pengumpulan data dengan mengajukan pertanyaan kepada reponden dan mencatat atau merekam jawaban-jawaban reponden.

Untuk memperoleh data yang akurat, pemneliti menggunakan jenis wawancara bebas yang mana peneliti tidak menggunakan pedoman wawancara yang telah tersusun secara sistematis dan lengkap untuk pengumpulan datanya. Pedoman wawancara yang digunakan hanya berupa garis-garis besar permasalahannya yang akan ditanyakan.<sup>56</sup> Metode ini digunakan untuk mewawancarai petugas perpustakaan rekan-rekan guru beserta murid di MA AL-Hikmah Bandar Lampung untuk mendapatkan data tentang implementasi manajemen pelayanan perpustakaan di MA AL-Hikmah Bandar Lampung.

## **3. Dokumentasi**

Dokumentasi adalah teknik pengumpul data yang tidak langsung ditunjukkan pada subyek penelitian, tetapi melalui dokumen. Metode ini digunakan sebagai metode pelengkap yang bersumber dari sumber-sumber bahan tertulis. Data yang dihimpun antara lain : sejarah singkat berdirinya MA AL-Hikmah Bandar Lampung. Jumlah pendidik dan peserta didik, struktur organisasi, sarana

---

<sup>56</sup>*Ibid*, hal. 197.

prasarana serta dokumen yang berkaitan dengan implementasi Manajemen pelayanan perpustakaan di MA AL-Hikmah Bandar Lampung.

### **E. Tehnik Pengujian Keabsahan Data**

Untuk memperoleh konsistensi ini dan arah terhadap aspek yang diteliti, penulis melakukan triangulasi sebagai cara untuk meningkatkan keabsahan data dengan memanfaatkan sesuatu yang lain diluar data tersebut untuk keperluan pengecekan atau sebagai pembanding terhadap data yang telah dikumpulkan.

Guna menetapkan keabsahan data diperlukan teknik pemeriksaan data didasarkan atas sejumlah kriteria tertentu, sedangkan dalam penelitian ini teknik pemeriksaan data yang dilakukan adalah triangulasi. Adapun macam triangulasi tersebut adalah sebagai berikut:

#### **1. Teknik pemeriksaan yang memanfaatkan penggunaan sumber**

Yaitu dengan membandingkan dan mengecek balik derajat kepercayaan suatu informasi yang diperoleh melalui waktu dan alat yang berbeda dalam metode kualitatif. Sumber dibandingkan dengan hasil yang telah diperoleh dari informan yang berbeda dengan data dari beberapa informan kunci yang berupa catatan laporan. Wawancara dihentikan setelah informasi yang didapatkan dari responden tersebut sudah pada tingkat jenuh informasi yaitu tidak diperoleh kategori lain.

#### **2. Teknik pemeriksaan yang memanfaatkan penggunaan metode**

Yaitu membandingkan hasil wawancara mendalam dengan hasil observasi yang ditunjang dengan metode observasi pada saat wawancara dilakukan serta melakukan survei langsung ke lapangan.

Dalam teknik pemeriksaan ini terdapat dua strategi yaitu:

- a. Pengecekan derajat kepercayaan penemuan hasil penelitian beberapa teknik pengumpulan data.
- b. Pengecekan derajat kepercayaan beberapa sumber data dengan metode yang sama.
3. Teknik pemeriksaan yang memanfaatkan penggunaan teori
4. Teknik pemeriksaan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan teknik pemeriksaan yang memanfaatkan penggunaan sumber dan penggunaan metode.

Untuk meningkatkan kredibilitas data peneliti melakukan langkah-langkah:

- a. Peneliti terlibat langsung melaksanakan proses pengumpulan data di lapangan
- b. Melakukan pengamatan selama proses wawancara mendalam berlangsung
- c. Mengecek bersama-sama dosen pembimbing. Dalam penelitian ini tidak bermaksud untuk menarik generalisasi kesimpulan bagi suatu populasi melainkan lebih terfokus representasi terhadap fenomena sosial.<sup>57</sup> Tanggung jawab utama peneliti dalam penulisan laporan kualitatif adalah mendeskripsikan secara rinci fenomena yang diteliti dikonteks yang dipilih.

## **F. Teknik Analisis Data**

---

<sup>57</sup> Utarini, *Metode Penelitian Kualitatif*, (Yogyakarta: Pasca Sarjana Universitas Gadjah Mada, 2012), h. 10.

Teknik analisis data dengan menggunakan metode kualitatif. Data kualitatif adalah data yang berbentuk data, kalimat, skema dan gambar.

Metode analisis data merupakan metode untuk menganalisis data-data yang telah terkumpul dari lapangan. Setelah data-data terkumpul maka langkah selanjutnya dianalisis untuk menghasilkan kesimpulan yang benardan sesuai dengan masalah yang ada. Miles dan Huberman mengemukakan bahwa aktivitas dan analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus menerus sampai tuntas, sehingga datanya sudah jenuh. Aktivitan analisis data, yaitu data reduction, data display, dan cunclision drawing/verification.<sup>58</sup>

Yaitu sebagai berikut :

### **1. Reduksi dan Kategorisasi Data (Data Reduction)**

Reduksi dan kategorisasi dan maksudnya yaitu proses penyederhanaan dan pengkategorian data yang didapatkan dalam penelitian. Proses ini merupakan upaya penemuan tema dan pembentukan konsep sehingga hasil dari proses ini akan ditemukan tema-tema, konsep-konsep dan berbagai gambaran mengenai data-data, baik gambaran mengenai hal-hal yang serupa dengan teori penelitian maupun yang bertentangan.

### **2. Display Data (data Display)**

Display data adalah proses pengecekan dalam penelitian yang dilakukan untuk memudahkan peneliti dalam mengkonstruksi data ke dalam sebuah gambaran sosial yang utuh dalam bentuk kalimat atau kata-kata, selain itu untuk

---

<sup>58</sup> Sugiyono, *Op. Cit*, h. 246.

memeriksa sejauh mana kelengkapan data yang tertulis dari hasil penelitian yang telah dilaksanakan.

### **3. Penarikan kesimpulan (Conclusion Drwing/Verification)**

Penarikan kesimpulan adalah upaya mengkonstruksi dan menafsirkan data untuk menggambarkan secara mendalam dan untuk mengenai masalah yang diteliti.<sup>59</sup> Dalam mengolah dan menganalisis data telah diperoleh dari lapangan tersebut, peneliti menggunakan analisis kualitatif (non statistik) karena data yang diperoleh merupakan data deskriptif.

Adapun pengertian analisis data kualitatif adalah suatu cara penelitian yang menghasilkan data deskriptif analisis, yaitu apa yang dinyatakan oleh responden secara tertulis atau lisan juga perilakunya yang nyata diteliti dan dipelajari sebagai sesuatu yang utuh. Pengertian dianalisis disini dimaksudkan sebagai suatu penjelasan dan penginterpretasian secara logis, sistematis. Menunjukkan cara berfikir deduktif-induktif dan mengikuti tata tertib dalam penulisan laporan-laporan karya ilmiah.

Cara berfikir induktif yaitu berfikir yang berangkat dari fakta-fakta yang khusus, peristiwa-peristiwa yang kongkrit, kemudian dari fakta-fakta atau peristiwa-peristiwa yang khusus itu ditarik generalisasi mempunyai sifat umum. Jadi dengan cara berfikir induktif ini adalah suatu cara atau jalan untuk mengambil kesimpulan yang beranjak dari fakta-fakta yang telah dikumpulkan dari bagian-bagian yang bersifat khusus dan dipadukan untuk menarik kesimpulan umum.

---

<sup>59</sup> Sugiyono, *Op. Cit*, h. 247-252.

Sedangkan cara berfikir deduktif yaitu metode analisis data dengan cara bermula dari data yang bersifat umum kemudian dari data yang bersifat umum tersebut ditarik kesimpulan yang be



## **BAB IV**

### **PENELITIAN DAN ANALIS DATA**

#### **1. SEJARAH BERDIRINYA PONDOK PESANTREN AL HIKMAH**

##### **a. Latar Belakang**

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

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

Pada tanggal 1 November 1989 keluarlah Piagam Pondok Pesantren dari Kantor Wilayah Departemen Agama Propinsi Lampung nomor : 04/PP/KD/1989. Pada tahun 1990 pengurus yayasan mengajukan permohonan gedung asrama

santri dan Panti Asuhan kepada Bapak Presiden RI (H.M. Soeharto) dan Al-Hamdulillah tahun 1991 permohonan tersebut dikabulkan dengan nilai Rp. 15.000.000,- (lima belas juta rupiah) dan dananya dibangun gedung asrama santri yang sekaligus berfungsi sebagai panti asuhan sebanyak 2 (dua) unit / 8 kamar. Sedangkan tanahnya membeli dari Bapak Achmad seluas 800 m<sup>2</sup> dengan cara cicilan dan baru lunas tahun 1997.



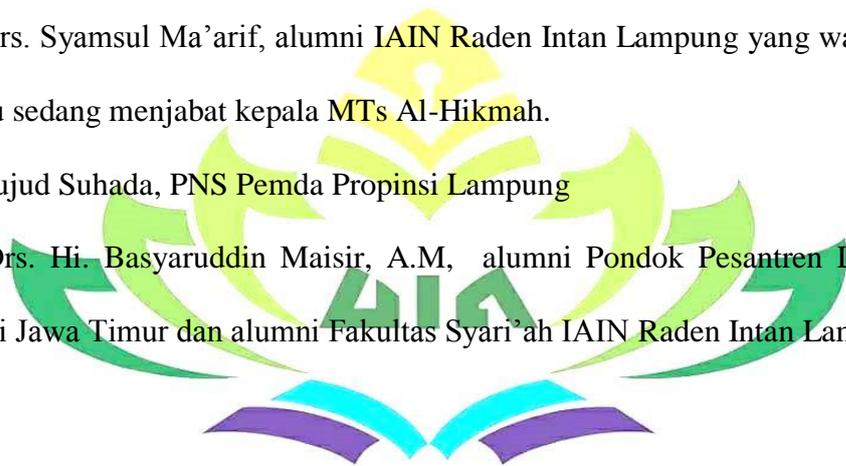
Tahun 1991 s/d 1996 kegiatan Pesantren belum maksimal. Hal ini karena berbagai faktor dan kendala yang belum teratasi terutama status tanah Pondok. Namun Al-Hamdulillah berkat ridlo Allah SWT tahun 1997 Pondok Pesantren Al-Hikmah dan sejak saat itulah Pondok Pesantren bangkit sampai dengan saat ini. Maka tepatnya tanggal 1 *Muharram 1418 H bertepatan 8 Mei 1997 M* dideklarasikan sebagai hari lahir Pondok Pesantren Hikmah.

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

#### **b. Pendirian**

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

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





### *Kondisi Pesantren Tempo Doeloe*

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

## **2. SEJARAH BERDIRINYA PONDOK PESANTREN AL HIKMAH**

### **a. Latar Belakang**

Pada awal tahun 1989 mulai berdatangan siswa/i yang ingin mengikuti belajar di Madrasah Al-Hikmah (pada waktu itu belum ada Pesantrennya / baru ada Madrasah saja), baik dari Bandar Lampung maupun dari luar Bandar Lampung, Ada yang kost di rumah-rumah penduduk di sekitar Madrasah Al-Hikmah dan ada juga yang oleh orang tuanya diserahkan dan dititipkan untuk

tinggal bersama-sama keluarga Bapak KH. Muhammad Sobari, dengan harapan agar dapat mengikuti kegiatan pengajian yang diasuhnya, pada waktu itu rumah kediaman Bapak KH. Muhammad Sobari masih sangat sederhana (gribik) dan hanya ada tiga kamar itupun tanahnya masih menumpang dengan Bapak Achmad.

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

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



Tahun 1991 s/d 1996 kegiatan Pesantren belum maksimal. Hal ini karena berbagai faktor dan kendala yang belum teratasi terutama status tanah Pondok. Namun Al-Hamdulillah berkat ridlo Allah SWT tahun 1997 Pondok Pesantren Al-Hikmah dan sejak saat itulah Pondok Pesantren bangkit sampai dengan saat ini. Maka tepatnya tanggal 1 *Muharram 1418 H bertepatan 8 Mei 1997 M dideklarasikan sebagai hari lahir Pondok Pesantren Hikmah*. Waktu terus berlalu bagaikan roda, situasi dan kondisi Pondok Pesantren Al-Hikmah pun tidak terlepas dari suka dan duka silih berganti datang menjelang.

## **b. Pendirian**

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

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



*Kondisi Pesantren Tempo Doeloe*

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

### **1. Visi misi tujuan sekolah**

Visi merupakan impian harapan cita-cita yang akan dicapai oleh warga sekolah. Visi sekolah di jadikan sebagai cita-cita bersama warga sekolah dan segenap pihak yang berkepentingan pada masa yang akan datang, mampu memberikan inspirasi, motivasi, dan kekuatan pada warga sekolah dan segenap pihak yang berkepentingan. Visi sekolah di rumuskan berdasar masukan dari berbagai warga sekolah dan pihak - pihak yang berkepentingan . Selaras dengan visi institusi di atasnya serta visi pendidikan nasional, di putuskan oleh rapat dewan pendidikan yang di pimpin oleh kepala madrasah dengan memperhatikan masukan komite sekolah, kemudian disosialisasikan kepada warga sekolah dan segenap pihak yang berkepentingan di tinjau dan dirumuskan kembali secara berkala sesuai dengan perkembangan dan tantangan masyarakat.

#### A. Visi Sekolah

Kuat Dalam Aqidah, Beramal Dengan Ilmu dan Unggul Dalam Prestasi

#### B. Misi Sekolah

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

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

**Tujuan :**

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



*Presiden Soesilo Bambang Yudhoyono Saat Berkunjung ke Pondok Pesantren Al Hikmah*

## **2. Kondisi Sosial Lingkungan Pondok Pesantren dan Madrasah Al Hikmah**

Lokasi tempat berdirinya PP Al-Hikmah merupakan tempat yang sangat strategis karena selain berada di dalam kota, juga tidak jauh dari jalan protokol yaitu Jalan Sultan Agung dan juga berdekatan dengan pusat kegiatan ekonomi masyarakat yaitu pasar pagi way Halim dan Perumahan Toko (Ruko) Way Halim. Dari segi ekonomi masyarakat tergolong pada tingkatan yang majemuk yaitu dari tingkat bawah hingga tingkat atas. Dalam bidang agama mayoritas beragama Islam, namun pengetahuan agamanya masih kurang.

Kehadiran Pondok Pesantren di wilayah ini telah banyak memberikan pengaruh yang positif bagi masyarakat sekitarnya. Karena mereka yang pengetahuan agamanya masih kurang dapat menggali pengetahuan agamanya dengan mengikuti pengajian-pengajian yang diadakan untuk masyarakat sekitar.

Pengajian kitab dilaksanakan dengan sistem klasikal (madrasah diniyah), sorogan dan bandongan. Kitab-kitab yang dikaji meliputi **Tauhid**, menggunakan kitab Aqidah 50, Tijan Durori, Khoridlatul Bahiyah, Kifayatul Awam. **Fiqih**, menggunakan kitab Mabadi Al-Fiqhiyah, Safinatun Najah, Sulam Taufik, FathulQarib, Fathul Mu'in, dll. **Ilmu alat**, menggunakan kitab Shorof Amsilati Tasrifiah, Kaylani Maqsud, Syi'ir Nahwu Jurumiyah, Imriti, Al-Fiyah Ibnu Malik, I'rab I'lal. **Tafsir**, menggunakan kitab Tafsir Jalalain. **Hadits**, menggunakan kitab Arbain Nawawi dan Bulughul Marom. **Tajwid** menggunakan kitab nadlom Bahasa Indonesia dan Hidayatus Sibyan.



*Santri berpose bersama usai menang dalam perlombaan*

Dalam hubungan ini pengasuh membuat suatu landasan filosofi yang menjadi dasar kegiatan pendidikan di Pondok Pesantren Al-Hikmah sekaligus sebagai fatwa kyai yaitu: *Semua santri diwajibkan berpartisipasi dalam proses pendidikan, yakni memilih antara belajar atau mengajar. Kalau santri belum tahu*

*harus rajin belajar, kalau santri sudah tahu dia harus mengajar pada yang belum tahu (dalam batas tertentu).*

## **B. Penyajian Data**

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

1. Tanggung jawab dari petugas perpustakaan, menurut pustakawan perpustakaan selalu berdasarkan aturan yang berlaku di perpustakaan MA AL-Hikmah Bandar Lampung, tentang jadwal dibukannya dan di tutupnya perpustakaan, kemudian apabila ditemukan kesalahan tentang perpustakaan maka pustakawan segera melakukan tindakan demi mencegah terjadinya kesalahan dalam pelayanan
2. Keramahan menurut pustakawan mengatakan bahwa kesabaran dan perhatian serta persahabatan merupakan kunci dalam membangun keharmonisan, kemudian antusiasme merupakan bentuk tanda bahwa pengguna perpustakaan sangat merasa di hargai dengan di terapkan keramahan.
3. Keterbukaan, pustakawan mengatakan bahwa pengguna perpustakaan dapat mengetahui informasi tentang perpustakaan dengan tanpa ada yang perlu di tutupi. Bahkan pustakawan merasa senang adanya animo belajar yang tinggi yang di tunjukan dengan keingintahuan yang sangat mendalam tentang perpustakaan.
4. Kredibilitas. Pustakawan mengatakan bahwa pustakawan memberikan kepercayaan anatar keduanya, semisal dengan mencatat peminjaman buku secara

majmuk dengan demikian keduanya saling membangun kepercayaan tanpa ada yang perlu di curigai.

5. Kejelasan dan kepastiaan. Menurut pengguna perpustakaan pelayan perpustakaan pelayanan yang diberikan tidak membutuhkan biaya, dan mekanisme pembuatan kartu dan biaya denda diberitahukan secara jelas.

6. Keamanan. Menurut pustakawan mengatakan bahwa keamanan sangat diperhatikan demi menjaga rasa nyaman untuk pengguna perpustakaan dengan cara memberitahukan tentang keadaan fisik biuki dan fasilitas fisik lainnya.

7. Mengerti harapan pelanggan. Menurut pustakawan mengatakan bahwa harapan yang diminta oleh pengguna perpustakaan selalu di upayakan terpenuhi demi menjaga kepuasan para pengguna perpustakaan.

## **B. Analisis Data**

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara bahwa dapat di ketahui lebih mendalam tentang manajemen layanan perpustakaan MA AL-Hikmah Bandar Lampung dalam meningkatkan minat baca peserta didik dengan mengacu kepada standar administrasi Negara:

### 1. Tanggung jawab dari pelayanan perpustakaan

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

Hal ini dilakukan agar tidak menimbulkan rasa negative yang timbul oleh pengguna yang mengidenpikasikan bahwa pelayanan perpustakaan selalu menyalahkan pengguna perpustakaan dan menjelaskan pribadi pengguna yang pada ahirnya pengguna enggan berkunjung kembali keperpustakaan.

## 2. Keramahan

Berdasarkan hasil observasi dan wawanvara diketahui bahwa keramahan diterapkan sangat baik dikarenakan sangat penting dikarenakan mengingat 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 pengguan perpustakaan.

## 3. Keterbukaan

Berdasarkan hasil wawancara bahwa keterbukaan yang di terapkan cukup baik halini ditunjukan bahwa pemustaka dapat mengetahui informasi yang di butuhkan oleh pengunjung tanpa harus ada yang di rahasiakan kepada pihak pengguan perpustakaan jika memiliki tujuan yang baik. Maka dari itu kunci pemberian infoermasi ini adalah agar mengetahui maksud dan tujuan dari pengguan perpustakaan. Jika informasi yang diminta di gunakan dengan fungsi yang baik maka akan di berikan secara jelas tanpa ada yang dirahasiakan.

#### 4. Kredibilitas.

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

#### 5. 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 diperpustakaan dilaksanakan pada masa orientasi siswa, pada saat itu petugas memberikan informasi yang bersipat terkait perpustakaan.

#### 6. Keamanan

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara keamanan juga menyangkut nyawa dan kenyamanan, sebab jika sudah tidak ada pinjaman ke amanan tidak ada yang bisa betah untuk berlama lama di dalam perpustakaan. Maka dari itu keadaan fisik sarana dan prasaran harus diperhatikan terlebih dahulu oleh pengguna perpustakaan demi menjaga rasa aman nyaman terhadap pemakainnya.

#### 7. Mengerti harapan pelanggan

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara diketahui bahwa mengerti harapan pelanggan dilakukan dengan cukup baik, sebab hampir semua dari kebutuhan pengguna selalu di upayakan semaksimal mungkin olehpetugas perpustakaan demi tetap terjaganya ketergantungan dan hubungan antara petugas perpustakaan dan pengguna perpustakaan. Pada dasarnya penuhan harapan selalu

diberikan oleh petugas perpustakaan akan tetapi untuk harapan-harapan yang sulit dan besar maka harus didiskusikan terlebih dahulu kepada kepala madrasah demi meminta kebijakan..

B. Keadaan sarana dan prasarana

No	Jenis barang	Jumlah	Keadaan
			Cukup baik
1	Perpustakaan	1 buah	√
2	Meja petugas	1 buah	√
3	Meja baca	1 buah	√
4	Bangku petugas	1 buah	√
5	Bangku baca	1 buah	√
6	Lemari dokumen	1 buah	√
7	Computer	1 buah	√
8	Buku peminjaman	2 buah	√
9	Buku pengunjung	2 buah	√

## BAB V

### Kesimpulan Dan saran

#### A. Kesimpulan

Setelah penulis menyajikan laporan penelitian dan coba menganalisa, dapat disimpulkan bahwa implementasi manajemen layan perpustakaan di MA AL-Hikmah Bandar Lampung sudah dijalankan dengan baik dan sudah menerapkan standar layanan yang baik berdasarkan standar pelayanan admistrasi Negara. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa manajemn layanan perpustakaan dapat meningkatkan oftimalisasi layanan kepada guru staf tatat 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, keredibilitas, kejelasan dan kepastiaan , keamanan, mengerti harapan pelanggan kenyataan, efisien. Selain itu juga manajemen layan perpustakaan yang baik, dapat menimbulkan dampak yang baik terhadap pengguna perpustakaan, seperti dapat memotivasi teman supaya giat membaca buku, meningkatkan pengetahuan akan materi pelajaran, memudahkan menyelesaikan tugas dari guru dll.

Adapun menurut pustakawan sebagai berikut.

1. Bagaimana upaya penerapan manajemen layanan perpustakaan dari segi tanggung jawab petugas layanan ?

Tanggung jawab dari petugas perpustakaan, menurut pustakawan perpustakaan selalu berdasarkan aturan yang berlaku di perpustakaan MA AL-Hikmah Bandar Lampung, tentang jadwal dibukannya dan di tutupnya perpustakaan, kemudian apabila ditemukan kesalahan tentang perpustakaan maka pustakawan segera melakukan tindakan demi mencegah terjadinya kesalahan dalam pelayanan

2. Bagaimana upaya penerapan manajemen layanan perpustakaan dari segi keramahan ?

Keramahan menurut pustakawan mengatakan bahwa kesabaran dan perhatian serta persahabatan merupakan kunci dalam membangun keharmonisan, kemudian antusiasme merupakan bentuk tanda bahwa pengguna perpustakaan sangat merasa dihargai dengan di terapkan keramahan.

3. Bagaimana upaya penerapan manajemen layanan perpustakaan dari segi keterbukaan?

Keterbukaan, pustakawan mengatakan bahwa pengguna perpustakaan dapat mengetahui informasi tentang perpustakaan dengan tanpa ada yang perlu ditutupi. Bahkan pustakawan merasa senang adanya animo belajar yang tinggi yang ditunjukkan dengan keingintahuan yang sangat mendalam tentang perpustakaan.

4. Bagaimana upaya penerapan manajemen layanan perpustakaan dari segi keterbukaan?

Keredibilitas. Pustakawan mengatakan bahwa pustakawan memberikan kepercayaan anatar keduanya, semisal dengan mencatat peminjaman buku secara majmuk dengan demikian keduanya saling membangun kepercayaan tanpa ada yang perlu di curigai.

5. Bagaimana upaya penrapan manajemen layanan dari kejelasan dan kepastian prosedur perpustakaan?

Kejelasan dan kepastiaan. Menurut penguana perpustakaan pelayan perpustakaan pelayanan yang diberikan tidak membutuhkan biaya, dan mekanisme pembuatan kartu dan biaya denda diberitahukan secara jelas.

6. Bagaimana upaya penerapan manajemen layanan perpustakaan pemberian keamanan kepada pengguna perpustakaan ?

Keamanan. Menurut pustakawan mengatakan bahwa keamanan sangat diperhatikan demi menjaga rasa nyaman untuk pengguna perpustakaan dengan cara memberitahuakan tentang keadaan fisik biuki dan fasilitas fisik lainnnya.

7. Bagaimana upaya penerapan manajemn layanan perpustakaan dari segi mengerti harapan pelanggan ?

Mengerti harapan pelanggan. Menurut pustakawan mengatakan bahwa harapan yang diminta oleh pengguna perpustakaan selalu di upayakan terpenuhi demi menjaga kepuasan para pengguan perpustakaan.

## **B. Saran-saran**

Sehubungan dengan penelitiab maka mencoba memberikan saran keberbagai pihak:

1. Kepada guru-guru agar lebih rajin berkunjung keperpustakaan karena demikan menasarik murud untuk mengikut jejak sang guru.
2. Kepada petugas perpustakaan untuk lebih meningkatkan lagi kualitas pelayanan demi memacu minat baca dengan cara mengadakan penyelenggaraan jam cerita, dan juga mengandakan pameran buku-buku baru kelas baik dari kelas X-XI-XII.
3. Kepada petugas perpustakaan untuk menyelaraskan lagi layanan komunikasi kepada siswa yang mengunjungi perpustakaan bisa merasakan layanan komunikasi kepada pengguna.
4. Kepada peserta didik untuk lebih giat lagi memupuk kegiatan membaca dan mengoptimalakan lagi dalam menggunakan perpustakaan demi meningkatkan prestasi belajar.



## DAFTAR PUSTAKA

- Agua Rifai, *Perpustakaan islam* (jakarta : PT rajag rafindo persada, 2013) 127
- Ibrahim Bafadal, *pengelolaan perpustakaan Sekolah* (jakarta : bumi Aksara, 2009)
- Darmono, *manajemen dan tata kerja perpustakaan sekolah*, (jakarta : pt **Grasindo 2001**)
- Al-qur'an Cardova Dan terjemah, 2015
- Andi prastowo, *manajemen perpustakaan sekolah nasional*, (Diva pers 2012)
- Andi prastowo, *manajemen perpustakaan sekolah nasional*, (diva perss 2012}
- Nurdin Usman, *Konteks Implementasi Berbasis Kurikulum*, 2002.
- Guntur Setiawan, *Implementasi Dalam Birokrasi Pembangunan*, 2004.
- Islam (Jakarta: Ciputat Press, 2005)
- Tim Dosen Administrasi Pendidikan UI, *Manajemen Pendidikan* (Bandung: ALFabeta, 2009)
- Pengelolaan Pendidikan Mengembangkan Keterampilan Manajemen Pendidikan Menuju Sekolah Efektif* (Medan: perdana Publishing, 2011)
- Syafaruddin, *Manajemen Lembaga Pendidikan*
- Sutarno NS, *Manajemen Perpustakaan*, (Jakarta: Sagung Seto, 2006)
- Andi Prastowo, *Manajemen Perpustakaan Sekolah Profesional*, (Yogyakarta: Diva Press, 2012)
- Hartono, *Manajemen Perpustakaan Sekolah*, (Yogyakarta: Ar Ruzz Media, 2016)

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

<sup>1</sup>UUNo. 43 Tahun 2007 Pasal 1 tentang Definisi Perpustakaan, tersedia d:<http://www.hukumonline.com/pusatdata,h>. 2-3. Diakses 21 Februari 2017 waktu 10.35 WIB.

Lasa HS, *Manajemen Perpustakaan Sekolah*, (Yogyakarta: Pinus Book Publisher, 2007) Darmono, *Manajemen dan Tata Kerja Perpustakaan Sekolah*, (Jakarta: PT. Gramedia Sarana Indonesia, 2001)

Ibrahim Bafadal, *Pengelolaan Perpustakaan Sekolah*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2011)

Budi Waluyo, *Fungsi dan Peranan Perpustakaan Sekolah Bagi Pustakawan dan Guru*, <http://www.karangturi.org> \_PDF\_POWERED\_PDF\_GENERATED, diakses hari Selasa tanggal 03 Januari 2017 Jam 09.00 WIB,

Pawit M. Yusuf & Yaya Suhendar, *Pedoman Penyelenggaraan Perpustakaan Sekolah*(Jakarta: Kencana, 2010)

Wiji Suwarno, *Psikologi Perpustakaan* ,(Jakarta: Sagung Seto, 2009)

Suharti, *Pengelolaan dan Pengembangan Sistem Layanan di Perpustakaan Sekolah Dasar*, <http://warintek08.wordpress.com/tes/>,Diakses hari Kamis 3 Januari 2017, Jam 10.18 Wib

Pawit M yusuf dan Yahya Suhendar, *pedoman penyelenggaraan perpustakaan* (jakarta: kencana Pradana Media Group,2010)

Karmidi Martoadmojo, *pelayanan bahan pustaka, (jakata :Universitas Terbuka 1993)*

Sutopo dan Adi Suryanto.” *Pelayaann prima “modul dan pelatihan perjabatan golongan III (EDISI REVISI II), (Jakarta :lembaga admistrasi Negara RI, 2009)*

Sutopo dan Adi Suryanto.” *Pelayaann prima “modul dan pelatihan perjabatan golongan III (EDISI REVISI II), (Jakarta :lembaga admistrasi Negara RI, 2009)*



## OFSERVASI

1. Bagaimana upaya penerapan manajemen layanan perpustakaan dari segi tanggung jawab petugas layanan ?
2. Bagaimana upaya penerapan manajemen layanan perpustakaan dari segi kramahan ?
3. Bagaimana upaya penerapan manajemen layanan perpustakaan dari segi keterbukaan?
4. Bagaimana upaya penerapan manajemen dari segi kredibilitas antara petugas dan pengguna ?
5. Bagaimana upaya penrapan manajemen layanan dari kejelasan dan kepastian prosedur perpustakaan
6. Bagaimana upaya penerapan manajemen layanan perpustakaan pemberian keamanan kepada pengguna perpustakaan ?
7. Bagaimana upaya penerapan manajemen layanan perpustakaan dari segi mengerti harapan pelanggan ?

# LAMPIRAN







