

## **BAB II**

### **LANDASAN TEORI**

#### **A. Strategi Peningkatan Mutu pelayanan**

##### **1. Pengertian Strategi**

kata strategi berasal dari kata *Strategos* dalam bahasa Yunani merupakan gabungan dari *Stratos* dan *Ego* atau pemimpin. Suatu strategi mempunyai dasar atau skema untuk mencapai sasaran yang dituju. Jadi pada dasarnya strategi merupakan alat untuk mencapai tujuan. Strategi dapat dikatakan sebagai suatu tindakan penyesuaian untuk mengadakan reaksi terhadap situasi lingkungan tertentu yang dapat dianggap penting, dimana tindakan penyesuaian tersebut dilakukan secara sadar berdasarkan pertimbangan yang wajar. Strategi dirumuskan sedemikian rupa sehingga jelas apa yang sedang dan akan dilaksanakan demi mencapai tujuan yang ingin dicapai.<sup>1</sup>

Strategi dapat dipandang sebagai pola tujuan, kebijakan, program, tindakan, keputusan atau lokasi sumber daya yang mendefinisikan bagaimana organisasi itu, apa yang dikerjakan, dan mengapa organisasi melakukannya. Oleh karena itu strategi merupakan perluasan misi guna menjembatani organisasi atau komunitas dan lingkungannya. Strategi biasanya dikembangkan untuk mengatasi isu strategi, strategi menjelaskan respon organisasi terhadap pilihan kebijakan pokok.<sup>2</sup>

---

<sup>1</sup> Sesra Budio, *Strategi Manajemen Sekolah*, Jurnal Menata, (Desenver 2019), 58.

<sup>2</sup> Bryson, John M. *Perencanaan Strategi bagi Organisasi Sosial* (Yogyakarta: Pustaka Pelajar. 2001).  
189

Hadari Nawawi mengemukakan bahwa strategi dalam sebuah manajemen organisasi dapat diartikan sebagai kiat, cara dan taktik utama yang dirancang secara sistematis dalam melaksanakan fungsi-fungsi manajemen, yang terarah pada tujuan strategik organisasi.<sup>3</sup>

Sedangkan pengertian strategi menurut J. Salusu adalah seni menggunakan kecakapan dan sumber daya suatu organisasi untuk mencapai sasarannya melalui hubungannya yang efektif dengan lingkungan dalam kondisi yang paling menguntungkan.<sup>4</sup>

Dari beberapa uraian diatas tentang definisi strategi diatas, maka penulis dapat mengambil kesimpulan bahwa strategi merupakan suatu cara dalam bertindak dengan memanfaatkan segala sumber daya yang ada untuk mencapai tujuan atau sasaran organisasi dengan memperhatikan faktor lingkungan internal maupun eksternal organisasi.

Sedangkan strategi peningkatan mutu pelayanan merupakan sebuah rencana yang disusun dan dirancang untuk meningkatkan nilai atau kualitas layanan perpustakaan. Dengan pelayanan perpustakaan yang prima, perpustakaan akan mendapatkan pengakuan baik dari pengguna. Sehingga meningkatkan mutu pelayanan perpustakaan sangatlah diperlukan karena perpustakaan harus menyesuaikan kembali kebutuhan pengguna dan keadaan saat ini. Agar mutu layanan tersebut meningkat terdapat strategi atau cara untuk mewujudkannya. Berikut adalah Teori *Service Quality* yang dikembangkan oleh Parasuramen dalam strategi peningkatan mutu pelayanan perpustakaan:

---

<sup>3</sup> Nawawi, Hadari. *Manajemen Strategik Organisasi Nonprofit Bidang Pemerintahan*. (Yogyakarta: Gajah Mada University Press. 2005). 147.

<sup>4</sup> Salusu, J. *Pengambilan Keputusan Strategik Untuk Organisasi Publik dan Organisasi Nonprofit*. (Jakarta: PT. Gramedia Widia Sarana Indonesia. 2003). 101

- a. *Tangibles* (tampak), menggambarkan fasilitas fisik, perlengkapan, orang, dokumen baik tercetak maupun visual.
- b. *Reliability* (kehandalan), kemampuan melayani dengan handal sesuai dengan pelayanan yang dijanjikan.
- c. *Responsiveness* (daya tanggap), rasa tanggap dan tulus dalam membantu pelanggan memberikan pelayanan yang tepat.
- d. *Communication* (komunikasi), membicarakan dan memahami kebutuhan pelanggan mengenai pelayanan.
- e. *Credibility* (kepercayaan), melakukan pelayanan dengan rasa jujur.
- f. *Security* (rasa aman), menjamin keamanan dalam melayani pelanggan, sehingga tidak ada kekhawatiran.
- g. *Competence* (kemampuan), mampu melayani dengan sikap terampil sehingga dapat memberikan pelayanan yang efektif.
- h. *Courtesy* (sopan santun), memiliki sopan santun, tata krama yang bagus dalam berinteraksi dengan pelanggan.
- i. *Understanding the Customer* (pengertian), memahami atau mengerti dengan apa yang dibutuhkan dan diinginkan oleh pelanggan.
- j. *Access* (kemudahan), pelanggan merasa mudah dalam menemui atau menghubungi di saat membutuhkan pelayanan.<sup>5</sup>

## **2. Fungsi Strategi**

Strategi adalah sebuah langkah-langkah terencana yang bermakna luas dan mendalam yang dihasilkan dari sebuah proses pemikiran dan perenungan yang mendalam berdasarkan pada teori dan pengalaman. Dalam manajemen strategi

---

<sup>5</sup> Suryani, *Curtiner Relationship*, 27.

Abuddin Nata mengatakan bahwa ada 3 fungsi yaitu perencanaan, implementasi dan evaluasi.<sup>6</sup>

**a. Formulasi Atau Perencanaan Strategi (*Formulating Strategik*)**

Perencanaan strategik adalah tahap awal dimana organisasi atau pendidikan menetapkan visi dan misi disertai analisa mendalam terkait faktor internal dan eksternal organisasi dan penetapan tujuan jangka panjang yang kemudian digunakan sebagai acuan untuk menciptakan alternatif strategi-strategi bisnis dimana akan dipilih salah satunya untuk ditetapkan sesuai dengan kondisi organisasi atau pendidikan.

Strategi formulasi atau perumusan strategi adalah proses menetapkan program atau rencana yang dilaksanakan oleh organisasi, tujuan akhir (*aims*) yang ingin dicapainya, serta cara yang akan digunakan untuk mencapai tujuan akhir tersebut.

Senada dengan hal di atas, Hunger dan Wheleen juga menjelaskan bahwa perumusan strategi atau strategi formulasi adalah pembangunan rencana jangka panjang untuk menejemen efektif dari kesempatan dan ancaman lingkungan, dilihat dari kekuatan dan kelemahan organisasi. Senada dengan Hunger dan Wheleen, Akdon menjelaskan bahwa penyusunan strategi berkaitan erat dengan fungsi utama organisasi yang dituangkan secara jelas dalam pernyataan misi organisasi. Strategi yang diformulasikan juga bersifat praktis karena berorientasi pada aksi berdasarkan hasil pengujian faktor internal dan eksternal.

---

<sup>6</sup> Abuddin Nata, *Manajemen Pendidikan*.....387

Secara spesifik mengidentifikasi hal-hal yang harus diperhatikan dalam penyusunan strategi yaitu:

- 1) Menentukan visi, misi, tujuan dan sasaran yang akan dicapai dengan tepat sehingga dapat digunakan sebagai acuan operasional kegiatan organisasi terutama dalam pencapaian tujuan akhir organisasi,
- 2) Mengenali lingkungan dimana organisasi berada,
- 3) Melakukan analisis yang bermanfaat dalam *positioning* organisasi untuk mempertahankan eksistensi dan melaksanakan tujuannya.

**b. Implementasi Strategi (*Implementing Strategik*)**

Setelah strategi utama dan sasaran jangka panjang ditetapkan, maka proses selanjutnya yang tidak kalah penting adalah mengimplementasikan strategi dalam bentuk tindakan. Hal ini dikarenakan manajemen strategik adalah proses yang berkesinambungan. Di mulai dengan perumusan strategi, dilanjutkan dengan pelaksanaan dan kemudian bergerak ke arah peninjauan kembali dan penyempurnaan strategi.

Implementasi strategi menurut Hunger dan Wheelen adalah proses dimana manajemen mewujudkan strategi dan kebijakan dalam tindakan melalui pengembangan program, anggaran dan prosedur. Lebih lanjut dijelaskan bahwa proses implementasi strategi mungkin meliputi perubahan budaya secara menyeluruh, struktur dan atau sistem manajemen dari organisasi secara keseluruhan.

Pada dasarnya implementasi strategi adalah tindakan mengimplementasikan strategi yang telah disusun kedalam berbagai alokasi sumber daya secara optimal. Dengan kata lain, dalam

mengimplementasikan manajemen strategik kita menggunakan formulasi strategi untuk membantu pembentukan tujuan-tujuan kinerja, alokasi dan prioritas sumber daya. Dalam proses inilah seorang manajer dituntut untuk bekerja ekstra keras dalam menggerakkan semua komponen sumber daya manusia (SDM) yang ada untuk mengimplementasikan strategi yang telah ditetapkan karena dari ketiga tahap manajemen strategik, hal tersulit yang membutuhkan perhatian ekstra adalah implementasi strategik. Agar proses implementasi program ini bisa berjalan sesuai dengan apa yang diharapkan, harus ada sistem *controlling* yang tepat. *Top leader* harus mampu melaksanakan peran ini dengan sebaik mungkin dan dibarengi dengan pelaksanaan pembinaan yang didasarkan dari hasil catatan yang diperoleh selama melaksanakan fungsi *controlling*.

Oleh karena itu, sebagai seorang manajer, ada dua tugas besar yang diemban dalam implementasi strategi yakni tugas yang pertama adalah proses implementasi strategi ini benar-benar di *manage* dengan sebaik mungkin agar apa yang telah diformulasikan sebelumnya bisa terlaksana dengan baik dan sesuai dengan harapan bersama, tugas yang kedua adalah memanfaatkan semua sumber daya yang ada baik sumber daya manusia maupun sumber daya non manusia untuk mendukung terlaksana semua formulasi strategi yang telah ditetapkan.

**c. Evaluasi Strategi (*Evaluating Strategik*)**

Evaluasi strategi adalah usaha-usaha untuk memonitor hasil-hasil dari perumusan formulasi dan penerapan implementasi strategi termasuk mengukur kinerja organisasi, serta mengambil langkah-langkah perbaikan

jika diperlukan. Dengan strategi ini, seorang manajer dapat mengetahui berbagai macam kendala yang di hadapi saat proses implementasi strategi berjalan. Jika proses ini dilakukan secara berkala, maka implementasi strategi akan berjalan sesuai dengan tujuan yang ingin dicapai. karena strategi evaluasi juga dapat meminimalisir kesalahan-kesalahan atau problematika dalam implementasi strategi yang telah diformulasikan.

David Hunger dan L. Wheelen menegaskan bahwa walaupun evaluasi merupakan elemen terakhir dari manajemen strategik, namun dapat menunjukkan secara tepat kelemahan-kelemahan dalam implementasi strategik sebelumnya dan mendorong proses keseluruhan untuk di mulai kembali. Agar evaluasi dapat berjalan dengan efektif, maka seorang manajer harus mendapatkan umpan balik yang jelas, tepat dan tidak bisa dari bawahannya yang ada dalam organisasi tersebut.

Fokus utama dalam evaluasi strategi adalah pengukuran dan penciptaan mekanisme umpan balik yang efektif. Pengukuran kinerja merupakan tahap yang penting untuk melihat dan mengevaluasi capaian atau hasil pekerjaan yang telah dilakukan organisasi untuk mencapai tujuan yang menjadi sasaran pekerjaan tersebut.

Jika ditelaah lebih jauh, Akdon memetakan evaluasi strategi menjadi tiga tahapan. Tahap pertama adalah pengukuran kinerja. Pengukuran kinerja meliputi:

- 1) kinerja kegiatan yang merupakan tingkat pencapaian target rencana tingkat capaian dari masing-masing kelompok indikator kinerja kegiatan.

- 2) tingkat pencapaian sasaran instansi pemerintah yang merupakan tingkat pencapaian target rencana tingkat capaian dari masing-masing indikator sasaran yang telah ditetapkan sebagaimana ditingkat dalam dokumen rencana kinerja.

Tahap kedua adalah analisis dan evaluasi kinerja yang bertujuan untuk mengetahui progres realisasi kinerja yang dihasilkan, maupun kendala dan tantangan yang dihadapi dalam mencapai sasaran kinerja. Analisis dan evaluasi ini dapat digunakan untuk melihat efisiensi, efektivitas, ekonomi maupun perbedaan kinerja. Tahap ketiga adalah pelaporan. Pelaporan adalah penyampaian perkembangan dan hasil usaha (kinerja), baik secara lisan atau tulisan maupun dengan komputer. Salah satu tujuan dilakukannya pelaporan adalah pelaksanaan akuntabilitas. Dengan adanya pelaporan ini di harapkan akan mampu mengkomunikasikan kepada *stakeholders* sejauh mana tujuan organisasi telah dilaksanakan. Oleh karena itu, dengan adanya evaluasi strategi, organisasi atau pendidikan di harapkan mampu mengevaluasi diri untuk berbenah lebih baik ke depannya. Dengan bertolak hasil evaluasi tersebut, maka berbagai kendala serta hambatan-hambatan yang dihadapi oleh organisasi pendidikan mampu merumuskan strategi-strategi baru untuk perbaikan ke depannya.

Sedangkan peningkatan menurut Hasan Ali berasal dari kata tingkat yang berarti upaya, menaikkan, mempertinggi, cara, proses, perbuatan meningkatkan kualitas sesuatu produk.<sup>7</sup> Peningkatan dapat diketahui dengan adanya perbaikan, atau kemajuan. Pada umumnya, peningkatan

---

<sup>7</sup> Hasan Ali, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, (Jakarta: Balai Pustaka, 2007), 1198.



adalah suatu cara untuk menaikkan suatu tingkat, nilai, ataupun kualitas baik itu barang ataupun jasa. Ummi Chalsum berpendapat bahwa peningkatan juga merupakan suatu usaha menaikkan derajat, menaikkan nilai, dan memperbanyak produksi suatu hal.<sup>8</sup> Peningkatan dilakukan dengan tujuan agar sesuatu tadi menjadi lebih baik. Hasil dari peningkatan juga dapat dilihat dari kualitas yang diberikan. Jika sebelumnya kualitas dari sesuatu tersebut tidak baik, kemudian dilakukan peningkatan dan mendapatkan kualitas yang lebih baik lagi, maka peningkatan tersebut dapat dikatakan berhasil.

### **3. Pengertian Mutu**

Selanjutnya adalah pengertian dari mutu dalam bahasa Inggris “*Quality*” artinya mutu atau kualitas. Mutu adalah ukuran, baik buruk suatu benda, taraf atau derajat kepandaian, kecerdasan dan sebagainya. Secara istilah mutu adalah kualitas memenuhi atau melebihi harapan pelanggan. Mutu adalah pembeda antara hal-hal yang baik dan tidak baik. Konsep mutu tidaklah mudah untuk didefinisikan apalagi terhadap bidang jasa yang bisa di persepsikan secara beragam.

Konsep mutu yang terkandung di dalam *Total Quality Management* (TQM), memilah dalam dua jenis kegiatan berbeda, yakni mutu yang digandengkan dengan produk berupa barang dan mutu untuk produk berupa layanan atau jasa. Mutu dalam produk atau barang sebagaimana yang lazim dihasilkan oleh industri pabrik atau manufaktur berupa barang atau benda, sedangkan jasa atau pelayanan, adalah sesuatu yang tidak tampak tapi terasa

---

<sup>8</sup> Umi Calsum, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, (Surabaya: Kashiko, 2006), 665.

misalnya layanan yang diberikan oleh hotel, rumah sakit, pendidikan, yaitu kegiatan yang berupa hubungan antar manusia

Mutu menurut W. Edwards Deming adalah suatu solusi dalam mengatasi sebuah masalah agar terjadi pencapaian penyempurnaan secara terus menerus. Secara etimologis karya Dahlan yang dikutip oleh Arista Atmadjati dalam bukunya.<sup>9</sup> Pelayanan merupakan suatu usaha yang dilakukan untuk memenuhi kebutuhan orang lain. Adapun menurut Joremo S. A. Mutu adalah gambaran dan karakteristik menyeluruh dari barang atau jasa yang menunjukkan kemampuannya dalam memuaskan kebutuhan yang diharapkan.

Mutu dapat dipandang lebih komprehensif, bukan hanya menyangkut aspek hasil, melainkan mutu yang berhubungan dengan proses, lingkungan dan sumber daya manusia. Perspektif ini di dirumuskan secara rinci oleh Goetsch & Davis yang mendefinisikan kualitas sebagai kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, sumber daya manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. dengan demikian, aspek penilaian terhadap kualitas sebuah jasa.<sup>10</sup>

Dalam konteks pendidikan, pengertian mutu mencakup input, proses dan output pendidikan.<sup>11</sup> Antara proses dan hasil pendidikan yang bermutu saling berhubungan. Akan tetapi agar proses yang baik itu tidak salah arah, maka mutu dalam artian hasil ouput harus dirumuskan lebih dahulu oleh sekolah, dan harus jelas target yang akan dicapai untuk setiap tahun atau kurun waktu lainnya.

---

<sup>9</sup> Arista Atmadjati, *Layanan Prima Dalam Praktik*, (Yogyakarta: Deepublish, 2012), 13.

<sup>10</sup> Yahya Sudarya, *Jurnal Pendidikan dasar (Service Quality Satisfaction dalam Layanan Pendidikan) Kajian Teoretis*, Nomor: 8 - Oktober 2007. 3.

<sup>11</sup> Oremo S Arcaro, *Pendidikan Berbasis Mutu, Prinsip Prinsip Perumusan dan Tata Langkah Penerapan* (Jakarta: Rineka Cipta, 2005), 85.

Berbagai input dan proses harus selalu mengacu pada mutu hasil output yang ingin dicapai.

## **B. Pelayanan Perpustakaan**

### **1. Pelayanan**

Pelayanan merupakan suatu kegiatan yang tidak berwujud yang dilakukan kepada pelanggan untuk dilayani. Sehingga dapat disimpulkan pelayanan adalah suatu kegiatan yang dilakukan untuk pelanggan dengan tujuan memenuhi kebutuhannya dimana hal tersebut bisa saja terjadi antara pelanggan dan penyedia kebutuhan ataupun dengan mesin sebagai alat bantu.

Nasution berpendapat bahwa pelayanan adalah tempat berkumpulnya pekerjaan, memusatkan perhatian kepada kebutuhan pengguna perpustakaan dengan memadukan semua kegiatan yang akan mempengaruhi pengguna atau pelanggan melalui kegiatan pelayanan yang terfokuskan pada kepuasan pengguna atau pelanggan. Apabila pelayanan tidak menjadi prioritas utama maka akan mengakibatkan gagalnya jasa sehingga menurunkan segi profesionalnya pelayanan. Dari penjelasan diatas, maka peningkatan mutu layanan adalah usaha yang dilakukan oleh individu maupun kelompok untuk menaikkan atau meningkatkan suatu nilai, derajat, ataupun kualitas dalam memenuhi kebutuhan pelanggan secara efektif dan efisien sehingga terpenuhi kebutuhan pelanggan tersebut.<sup>12</sup>

Kotler dalam buku Manajemen Jasa Terpadu mendefinisikan jasa adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan kepada pihak lain pada

---

<sup>12</sup> M.N. Nasution, *Manajemen Jasa Terpadu*, (Bogor: Ghalia Indonesi, 2004), 6.

dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun, produksi jasa mungkin berkaitan dengan produk fisik atau sebaliknya.

Selanjutnya Stanton mengungkapkan bahwa jasa diidentifikasi sebagai kegiatan tidak berwujud yang merupakan obyek utama dari transaksi yang dirancang untuk menyediakan keinginan atau kepuasan kepada pelanggan.

Jasa pada dasarnya merupakan seluruh aktivitas ekonomi dengan output selain produk dan pengertian fisik, dikonsumsi dan diproduksi pada saat bersamaan, memberikan nilai tambah dan secara prinsip tidak berwujud bagi pembeli pertamanya.

Dari berbagai pendapat tersebut dapat disimpulkan bahwa pendidikan sebagai produk jasa merupakan sesuatu yang tidak berwujud akan tetapi dapat memenuhi kebutuhan konsumen yang diproses dengan menggunakan atau tidak menggunakan bantuan produk fisik dimana proses yang terjadi merupakan interaksi antara penyedia jasa dengan pengguna jasa yang mempunyai sifat yang tidak mengakibatkan peralihan hak atau kepemilikan karena Jasa bukan barang melainkan suatu proses atau aktivitas yang tidak berwujud.

Purwani Istiana berpendapat bahwa ada 12 jenis pelayanan perpustakaan, yaitu:

- a. Pelayanan sirkulasi, pelayanan yang hampir ada di setiap perpustakaan, berupa pelayanan peminjaman, pengembalian, dan perpanjangan pustaka.
- b. Pelayanan referensi, pelayanan untuk memberikan informasi pada pengguna.
- c. Pelayanan keanggotaan, pelayanan yang ingin mendaftarkan diri sebagai anggota perpustakaan.

- d. Pelayanan majalah dan jurnal, pelayanan penyedia artikel atau jurnal dari langganan atau milik perpustakaan.
- e. Pelayanan penelusuran informasi, pelayanan yang membantu pengguna mencari informasi yang dibutuhkan.
- f. Pelayanan perpustakaan keliling, perpustakaan yang bergerak untuk melayani masyarakat yang belum terjangkau perpustakaan umum.
- g. Pelayanan perpustakaan silang layan, suatu bentuk pelayanan yang diberikan kepada pengguna jika informasi yang dicari tidak ada.
- h. Pelayanan cetak, fotokopi, dan alih media, pelayanan yang diberikan untuk keperluan dokumen pengguna.
- i. Pelayanan pendidikan, pelatihan, dan penyuluhan, pelayanan diberikan untuk pengguna agar dapat memanfaatkan sumber informasi.
- j. Pelayanan koleksi digital, pelayanan yang memanfaatkan teknologi agar pengguna dapat mengakses informasi secara efektif dan efisien.
- k. Pelayanan audio visual, pelayanan yang mengemas informasi dalam bentuk CD, dan sebagainya.
- l. Pelayanan *learning common*, sebuah pelayanan fasilitas yang memanfaatkan ruangan-ruangan untuk memadukan beberapa fasilitas.<sup>13</sup>

## **2. Pelayanan Perpustakaan**

Pelayanan perpustakaan merupakan salah satu kegiatan utama di setiap perpustakaan. Pelayanan tersebut merupakan kegiatan yang langsung berhubungan dengan masyarakat, dan sekaligus merupakan barometer keberhasilan penyelenggaraan perpustakaan. Oleh karena itu dari meja layanan

---

<sup>13</sup>Purwani Istiana, *Layanan Perpustakaan*, (Yogyakarta: Ombak, 2014) 18.

akan dikembangkan gambaran dan citra perpustakaan, sehingga seluruh kegiatan perpustakaan akan diarahkan dan terfokus kepada bagaimana memberikan pelayanan yang baik sebagaimana dikehendaki oleh pemakai.

Elva Rahma menyebutkan bahwa kegiatan pelayanan perpustakaan sekolah sangat penting dan banyak sekali macamnya dan dikemas menjadi 2 jenis pelayanan yaitu:

a. Pelayanan Sirkulasi

Pelayanan sirkulasi adalah pelayanan yang menyangkut peredaran bahan-bahan pustaka yang dimiliki oleh perpustakaan. Terdapat beberapa layanan dalam pelayanan sirkulasi yaitu

- 1) Layanan peminjaman bahan Pustaka
- 2) Layanan audio visual
- 3) Layanan ruang baca
- 4) Layanan cetak

b. Pelayanan Referensi

Pelayanan referensi adalah pelayanan dalam memberikan bantuan kepada pengguna perpustakaan untuk menemukan informasi dengan cara menjawab pertanyaan atau menggunakan jasa lain dalam menggunakan koleksi referensi serta memberikan bimbingan untuk menemukan dan memakai koleksi tersebut. Pelayanan referensi menurut Elva Rahma ada 2 yaitu:

- 1) Layanan penelusuran informasi
- 2) Layanan koleksi bahan ilmiah<sup>14</sup>

---

<sup>14</sup> Elva Rahma, *Akses Dan Layanan Perpustakaan.....*12

Pelayanan yang baik adalah yang dapat memberikan rasa senang dan puas kepada pemakai. Bentuk pelayanan perpustakaan tersebut antara lain:

- a. Pelayanan yang diberikan sesuai dengan kebutuhan yang dikehendaki pemakai.
- b. Berorientasi kepada pemakai.
- c. Berlangsung cepat waktu dan tepat sasaran.
- d. Berjalan mudah dan sederhana.
- e. Murah dan ekonomis.
- f. Menarik dan menyenangkan, dan menimbulkan rasa simpati.
- g. Bervariatif.
- h. Mengundang rasa ingin kembali.
- i. Ramah tamah.
- j. Bersifat informatif, membimbing, dan mengarahkan, tetapi tidak bersifat menggurui.
- k. Mengembangkan hal-hal baru atau inovatif.
- l. Mampu berkompetisi dengan pelayanan di bidang lain.
- m. Mampu menumbuhkan rasa percaya bagi pemakai dan bersifat mandiri<sup>15</sup>

Dalam Undang-undang Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2007 Tentang Perpustakaan Bab V Mengenai Layanan Perpustakaan menyebutkan bahwa:

- a. Layanan perpustakaan dilakukan secara prima dan berorientasi bagi kepentingan pemustaka.

---

<sup>15</sup> Sutarno. *Manajemen Perpustakaan Suatu Pendekatan Praktik*. (Jakarta: CV. Sagung Seto. 2006), 90-91.

- b. Setiap perpustakaan menerapkan tata cara layanan perpustakaan berdasarkan standar nasional perpustakaan.
- c. Setiap perpustakaan mengembangkan layanan perpustakaan sesuai dengan kemajuan teknologi informasi dan komunikasi.
- d. Layanan perpustakaan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dikembangkan melalui pemanfaatan sumber daya perpustakaan untuk memenuhi kebutuhan pemustaka.
- e. Layanan perpustakaan diselenggarakan sesuai dengan standar nasional perpustakaan untuk mengoptimalkan pelayanan kepada pemustaka.
- f. Layanan perpustakaan terpadu diwujudkan melalui kerja sama antar perpustakaan.
- g. Layanan perpustakaan secara terpadu sebagaimana dimaksud pada ayat (6) dilaksanakan melalui jejaring telematika.

Rahayuningsih juga memaparkan karakteristik layanan pengguna yang berkualitas dapat dilihat dari segi<sup>16</sup>:

- 1) Koleksi
  - a. Kuantitas, berkaitan dengan banyaknya jumlah koleksi yang dimiliki oleh perpustakaan.
  - b. Kualitas, berkaitan dengan mutu, kemutakhiran, kelengkapan koleksi.
- 2) Fasilitas
  - a. Kelengkapan, menyangkut lingkup layanan dan ketersediaan sarana pendukung serta layanan pelengkap lainnya.

---

<sup>16</sup> Rahayuningsih, F. *Pengelolaan Perpustakaan*. (Yogyakarta: Graha Ilmu.2007), 86-87.



- b. Kenyamanan memperoleh layanan, berkaitan dengan lokasi, ruangan, petunjuk, ketersediaan informasi, kebersihan, dan lain-lain.

3) Sumber daya manusia

- a. Kesopanan dan keramahan petugas dalam memberi layanan, terutama bagi petugas yang berinteraksi langsung dengan pengguna.
- b. Tanggung jawab dalam melayani pengguna perpustakaan.
- c. Empati, wajar dan adil dalam memecahkan masalah dan menangani keluhan pengguna.
- d. Profesional. Profesionalisme petugas perpustakaan di bagian layanan pengguna tercermin dalam diri petugas yang berjiwa *smart*, yaitu Siap mengutamakan pelayanan, menyenangkan dan menarik, antusias atau bangga pada profesi, ramah dan menghargai pengguna jasa dan tabah ditengah kesulitan.

4) Layanan Perpustakaan

- a. Ketepatan waktu layanan, berkaitan dengan waktu tunggu dan waktu proses.
- b. Akurasi layanan, berkaitan dengan layanan yang meminimalkan kesalahan.
- c. Kemudahan mendapatkan layanan, berkaitan dengan banyaknya petugas yang melayani, fasilitas pendukung seperti computer

### **3. Perpustakaan**

#### **a. Pengertian Perpustakaan**

Perpustakaan berasal dari kata pustaka, yang berarti kitab atau buku. Setelah di tambah awalan per dan akhiran an menjadi perpustakaan yang

artinya kumpulan buku-buku yang kini dikenal sebagai koleksi bahan pustaka. Dalam bahasa Inggris dikenal istilah *library* yang berasal dari bahasa latin, yaitu *liber* atau *libri* yang artinya buku. Dalam bahasa Belanda disebut *bibliothek*, Jerman dikenal dengan *bibliothek*, Prancis disebut *bibliothèque*, Spanyol dan Portugis dikenal dengan *bibliotheca*. Perpustakaan adalah sebuah ruangan, bagian sebuah gedung tempat menyimpan buku-buku untuk di baca.<sup>17</sup>

Perpustakaan juga merupakan salah satu elemen penting yang harus ada baik di sekolah maupun perguruan tinggi. Perpustakaan merupakan suatu tempat terkumpulnya segala bentuk informasi yang telah melalui penghimpunan, pengelolaan dalam berbagai bentuk seperti buku, majalah, surat kabar, komputer, dan lainnya. Menurut RUU perpustakaan bab 1 pasal 1 yang dijelaskan dalam buku manajemen perpustakaan, perpustakaan merupakan sebuah lembaga yang mengumpulkan pengetahuan dalam berbagai bidang baik yang tercetak dan terekam, dan mengelolanya untuk para pengguna yang membutuhkannya untuk kebutuhan intelektualitas.<sup>18</sup>

Perpustakaan sekolah ialah suatu unit kerja dari sebuah lembaga persekolahan yang berupa tempat menyimpan koleksi bahan pustaka penunjang proses pendidikan yang diatur secara sistematis, untuk dipergunakan secara berkesinambungan sebagai sumber informasi untuk memperkembangkan dan memperdalam pengetahuan, baik oleh pendidik maupun yang dididik di sekolah tersebut. Terdapat juga peran dan fungsi

---

<sup>17</sup> Saleh, Abdul Rahman dan Rita Komalasari, *Manajemen Perpustakaan*, (Jakarta: Universitas Terbuka, 2010), 1-4.

<sup>18</sup> Sudirman Anwar, Said Maskur, Muhammad Jaelani, *Manajemen Perpustakaan*, (Riau: PT Indragiri Dot Com, 2019), 7.

perpustakaan yang sangat penting dalam pendidikan. Perpustakaan turut ikut berperan dalam mencerdaskan anak bangsa baik di sekolah maupun di perguruan tinggi, karena perpustakaan merupakan pusat informasi dan teknologi.

### **1) Unsur-Unsur Perpustakaan**

Sebuah perpustakaan sebagai salah satu unit kerja mempunyai unsur-unsur atau persyaratan sebagai berikut<sup>19</sup>:

- a) Adanya organisasi
- b) Dalam surat keputusannya, setidaknya tercantum secara jelas tugas, fungsi, wewenang, tanggung jawab dan struktur organisasinya.
- c) Surat keputusan itu merupakan landasan hukum konsideran, pertimbangan tentang pembentukan perpustakaan.

### **2) Kebutuhan Pokok Perpustakaan**

Adapun beberapa kebutuhan pokok perpustakaan sebagai suatu unit kerja meliputi hal-hal berikut:

- a) Gedung

Gedung dan ruangan yang memadai dan cukup menampung koleksi pembaca, layanan, kegiatan pengolahan bahan pustaka, dan kegiatan administrasi. Perpustakaan yang berdiri sendiri biasanya memiliki sebuah bangunan sendiri, didesain khusus untuk perpustakaan dan dilengkapi dengan berbagai sarana, prasarana,

---

<sup>19</sup> Wiji Suwarno, *Perpustakaan dan Buku: Wacana Penulisan dan Penerbitan*, (Jogjakarta: Ar-Ruzz Media, 2011), 14-15.

perabot dan perlengkapan yang diperlukan, serta persyaratan-persyaratan yang standar bagi perpustakaan.

b) Koleksi Bahan Pustaka

Koleksi bahan pustaka adalah sejumlah bahan pustaka yang telah ada di perpustakaan dan sudah diolah atau diproses sehingga siap dipinjamkan atau digunakan oleh pemakai. Jika standar minimal koleksi sudah ditentukan, selanjutnya adalah bagaimana pengembangannya karena perpustakaan lebih dikenal sebagai pusat informasi, pendidikan, penelitian, dan pengembangan ilmu pengetahuan.

c) Perlengkapan dan Perabot

Perlengkapan dan perabot harus dimiliki oleh perpustakaan sekurang-kurangnya rak, meja baca, kursi untuk pegawai, lemari penyimpanan bahan pustaka, dan lemari katalog sehingga tugas dan fungsinya dapat berjalan. Semua perabot dan perlengkapan perpustakaan harus diorganisasikan dengan baik meliputi perencanaan pengadaan, penyimpanan, pendistribusian, pemakaian dan perawatannya. Semua proses itu merupakan sebuah sistem yang berjalan sistematis dan mekanistik agar terhindar dari *mismanagement*.

d) Anggaran dan Sumber Pembiayaan

Ini merupakan sarana untuk menjamin tersedianya anggaran pendapatan dan belanja setiap tahun. Mata anggaran merupakan sumber pembiayaan dan pengembangan perpustakaan. Semakin

besar mata anggaran semakin membuat perpustakaan leluasa untuk mengelolanya dalam rangka memajukan perpustakaan.

e) Tenaga Kerja

Tenaga kerja adalah pelaksana kegiatan di perpustakaan. Tenaga kerja ini meliputi kepala perpustakaan, pejabat fungsional, pustakawan, tenaga teknis perpustakaan, dan tenaga administrasi. Semua tenaga kerja harus memenuhi persyaratan dan kualifikasi karena perpustakaan merupakan salah satu pekerjaan yang bersifat profesional fungsional. Selain dipenuhinya persyaratan tersebut, perpustakaan juga harus memenuhi peraturan perundang-undangan tentang kepegawaian yang berlaku. Semua tenaga kerja atau karyawan merupakan komponen organisasi yang turut menentukan berkembang atau tidaknya suatu perpustakaan.

**3) Peran Perpustakaan**

Peran perpustakaan adalah mengumpulkan, mengolah, memelihara, merawat, melestarikan, mengemas, menyimpan, memberdayakan, dan menyajikan koleksi bahan pustaka pemakai. Jadi pada prinsipnya tugas perpustakaan adalah menyediakan pelayanan informasi untuk kepentingan masyarakat, baik masyarakat ilmiah seperti pelajar, mahasiswa, guru, dosen, dan peneliti maupun masyarakat luas disekitarnya.<sup>20</sup> Adapun peran perpustakaan yaitu:

---

<sup>20</sup> Saleh, Abdul Rahman dan Rita Komalasari, *Manajemen Perpustakaan*, (Jakarta: Universitas Terbuka, 2010), 1.6

- a) Secara umum perpustakaan merupakan sumber informasi, pendidikan, penelitian, preservasi, dan pelestari khasanah budaya bangsa serta tempat rekreasi yang sehat, murah dan bermanfaat.
- b) Perpustakaan dapat berperan sebagai penyampai antara pemustaka dengan ilmu-ilmu pengetahuan yang ada dalam perpustakaan.
- c) Perpustakaan mempunyai peranan sebagai jembatan dalam membangun komunikasi antar sesama pemakai maupun penyelenggara perpustakaan dengan masyarakat yang dilayani.
- d) Perpustakaan dapat berperan aktif sebagai fasilitator, mediator, dan motivator bagi mereka yang ingin mencari, memanfaatkan, dan mengembangkan ilmu pengetahuan dan pengalamannya.
- e) Perpustakaan merupakan agen perubahan, agen pembangunan, dan agen kebudayaan umat manusia.
- f) Perpustakaan berperan sebagai lembaga pendidikan non formal bagi anggota masyarakat dan pengunjung perpustakaan.
- g) Perpustakaan berperan dalam menghimpun dan melestarikan koleksi bahan pustaka agar tetap dalam keadaan baik semua hasil karya umat manusia yang tak ternilai harganya.
- h) Perpustakaan dapat berperan sebagai barometer atas kemajuan masyarakat dilihat dari intensitas kunjungan dan pemakaian perpustakaan.
- i) Perpustakaan dapat pula berperan sebagai lembaga untuk mengembangkan minat baca, kegemaran membaca, kebiasaan

membaca, dan budaya baca, melalui penyediaan berbagai bahan yang sesuai dengan keinginan dan kebutuhan masyarakat.

#### **4) Fungsi Perpustakaan**

Fungsi perpustakaan dari masa ke masa mungkin saja mengalami perubahan dan perkembangan, namun pada dasarnya fungsi perpustakaan dapat di jabarkan sebagai berikut:

##### **a) Fungsi Edukatif**

Perpustakaan berfungsi sebagai untuk tepat belajar secara mandiri, disitu pengguna dapat mencari bahan-bahan yang dibutuhkan untuk menambahkan ilmu dan wawasan. Siapa pun dapat belajar diperpustakaan dengan mengikuti tata cara dan prosedur yang berlaku di perpustakaan tersebut. Dengan fungsi edukatif ini, perpustakaan membantu pemerintah, dalam program gemar membaca dan mencerdaskan kehidupan bangsa dengan belajar sepanjang hayat

##### **b) Fungsi Informatif**

Perpustakaan mempunyai fungsi informatif, artinya informasi yang dibutuhkan oleh pengguna dapat dicari di perpustakaan. Jenis informasi yang akan di dapat tergantung jenis perpustakaannya, apakah itu perpustakaan perguruan tinggi, perpustakaan khusus dan perpustakaan sekolah (informasinya biasanya bersifat ilmiah dan semi-ilmiah ada juga yang non ilmiah atau populer) ataupun perpustakaan nasional dan perpustakaan umum (informasinya lebih beragam, dari yang populer hingga yang bersifat ilmiah).

c) Fungsi Penelitian

Perpustakaan mempunyai fungsi penelitian artinya, sumber-subsr informasi yang ada didalam perpustakaan tersebut dapat digunakan sebagai bahan rujukan untuk melakukan penelitian. Berbagai informasi dapat dijadikan dasar untuk proposal penelitian, penunjang penelitian (tinjauan pustaka) yang hasilnya dapat di ambil menjadi bahan pertimbangan untuk menarik kesimpulan dan saran dari suatu penelitian. Umumnya fungsi ini terdapat pada perpustakaan perguruan tinggi baik negeri maupun swasta dan perpustakaan khusus.

d) Fungsi Kultural

Perpustakaan mempunyai fungsi *cultural* artinya perpustakaan memiliki dan menyediakan bahan pustaka baik tercetak maupun elektronik yang menyajikan kebudayaan daerah, kebudayaan suatu bangsa ataupun kebudayaan antar bangsa. Di perpustakaan juga tersimpan koleksi hasil karya budaya manusia dari masa ke masa, yang dapat dijadikan tujuan untuk mempelajari sejarah peradapan islam.

Dengan adanya fungsi perpustakaan yang beragam tersebut, diharapkan para pengguna akan tertarik sehingga sebanyak dan sesering mungkin datang ke perpustakaan. Perpustakaan harus mampu menjembatani kepentingan berbagai pihak. Para pustakawan dan pengelola perpustakaan *seyogianya* menyediakan



fasilitas dan koleksi bahan pustaka yang memadai dan relevan bagi penggunaannya.

## 5) Jenis Perpustakaan

Setiap perpustakaan yang didirikan mempunyai tujuan, organisasi, jenis pemakai dan kegiatan yang berbeda-beda. Karena perbedaan-perbedaan ini maka perpustakaan menjadi berbeda-beda jenisnya. Beberapa pakar mengelompokkan jenis perpustakaan sebagai berikut:

### a) Perpustakaan Nasional

Perpustakaan nasional adalah perpustakaan yang diselenggarakan oleh Negara, yang memiliki fungsi menyiapkan semua bahan pustaka, tercetak dan terekam yang diterbitkan suatu Negara. Di Indonesia perpustakaan Nasional terletak di Jakarta, di Australia ada *Australia National Library*, dll. Dengan adanya UU Deposit perpustakaan nasional mengemban fungsi deposit, atau fungsi nasional mengemban fungsi penyimpanan semua karya cetak dan karya rekam yang di terbitkan Indonesia.<sup>21</sup>

### b) Perpustakaan Umum

Perpustakaan umum adalah perpustakaan yang diselenggarakan dengan dana APBN dan memiliki tujuan-tujuan berikut:

(1) Pendidikan, yaitu untuk mengembangkan diri, bagi semua kelompok masyarakat dari semua tingkat usia. Tujuan ini

---

<sup>21</sup> Mashuri, Ilham. *Mengelola Perpustakaan Sekolah Problem dan Solusinya*. (Yogyakarta: Naila Pustaka, 2012), 26.

dikenal dengan tujuan pendidikan seumur hidup (*long life education*)

- (2) Informasi, sebagai sumber informasi yang akurat dan mutakhir (*current*)
- (3) Kebudayaan, mendorong partisipasi dan apresiasi dalam berbagai kegiatan kebudayaan.
- (4) Rekreasi, menyiapkan layanan bagi masyarakat dalam mengisi waktu luang dengan kegiatan-kegiatan positif (membaca noel, resep masak, dll)

c) Perpustakaan Khusus

Perpustakaan khusus adalah perpustakaan milik sebuah departemen, lembaga negara, lembaga peneliti, organisasi massa, kantor pengacara, dan perusahaan. Tujuan utama perpustakaan khusus adalah menunjang program lembaga induknya. Masyarakat pemakai dan koleksinya bersifat khusus dan terbatas.

d) Perpustakaan Sekolah

Perpustakaan sekolah adalah perpustakaan yang tergabung pada suatu sekolah mulai TK sampai SMA, dikelola sepenuhnya oleh sekolah yang bersangkutan. Tujuan perpustakaan sekolah adalah:

- (1) Pendidikan, yaitu menunjang kurikulum sekolah.
- (2) Informasi yaitu membekali siswa dengan ketrampilan mencari, mengolah dan mengevaluasi skripsi.
- (3) Pengembangan pribadi dan watak

(4) Penelitian sederhana dan rekreasi.

e) Perpustakaan Perguruan Tinggi

Perpustakaan perguruan tinggi adalah perpustakaan yang berada pada perguruan tinggi, badan bawahannya (fakultas, jurusan), maupun lembaga yang memfasilitasi dengan PT, misalnya perpustakaan Pusat Study Wanita (PSW), Perpustakaan Lembaga Penelitian (Lemlit). Unit perpustakaan bekerja sama dengan unit kerja lainnya, bertugas untuk membantu perguruan tinggi bersangkutan untuk melaksanakan Tri Darma Perguruan Tinggi, yaitu kegiatan pendidikan, penelitian dan pengabdian kepada masyarakat.

Penyelenggaraan perpustakaan pada lingkungan perguruan tinggi bertujuan untuk mendukung memperlancar dan mempertinggi kualitas pelaksanaan program kegiatan perguruan tinggi melalui pelayanan informasi yang meliputi lima aspek, yaitu pengumpulan informasi, pelestarian informasi, pengolahan informasi pemanfaatan informasi dan penyebaran informasi.