

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Konteks penelitian

Perpustakaan merupakan suatu fasilitas yang disediakan oleh lembaga pendidikan seperti sekolah, universitas atau bahkan umum sebagai penunjang atau dukungan dalam proses pembelajaran bagi para pelajar. Perpustakaan banyak disebut sebagai jantung pendidikan karena didalamnya terdapat kumpulan-kumpulan buku, majalah dan lainnya yang disusun rapi berdasarkan sistem atau kategori tertentu yang digunakan sebagai media mencari ilmu dan wawasan. Kebutuhan setiap orang terhadap suatu informasi serta edukasi pembelajaran adalah suatu kewajiban bagi penyedia jasa untuk memenuhi hal tersebut. Di Indonesia pemerintah sudah menyediakan banyak sekali media informasi dan edukasi pembelajaran seperti perpustakaan baik di tingkat sekolah dasar sampai jenjang perguruan tinggi atau perkuliahan. Perpustakaan menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia adalah suatu gedung atau tempat yang yang disediakan pemerintah untuk memelihara koleksi buku, mencari referensi atau dapat dikatakan bahwa perpustakaan adalah suatu tempat penyimpanan buku, majalah dan lain sebagainya.<sup>1</sup> Sulistyio Basuki dan Wiji Suwarno berpendapat bahwa perpustakaan adalah suatu ruangan atau bagian dari sebuah gedung ataupun gedung itu sendiri yang digunakan sebagai penyimpanan buku dan lain sebagainya yang bisa dipinjam menurut aturan tata susunan tertentu untuk dibaca, bukan diperjual belikan.

---

<sup>1</sup> Departemen Pendidikan Pusat Bahasa Nasional, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama. 2008)

Tujuan perpustakaan sendiri sebagai sarana pencapaian atau peningkatan mutu layanan pada pelajar, mahasiswa ataupun semua orang guna memenuhi sumber belajarnya. Perpustakaan harus memberikan pelayanan yang sesuai pada saat ini yang tentunya perpustakaan harus menata ulang strategi peningkatan mutu dalam hal pelayanannya agar mengetahui kepuasan penggunanya. Oleh karena itu perpustakaan harus memiliki banyak strategi untuk memperbaiki atau meningkatkan mutu pelayanannya.

Elva Rahma menyebutkan bahwa kegiatan pelayanan perpustakaan sekolah sangat banyak namun terdapat pelayanan yang sangat penting keberadaannya di perpustakaan sekolah yaitu pelayanan sirkulasi dan pelayanan referensi<sup>2</sup>. Adapun dimensi kualitas pelayanan menurut Parasuramen yang dikutip oleh Suryani dalam bukunya *Customer Relationship Management Dalam Riset Pemasaran* bahwa harapan pelanggan terhadap pelayanan dapat dilihat dari kualitas pelayanan yang terdiri dari *tangible, reability, responsivness, communication, credibility, security, competence, courtesy, understanding the curtumer* dan *access*. Jika pelayanan yang diterima pelanggan lebih dari yang mereka harapkan maka pelayanan dapat dikatakan berkualitas. Dengan demikian baik atau tidaknya kualitas jasa tergantung pada penyedia jasa dalam memenuhi harapan pelanggan secara konsisten.<sup>3</sup> Adapun strategi sendiri menurut Abuddin Nata dalam bukunya *Manajemen Pendidikan* adalah seni dan ilmu untuk memformulasi, mengimplementasi dan mengevaluasi lintas fungsi yang memungkinkan organisasi atau perusahaan dapat mencapai tujuannya.<sup>4</sup>

---

<sup>2</sup> Rahma, Elva, *Akses Dan Layanan Perpustakaan*, (Jakarta: PRENADAMEDIA GROUP, 2018). 7

<sup>3</sup> Suryani, *Customer Relationship Management Dalam Riset Pemasaran*, (Tangerang Selatan: Pascal Book, 2022), 26.

<sup>4</sup> Abuddin, Nata. *Manajemen Pendidikan*. (Jakarta: PRENADAMEDIA GROUP, 2018).385

SMA Negeri 1 Ngadiluwih adalah sekolah yang memiliki Akreditasi A dan letaknya berada di Kecamatan Ngadiluwih Kabupaten Kediri. SMA Negeri 1 Ngadiluwih mempunyai sebuah perpustakaan yang termasuk golongan maju karena fasilitas yang lengkap dan memadai. Perpustakaan juga menyediakan kebutuhan siswa dengan semaksimal mungkin agar siswa merasa bahwa pendidikannya bagus dan lengkap baik dalam pelayanannya, ataupun kelengkapan buku didalamnya. Perpustakaan ini juga menyediakan pelayanan komputer jaringan dan print dimana siswa bisa menggunakan akses tersebut bila memerlukan, akan tetapi penggunaan printer hanya diperbolehkan bagi anggota perpustakaan karena ditakutkan siswa belum bisa menggunakannya. Perpustakaan SMA Negeri 1 Ngadiluwih juga menyediakan komputer jaringan dimana pengunjung bisa menggunakan jika memerlukan akses internet. SMA Negeri 1 Ngadiluwih juga menyediakan majalah fiksi atau novel baik karya siswa ataupun karya orang lain dan berbagai karya seperti karangan cerita atau gambar komik yang disajikan di perpustakaan sekolah. Dari pelayanan yang diberikan tersebut sudah dipastikan SMA Negeri 1 Ngadiluwih menerapkan strategi pelayanan yang bagus sehingga para siswa yang berkunjung ke perpustakaan sangat meningkat dari tahun ke tahun.

Peningkatan pelayanan perpustakaan tertera dalam UU RI Nomor 43 Tahun 2007 pasal 14 ayat 1 tentang pelayanan perpustakaan yang berbunyi “layanan perpustakaan dilakukan secara prima dan berorientasi bagi kepentingan pemustaka, serta pasal 14 ayat 4 tentang “layanan perpustakaan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dikembangkan melalui pemanfaatan sumber daya perpustakaan untuk memenuhi kebutuhan pemustaka”.<sup>5</sup> Peningkatan pelayanan perpustakaan sangat perlu agar

---

<sup>5</sup> UU RI Nomor 43 tahun 2007 pasal 14 ayat (1) dan (4)

dapat memuaskan pengunjungnya. Peningkatan pelayanan perpustakaan harus dilaksanakan semaksimal mungkin agar pengunjungnya merasa puas dan menerima pelayanan baik yang diberikan. Kualitas pelayanan perpustakaan menurut Fatmawati adalah kepuasan yang didapat oleh setiap pemustaka yang telah melakukan perbandingan pelayanan yang telah diterima dengan pelayanan yang diinginkan.

Perpustakaan juga memiliki beberapa jenis pelayanan diantaranya pelayanan orientasi perpustakaan, pelayanan sirkulasi, pelayanan referensi, pelayanan deposit, pelayanan buku tandon, pelayanan audio visual, pelayanan khusus, pelayanan informasi, pelayanan penelusuran informasi, pelayanan fotokopi, pelayanan pembuatan sumber informasi, pelayanan penerjemah, pelayanan penyewaan fasilitas, serta pelayanan perpustakaan keliling. Dari berbagai pelayanan daya pendukung pencarian informasi diatas maka semua kebutuhan pemustaka akan berjalan dengan baik dan lancar sesuai dengan apa yang diinginkan.<sup>6</sup>

## **B. Fokus penelitian**

Dari apa yang dipaparkan peneliti dalam konteks penelitian diatas focus penelitian ini adalah:

1. Bagaimana perencanaan strategi peningkatan mutu pelayanan perpustakaan di SMA Negeri 1 Ngadiluwih?
2. Bagaimana implementasi strategi peningkatan mutu pelayanan perpustakaan di SMA Negeri 1 Ngadiluwih?
3. Bagaimana evaluasi peningkatan mutu pelayanan perpustakaan di SMA Negeri 1 Ngadiluwih?

---

<sup>6</sup> Hartono, *Manajemen Perpustakaan Profesional*, (Jakarta: Agung Seto 2016), 05.

### **C. Tujuan penelitian**

Berdasarkan fokus penelitian diatas ada beberapa tujuan dari penelitian ini, yaitu:

1. Untuk mengetahui perencanaan strategi peningkatan mutu pelayanan perpustakaan SMA Negeri 1 Ngadiluwih
2. Untuk mengetahui implementasi strategi peningkatan mutu pelayanan perpustakaan SMA Negeri 1 Ngadiluwih
3. Untuk mengetahui evaluasi strategi peningkatan mutu pelayanan perpustakaan SMA Negeri 1 Ngadiluwih

### **D. Manfaat penelitian**

1. Manfaat Teoritis

Secara teoritis penelitian ini diharapkan akan memperkaya khazanah karya ilmiah bidang manajemen pendidikan Islam dan tentunya dapat menjadi bahan referensi yang akan mendukung perkembangan dan kemajuan keilmuan di Indonesia. Selain itu penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat sebagai bahan inspirasi bagi pengelola lembaga pendidikan islam atau sekolah yang akan memajukan program pendidikannya

2. Manfaat Praktis

- a. Bagi Sekolah

Pihak sekolah dapat memanfaatkan hasil penelitian ini sebagai bahan acuan dalam pengevaluasian atau perbaikan program pendidikan Karena hasil penelitian akan memotret hal yang terjadi di dalam strategi peningkatan mutu pelayanan perpustakaan di SMA Negeri 1 Ngadiluwih baik nilai positif maupun nilai negatifnya.

b. Bagi kepala Perpustakaan

Dapat memberikan masukan dan bahan pertimbangan bagi kepala perpustakaan untuk mencapai standart mutu yang lebih tinggi

c. Bagi staff perpustakaan

Dapat memberikan motivasi bagi staff perpustakaan untuk meningkatkan pelayanannya sehingga jika diadakan penelitian selanjutnya menunjukkan kualitas yang lebih baik

d. Bagi Peneliti

Penelitian ini sangat bermanfaat untuk menambah dan mengembangkan wawasan penulis tentang strategi peningkatan mutu pelayanan perpustakaan di lembaga pendidikan.

## E. Penelitian Terdahulu

Berikut adalah beberapa penelitian terdahulu:

**Tabel 1.1 Penelitian Terdahulu**

No	Pengarang	Judul Penelitian	Hasil Penelitian
1	Upit Utari Skripsi (2021)	Pengelolaan perpustakaan di Dinas Perpustakaan Dan Arsip Daerah Kabupaten Sarolangun.	Hasil dari penelitian ini adalah Pengorganisasian Pada Dinas Perpustakaan Dan Arsip Daerah Kabupaten Sarolangun yaitu pekerjaan dibagi tugas pokok dan fungsi masing-masing yang telah diberi agar pekerjaan tersebut mencapai tujuan yang benar dan baik. Dari segi pengawasan pada dinas perpustakaan dan arsip daerah kabupaten Sarolangun yaitu dengan mengawasi setiap laporan pekerjaan lalu diberi

			evaluasi terhadap apa yang laporan dan kegiatan di perpustakaan <sup>7</sup>
2	Nurul Fadilla, Gina Agustina, dan Arsyad Nurul Hikmat. Jurnal (2020)	Layanan Perpustakaan Perguruan Tinggi di Masa Pandemi Covid 19.	Hasil dari penelitian ini adalah: 1. UIN Sunan Kalijaga, menggunakan media sosial sebagai layanan yang diberikan perpustakaan untuk penyebaran informasi tentang layanan sirkulasi baik itu peminjaman, pengembalian, denda, dan lain-lain. 2. UIN Syarif Hidayatullah Jakarta membuka kembali pada masa pandemi di new normal dengan persyaratan harus mematuhi protokol kesehatan. 3. UIN Sunan Ampel Surabaya menggunakan perpustakaan digital, layanan perpustakaan offline hanya diperuntukkan bagi yang mendesak saja, menyediakan layanan online via whatsapp, adanya layanan <i>e-resources</i> sehingga memudahkan pemustaka dalam memenuhi kebutuhannya. <sup>8</sup>
3	Sastria Izprilla dan Hadira Latiar. Jurnal (2021)	Strategi Layanan Perpustakaan Perguruan Tinggi Pada Masa <i>New Normal</i> (Studi Kasus Upt Perpustakaan Universitas Riau).	Hasil dari penelitian ini adalah: 1. UPT perpustakaan Riau melakukan pengembangan <i>digital library</i> dan terdapat aplikasinya yang dapat diakses oleh pemustaka. 2. Menggunakan aplikasi <i>whatsapp</i> sebagai media komunikasi mengenai informasi-informasi seperti layanan peminjaman, dan lain-lain. 3.

<sup>7</sup> Upit Utari, "Pengelolaan Perpustakaan Di Dinas Perpustakaan Dan Arsip Daerah Kabupaten Sarolangun", (Jambi, UIN Sulthan Thaha Saifuddin Jambi, 2021).

<sup>8</sup> Nurul Fadillah, Gina Agustina, dan Arsyad Nurul Hikmat, *Layanan Perpustakaan Tinggi Di Masa Covid 19 (Studi Kasus Pada Perpustakaan UIN Suka Yogyakarta, UIN Syarif Hidayatullah Jakarta, UIN Sunan Ampel Surabaya, Jurnal Publis, (2020).*

			Memberikan pelayanan melalui <i>website</i> yang berisi 14 aplikasi didalamnya untuk membantu pemustaka memenuhi kebutuhannya terhadap perpustakaan. <sup>9</sup>
4	Tri Wahyu ningsih Skripsi (2019)	Pengelolaan Perpustakaan Sekolah Dasar Di Kecamatan Sragen Studi Situs SD Negeri Sragen 4 Dan SD Birrul Walidain	Hasil dari Penelitian ini adalah: (1) Karakteristik Pelayanan Perpustakaan baik di SD Negeri Sragen 4 maupun SD Birrul (2) Karakteristik Pengadaan Koleksi Bahan Pustaka SD Negeri Sragen 4 dan SD Birrul Walidain, (3) Karakteristik Peran Perpustakaan dalam meningkatkan motivasi belajar siswa SD Negeri Sragen 4 maupun SD Birrul Walidain
5	Okdian Suprizal Skripsi (2021)	Inovasi Manajemen Perpustakaan Sekolah Menengah Pertama (Studi Deskriptif Kualitatif Di Smp 1 Kaur Selatan	Hasil dari penelitian ini adalah: Pertama, inovasi dalam perencanaan pengadaan koleksi berupa kegiatan perencanaan dengan melibatkan kepala sekolah dan dewan guru. Kedua, inovasi dalam pengadaan koleksi perpustakaan berupa kegiatan mengidentifikasi koleksi yang akan ditambahkan ke koleksi perpustakaan dengan melibatkan guru mata pelajaran serta meminta pertimbangan kepala sekolah, menggunakan teknik yang telah direncanakan untuk mengadakan koleksi yang telah diidentifikasi, dan koleksi yang diadakan tepat guna bagi guru dan siswa

<sup>9</sup> Sastria Izprilla dan Harida Latiar, *Strategi Layanan Perpuistakaan Tinngi Pada Masa New Normal*, Jurnal Pustaka Budaya, (Juli 2021).



			dalam pembelajaran. Ketiga, inovasi dalam pengklasifikasian koleksi perpustakaan berupa kegiatan pemilihan buku sesuai dengan bidang ilmu, pencatatan biografi koleksi pada buku induk yang berupa program <i>access</i> , dan penyusunan koleksi pada rak koleksi sesuai dengan bidang ilmu masing-masing. Keempat, inovasi dalam melakukan pelayanan pada pengunjung baru ada pada aspek tertentu. Kelima, inovasi dalam pengawasan dan evaluasi program juga belum terjadi pada semua aspek pengawasan dan evaluasi
--	--	--	--

**Tabel 1.2**

**Perbandingan penelitian terdahulu dengan penelitian sekarang**

<b>No</b>	<b>Judul Penelitian</b>	<b>Persamaan</b>	<b>Perbedaan</b>
1	Pengelolaan perpustakaan di Dinas Perpustakaan Dan Arsip Daerah Kabupaten Sarolangun.	- Terdapat persamaan dalam konteks penelitian yaitu membahas tentang pelayanan perpustakaan	- Fokus penelitian pada pengelolaan perpustakaan sedangkan penelitian ini terfokuskan pada strategi peningkatan mutu pelayanan perpustakaan - Lokasi penelitian berada pada dinas perpustakaan dan arsip daerah sedangkan penelitian ini pada lembaga Pendidikan
2	Layanan Perpustakaan	- Terdapat persamaan dalam konteks	- Penelitian dilakukan dengan studi kasus dan studi

	Perguruan Tinggi di Masa Pandemi Covid 19.	penelitian dan fokus penelitian dalam hal pelayanan perpustakaan dan penelitian dilakukan pada lembaga pendidikan.	pustakawan pada 3 tempat berbeda sedangkan penelitian ini terfokuskan pada satu tempat - Pelayanan berbentuk <i>webside-webside</i> penting karena penelitian dilakukan saat pandemi sedangkan penelitian ini berbentuk jasa
3	Strategi Layanan Perpustakaan Perguruan Tinggi Pada Masa New Normal (Studi Kasus Upt Perpustakaan Universitas Riau).	- Terdapat beberapa persamaan dalam penelitian ini yaitu fokus penelitian yang membahas strategi dan layanan perpustakaan pada lembaga pendidikan	- Pelayanan berbentuk online seperti peminjaman buku lewat <i>whatsapp</i> dan menyediakan <i>webside</i> untuk membantu pustaka memenuhi kebutuhan karena pengelolaan perpustakaan masih belum stabil dikarenakan pada masa <i>new normal</i>
4	Pengelolaan Perpustakaan Sekolah Dasar Di Kecamatan Sragen Studi Situs SD Negeri Sragen 4 Dan SD Birrul Walidain	- Terdapat beberapa persamaan dalam penelitian ini yaitu membahas pengelolaan dan layanan perpustakaan pada lembaga pendidikan	- Perbedaan penelitian ini dengan penelitian saya terdapat pada fokus penelitian ini yaitu membahas karakteristik perpustakaan sekolah dasar
5	Inovasi Manajemen Perpustakaan Sekolah	- Terdapat beberapa persamaan dalam penelitian ini yaitu membahas strategi	- Terdapat beberapa perbedaan pada penelitian ini yaitu membahas tentang inovasi manajemen perpustakaan

	Menengah Pertama (Studi Deskriptif Kualitatif Di Smp 1 Kaur Selatan	dan layanan perpustakaan pada lembaga pendidikan	
--	--	--	--

## F. Definisi Istilah

Definisi konsep adalah penjelasan yang lebih mendalam tentang istilah yang ada pada judul penelitian ini yang bertujuan pembaca dapat memahami dan tidak perlu mengartikan istilah tersebut dalam makna lain yang dapat menimbulkan kesalahpahaman dari pokok penelitian. Adapun beberapa istilah yang memerlukan penegasan dalam penelitian ini diantaranya adalah sebagai berikut:

### 1. Strategi

Strategi adalah pendekatan atau perencanaan yang berkaitan dengan pelaksanaan sebuah gagasan dalam jangka panjang yang disusun dengan sedemikian rupa oleh sebuah individu ataupun kelompok untuk menghantarkan kepada suatu pencapaian dan misi yang telah ditetapkan. Strategi juga dapat dikatakan suatu cara dalam bertindak dengan memanfaatkan segala sumber daya yang ada untuk mencapai tujuan atau sasaran dalam memperhatikan faktor lingkungan internal maupun eksternal.

### 2. Mutu

Mutu atau seringkali disebut dengan kualitas adalah tingkat baik buruknya sesuatu yang tujuannya untuk memenuhi kebutuhan pelanggan. Mutu adalah kemampuan sistem, baik berasal dari segi pengelolaan juga dari segi proses itu sendiri, diarahkan secara efektif untuk meningkatkan nilai tambah berasal dari

faktor input. Philip B. Crosby berpendapat bahwa mutu adalah *conformance to requirement*, yaitu kesesuaian dengan apa yang diisyaratkan. Sebuah produk dapat memiliki mutu atau kualitas apabila sesuai dengan standarisasi mutu tersebut mencakup bahan baku sebuah produk dan mutu setelah menjadi barang.

### 3. Peningkatan Mutu Pelayanan

Peningkatan mutu pelayanan adalah<sup>10</sup> suatu upaya yang telah dilakukan oleh suatu organisasi atau suatu lembaga dalam rangka untuk meningkatkan nilai pelayanan yang telah diberikan kepada pelanggan atau pengunjung agar memperoleh kemajuan dari yang sebelumnya sehingga pelayanan yang telah diberikan akan menjadi lebih baik lagi.

### 4. Pelayanan Perpustakaan

Pelayanan perpustakaan adalah suatu kegiatan yang dilaksanakan oleh pihak perpustakaan dalam rangka membantu atau menaungi, memberikan kepuasan dan menyediakan apa saja yang dibutuhkan baik kebutuhan informasi atau segala sesuatu yang berkaitan dengan perpustakaan kepada pengunjungnya secara optimal baik itu mengenai referensi buku atau informasi penting yang dibutuhkan atau kebutuhan yang lain tentang perpustakaan.

### 5. Perpustakaan

Perpustakaan adalah Suatu tempat yang didalamnya menyediakan banyak kegiatan seperti pengelolaan, pelayanan, penyelenggaraan segala macam informasi baik yang tercetak ataupun terekam dengan berbagai media seperti

---

<sup>10</sup> Philip B. Crosby, *Quality is free*, (New York: New American Library, 1979),58.

buku, koran, majalah, kaset, surat kabar, film, video, *tape recorder*, komputer dan lain sebagainya.<sup>11</sup>

---

<sup>11</sup> Said Maskur, Sudirman Anwar, Muhammad Jaelani. *Manajemen Perpustakaan*. (Riau: Jahen Publisher 2019), 7.