

**STRATEGI PENINGKATAN MUTU PELAYANAN PERPUSTAKAAN SMA
NEGERI 1 NGADILUWIH**

SKRIPSI



OLEH

**DIYAH AYU ROBIATUL ADABIYAH
NIM. 932409519**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN PENDIDIKAN ISLAM
FAKULTAS TARBIYAH
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) KEDIRI
JUNI 2023**

STRATEGI PENINGKATAN MUTU PELAYANAN PERPUSTAKAAN

SMA NEGERI 1 NGADILUWIH

SKRIPSI

Diajukan Kepada

Institut Agama Islam Negeri Kediri

Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan

Dalam Menyelesaikan Program Sarjana

OLEH

DIYAH AYU ROBIATUL ADABIYAH

NIM.932409519

PROGRAM STUDI MANAJEMEN PENDIDIKAN ISLAM

FAKULTAS TARBIYAH

INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) KEDIRI

JUNI 2023

HALAMAN PERSETUJUAN

**STRATEGI PENINGKATAN MUTU PELAYANAN PERPUSTAKAAN
SMA NEGERI 1 NGADILUWIH**

DIYAH AYU ROBIATUL ADABIYAH

NIM. 932409519

Skripsi oleh Diyah Ayu Robiatul Adabiyah ini telah diperiksa dan disetujui untuk diuji

Disetujui Oleh:

Dosen Pembimbing 1



Moh. Zainal Fanani, M.Pd.I.

NIP. 197406202011011001

Dosen Pembimbing 2



Puspoko Ponco Ratno, M.T.

NIP. 198501112019031003

NOTA DINAS

Kediri, 08 Juni 2023

Nomor :
Lampiran : -
Hal : Penyerahan Skripsi

Kepada
Yth. Dekan Fakultas Tarbiyah
Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kediri
Di Jln. Sunan Ampel 07 Ngronggo Kediri

Assalamu'alaikum Wr. Wb


Memenuhi permintaan Dekan untuk membimbing penyusunan skripsi mahasiswa tersebut di bawah ini:

Nama : DIYAH AYU ROBIATUL ADABIYAH
NIM : 932409519
Judul : STRATEGI PENINGKATAN MUTU PELAYANAN
PERPUSTAKAAN SMA NEGERI 1 NGADILUWIH

Setelah diperbaiki materi dan susunannya, kami berpendapat bahwa skripsi tersebut telah memenuhi syarat sebagai kelengkapan ujian tingkat akhir Sarjana Satu (S1). Bersama ini terlampir satu berkas naskah skripsinya, dengan harapan dalam waktu yang telah ditentukan dapat diujikan dalam Sidang Munaqosah.

Demikian harap maklum dan atas ketersediaannya, kami ucapkan terima kasih.
Wassalamu'alaikum Wr. Wb

Dosen Pembimbing 1



Moh. Zainal Fanani, M.Pd.I.

NIP. 197406202011011001

Dosen Pembimbing 2



Puspoko Ponco Ratno, M.T.

NIP. 198501112019031003

HALAMAN PENGESAHAN

**STRATEGI PENINGKATAN MUTU PELAYANAN PERPUSTAKAAN SMA
NEGERI 1 NGADILUWIH**

Diyah Ayu Robiatul Adabiyah

NIM. 932409519

Telah diujikan di depan Sidang Munaqosah Institut Agama Islam
Negari (IAIN) Kediri pada tanggal 21 Juni 2023

Tim Penguji,

1. Penguji Utama

Dr. Erwin Indrioko, M.Pd.I.
NIP. 198401222015031005

(.....)

2. Penguji I

Moh. Zainal Fanani, M.Pd.I.
NIP. 197406202011011001

(.....)

3. Penguji II

Puspoko Ponco Ratno, M.T.
NIP. 198501112019031003

(.....)

Kediri, 21 Juni 2023

Dekan Fakultas Tarbiyah



MOTTO

فَنَعَالَى اللَّهُ الْمَلِكُ الْحَقُّ وَلَا تَعْجَلْ بِالْقُرْآنِ مِنْ قَبْلِ أَنْ يُفْضَىٰ إِلَيْكَ وَحْيُهُ وَقُلْ رَبِّ زِدْنِي عِلْمًا

Artinya:

“Maka Maha Tinggi Allah raja yang sebenar-benarnya, dan janganlah kamu tergesa-gesa membaca Al Qur’an sebelum disempurnakan mewahyukannya kepadamu, dan katakanlah: Ya Tuhanku, tambahkanlah kepadaku ilmu pengetahuan.”¹

¹ Al Qur’an Q.S Thaha/20:114

LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Diyah Ayu Robiatul Adabiyah

NIM : 932409519

Program Studi : Manajemen Pendidikan Islam

Fakultas : Tarbiyah

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi yang saya tulis ini benar-benar tulisan saya, dan bukan merupakan plagiasi baik sebagian atau sepenuhnya.

Apabila di kemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan bahwa skripsi ini hasil dari plagiasi, baik sebagian atau sepenuhnya, maka saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Kediri, 06 Juni 2023

nyataan

Diyah Ayu Robiatul Adabiyah

HALAMAN PERSEMBAHAN

Dengan mengucapkan Alhamdulillah Robbil Aalamiin saya panjatkan puja dan puji syukur atas terselesaikannya penulisan skripsi saya. Skripsi ini saya persembahkan untuk:

1. Kedua orang tua saya tercinta yaitu Bapak Choirul Anis dan Ibu Muriyati yang saya sayangi yang selalu memberikan do'a, motivasi dan nasihat. Karena dengan adanya dorongan dari kedua orang tua saya skripsi ini dapat terselesaikan tepat waktu.
2. Untuk kakek saya Alm H. Mad Shaleh dan nenek saya Alm Sarpi'ah yang telah menjaga saya saat kecil dan mempunyai impian bahwa cucu perempuannya harus sekolah tinggi dan alhamdulillah berkat doa beliau juga saya bisa menyelesaikan skripsi ini tepat waktu.
3. Untuk Andi Setya Pramana Putra terima kasih telah menemani saya dalam proses pengerjaan skripsi ini meskipun banyak berantem karena saya stres dan mood berantakan tapi tetep sabar, meskipun kadang suka mangkelin tapi selalu ada saat aku butuhin. Thanks
4. Untuk sahabat saya yang selalu memberikan motivasi dan bantuan ketika penulis mengalami kesulitan khususnya di saat saya menempuh proses penelitian di IAIN Kediri tercinta. Syukron Katsiir

ABSTRAK

Diyah Ayu Robiatul Adabiyah, Dosen Pembimbing Moh. Zainal Fanani, M.Pd.I dan Puspoko Ponco Ratno, M.T. Strategi peningkatan mutu pelayanan perpustakaan SMA Negeri 1 Ngadiluwih. Program studi Manajemen Pendidikan Islam, Fakultas Tarbiyah, Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kediri, 2023.

Kata Kunci : Strategi, Mutu Pelayanan, Perpustakaan

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui: 1) Bagaimana perencanaan strategi peningkatan mutu pelayanan perpustakaan SMA Negeri 1 Ngadiluwih. 2) Untuk mengetahui bagaimana implementasi strategi peningkatan mutu pelayanan perpustakaan SMA Negeri 1 Ngadiluwih. 3) Untuk mengetahui bagaimana evaluasi strategi peningkatan mutu pelayanan perpustakaan SMA Negeri 1 Ngadiluwih.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan menggunakan jenis penelitian deskriptif. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Sedangkan teknik analisis data yang digunakan yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Dan data yang sesuai kemudian dilakukan triangulasi data.

Hasil penelitian pada strategi peningkatan mutu pelayanan perpustakaan meliputi: (1) Kegiatan perencanaan dari strategi peningkatan mutu pelayanan perpustakaan yang dilakukan dengan tujuan untuk memenuhi kebutuhan pengguna perpustakaan sekolah yang di dalamnya ada beberapa mutu pelayanan yaitu pelayanan sirkulasi dan pelayanan referensi. (2) Kegiatan implementasi strategi peningkatan mutu pelayanan perpustakaan yang dilakukan untuk mengetahui program apa saja yang telah terlaksanakan pada pelayanan perpustakaan sekolah. dan dapat diketahui program dari pelayanan sirkulasi dan referensi sudah berjalan dengan menggunakan strategi kehandalan, daya tanggap. Jaminan, bukti fisik dan empati (3) Kegiatan Evaluasi strategi peningkatan mutu pelayanan perpustakaan yang bertujuan untuk mengetahui hasil yang telah dicapai untuk perbaikan pada program-program ke depannya dapat dikatakan berjalan sesuai dengan program atau rencana, mulai dari evaluasi pelayanan sirkulasi, pelayanan referensi, dan kepuasan pengguna perpustakaan.

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah segala puji syukur kehadirat Allah SWT, yang telah memberikan, rahmat, taufik, hidayah dan karunia-Nya, penulis bisa menyelesaikan skripsi dengan judul “STRATEGI PENINGKATAN MUTU PELAYANAN PERPUSTAKAAN SMA NEGERI 1 NGADILUWIH”. Skripsi ini adalah satu dari beberapa persyaratan untuk menyelesaikan Pendidikan dan memperoleh gelar sarjana pada program studi S1 Manajemen Pendidikan Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kediri.

Penyusunan skripsi ini tidak lepas dari bimbingan, bantuan, arahan, dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan kali ini penulis ingin menyampaikan terima kasih kepada:

1. Bapak Wahidul Anam, M.Ag selaku rektor IAIN Kediri.
2. Ibu Prof. Dr. Hj Munifah Selaku Dekan Fakultas Tarbiyah IAIN Kediri.
3. Bapak Dr. Untung Khoiruddin, M.Pd.I selaku ketua program studi manajemen pendidikan islam IAIN Kediri
4. Bapak Moh. Zainal Fanani, M. PD.I. dan Bapak Puspoko Ponco Ratno, M.T. selaku dosen pembimbing skripsi yang penuh kesabaran meluangkan waktu untuk membantu, mengarahkan, dan memotivasi kepada penulis demi terselesaikannya skripsi ini.
5. Lembaga IAIN Kediri dan segenap dosen fakultas tarbiyah.
6. Bapak Bambang Yulianto, M.Pd selaku kepala sekolah SMA Negeri 1 Ngadiluwih.
7. Bapak Himawan Adi Ariadi, S.Pd,M.Pd. selaku waka kurikulum.
8. Bapak Anton Handoko selaku Kepala Perpustakaan
9. Bu Maretha Hajar selaku pustakawan

10. Tim guru pengembang SMA Negeri 1 Ngadiluwih dan juga segenap guru SMA Negeri 1 Ngadiluwih yang telah membantu saya dalam melakukan penelitian di SMA Negeri 1 Ngadiluwih.

Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini terlampau banyak kekurangan dan kesalahan. Karena itulah penulis berharap kepada semua pihak yang membaca agar memberikan kritik dan saran demi kebaikan pada penelitian selanjutnya. Penulis berharap semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi penulis khususnya dan bagi pembaca.

Kediri, 06 Juni 2023

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
NOTA DINAS	iv
HALAMAN PENGESAHAN	v
MOTTO	vi
LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN	vii
HALAMAN PERSEMBAHAN	viii
ABSTRAK	ix
KATA PENGANTAR	x
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I : PENDAHULUAN	1
A. Konteks Penelitian.....	1
B. Fokus Penelitian.....	4
C. Tujuan Penelitian.....	5
D. Manfaat Penelitian.....	5
E. Penelitian Terdahulu.....	6
F. Definisi Istilah.....	11
BAB II : LANDASAN TEORI	14
A. Strategi Peningkatan Mutu Pelayanan.....	14
B. Pelayanan Perpustakaan.....	24
BAB III : METODE PENELITIAN	42
A. Pendekatan dan Jenis Penelitian.....	42
B. Kehadiran Penelitian.....	42

C. Lokasi Peneliti	43
D. Data dan Sumber Data	43
E. Prosedur Pengumpulan Data	44
F. Teknik Analisis Data	46
G. Pengecekan Keabsahan Data	48
BAB IV : HASIL PENELITIAN	52
A. Gambaran Umum Objek Penelitian.....	52
B. Paparan Data.....	62
C. Temuan Penelitian	85
BAB V : PEMBAHASAN	92
A. Perencanaan Strategi Peningkatan Mutu Pelayanan Perpustakaan SMA Negeri 1 Ngadiluwih	92
B. Implementasi Strategi Peningkatan Mutu Pelayanan Perpustakaan SMA Negeri 1 Ngadiluwih	97
C. Evaluasi Strategi Peningkatan Mutu Pelayanan Perpustakaan SMA Negeri 1 Ngadiluwih	100
BAB VI : PENUTUP	105
A. KESIMPULAN	105
B. SARAN.....	106
DAFTAR PUSTAKA	107
LAMPIRAN – LAMPIRAN	110
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	121

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Penelitian Terdahulu.....	6
Tabel 1.2 Perbandingan Penelitian Terdahulu Dan Sekarang	9
Tabel 4.1 Prestasi Siswa	58
Tabel 4.2 Anggaran Perpustakaan SMA Negeri 1 Ngadiluwih	81
Tabel 4.3 Inventaris Perpustakaan SMA Negeri 1 Ngadiluwih	82

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1 Struktur Organisasi SMA Negeri 1 Ngadiluwih.....	57
Gambar 4.2 Struktur Organisasi Tata Usaha SMA Negeri 1 Ngadiluwih.....	57
Gambar 4.3 Struktur Organisasi Perpustakaan SMA Negeri 1 Ngadiluwih	61
Gambar 4.4 Buku Peminjaman Bahan Pustaka	71
Gambar 4.5 Ruang Baca Perpustakaan.....	73
Gambar 4.6 Penelusuran Informasi	77
Gambar 4.7 Koleksi Bahan Ilmiah	78
Gambar 4.8 Program Kerja Perpustakaan	79
Gambar 4.8 Koleksi Referensi Perpustakaan	84

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Surat Izin Penelitian	111
Lampiran 2. Surat Keterangan Penelitian.....	112
Lampiran 3. Lembar Observasi	113
Lampiran 4. Instrumen Penelitian	115
Lampiran 5. Instrumen Wawancara Penelitian.....	116
Lampiran 6. Lembar Konsultasi	117
Lampiran 7. Dokumentasi Penelitian	119