

**STRATEGI PENINGKATAN MUTU LAYANAN  
PERPUSTAKAAN LEMBAGA PENDIDIKAN ISLAM**  
*(Studi Multisitus Di MAN Tulungagung 1 dan MAN 2 Tulungagung)*

**TESIS**

Disusun dalam rangka untuk memenuhi salah satu persyaratan menempuh Sarjana  
Strata 2 Magister (S-2) Manajemen Pendidikan Islam ( M.Pd.I )  
Program Pascasarjana IAIN Tulungagung



*Oleh:*

**Rifngatul Chusna**

**NIM. 1751144020**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN PENDIDIKAN ISLAM  
PASCASARJANA IAIN TULUNGAGUNG  
JUNI 2016**

## PERSETUJUAN PEMBIMBING

Tesis dengan judul “STRATEGI PERPUSTAKAAN DALAM MENINGKATKAN MUTU LAYANAN LEMBAGA PENDIDIKAN ISLAM (*Studi Multisitus Di MAN Tulungagung 1 dan MAN 2 Tulungagung*)” yang ditulis oleh Rifngatul Chusna ini telah diperiksa disetujui untuk diujikan.

| Pembimbing                                                     | Tanggal     | Tanda Tangan                                                                         |
|----------------------------------------------------------------|-------------|--------------------------------------------------------------------------------------|
| 1. Dr. Hj. Sulistyorini, M.Pd<br>NIP. 19651215 200312 2 001    | 30 /05 /16  |  |
| 2. Prof. Dr. Mujamil Qomar, M.Ag<br>NIP. 19650301 199303 1 003 | 30 Mei 2016 |  |

## PENGESAHAN

Tesis dengan judul “Strategi Peningkatan Mutu Layanan Perpustakaan Lembaga Pendidikan Islam (*Studi Multisitus Di MAN Tulungagung 1 Dan MAN 2 Tulungagung*)” yang ditulis oleh **Rifngatul Chusna** ini telah dipertahankan di depan Dewan Penguji Tesis Pascasarjana IAIN Tulungagung pada hari Kamis tanggal 2 Juni 2016 dan diterima sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Magister Pendidikan Islam ( M.Pd.I )

### DEWAN PENGUJI

1. Ketua : Dr. H. Muwahid Shulhan, M.Ag
2. Sekretaris : Dr. Chusnul Chotimah, M.Ag
3. Penguji I : Dr. H. Prim Masrokan, M.Pd
4. Penguji II : Dr. Agus Zaenul Fitri, M.Pd

  
(.....)  
(.....)  
(.....)  
(.....)

Tulungagung, 15 Juni 2016

Mengesahkan,  
Pascasarjana IAIN Tulungagung  
Direktur,  
  
**Prof. Dr. H. Achmad Patoni, M.Ag**  
NIP. 19600524 199103 1 001

## PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini saya:

Nama : Rifngatul Chusna

NIM : 1751144020

Program : Manajemen Pendidikan Islam

Institusi : Pascasarjana IAIN Tulungagung

dengan sungguh-sungguh menyatakan bahwa TESIS ini secara keseluruhan adalah hasil penelitian/ karya saya sendiri, kecuali pada bagian-bagian yang dirujuk sumbernya.

Tulungagung, 30 Mei 2016

Saya yang menyatakan

  
**RIENGATULCHUSNA**

## MOTTO

اقْرَأْ بِاسْمِ رَبِّكَ الَّذِي خَلَقَ

“Bacalah dengan (menyebut) nama Tuhanmu Yang menciptakan”

(Q.S. Al Alaq :1)

## **HALAMAN PERSEMBAHAN**

Alhamdulillah Rabbil Aalamiin. Puji syukur teruntai dari sanubariku yang terdalam atas karunia dan rahmat Allah SWT. Dengan segenap rasa cinta dan sayang kupersembahkan karya sederhana ini untuk:

1. Bapak dan ibuku Tercinta, Bapak Suparman dan Ibu Istingah yang telah memberikan seluruh kasih sayangnya dan selalu mendo'akanku.
2. Adikku tersayang Moh. Sulton Abu Bakar Sidiq yang selalu menghibur dan memberikan semangat kepadaku.
3. Saudara-saudaraku tercinta keluarga besarku yang senantiasa mengasihiku dan memberikan support kepadaku.
4. Para guru dan Dosenku di PASCASARJANA IAIN Tulungagung khususnya Dr. Hj. Sulistiyorini, M. Ag dan Prof. Dr. Mujamil Qomar, M.Ag yang selalu membimbing demi terselesainya tesisku dan menjadi pelita dalam studiku.
5. Drs. H. Slamet Riyadi, M.Pd selaku Kepala Sekolah MAN Tulungagung 1, Dra. Miftachurohmah, M.Ag selaku Kepala Sekolah MAN 2 Tulungagung beserta Kepala perpustakaan dan Staff MAN Tulungagung 1 dan MAN 2 Tulungagung yang telah membantu membimbingku menyelesaikan penelitian ku.
6. Sahabat-sahabat senasib seperjuangan yang aku sayangi dan semua teman-teman di MPI angkatan 2014 yang tak bisa disebutkan semuanya.

7. Keluarga besar Perpustakaan PASCASARJANA IAIN Tulungagung yang mengajarkan arti kebersamaan dan kekeluargaan
8. Almamaterku IAIN Tulungagung.

## **PRAKATA**

*Bismillâhirrahmânirrahîm*

Puja dan puji syukur ke hadirat Illahi Robbi Maha pengasih yang kasih-Nya tiada pilih kasih, Maha penyayang yang sayangnya tiada pernah terbilang, pencipta langit tanpa tiang dan bumi-bumi sebagai tikar insan kamil yang tak luput dari salah, atas hidayah-Nyalah Tesis ini dapat terselesaikan.

Shalawat serta salam tetap tucurahkan kepada Nabi Muhammad SAW sebagai tokoh peradaban dunia yang mampu memberikan pencerahan dalam sejarah kehidupan umat manusia.

Dengan selesainya tesis ini, penulis menyampaikan terima kasih yang tiada terhingga kepada:

1. Bapak Dr. Maftukhin, M.Ag, selaku Ketua IAIN Tulungagung yang telah memimpin IAIN Tulungagung dengan sukses dan aman sehingga proses pembelajaran berjalan lancar dan tepat waktu.
2. Bapak Prof. Dr. H. Achmad Patoni, M.Ag selaku Direktur Program Pascasarjana IAIN Tulungagung.
3. Ibu Dr. Hj. Sulistiyorini, M. Ag dan Bapak Prof. Dr. Mujamil Qomar, M.Ag selaku Dosen Pembimbing yang telah meluangkan waktunya untuk memberikan bimbingan dan arahan, dengan penuh kesabaran dan keikhlasan dalam penyusunan tesis ini, hingga selesai dengan baik.
4. Segenap Dosen yang telah mencurahkan ilmu dan memberikan pencerahan serta Civitas Akademika Program Pascasarjana IAIN Tulungagung.
5. Drs. H. Slamet Riyadi, M.Pd selaku Kepala Sekolah MAN Tulungagung 1, Dra. Miftachurohmah, M.Ag selaku Kepala Sekolah MAN 2 Tulungagung beserta Kepala perpustakaan dan Staff MAN Tulungagung 1 dan MAN 2 Tulungagung yang telah membantu membimbingku menyelesaikan penelitian ini.

6. Pihak Perpustakaan IAIN Tulungagung, serta seluruh staf yang telah memperkenankan penulis untuk mencari referensi, guna penyusunan tesis ini.
7. Sahabat-sahabatku Mahasiswa seangkatan Program Pascasarjana IAIN Tulungagung.
8. Semua pihak yang telah memberikan bantuan dan motivasi yang tidak dapat penulis sebutkan semuanya, dalam menyelesaikan tesis ini.

Akhirnya, semoga amal baik semuanya diterima dan dibalas oleh Allah SWT dengan balasan yang sebaik-baiknya, Aamiin. Semoga tesis ini dapat bermanfaat bagi penulis khususnya dan pembaca pada umumnya. Amin Ya Robbal 'Alamin.

Tulungagung, 30 Mei 2016

Penulis

Rifngatul Chusna

## **DAFTAR TABEL**

|                                               |     |
|-----------------------------------------------|-----|
| Tabel 2.1 Paradigma Penelitian terdahulu..... | 57  |
| Tabel 3.1 Peristiwa yang diamati .....        | 72  |
| Tabel 3.2 Dokumen yang diperlukan.....        | 73  |
| Tabel 4.1 Analisis Data.....                  | 153 |

## DAFTAR GAMBAR

|                                                                                   |     |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-----|
| Gambar 2.1 Lapisan Wewenang dalam perusahaan atau organisasi publik.....          | 27  |
| Gambar 2.2 Sekema Standar Peraturan Perpustakaan Sekolah.....                     | 33  |
| Gambar 2.3 Sekema paradigma Penelitian.....                                       | 34  |
| Gambar 3.1 Interaksi data kualitatif .....                                        | 74  |
| Gambar 3.2 Alur Analisis Lintas Situs.....                                        | 80  |
| Gambar 3.3 Pengecekan Keabsahan Data dalam penelitian kualitatif.....             | 81  |
| Gambar 3.4 Kredibilitas data dalam penelitian kualitatif.....                     | 82  |
| Gambar 4.1 Program kerja Perpustakaan MAN Tulungagung 1.....                      | 97  |
| Gambar 4.2 Visi dan Misi Perpustakaan MAN Tulungagung 1.....                      | 101 |
| Gambar 4.3 Penataan buku perpustakaan MAN Tulungagung 1.....                      | 102 |
| Gambar 4.4 Buku-buku untuk ajaran baru MAN Tulungagung 1 .....                    | 103 |
| Gambar 4.5 siswa memanfaatkan internet dan komputer perpustakaan.....             | 104 |
| Gambar 4.6 Tata tertib perpustakaan MAN Tulungagung 1 .....                       | 105 |
| Gambar 4.7 Daftar buku pengunjung Perpustakaan MAN Tulungagung 1...               | 106 |
| Gambar 4.8 Fasilitas LCD di perpustakaan MAN 2 Tulungagung.....                   | 122 |
| Gambar 4.9 Seperangkat komputer penyimpan data MAN 2 Tulungagung                  | 122 |
| Gambar 4.10 Tata tertib perpustakaan MAN 2 Tulungagung.....                       | 123 |
| Gambar 4.11 Jadwal Kunjung MAN 2 Tulungagung.....                                 | 124 |
| Gambar 4.12 Syarat-syarat peminjaman perpustakaan MAN 2 Tulungagung               | 124 |
| Gambar 4.13 Cover pembuka program komputer perpustakaan MAN 2<br>Tulungagung..... | 126 |
| Gambar 4.14 Identitas sekolah perpustakaan MAN 2 Tulungagung.....                 | 126 |
| Gambar 4.15 Contoh draf bebas pustaka MAN 2 Tulungagung.....                      | 127 |
| Gambar 4.16 Contoh card peminjam perpustakaan MAN 2 Tulungagung                   | 127 |
| Gambar 4.17 Contoh card pengunjung perpustakaan MAN 2 Tulungagung.                | 128 |
| Gambar 4.18 Contoh laporan peminjaman perpustakaan MAN 2<br>Tulungagung.....      | 128 |

|                                                                                            |     |
|--------------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| Gambar 4.19 Contoh status buku yang di pinjam.....                                         | 129 |
| Gambar 4.20 Contoh daftar pengunjung perpustakaan MAN 2 Tulungagung.....                   | 129 |
| Gambar 4.21 Contoh draf peminjaman perpustakaan MAN 2 Tulungagung.....                     | 130 |
| Gambar 4.22 Fasilitas wifi dan computer MAN 2 Tulungagung.....                             | 134 |
| Gambar 4.23 penataan buku di rak perpustakaan MAN 2 Tulungagung.....                       | 134 |
| Gambar 4.24 Pelayanan pengembalian dan peminjaman buku perpustakaan MAN 2 Tulungagung..... | 135 |
| Gambar 4.25 sirkulasi peminjaman buku perpustakaan MAN 2 Tulungagung.....                  | 136 |
| Gambar 4.26 sirkulasi pengembalian buku perpustakaan MAN 2 Tulungagung.....                | 137 |
| Gambar 4.27 Strategi perpustakaan MAN Tulungagung 1 .....                                  | 149 |
| Gambar 4.28 Strategi perpustakaan MAN 2 Tulungagung.....                                   | 152 |

## **DAFTAR LAMPIRAN**

- Lampiran 1 : Program kerja MAN Tulungaung 1
- Lampiran 2 : Program Kerja MAN 2 Tulungaung
- Lampiran 3 : Daftar Gambar MAN Tulungaung 1
- Lampiran 4 : Daftar Gambar MAN 2 Tulungaung
- Lampiran 5 : Instrumen Wawancara
- Lampiran 6 : Rekap Hasil Wawancara
- Lampiran 7 : Kartu bimbingan pembimbing 1
- Lampiran 8 : Kartu bimbingan pembimbing 2
- Lampiran 9 : Surat permohonan izin penelitian
- Lampiran 10: Surat izin penelitian MAN 2 Tulungagung
- Lampiran 11: Surat keterangan penelitian MAN Tulungagung 1
- Lampiran 12: Surat keterangan penelitian MAN 2 Tulungagung
- Lampiran 13: Biodata Penulis

## PEDOMAN TRANSLITERASI

1. Di dalam naskah Tesis ini banyak dijumpai nama dan istilah teknis (*technical term*) yang berasal dari bahasa Arab ditulis dengan huruf Latin. Pedoman transliterasi yang digunakan untuk penulisan tersebut adalah sebagai berikut :

| ARAB |      | LATIN |                                |
|------|------|-------|--------------------------------|
| Kons | Nama | Kons  | Keterangan                     |
| ا    |      |       | Tidak dilambangkan (harf madd) |
| ب    | B    | B     | Be                             |
| ت    | T    | T     | Te                             |
| ث    | Ts   | Th    | Te dan Ha                      |
| ج    | J    | J     | Je                             |
| ح    | Ch   | h}    | Ha (dengan titik di bawah)     |
| خ    | Kh   | Kh    | Ka dan Ha                      |
| د    | D    | D     | De                             |
| ذ    | Dz   | Dh    | De dan Ha                      |
| ر    | R    | R     | Er                             |
| ز    | Z    | Z     | Zet                            |
| س    | S    | S     | Es                             |
| ش    | Sy   | Sh    | Es dan Ha                      |
| ص    | Sh   | Ş     | Es (dengan titik di bawah)     |
| ض    | Dl   | Ḍ     | De (dengan titik di bawah)     |

|   |    |    |                             |
|---|----|----|-----------------------------|
| ط | Th | Ṭ  | Te (dengan titik di bawah)  |
| ظ | Dh | Ẓ  | Zet (dengan titik di bawah) |
| ع | ‘  | ‘  | Koma terbalik diatas        |
| غ | Gh | Gh | Ge dan Ha                   |
| ف | F  | F  | Ef                          |
| ق | Q  | Q  | Qi                          |
| ك | K  | K  | Ka                          |
| ل | L  | L  | El                          |
| م | M  | M  | Em                          |
| ن | N  | N  | En                          |
| و | W  | W  | We                          |
| ه | H  | H  | Ha                          |
| ء | A  | ’  | Aprostof                    |
| ي | Y  | Y  | Ye                          |

2. Vokal rangkap atau diftong bahasa Arab yang lambangnya berupa gabungan antara harakat dengan huruf, transliterasinya dalam tulisan latin dilambangkan dengan gabungan huruf.
3. Vokal panjang atau maddah bahasa Arab yang lambangnya berupa harakat dan huruf, transliterasinya dalam tulisan Latin dilambangkan dengan huruf dan tanda macron (coretan horizontal) di atasnya, misalnya ( الفاتحة = *al fatihah*), ( العاوم = *al u’lum*), ( قيمة = *qimah*)
4. Syaddah atau tasydid yang dilambangkan dengan tanda syaddah atau tasydid, transliterasinya dalam tulisan Latin dilambangkan dengan huruf yang bertanda syaddah itu, misalnya ( حد = *haddun*), ( سد = *saddun*), ( طيب = *tayyib*).

5. Kata sandang dalam bahasa Arab yang dilambangkan dengan huruf alaf- lam, transliterasinya dalam tulisan Latin dilambangkan dengan huruf "al", terpisah dari kata yang mengikuti dan diberi tanda hubung, misalnya (البيت = *al bayt*), (السماء = *al samma'*)
6. Ta' marbutah mati atau yang dibaca seperti ber-harakat sukun, transliterasinya dalam tulisan Latin dilambangkan dengan huruf "h" sedangkan ta' marbutah yang hidup dilambangkan dengan huruf "t" misalnya (روية الهلال = *ru'yat al-hilal*)
7. Tanda sprostof (') sebagai transliterasi huruf hamzah hanya berlaku untuk yang terletak di tengah atau di akhir kata, misalnya (روية = *ru'yah*), (فقهاء = *fuqaha*)

## ABSTRAK

**Chusna, Rifngatul.** 2016. Strategi Meningkatkan Mutu Layanan Perpustakaan Lembaga Pendidikan Islam (Studi Multisitus Di MAN Tulungagung 1 Dan MAN 2 Tulungagung), Pembimbing (1) Dr. Hj. Sulistiyorini, M. Ag dan Prof. Dr. Mujamil Qomar, M.Ag

Kata kunci : Strategi peningkatan, Mutu Layanan, Perpustakaan

Penelitian dalam tesis ini di latar belakang oleh aspek struktural keberadaan perpustakaan sekolah kurang mendapat perhatian dari pihak manajemen sekolah. Sementara dalam aspek teknis keberadaan perpustakaan sekolah belum ditunjang aspek-aspek yang bersifat teknis yang sangat dibutuhkan oleh perpustakaan sekolah seperti: tenaga, dana, serta fasilitas lainnya. Kendala pengembangan perpustakaan yang dialami oleh lembaga pendidikan Islam pada dasarnya juga tidak jauh berbeda dengan lembaga pendidikan umum. Pihak manajemen sekolah khususnya bidang perpustakaan yang berkomitmen untuk mengembangkan dan meningkatkan kualitas pelayanan perpustakaan tentunya memiliki strategi tertentu untuk mencapai tujuan yang diharapkan. Upaya pengembangan dan peningkatan mutu manajemen perpustakaan di sekolah atau madrasah telah dirintis untuk menuju pada pemanfaatan teknologi sistem informasi. Karena dengan pemanfaatan dan pengembangan teknologi system informasi tersebut diharapkan dapat meningkatkan mutu layanan pendidikan di suatu instansi sekolah.

Fokus penelitian dalam penulisan tesis ini adalah 1) Bagaimana strategi meningkatkan mutu pelayanan perpustakaan di MAN Tulungagung 1 dan MAN 2 Tulungagung?, 2) Bagaimana faktor pendukung dan penghambat dalam meningkatkan mutu pelayanan perpustakaan di MAN Tulungagung 1 dan MAN 2 Tulungagung?, 3) Bagaimana upaya pengelola dalam meningkatkan mutu pelayanan perpustakaan di MAN Tulungagung 1 dan MAN 2 Tulungagung ?

Penelitian ini berdasar lokasi sumber datanya termasuk kategori penelitian lapangan dan di tinjau dari segi sifat-sifat termasuk dalam penelitian kualitatif berdasarkan pembahasannya termasuk penelitian diskriptif dengan menggunakan pendekatan multi situs. Metode pengumpulan data menggunakan observasi partisipan, wawancara mendalam, dan dokumentasi. Analisis data dimulai dari reduksi data, penyajian data, dan menarik kesimpulan. Untuk menguji keabsahan data dilakukan perpanjangan kehadiran, triangulasi, pembahasan teman sejawat, dan klarifikasi dengan informan.

Hasil penelitiannya adalah strategi meningkatkan mutu pelayanan perpustakaan Di MAN Tulungagung 1 dan MAN 2 Tulungagung sudah mengalami berbagai perkembangan. Strategi yang di buat yaitu a. rancangan program kerja, b. peningkatan mutu SDM, c. rancangan Visi dan Misi perpustakaan, d. rancangan penyediaan fasilitas yang memadai serta, e. rancangan aturan dan tata tertib dari perpustakaan. Untuk memajukan mutu pelayanan perpustakaan di kedua lembaga ini. Program kerja yang di maksud adalah proses pelayanan di dalam perpustakaan dengan memanfaatkan IT guna meningkatkan

mutu pelayanan. Pelayanan akan semakin mudah, cepat dan memuaskan. Proses yang kedua yaitu berusaha meningkatkan mutu pelayanan dengan meningkatkan mutu SDM. Meningkatkan mutu SDM yakni berusaha untuk mendapatkan staf perpustakaan yang profesional agar dapat lebih mudah dalam proses pengolahan. Strategi yang ketiga yaitu pembentukan visi dan misi perpustakaan yang berguna sebagai patokan yang sebagai sumber tujuan. Selanjutnya adalah strategi yang ke empat yaitu menyiapkan fasilitas yang memadai agar pengguna perpustakaan dapat merasa nyaman didalam. Dan proses yang terakhir yaitu proses pembuatan aturan dan tata tertib perpustakaan.

Faktor Pendukung dan penghambat peningkatan Mutu Pelayanan Perpustakaan Di MAN Tulungagung 1 dan MAN 2 Tulungagung adalah gerakan atau aktifitas yang terjadi di dalam perpustakaan yang sesuai dengan strategi yang telah di buat.. Faktor pendukung berupa pelaksanaan Program Kerja Perpustakaan berupa pemanfaatan program IT peningkatan mutu SDM perpustakaan, Pelaksanaan Visi dan Misi, Penyediaan fasilitas yang Memadahi aturan-aturan dan tata tertib di jalankan guna ketertiban dari semua aktifitas perpustakaan. Faktor penghambat yaitu sulitnya pendanaan, ketertiban anggota dalam pemanfaatan fasilitas perpustakaan, kurangnya tenaga ahli dalam perawatan alat-alat yang ada di perpustakaan.

Upaya pengelola dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan perpustakaan Di MAN Tulungagung 1 dan MAN 2 Tulungagung yakni yaitu pengawasan program kerja, pengawasan peningkatan mutu SDM, pengawasan Visi dan Misi perpustakaan, pengawasan penyediaan fasilitas yang memadai serta pengawasan aturan dan tata tertib dari perpustakaan. Pengawasan dijalankan guna mengetahui hal-hal yang perlu di evaluasi dan di perbaiki.

## ABSTRACT

**Chusna, Rifngatul.** 2016. Strategy Upgrade Service Library Of Institute Education Of Islam (multi-site study in Tulungagung Man 1 and Man 2 Tulungagung), Supervisor (1) Dr. Hj. Sulistiyorini, M. Ag and (2) Prof. Dr. Mujamil Qomar, M.Ag

Keywords: Strategy Upgrade, Quality of Service, Library

The background of this thesis research based on the structural aspects of the existence of school libraries receive less attention from the school management. While the technical aspects of the existence of the school libraries is not supported aspects of a technical nature that are needed by the school library as: energy, funds, and other facilities. Library development constraints faced by the Islamic educational institutions are also basically not much different from general education institutions. The management of schools in particular areas of the library that is committed to developing and improving the quality of library services must have a specific strategy to achieve the expected goals. Efforts to develop and improve the quality of library management in schools have been established to lead in using information systems technology. Due to the use and development of information technology systems is expected to increase quality of education services in a school institution.

The focus of research in this thesis are: 1) How strategy upgrade of quality service of library MAN Tulungagung 1 and MAN 2 Tulungagung?, 2) How supplementary factor and resistor in upgrading service of library MAN Tulungagung 1 and MAN 2 Tulungagung 3) How organizer effort in upgrading service of library MAN Tulungagung 1 and MAN 2 Tulungagung ?

The research was based on location which is data source including research category research field and in the review of the properties included in the qualitative research based explanation including descriptive study by using multi-site approach. The Methods of data collection using observation participants, interview depth, and documentation. Data analysis started from the data reduction, data presentation, and draw conclusions. To test the validity of the data have used extension attendance, triangulation, peers, and clarification with the informant.

Strategy of upgrade quality of service MAN Tulungagung 1 and MAN 2 Tulungagung have experienced of various growth. Strategi which making that is a. workplan device b. peningakatan of quality of SDM c. Vision device and Mission library d. ready device facility which and also order device and of discipline of perpuatakaa. To move forward quality of service of library both this institute. Workplan which intention service process in library by exploiting IT utilize to upgrade service. Service will progressively easy to, quickly and gratify. Second process that is trying to upgrade service by upgrading SDM. Upgrading SDM namely made a pitch for staff library of profesional ayang earning more in course of processing. third strategy that is pebentukan of library mission and vision which good for as directive which sebai of is source of target. Here in after

strategy which to four that is preparing adequate facility to library consumer can feel balmy in. And last process that is process of library discipline and order.

Supplementary Factor and resistor in upgrading Service Of Library MAN Tulungagung 1 and MAN 2 Tulungagung or movement of aktifitas that happened in library matching with strategy which have making.. Supplementary factor in the form of execution of Workplan Library in the form of exploiting of program of IT the make-up of quality of SDM library, execution of vision and mission, ready facility which discipline and orders running to utilize orderliness from all library aktifitas. Resistor factor that is is difficult financing him, orderliness of member in exploiting of library facility, lack of past master in treatment of appliances exist in library.

Organizer effort in upgrading service of library MAN Tulungagung 1 and MAN 2 Tulungagung namely that is evaluation of workplan, observation of upgrading of quality of sdm, observation of vision and mission of perpustakaan,evaluatio ready facility which and also observation of discipline and order of library. Observation run to utilize to know things required to evaluation and improve repairing.

## الملخص

حسن، رفعة. 2016. استراتيجيات لتحسين مؤسسات الخدمات مكتبة الإسلامية (دراسة في مواقع متعددة في مدرسة الإسلامية الاحكومية تولونج اجونج 1 مدرسة الإسلامية الاحكومية تولونج اجونج 2)، مشرف (1) د. الحاج. M. Ag, Sulistiyorini, M. حج والبروفيسور الدكتور M. Ag, Mujamil Qomar

تحسين استراتيجية، جودة الخدمة، مكتبة كلمات

بحث في هذا Tesis في ظهورهم الخلفية من الجوانب الهيكلية وجود المكتبات المدرسية تلقى اهتماما أقل من إدارة المدرسة. في حين أن الجوانب الفنية من وجود مكتبة المدرسة لا يتم اعتماد الجوانب ذات الطبيعة الفنية التي يحتاجها مكتبة المدرسة على النحو التالي: الطاقة، والصناديق، وغيرها من المرافق. القيود تطوير المكتبات من قبل المؤسسات التعليمية الإسلامية تواجه هي أيضا أساسا لا تختلف كثيرا من مؤسسات التعليم العامة. إدارة المدارس في مناطق معينة من المكتبة التي تسعى إلى تطوير وتحسين جودة الخدمات المكتبية يجب أن تكون هناك استراتيجية محددة لتحقيق الأهداف المرجوة. وقد أنشئت الجهود لتطوير وتحسين نوعية إدارة المكتبات في المدارس أو المدارس الدينية أن تؤدي إلى استخدام تكنولوجيا نظم المعلومات. ويرجع ذلك إلى استخدام وتطوير نظم تكنولوجيا المعلومات ومن المتوقع أن تحسين نوعية الخدمات التعليمية في مؤسسة المدرسة.

محور البحث في هذه الأطروحة هم: (1) كيف هي استراتيجية لتحسين جودة الخدمات المكتبية في رجل ورجل 2 في مدرسة الإسلامية الاحكومية تولونج اجونج 1 مدرسة الإسلامية الاحكومية تولونج اجونج 2) كيفية تمكين وتثبيط العوامل في تحسين نوعية الخدمات المكتبية في رجل ورجل في مدرسة الإسلامية الاحكومية تولونج اجونج 1 مدرسة الإسلامية الاحكومية تولونج اجونج 2، 3) كيف؟ جهود الإدارة في تحسين نوعية الخدمات المكتبية في مدرسة الإسلامية الاحكومية تولونج اجونج 1 و مدرسة الإسلامية الاحكومية تولونج اجونج 2

واستند البحث على تلك مصدر بيانات الموقع بما في ذلك حفل فئة وعلى مراجعة شروط خصائص المدرجة في دراسة نوعية على أساس المناقشة شملت دراسة وصفية باستخدام نهج في مواقع متعددة. طرق جمع البيانات باستخدام المشاركين والمقابلات المتعمقة، والتوثيق. بدأ تحليل البيانات من تقليص البيانات، وعرض البيانات، واستخلاص النتائج. لاختبار صحة البيانات لتمديد وجود، تثليث، مناقشة الأقران والتوضيح مع المخبر.

نتيجة البحث هي استراتيجية لتحسين جودة الخدمات المكتبية في خضع بالفعل التطورات المختلفة. تم إنشاؤها i، وهي لذلك. مشروع برنامج العمل، ب. جودة الموارد البشرية، ج. مشروع رؤية ورسالة المكتبة، د. تصميم وتقديم التسهيلات ل i

والقواعد والأنظمة المعمول بها في المكتبة. للمضي قدما في جودة خدمات المكتبات في كل المؤسسات. برنامج العمل في تعني عملية الخدمة في المكتبة باستخدام تكنولوجيا المعلومات لتحسين نوعية الخدمة. والخدمات يكون أكثر سهولة وسريعة ومرضية. وتحاول العملية الثانية لتحسين نوعية الخدمة عن طريق تحسين نوعية الموارد البشرية. تحسين نوعية الموارد البشرية التي تسعى للحصول على 1 موظفي المكتبة أيا نغ ليكون أسهل في عملية العلاج. الاستراتيجية الثالثة هي تشكيل رؤية ورسالة المكتبة مفيد كمقياس كمصدر للاهتمام. التالي هو استراتيجية الرابعة لإعداد مرافق كافية بحيث يمكن للمستخدمين تشعر بالراحة في المكتبة. والعملية الأخيرة هي عملية وضع القواعد والأنظمة المعمول بها في المكتبة.

دعم العوامل ومثبطات تحسين جودة خدمة المكتبة في في مدرسة الاسلامية الاحكومية تولونج اجونج 1 و مدرسة الاسلامية الاحكومية تولونج اجونج 2

هو الحركة أو النشاط الذي يحدث في المكتبة وفقا للاستراتيجية التي تم إنشاؤها .. دعم عوامل مثل مكتبة برنامج العمل n شكل من الاستفادة من مكتبة برنامج تنمية الموارد البشرية تقنية المعلومات ، الرؤية والرسالة، وتوفير قواعد وإجراءات مرافق i من أجل تنفيذ ترتيب كافة أنشطة المكتبة. تثبيط عامل هو صعوبة التمويل، وأعضاء النظام في استخدام مرافق المكتبة، وعدم وجود خبراء في رعاية الأدوات الموجودة في المكتبة.

جهود في تحسين جودة مكتبة مدير الخدمة في في مدرسة الاسلامية الاحكومية تولونج اجونج 1 و مدرسة الاسلامية الاحكومية تولونج اجونج 2

البرنامج وهي بالتحديد العمل والموارد البشرية الرقابة على الجودة ، الرؤية والإشراف ومكتبة بعثة، وتوفير مرافق i الإشراف والرقابة القواعد والأنظمة المعمول بها. أعدم إشراف لمعرفة الأشياء التي تحتاج إلى تقييم وإصلاح.

## DAFTAR ISI

|                             |       |
|-----------------------------|-------|
| Halaman Judul.....          | i     |
| Persetujuan.....            | ii    |
| Pengesahan.....             | iii   |
| Pernyataan Keaslian.....    | iv    |
| Motto.....                  | v     |
| Persembahan.....            | vi    |
| Prakata.....                | viii  |
| Daftar Tabel.....           | x     |
| Daftar Gambar.....          | xi    |
| Daftar Lampiran.....        | xiii  |
| Pedoman Transliterasi....., | xiv   |
| Abstrak.....                | xvii  |
| Abstraction.....            | xviii |
| الملخص .....                | xx    |
| Daftar Isi.....             | xxii  |

## **BAB I : PENDAHULUAN**

|                                         |    |
|-----------------------------------------|----|
| A. Konteks Penelitian .....             | 1  |
| B. Fokus dan Pertanyaan Penelitian..... | 10 |
| C. Tujuan Penelitian.....               | 10 |
| D. Kegunaan Penelitian.....             | 11 |
| E. Penegasan Istilah.....               | 12 |
| F. Sistematika Pembahasan .....         | 14 |

## **BAB II : KAJIAN PUSTAKA**

|    |                                   |    |
|----|-----------------------------------|----|
| A. | Strategi Perpustakaan.....        | 18 |
| B. | Mutu Pelayanan Perpustakaan ..... | 41 |
| C. | Penelitian Terdahulu.....         | 51 |
| D. | Paradigma Penelitian.....         | 63 |

## **BAB III : METODE PENELITIAN**

|    |                                                                  |    |
|----|------------------------------------------------------------------|----|
| A. | Pendekatan dan Jenis Penelitian.....                             | 64 |
| B. | Kehadiran Peneliti.....                                          | 65 |
| C. | Lokasi Penelitian.....                                           | 67 |
| D. | Sumber Data.....                                                 | 68 |
| E. | Teknik Pengumpulan Data.....                                     | 71 |
|    | 1. Wawancara Mendalam ( <i>Indepth Interview</i> ).....          | 71 |
|    | 2. Observasi Peran Serta ( <i>Participant Observation</i> )..... | 72 |
|    | 3. Dokumentasi.....                                              | 73 |
| F. | Teknik Analisis Data.....                                        | 74 |
|    | 1. Reduksi Data.....                                             | 75 |
|    | 2. Penyajian Data.....                                           | 75 |
|    | 3. Menarik Kesimpulan (Verifikasi).....                          | 76 |
|    | 4. Kesimpulan Akhir.....                                         | 76 |
| G. | Pengecekan Keabsahan Temuan.....                                 | 81 |

|                                            |            |
|--------------------------------------------|------------|
| 1. Kredibilitas.....                       | 81         |
| 2. Transferabilitas.....                   | 83         |
| 3. Dependabilitas.....                     | 84         |
| 4. Konfirmabilitas.....                    | 84         |
| H. Tahap-Tahap Penelitian.....             | 84         |
| <b>BAB IV : DATA DAN TEMUAN PENELITIAN</b> |            |
| A. Deskripsi Data.....                     | 87         |
| B. Temuan Penelitian.....                  | 146        |
| C. Analisis Data.....                      | 153        |
| <b>BAB V: PEMBAHASAN</b>                   | 157        |
| <b>BAB VI : PENUTUP</b>                    |            |
| A. Kesimpulan.....                         | 179        |
| B. Implikasi.....                          | 180        |
| C. Saran.....                              | 182        |
| <b>DAFTAR RUJUKAN.....</b>                 | <b>183</b> |
| <b>LAMPIRAN-LAMPIRAN</b>                   |            |