

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

A. Strategi Perpustakaan

1. Strategi

a. Pengertian Strategi

Kamus Umum Bahasa Indonesia menguraikan beberapa arti kata strategi yaitu "ilmu siasat perang, siasat perang, atau aka (tipu muslihat) untuk mencapai maksud tertentu". Dari pengertian tersebut dapat dikatakan bahwa strategi berkaitan erat dengan peperangan.¹

Hax dan Majluf mencoba menawarkan rumusan yang komprehensif tentang strategi sebagai berikut. Strategi:²

- 1) ialah suatu pola keputusan yang konsisten, menyatu, dan integral;
- 2) menentukan dan menampilkan tujuan organisasi dalam artian sasaran jangka panjang, program bertindak, dan prioritas alokasi sumber daya;
- 3) menyeleksi bidang yang akan digeluti atau akan digeluti organisasi; mencoba mendapatkan keuntungan yang mampu bertahan lama, dengan memberikan respon yang tepat terhadap

¹ Poerwadarminta, W.J.S. *Kamus Umum Bahasa Indonesia Edisi Ketiga*. (Jakarta: Balai Pustaka. 2007).1146.

² Salusu, *Pengambilan Keputusan Stratejik Untuk Organisasi Publik dan Organisasi Non Profit*. (Jakarta: PT. Gramedia Widia Sarana Indonesia. 2003). 100-101.

peluang dan ancaman dari lingkungan eksternal organisasi, dan kekuatan serta kelemahannya;

- 4) melibatkan semua tingkat hierarki dari organisasi.

Strategi dapat dipandang sebagai pola tujuan, kebijakan, program, tindakan, keputusan, atau alokasi sumber daya yang mendefinisikan bagaimana organisasi itu, apa yang dikerjakan organisasi, dan mengapa organisasi melakukannya. Oleh karena itu strategi merupakan perluasan misi guna menjembatani organisasi (atau komunitas) dan lingkungannya. Strategi biasanya dikembangkan untuk mengatasi isu strategis, strategi menjelaskan respon organisasi terhadap pilihan kebijakan pokok.³

Definisi strategi menurut Chandler adalah merupakan alat untuk mencapai tujuan perusahaan dalam kaitannya dengan tujuan jangka panjang, program tindak lanjut, serta prioritas alokasi sumber daya.⁴

Definisi dari Argyris (1985), Mintzberg (1979), Steiner dan Miner (1977), yang dikutip Freddy Rangkuti yaitu:

Strategi merupakan respon secara terus-menerus maupun adaptif terhadap peluang dan ancaman eksternal serta kekuatan dan kelemahan internal yang dapat mempengaruhi organisasi.⁵

Hadari Nawawi mengemukakan bahwa ”strategi dalam sebuah manajemen sebuah organisasi dapat diartikan sebagai kiat, cara dan

³ Bryson, John M. *Perencanaan Strategis bagi Organisasi Sosial* (terjemahan M. Miftahuddin). (Yogyakarta: Pustaka Pelajar. 2001). 189.

⁴ Rangkuti, Freddy. *Analisis SWOT Teknik Membedah Kasus Bisnis*.(Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama. 2006). 3.

⁵ *Ibid.*, 4.

taktik utama yang dirancang secara sistemik dalam melaksanakan fungsifungsi manajemen, yang terarah pada tujuan statejik organisasi”.⁶

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”.⁷

Dari beberapa uraian tentang definisi strategi di atas, 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.

Strategi itu penting dipahami oleh setiap eksekutif, manajer, kepala, ketua, direktur, pejabat senior dan junior, pejabat tinggi, menengah, dan rendah. Hal ini harus dihayati karena strategi dilaksanakan oleh setiap orang pada setiap tingkat, bukan hanya oleh pejabat tingkat tinggi.

b. Tingkat-tingkat strategi

Tingkat-tingkat strategi menurut Higgins, yaitu:⁸

1) Enterprise Strategy.

⁶ Nawawi, Hadari. *Manajemen Strategik Organisasi Non Profit Bidang Pemerintahan*. Yogyakarta: Gajah Mada University Press.2005). 147.

⁷ Salusu, J. *Pengambilan Keputusan Stratejik Untuk Organisasi Publik dan Organisasi Non Profit*. (Jakarta: PT. Gramedia Widia Sarana Indonesia.2003). 101

⁸ *Ibid.*, 101-104.

Strategi ini berkaitan dengan respons masyarakat. Dalam strategi enterprise terlihat relasi antara organisasi dan masyarakat luar, sejauh interaksi itu akan dilakukan sehingga dapat menguntungkan organisasi. Strategi itu juga menampakkan bahwa organisasi sungguh-sungguh bekerja dan berusaha untuk memberi pelayanan yang baik terhadap tuntutan dan kebutuhan masyarakat.

2) *Corporate Strategy*

Strategi ini berkaitan dengan misi organisasi, sehingga sering disebut *grand strategy* yang meliputi bidang yang digeluti oleh suatu organisasi.

3) *Business Strategy*

Strategi pada tingkat ini menjabarkan bagaimana merebut pasaran di tengah masyarakat. Strategi ini dimaksudkan untuk dapat memperoleh keuntungan-keuntungan stratejik yang sekaligus mampu menunjang berkembangnya organisasi ke tingkat yang lebih baik.

4) *Fungsional Strategy*

Strategi ini merupakan strategi pendukung dan untuk menunjang suksesnya strategi lain. Ada tiga jenis strategi fungsional yaitu:

- a) *Strategi fungsional ekonomi* yaitu mencakup fungsi-fungsi yang memungkinkan organisasi hidup sebagai satu kesatuan ekonomi yang sehat, antara lain yang berkaitan dengan keuangan, pemasaran, sumber daya, penelitian dan pengembangan;

- b) *Strategi fungsional manajemen*, mencakup fungsi-fungsi manajemen, yaitu *planning, organizing, implementing, controlling, staffing, leading, motivating, communicating, decision making, representing, dan integrating*;
- c) *Strategi isu stratejik*, fungsi utamanya ialah mengontrol lingkungan, baik situasi lingkungan yang sudah diketahui maupun situasi yang belum diketahui atau yang sudah berubah.⁹

c. Tipe-Tipe Strategi

Lebih lanjut Kooten menjelaskan tentang tipe-tipe strategi, antara lain sebagai berikut:¹⁰

1) *Corporate Strategy* (strategi organisasi).

Strategi ini berkaitan dengan perumusan misi, tujuan, nilai-nilai dan inisiatif-inisiatif stratejik yang baru. Pembatasan-pembatasan diperlukan, yaitu apa yang dilakukan dan untuk siapa.

2) *Program Strategy* (strategi program).

Strategi ini lebih member perhatian pada implikasi-implikasi stratejik dari suatu program tertentu. Apa kira-kira dampaknya apabila suatu program tertentu dilancarkan atau diperkenalkan, apa dampaknya bagi sasaran organisasi.

⁹ Salusu, J. *Pengambilan Keputusan Stratejik Untuk Organisasi Publik dan Organisasi Non Profit*. (Jakarta: PT. Gramedia Widia Sarana Indonesia.2003). 101-104.

¹⁰ *Ibid.*, 101-104.

3) *Resource Support Strategy* (strategi pendukung sumber daya).

Strategi sumber daya ini memusatkan perhatian pada memaksimalkan pemanfaatan sumber-sumber daya esensial yang tersedia guna meningkatkan kualitas kinerja organisasi. Sumber daya itu dapat berupa tenaga, keuangan, teknologi dan sebagainya.

4) *Institutional Strategy* (strategi kelembagaan).

Fokus dari strategi institusional ialah mengembangkan kemampuan organisasi untuk melaksanakan inisiatif-inisiatif stratejik.

d. Pembentukan Strategi

Para eksekutif perlu menjamin bahwa strategi yang mereka susun dapat berhasil dengan meyakinkan. Bukan saja dipercaya oleh orang lain, tetapi memang dapat dilaksanakan. Untuk itu Hatten dan Hatten memberi beberapa petunjuk bagaimana suatu strategi dibuat sehingga ia bisa sukses, yakni:

1) Strategi haruslah konsisten dengan lingkungannya.

Jangan membuat strategi yang melawan arus. Ikutilah arus perkembangan dalam masyarakat, dalam lingkungan yang member peluang untuk bergerak maju.

2) Tergantung pada ruang lingkup kegiatannya.

Apabila ada banyak strategi yang dibuat maka strategi yang satu haruslah konsisten dengan strategi yang lain. Jangan bertentangan atau

bertolak belakang. Semua strategi hendaknya diserasikan satu dengan yang lain.

- 3) Strategi yang efektif hendaknya memfokuskan dan menyatukan semua sumber daya dan tidak menceraiberaikan satu dengan yang lain.

Persaingan tidak sehat antara berbagai unit kerja dalam suatu organisasi sering kali mengklaim sumber dayanya, membiarkannya terpisah dari unit kerja lainnya sehingga kekuatan-kekuatan yang tidak menyatu itu justru merugikan posisi organisasi.

- 4) Strategi hendaknya memusatkan perhatian pada apa yang merupakan kekuatannya dan tidak pada titik-titik yang justru adalah kelemahannya. Selain itu, hendaknya juga memanfaatkan kelemahan pesaing dan membuat langkah-langkah yang tepat untuk menempati posisi kompetitif yang lebih kuat.

- 5) Sumber daya adalah sesuatu yang kritis.

Mengingat strategi adalah sesuatu yang mungkin, Anda harus membuat sesuatu yang memang layak dan dapat dilaksanakan.

- 6) Strategi hendaknya memperhitungkan risiko yang tidak terlalu besar.

Memang setiap strategi mengandung risiko, tetapi haruslah berhati-hati sehingga tidak menjerumuskan organisasi ke dalam lubang yang besar. Oleh sebab itu, suatu strategi harusnya dapat selalu dikontrol.

- 7) Strategi hendaknya disusun di atas landasan keberhasilan yang telah dicapai. Jangan menyusun strategi di atas kegagalan.

8) Tanda-tanda dari suksesnya strategi ditampakkan dengan adanya dukungan dari pihak-pihak yang terkait, dan terutama dari para eksekutif, dari semua pimpinan unit kerja dalam organisasi.¹¹

Sama halnya Fuchs and his colleagues mengemukakan bahwa:¹²

*"The key dimensions of effective strategy development and implementation as orchestrating all the elements of strategy around a powerful core theme and alignment of coherent productmarket focus supported by operating capabilities and resources."*¹³

Dalam jurnal tersebut, dijelaskan bahwa dimensi kunci dari membangun dan implementasi strategi yang efektif itu seperti mengarang musik semua unsur disekitar inti tema yang kuat dan hubungan fokus produk pemasaran yang berurutan didukung oleh kemampuan beroperasi dan sumber daya.

e. Bagian-bagian Strategi

Berdasarkan ketiga interaksi fungsi manajemen, yaitu perencanaan strategi, melaksanakan strategi, dan evaluasi strategi, berarti terdapat tiga proses dalam manajemen strategik, berikut (1) Perumusan atau perencanaan strategik (*strategic planning*); (2) Pelaksanaan strategik

¹¹ Salusu, J. *Pengambilan Keputusan Stratejik Untuk Organisasi Publik dan Organisasi Non Profit*. (Jakarta: PT. Gramedia Widia Sarana Indonesia.2003). 108-109.

¹² Gursev, Guner. "A Strategic Shift Of Automobile Manufacturing Firms InTurkey". (Vol. 1. No.3. 2009). 211-231.

¹³ *International Journal of Bussines and Emerging Market*, 2009. 214.

(*strategic implementing*); dan (3) Pengawasan strategik (*strategic controlling/evaluating*).¹⁴

1) Perumusan atau Perencanaan Strategik (*Strategik Planning*)

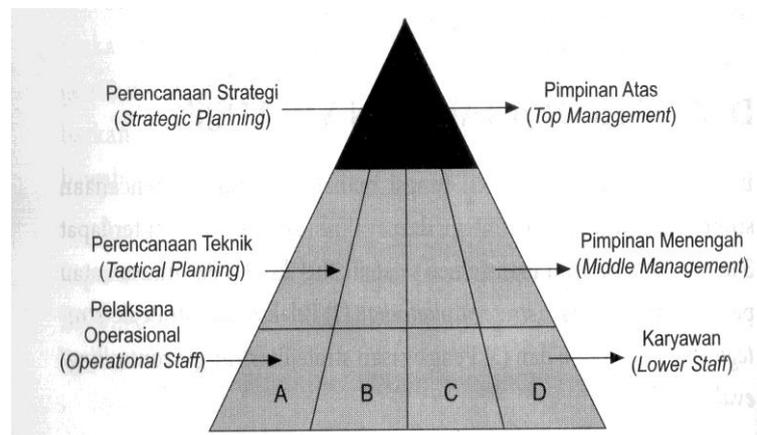
Tahap pertama adalah proses pembuatan perencanaan atau perumusan strategi dalam suatu perusahaan merupakan tahap awal yang tidak mudah. Dalam arti, menentukan kegiatan yang meliputi paya melihat kekuatan (*strength*) apa saja yang dimiliki perusahaan bukan hanya dana yang tersedia, melainkan juga kualitas SDM dan teknologi yang dimiliki perusahaan. Disamping melihat kekuatan, perlu dilihat pula kelemahan-kelemahan (*weaknes*) yang dimiliki perusahaan.¹⁵

Dengan menganalisis secara strategik atas kekuatan dan kelemahan yang ada, selanjutnya dapat dilihat peluang (*opportunity*) yang ada dan harus diraih. Biasanya, peluang tersebut diikuti oleh berbagai hambatan (*threat*). Dengan mengembangkan kekuatan dan kelemahan yang dimiliki perusahaan, selanjutnya dilihat pula unsure peluang (*opportunity*) yang harus dimanfaatkan dan hambatan maka dibutuhkan perencanaan strategik perusahaan.

Mengingat kompleksnya membuat perencanaan strategi sehingga tugas ini diberikan kepada pemimpin perusahaan (*top management*) yang dibantu oleh ahli strategi.

¹⁴ Salusu, *Pengambilan keputusan Stratejik untuk organisasi public dan organisasi Nonprofit*. (Jakarta : Kopas Gramedia, 2015), 9.

¹⁵ Prawirosentono, Suyadi dan Dewi Priasari, *Manajemen Stratejik dan Pengambilan Keputusan Korporasi (Strategik Manajemen dan Corporate Decision Making)*, (Jakarta : Bumi Aksara, 2014), 10.



Gambar. 2.1.
Lapisan Wewenang dalam perusahaan atau organisasi Publik¹⁶

Dalam gambar dapat dilihat bahwa secara vertical terdapat 3 lapis manajemen kewenangan dalam suatu organisasi (perusahaan), yaitu Manajemen Atas (*Top management*), Manajemen Tengah (*Middle Management*), Karyawan Pelaksana (*Lower Staff*).¹⁷

2) Pelaksana Strategik (*Strategic Implementing*)

Tindakan berikutnya setelah di rencanakan adalah melaksanakan (implementasi) dari perencanaan tersebut. Tentu saja sebelum dilaksanakan, perlu membuat kegiatan untuk mengerahkan atau memobilisasi seluruh sumber daya yang dimiliki perusahaan, mulai dari dana, bangunan pabrik, sumber daya manusia, mesin dan lain-lain.¹⁸

¹⁶ *Ibid.*,10

¹⁷ Prawirosentono, Suyadi dan Dewi Priasari, *Manajemen Strategik dan Pengambilan Keputusan Korporasi (Strategik Manajemen dan Corporate Decision Making)*, (Jakarta : Bumi Aksara, 2014), 11.

¹⁸ Prawirosentono, Suyadi dan Dewi Priasari, *Manajemen Strategik dan Pengambilan Keputusan Korporasi (Strategik Manajemen dan Corporate Decision Making)*, (Jakarta : Bumi Aksara, 2014), 14.

3) Pengawasan Strategik (*Strategik Controlling/ Evaluating*)

Evaluasi strategik merupakan tahapan akhir dari rangkaian kegiatan manajemen strategik. Evaluasi atau pengawasan atau pengendalian berarti menilai setiap aktivitas agar seluruh kegiatan strategik sesuai dengan yang telah direncanakan. Hal ini diperlukan, bila terjadi penyimpangan harus segera dikoreksi supaya tetap dalam jalur yang benar. Untuk produk hasil kegiatan bukan saja dalam jumlah yang tepat. Melainkan juga mutu yang baik sesuai dengan yang direncanakan.

Hal-hal yang penting dalam evaluasi strategik meliputi:

- a) Menilai hasil kerja secara keseluruhan, agar diperoleh hasil kerja yang sesuai dengan rencana strategik.
- b) Menilai seluruh variabel internal dan eksternal yang dapat memengaruhi rencana strategik yang sedang dilaksanakan.
- c) Evaluasi tersebut termasuk membuat koreksi yang terjadi agar sesuai dengan rencana strategik.¹⁹

Keseluruhan hasil evaluasi termasuk faktor lain yang mungkin timbul akan menjadi input (masukan) untuk membuat perumusan strategik baru di masa yang akan datang. Sesuai dengan perubahan faktor-faktor yang memengaruhi perusahaan maka perumusan strategik pun harus di lakukan secara dinamis agar hasil kerja berkebang ke arah kemajuan.

¹⁹ Ibid, 14.

2. Perpustakaan

a. Pengertian Perpustakaan

Perpustakaan berasal dari kata *pustaka*, yang berarti kitab atau buku. Setelah di tambah awala *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.²⁰

Perpustakaan mengandung arti: (1) kumpulan buku-buku bacaan, (2) bibliotek, dan (3) buku-buku kasusasteraan. Pengertian yang lebih umum dan luas tentang perpustakaan yaitu mencakup suatu ruangan, bagian dari gedung/ bangunan, atau gedung tersendiri yang berisi buku-buku koleksi yang disusun dan diatur sedemikian rupa sehingga mudah untuk dicari dan dipergunakan apabila sewaktu-waktu diperlukan oleh pembaca.²¹

Sementara menurut Ibrahim Bafadal perpustakaan merupakan suatu unit kerja dari suatu badan atau lembaga tertentu yang mengelola bahan-bahan pustaka, baik berupa buku maupun bukan berupa buku (*non book material*) yang diatur secara sistematis menurut aturan tertentu sehingga

²⁰ Saleh, Abdul Rahman dan Rita Komalasari, *Manajemen Perpustakaan*, (Jakarta: Universitas Terbuka, 2010), 1.4.

²¹ Sutarno NS, *Perpustakaan dan Masyarakat*, (Jakarta: Sagung Seto, 2010), 11-12.

dapat dipergunakan sebagai sumber informasi oleh setiap pemakainya.²² Berdasarkan pengertian tersebut maka perpustakaan bukan sekedar berupa gedung atau bangunan yang menyimpan koleksi buku-buku. Lebih luas dari itu, bahkan seiring dengan perkembangan dunia teknologi juga berkembang sistem *online library* yang dapat diakses tanpa harus berkunjung ke lokasi perpustakaan itu berada.

b. Unsur-unsur Perpustakaan

Sebuah perpustakaan sebagai salah satu unit kerja mempunyai unsur-unsur atau persyaratan sebagai berikut:²³

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

c. Kebutuhan Pokok Perpustakaan

Adapun beberapa kebutuhan pokok perpustakaan sebagai suatu unit kerja meliputi hal-hal berikut:²⁴

- 1) Gedung (ruangan)

Gedung dan ruangan yang memadai dan cukup menampung koleksi pembaca, layanan, kegiatan pengolahan bahan pustaka, dan kegiatan

²² Ibrahim Bafadal, *Pengelolaan Perpustakaan Sekolah*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2009), 3.

²³ Wiji Suwarno, *Perpustakaan dan Buku: Wacana Penulisan dan Penerbitan*, (Jogjakarta: Ar-Ruzz Media, 2011), 14-15.

²⁴ *Ibid.*

administrasi. Perpustakaan yang berdiri sendiri biasanya memiliki sebuah bangunan sendiri, didesain khusus untuk perpustakaan dan dilengkapi dengan berbagai sarana, prasarana, perabot dan perlengkapan yang diperlukan, serta persyaratan-persyaratan yang standar bagi perpustakaan.

2) Koleksi bahan pustaka

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

3) 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*.

4) Mata anggaran atau 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.

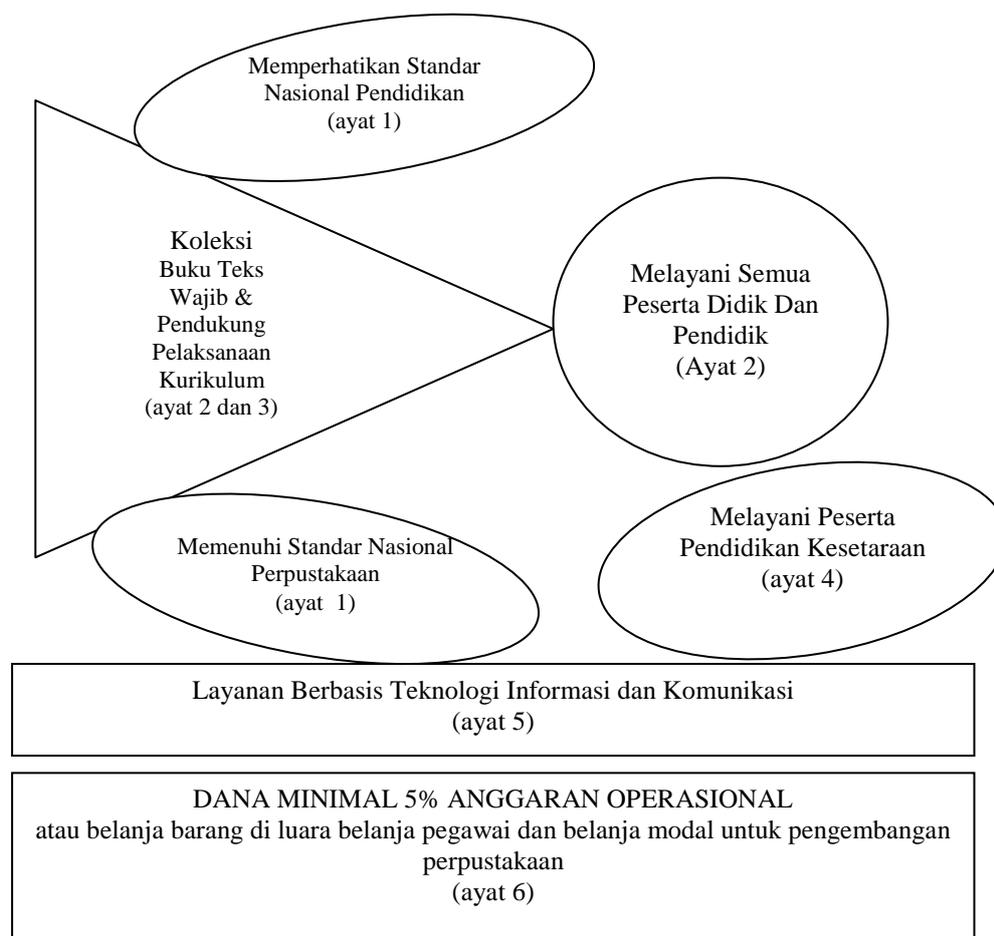
5) Tenaga kerja

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.

Perpustakaan sekolah merupakan salah satu sarana dan fasilitas penyelenggaraan pendidikan sehingga setiap sekolah semestinya memiliki perpustakaan yang memadai²⁵Dengan demikian, perpustakaan sekolah menjadi salah satu sumber daya pembelajaran yang harus dimiliki oleh setiap sekolah.

²⁵ Sutarno NS, *Manajemen Perpustakaan ...*, 39-40.

Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan mengatur perpustakaan sekolah pada Bagian Ketiga Pasal 23 sebagaimana digambarkan secara skematis berikut.



Gambar 2.2
Skema Standar Peraturan Perpustakaan Sekolah²⁶

d. Tugas Perpustakaan

Tugas perpustakaan adalah mengupulkan, mengolah, memelihara, merawat, melestarikan, mengemas, menyimpan, memberdayakan, dan menyajikan koleksi bahan pustaka pemakai. Jadi pada prinsipnya tugas perpustakaan adalah menyediakan pelayanan informasi untuk kepentingan

²⁶ Blassius Sudarsono, *Pustakawan Cinta dan Teknologi*, (Jakarta: ISIP II, 2009), 159.

masyarakat, baik masyarakat ilmiah (pelajar, mahasiswa, guru, dosen, dan peneliti) maupun masyarakat luas disekitarnya.²⁷ Perpustakaan harus menjadi jembatan penyedia informasi pada masa lalu, masa kini dan masa depan, disamping itu perpustakaan seyogyanya bisa membentuk koneksi, koalisi, dan keitran baik secara teknologi maupun organisasi. Secara garis besarnya tugas perpustakaan adalah sebagai berikut:

- 1) Mengumpulkan, menyimpan dan menyediakan informasi dalam bentuk tercetak ataupun dalam bentuk elektronik dan multimedia kepada pemakai.
- 2) Menyediakan informasi yang dapat diakses lewat internet, namun harus pula menyediakan peraturan-peraturan yang dapat melindungi kepentingan perpustakaan dan keamanan informasi tersebut.
- 3) Terus memperhatikan kemajuan zaman dan kemajuan teknologi agar keinginan masyarakat dalam mengakses informasi dapat terpenuhi.
- 4) Harus mampu menjadi jembatan penyedia informasi pada masa lalu, masa kini dan masa depan.
- 5) Perpustakaan harus terus menari jalan agar tetap tanggap secara efektif dan inovatif terhadap lingkungan yang beragam dalam memenuhi harapan.²⁸

²⁷ Saleh, Abdul Rahman dan Rita Komalasari, *Manajemen Perpustakaan*, (Jakarta: Universitas Terbuka, 2010), 1.6.

²⁸ *Ibid.*, 1.7.

e. Fungsi Perpustakaan

Fungsi perpustakaan dari masa ke masa mungkin saja mengalami perubahan dan perkembangan, namun pada dasarnya fungsi perpustakaan dapat dijabarkan sebagai berikut:²⁹

1) Fungsi Edukatif

Perpustakaan berfungsi sebagai tempat 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 mendedikasikan kehidupan bangsa dengan belajar sepanjang hayat.

2) Fungsi Informatif

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

²⁹ Ibid., 1.12.

3) 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 negri maupun swasta dan perpustakaan khusus.

4) 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 tujukan untuk mempelajari sejarah peradapan islam.

5) Fungsi rekreasi

Perpustakaan mempunyai fungsi rekreasi, artinya penggtuna dapat mencari koleksi yang bersifat populer dan menghibur. Di saping itu, pengguna dapat menggunakan media audio visual (TV, Vidio CD) serta Koran yang disediakan di perpustakaan tersebut.

Dengan adanya fungsi perpustakaan yang beragam tersebut, diharapkan para pengguna akan tertarik sehingga sebanyak dan sesering mungkin datang ke perpustakaan. Perpustakaan harus mampu menjabatani kepentingan berbagai pihak. Para pustakawan dan pengelola perpustakaan seyogyanya menyediakan fasilitas dan koleksi bahan pustaka yang memadai dan relevan bagi penggunanya.

f. 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:

1) Perpustakaan Nasional

Perpustakaan Nasional adalah perpustakaan yang diselenggarakan oleh Negara, yang memiliki fungsi menyiapkan semua bahan pustaka, teretak 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.³⁰

³⁰ Mashuri, Ilham. *Mengelola Perpustakaan Sekolah Problem dan Solusinya*. (Yogyakarta : Naila Pustaka, 2012), 26.

2) Perpustakaan Umum

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

- a) Pendidikan, yaitu untuk mengembangkan diri, bagi semua kelompok masyarakat dari semua tingkat usia. Tujuan ini dikenal dengan tujuan pendidikan seumur hidup (*long life education*)
- b) Informasi, sebagai sumber informasi yang akurat dan mutakhir (*current*)
- c) Kebudayaan, mendorong partisipasi dan apresiasi dalam berbagai kegiatan kebudayaan.
- d) Rekreasi, menyiapkan layanan bagi masyarakat dalam mengisi waktu luang dengan kegiatan-kegiatan positif (membaca noel, resep masak, dll)³¹

3) 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.³²

³¹ Mashuri, Ilham. *Mengelola Perpustakaan Sekolah Problem dan Solusinya*. (Yogyakarta : Naila Pustaka, 2012), 27.

³² *Ibid*, 29.

4) 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:

- a) Pendidikan, yaitu menunjang kurikulum sekolah.
- b) Informasi yaitu membekali siswa dengan ketrampilan mencari, mengolah dan mengevaluasi skripsi.
- c) Pengembangan pribadi dan watak
- d) Penelitian sederhana dan rekreasi.

5) 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 meperlanar 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.

Pengelompokan ini tidaklah mutlak. Oleh karenanya ada beberapa pakar lainya yang menambahkan jenis perpustakaan lain, seperti berikut:

- 1) Perpustakaan Pribadi
- 2) Perpustakaan Internasional³³

g. Perpustakaan menurut Keragaman Sumberdaya Informasinya

- 1) Perpustakaan Biasa
- 2) Perpustakaan *Multiple Media*
- 3) Perpustakaan *Hibrid*
- 4) Perpustakaan Digital

h. Pelayanan Perpustakaan

Keberhasilan perpustakaan sangat ditentukan layanan yang diberikan kepada pemakai. Layanan perpustakaan sebenarnya merupakan suatu proses aktivitas yang mencakup perencanaan, implementasi dan monitoring. Efektifitas layanan harus diukur dalam konteks sejauh mana layanan dapat memuaskan pemakainya bukan sekedar seberapa banyak yang dapat diraih.³⁴ Pada umumnya, pemakai akan merasa puas jika kebutuhan informasinya terpenuhi.³⁵ Layanan perpustakaan akan

³³ Saleh, Abdul Rahman dan Rita Komalasari, *Manajemen Perpustakaan*, (Jakarta: Universitas Terbuka, 2010), 1.15.

³⁴David Bawden, *User Oriented Evaluation of Information System and Services*. Aldershot: Gower Publishing Company, 1990), 49

³⁵ Patricia Willard and Viva Tecca, *Satisfying the User: a look at public library*, Australian Library Journal 32 (1) , 1983: 41

semakin bermutu jika tingkat keterpakaian koleksi dan kepuasan pemakai semakin meningkat. Oleh karena itu, agar mutu layanan perpustakaan meningkat, maka pengelola perpustakaan harus dapat merespon kebutuhan pemakai.

Sebagaimana tertera dalam UU Noor 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan bahwa poin terpenting dalam layanan perpustakaan adalah sebagai berikut:³⁶

- 1) Harus prima dan berorientasi pada pemustaka
- 2) Harus memenuhi standar perpustakaan nasional
- 3) Dikembangkan memakai dan mengikuti perkembangan teknologi informasi dan komunikasi (TIK)
- 4) Dikembangkan untuk memenuhi kebutuhan pemustaka dengan memanfaatkan secara optimal sumber daya perpustakaan sendiri atau perpustakaan lain
- 5) Layanan perpustakaan terpadu dengan mewujudkan kerja sama antar perpustakaan
- 6) Kerja sama ini dilakukan melalui jejaring telematika.

B. Mutu Pelayanan Perpustakaan

1. Mutu

Bagi penyelenggaraan pendidikan mutu merupakan keniscayaan yang tidak dapat ditangguhkan, pendidikan antara lain bertujuan mencerdaskan

³⁶ Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan Pasal 14

kehidupan bangsa serta melahirkan generasi penerus yang kreatif, produktif, berdaya saing tinggi, mensyaratkan mutu. Dalam konteks globalisasi dan persaingan antar bangsa pendidikan diharapkan dapat menghasilkan lulusan yang memiliki daya saing (*comparative advantage*).

Oleh karena itu, penyelenggaraan pendidikan harus mampu menampilkan mutu proses maupun hasil. Di dalam dunia industry mutu mengandung makna yang berkaitan dengan hasil atau produk berupa barang maupun jasa, dalam perkembangannya mutu menjadi faktor yang tak bisa dihindarkan. Artinya, setiap kegiatan atau produk yang dihasilkan harus berkualitas atau bermutu. Mutu menjadi faktor kunci keberlangsungan suatu kegiatan, dalam dunia bisnis faktor mutu menjadi lebih tegas lagi, antara kebangkrutan atau pertumbuhan. Pilihan terhadap mutu, bukan hanya milik dunia industri dan bisnis, melainkan berkembang jauh ke berbagai aspek kegiatan, demikian halnya dengan dunia pendidikan.³⁷

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 / manufaktur berupa barang atau benda, sedangkan jasa atau pelayanan (*service*), adalah sesuatu yang tidak tampak tapi terasa misalnya layanan yang diberikan oleh hotel, rumah sakit, pendidikan, yaitu kegiatan yang berupa hubungan antar manusia.

³⁷ Yahya Sudarya, *Jurnal Pendidikan dasar (Service Quality Satisfaction dalam Layanan Pendidikan: Kajian Teoretis*, Nomor: 8 - Oktober 2007. 3.

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.³⁸

2. Layanan

Secara sederhana layanan pendidikan bisa diartikan dengan jasa pendidikan. Kata jasa (*service*) itu sendiri memiliki beberapa arti, mulai dari pelayanan pribadi (*personal service*) sampai pada jasa sebagai suatu produk.³⁹ Sebelum lebih jauh membahas mengenai layanan pendidikan, terlebih dahulu akan dibahas mengenai pengertian jasa menurut beberapa ahli, sehingga pembahasan ini dapat dipahami secara komprehensif.

Kotler dalam buku Manajemen Jasa Terpadu mendefinisikan jasa adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan kepada pihak lain pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun, produksi jasa mungkin berkaitan dengan produk fisik atau sebaliknya.⁴⁰

Selanjutnya Stanton mengungkapkan bahwa jasa diidentifikasi sebagai kegiatan tidak berwujud yang merupakan obyek utama dari transaksi yang

³⁸ Yahya Sudarya, *Jurnal Pendidikan dasar (Service Quality Satisfaction dalam Layanan Pendidikan: Kajian Teoretis*, Nomor: 8 - Oktober 2007. 3.

³⁹ Rambat Lupiyadi dan A. Hamdani, *Manajemen Pemasaran Jasa*, (Jakarta : Salemba Empat, ed II, 2006) .5.

⁴⁰ M.N. Nasution, *Manajemen Jasa Terpadu*, (Bogor : Ghalia Indonesi, 2004), 6.

dirancang untuk menyediakan keinginan atau kepuasan kepada pelanggan.

Sedangkan Zaithmal dan Bitner berpendapat:

*“include all economic activities whose output is not a physical product or construction, is generally consumed at the time it is produced, and provides added value in forms (such as convenience, amusement, timelines, comfort of health) that are essentially intangible concerns of its first purchaser”.*⁴¹

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 (intangible) 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. Jasa bukan barang melainkan suatu proses atau aktivitas yang tidak berwujud.

3. 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 akan dikembangkan gambaran dan citra perpustakaan, sehingga

⁴¹ Tim dosen administrasi Universitas Pendidikan Indonesia, *Manajemen Pendidikan*, 334.

seluruh kegiatan perpustakaan akan diarahkan dan terfokus kepada bagaimana memberikan pelayanan yang baik sebagaimana dikehendaki oleh masyarakat pemakai.

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

- 1) Pelayanan yang diberikan sesuai dengan kebutuhan/yang dikehendaki masyarakat pemakai.
- 2) Berorientasi kepada pemakai.
- 3) Berlangsung cepat waktu dan tepat sasaran.
- 4) Berjalan mudah dan sederhana.
- 5) Murah dan ekonomis.
- 6) Menarik dan menyenangkan, dan menimbulkan rasa simpati.
- 7) Bervariatif.
- 8) Mengundang rasa ingin kembali.
- 9) Ramah tamah.
- 10) Bersifat informatif, membimbing, dan mengarahkan, tetapi tidak bersifat menggurui.
- 11) Mengembangkan hal-hal baru/inovatif.
- 12) Mampu berkompetisi dengan pelayanan di bidang lain.

- 13) Mampu menumbuhkan rasa percaya bagi pemakai dan bersifat mandiri.⁴²

Dalam memberikan pelayanan bagi pengguna perpustakaan, suatu perpustakaan berdasar pada Standar Nasional Perpustakaan. Dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2007 Tentang Perpustakaan Bab III Tentang Standar Nasional Perpustakaan Pasal 11 yakni:

- 1) Standar nasional perpustakaan terdiri atas:
 - a) standar koleksi perpustakaan;
 - b) standar sarana dan prasarana;
 - c) standar pelayanan perpustakaan;
 - d) standar tenaga perpustakaan;
 - e) standar penyelenggaraan; dan
 - f) standar pengelolaan.
- 2) Standar nasional perpustakaan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) digunakan sebagai acuan penyelenggaraan, pengelolaan, dan pengembangan perpustakaan.
- 3) Ketentuan lebih lanjut mengenai standar nasional perpustakaan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diatur dengan Peraturan Pemerintah.

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

⁴² Sutarno. *Manajemen Perpustakaan Suatu Pendekatan Praktik*. (Jakarta: CV. Sagung Seto. 2006), 90-91.

- 1) Layanan perpustakaan dilakukan secara prima dan berorientasi bagi kepentingan pemustaka.
- 2) Setiap perpustakaan menerapkan tata cara layanan perpustakaan berdasarkan standar nasional perpustakaan.
- 3) Setiap perpustakaan mengembangkan layanan perpustakaan sesuai dengan kemajuan teknologi informasi dan komunikasi.
- 4) Layanan perpustakaan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dikembangkan melalui pemanfaatan sumber daya perpustakaan untuk memenuhi kebutuhan pemustaka.
- 5) Layanan perpustakaan diselenggarakan sesuai dengan standar nasional perpustakaan untuk mengoptimalkan pelayanan kepada pemustaka.
- 6) Layanan perpustakaan terpadu diwujudkan melalui kerja sama antarperpustakaan.
- 7) 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:⁴³

- 1) Koleksi
 - a. Kuantitas, berkaitan dengan banyaknya jumlah koleksi yang dimiliki oleh perpustakaan.
 - b. Kualitas, berkaitan dengan mutu, kemutakhiran, kelengkapan koleksi.

⁴³ Rahayuningsih, F. *Pengelolaan Perpustakaan*. (Yogyakarta: Graha Ilmu.2007), 86-87.

2) Fasilitas

- a. Kelengkapan, menyangkut lingkup layanan dan ketersediaan sarana pendukung serta layanan pelengkap lainnya.
- 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/bangga pada profesi, Ramah dan menghargai pengguna jasa, 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 komputer.

4. Mutu pelayanan Perpustakaan

Mutu layanan perpustakaan pada hakikatnya memang tidak bisa dirumuskan secara mutlak, karena rumusannya akan tergantung pada seberapa luasnya perspektif yang hendak dijangkau dan siapa yang hendak merumuskannya. Namun mutu perpustakaan sering kali dirumuskan sebagai akhir dari sebuah pencapaian yang dilakukan melalui serangkaian proses, baik dalam kegiatan jangka pendek maupun jangka panjang. Bahkan dalam proses pencapaian tersebut melibatkan berbagai unsur lainnya secara internal dan eksternal.

Serangkaian proses pencapaian mutu perpustakaan dapat disesifikan dalam tiga hal, diantaranya: *pertama*, mutu input perpustakaan; meliputi kecakapan pustakawan, pengelola/kepala perpustakaan, staf layanan dan administrasi. *Kedua*, mutu proses dan konteks; proses pencapaian mutu perpustakaan melalui mutu layanan, mutu koleksi dan mutu efektif serta efisiensi dalam proses penelusuran sebuah informasi, serta dukungan lembaga dan masyarakat. *Ketiga*, mutu *outcome*; layanan perpustakaan yang prima, memuaskan dan koleksi yang bermutu serta sangat menunjang terhadap proses pembelajaran civitas akademiknya.

Secara konsep, kesemua unsure tersebut saling berinteraksi dan ketergantungan antara yang satu dengan yang lainnya. Ketiga dimensi penentu mutu perpustakaan secara fundamental merupakan suatu *setting* dari perpustakaan yang mencerminkan kualitas proses dan *outcomes*. Oleh karena itu rangkaian logis (*logical sequence*) proses pencapaian mutu

perpustakaan adalah adanya input yang memiliki kesiapan mental, adanya proses layanan yang didukung dan disesuaikan dengan kebutuhan pengguna serta menghasilkan *outcomes* yang berkualitas sebagai produk dari rangkaian proses sebelumnya.⁴⁴

Meningkatkan mutu layanan di perpustakaan merupakan suatu hal yang perlu diperhatikan oleh pihak pustaka, dengan mutu pelayanan yang tinggi, perpustakaan tersebut akan memperoleh banyak pengunjung dan selanjutnya akan mendapat pengakuan dan penghargaan dari para pembaca. Upaya untuk meningkatkan mutu layanan di perpustakaan tidak boleh dipisahkan dari kegiatan pustakawan sehari-hari. Banyak upaya yang dapat dikerjakan, misalnya :

- a. Sikap ramah dan penampilan pustakawan yang baik dalam memberikan pelayanan kepada pembaca akan menentukan berhasil tidaknya pekerjaan. Melalui penampilan yang ramah, siap untuk memberikan bantuannya, pustakawan dapat menggeat pembaca sebanyak mungkin.
- b. Menyediakan brosur tentang kegiatan yang ada di perpustakaan. Brosur memiliki kemampuan yang luar biasa untuk meningkatkan mutu layanan perpustakaan.
- c. Mengadakan berbagai perlombaan di perpustakaan.
- d. Mengadakan study tour bersama di perpustakaan.

⁴⁴ Aziz, Safrudin. *Strategi Peningkatan Mutu Pada Perpustakaan Perguruan Tinggi*. Artikel Perpustakaan dan Kepustakawanan UNIKA Soegiyapranata Semarang Tahun 2010

- e. Mengundang tokoh masyarakat atau seorang pakar untuk mengadakan cramah, menceritakan pengalaman mereka dan sebagainya.
- f. Membuat jadwal kegiatan yang teratur, memetik manfaat dari bahan yang di miliki perpustakaan.

Adapun beberapa pelayanan yang harus diperhatikan untuk meningkatkan mutu pelayanan di perpustakaan antara lain layanan ruang baca merupakan bagaian pokok dalam kegiatan layanan perpustakaan, selain layanan sirkulasi dan layanan teknis. Dalam sajian ini layanan ruang baca di bagi menjadi:

- 1) Layanan ruang baca buku rujukan
- 2) Layanan ruang baca berupa meja baca perorangan
- 3) Fasilitas untuk ruang baca yang baik
- 4) Perluasan dan ruang baca berupa ruang untuk diskusi
- 5) Ruang baca yang berupa ruang kerja bagi pembaca
- 6) Ruang santai

C. Penelitian Terdahulu

Ada beberapa penelitian internasional dan nasional terkait tentang strategi perpustakaan . Penelitian – penelitian tersebut diantaranya:

- 1) *Pengelolaan Perpustakaan Sekolah Dasar Di Kecamatan Sragen*⁴⁵

⁴⁵ Tri Wahyuningsih, *Pengelolaan Perpustakaan Sekolah Dasar Di Kecamatan Sragen*, Universitas Muhammadiyah Surakarta, 2011.

Tesis yang berjudul ” *Pengelolaan Perpustakaan Sekolah Dasar Di Kecamatan Sragen*” ini merupakan penelitian yang di lakukan oleh Tri Wahyuningsih mahasiswa Program Pascasarjana Magister Pendidikan Universitas Muhammadiyah Surakarta tahun 2011. Jenis dan Pendekatan Penelitian Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kualitatif dengan pendekatan etnografi (studi etnografi). Hasil 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.

Persamaan dari penelitian ini dengan penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti adalah tentang pengelolaan perpustakaan. Namun juga ada perbedaan dari penelitian terdahulu ini yakni pembahasannya tentang karakteristik perpustakaan Sekolah Dasar.

2) *Inovasi Manajemen Perpustakaan Sekolah Menengah Pertama (Studi Deskriptif Kualitatif Di Smp Negeri 1 Kaur Selatan)*⁴⁶

Tesis yang berjudul “*Inovasi Manajemen Perpustakaan Sekolah Menengah Pertama (Studi Deskriptif Kualitatif Di Smp Negeri 1 Kaur Selatan*” yang merupakan hasil penelitian Okdian Suprizal merupakan

⁴⁶ Okdian Suprizal , *Inovasi Manajemen Perpustakaan Sekolah Menengah Pertama (Studi Deskriptif Kualitatif Di Smp Negeri 1 Kaur Selatan* . Universitas Bengkulu. 2013.

Mahasiswa program Studi Magister Administrasi/Manajemen Pendidikan Program Pascasarjana Fkip Universitas Bengkulu tahun 2013.

Hasil penelitian ini yaitu 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 dalam pembelajaran. Ketiga, inovasi dalam pengklasifikasian koleksi perpustakaan berupa kegiatan pemilihan buku sesuai dengan bidang ilmu, pencatatan bibliografi koleksi pada buku induk yang berupa program *Access*, 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

persamaan dari penelitian ini yaitu Terdapat bagian – bagian manajemen strategi perpustakaan. Selain persamaan juga ada perbedaan dari penelitian terdahulu diantaranya yaitu Inovasi dalam strategi perpustakaan.

3) *Problematika Perpustakaan Sekolah (Study Kasus Di Smp Negeri 3 Mertoyudan Kabupaten Magelang)*⁴⁷

Tesis yang berjudul “*Problematika Perpustakaan Sekolah (Study Kasus Di Smp Negeri 3 Mertoyudan Kabupaten Magelang)*” ini merupakan hasil penelitian Nurjanah mahasiswa Pascasarjana UIN Sunan Kalijaga tahun 2014.

Hasil penelitian ini yaitu penelitian yang dilakukan diketahui bahwa problematika yang dihadapi pada masa lalu antara lain gedung yang kurang representatif, jumlah koleksi dan perabot yang terbatas, jumlah SDM pengelola perpustakaan yang minim serta kurangnya perhatian pimpinan sekolah. Sedangkan untuk problematika yang dihadapi saat ini antara lain anggaran perpustakaan, perabot perpustakaan yang dimakan usia, koleksi dan layanan yang kurang dioptimalkan oleh warga sekolah, koleksi yang tidak sesuai dengan kebutuhan pemustaka dan kurikulum serta warga sekolah yang belum menyadari bahwa perpustakaan merupakan bagian integral dari sistem pendidikan di sekolah.

Terdapat persamaan dari penelitian ini diataranya Perencanaan strategis dan pengembangan perpustakaan, tetapi selain ada persamaan juga terdapat perbedaan yaitu konsep perencanaan strategis pengembangan jangka pendek dan jangka panjang .

4) *Perencanaan Strategis Perpustakaan Perguruab Tinggi Islam*⁴⁸

⁴⁷ Nurjanah, *Problematika Perpustakaan Sekolah (Study Kasus Di Smp Negeri 3 Mertoyudan Kabupaten Magelang* Pascasarjana UIN Sunan Kalijaga t. 2014

Tesis ” *Perencanaan Strategis Perpustakaan Perguruan Tinggi Islam*” ini merupakan hasil penelitian dari Yusri Fahmi mahasiswa fakultas ilmu pengetahuan bugaya program magister ilmu perpustakaan Depok unversitas Indonesia. Hasil penelitian ini adalah Sebuah konsep perencanaan strategis pengembnagan Perpustakaan STAIN Padangsidipuan yang terdiri dari perencanaan strategis jangka pendek dan jangka panjang.

Persamaan dari penelitian ini dengan peneelitan yang akan di lakukan yaitu perencanaan strategis dan pengembangan perpustakaan. Terdapat perbedaan dengan penelitian terdahulu yaitu konsep perencanaan strategis pengembangan jangka pendek dan jangka panjang.

5) *Strategi Pembinaan Pustakawan DalamPengelolaan Perpustakaan Elektronik*⁴⁹

Yang berjudul “*Strategi Pembinaan Pustakawan DalamPengelolaan Perpustakaan Elektronik*” yang merupakan hasil penelitian Wiratna Tritawirasta adalah seorang Pustakawan pada Perpustakaan Nasional RI. Hasil dari penelitian ini adalah meningkatkan kompetensi profesional dan kompetensi personal yang dapat diperoleh dari pendidikan dan pelatihan. Kedua, melakukan kerjasama atau kolaborasi dengan praktisi teknologi informasi dan pengguna melalui organisasi profesi atau antar lembaga. Ketiga menempatkan pustakawan sesuai dengan kompetensinya.

⁴⁸ Yusri Fahmi, *Perencanaan Strategis Perpustakaan Perguruan Tinggi Islam*, Unversitas Indonesia, 2011.

⁴⁹ Wiratna Tritawirasta, *Strategi Pembinaan Pustakawan DalamPengelolaan Perpustakaan Elektronik*, Jurnal Pustakawan Indonesia Volume 10 No. 1, 2003.

Dalam penelitian ini terdapat persamaan dengan penelitaian yang akan di jalankan yaitu Meningkatkan mutu pelayanan, selain itu juga terdapat perbedaan yang terdapat pada penelitian terdahulu yakni meningkatkan kompetensi profesional dan kompetensi personal.

6) *Pengaruh Mutu Layanan Terhadap Kepuasan Pemustaka*⁵⁰

Tesis yang berjudul “*Pengaruh Mutu Layanan Terhadap Kepuasan Pemustaka*” ini merupakan hasil penelitian Mufid mahasiswa fakultas ilmu pengetahuan budaya program magister ilmu perpustakaan Uniersitas Indonesia. Hasil penelitian ini adalah Menunjukkkan tingakat mutu pelayanan perpustakaan lebih dominan pada penilaian baik, tingkat kepuasan pemustakaan lebih dominan pada penilaian puas, dan adanya pengaruh positif dan signifikan dimensi mutu layanan secara bersama-sama terhadap kegiatan pemustaka.

Di dalam penelitian ini terdapat persamaan dengan penelitian yang akan di lakukan yaitu Menunjukkkan tingakat mutu pelayanan perpustakaan, selain persamaan juga ada perbedaan yang terdapat dalam penelitaian adanya pengaruh positif dan signifikan dimensi mutu layanan secara bersama-sama terhadap kegiatan pemustaka. .

Untuk menggabarkan seara lebih jelas tentang perbedaan penelian sebelumnya dapat di sajikan di tabel di bawah ini:

⁵⁰Mufid, *Pengaruh Mutu Layanan Terhadap Kepuasan Pemustaka*, Uniersitas Indonesia, 2003

Tabel 2.1
Penelitian Terdahulu

No	Peneliti	Judul	Level Penelitaian	No. Jurnal	Tahun	Jenis dan Pendekatan Penelitian	Hasil Penelitian	Persamaan	Perbedaan
1.	Tri Wahyuningsih	Pengelolaan Perpustakaan Sekolah Dasar Di Kecamatan Sragen Studi Situs SD Negeri Sragen 4 Dan SD Birrul Walidain	Tesis		2011	Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kualitatif dengan pendekatan etnografi (studi etnografi).	(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 miswa SD Negeri Sragen 4 maupun SD Birrul Walidain	tentang pengelolaan perpustakaan	pembahasan tentang karakteristik perpustakaan Sekolah Dasar
2.	Okdian Suprizal	Inovasi Manajemen Perpustakaan	Tesis		2013	Metode penelitian yang digunakan	Pertama, inovasi dalam perencanaan pengadaan koleksi berupa kegiatan	Terdapat bagian – bagian manajemen	Inovasi dalam strategi perpustakaan

		an Sekolah Menengah Pertama (Studi Deskriptif Kualitatif Di Smp Negeri 1 Kaur Selatan)				deskriptif kualitatif	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 dalam pembelajaran. Ketiga, inovasi dalam	strategi perpustakaan	an
--	--	---	--	--	--	-----------------------	--	-----------------------	----

							<p>pengklasifikasian koleksi perpustakaan berupa kegiatan pemilihan buku sesuai dengan bidang ilmu, pencatatan bibliografi koleksi pada buku induk yang berupa program <i>Access</i>, dan penyusunan koleksi pada rak koleksi sesuai dengan bidang ilmu masing-masing.</p> <p>Keempat, inovasi dalam melakukan pelayanan pada pengunjung baru ada pada aspek tertentu.</p> <p>Kelima, inovasi dalam pengawasan dan evaluasi program juga belum terjadi pada semua aspek pengawasan dan evaluasi</p>		
3.	Nurjanah	Problematika Perpustakaan	Tesis		2014	Penelitian yang dilakukan	penelitian yang dilakukan diketahui bahwa	Pengelolaan perpustakaan	Problematika yang dihadapi

		<p>n Sekolah (Study Kasus Di Smp Negeri 3 Mertoyuda n Kabupaten Magelang)</p>				<p>ini merupakan penelitian kualitatif dengan metode studi kasus.</p>	<p>problematika yang dihadapi pada masa lalu antara lain gedung yang kurang representatif, jumlah koleksi dan perabot yang terbatas, jumlah SDM pengelola perpustakaan yang minim serta kurangnya perhatian pimpinan sekolah. Sedangkan untuk problematika yang dihadapi saat ini antara lain anggaran perpustakaan, perabot perpustakaan yang dimakan usia, koleksi dan layanan yang kurang dioptimalkan oleh warga sekolah, koleksi yang tidak sesuai dengan kebutuhan pemustaka dan kurikulum serta warga sekolah yang belum menyadari bahwa perpustakaan</p>	<p>oleh perpustakaan</p>
--	--	---	--	--	--	---	--	--------------------------

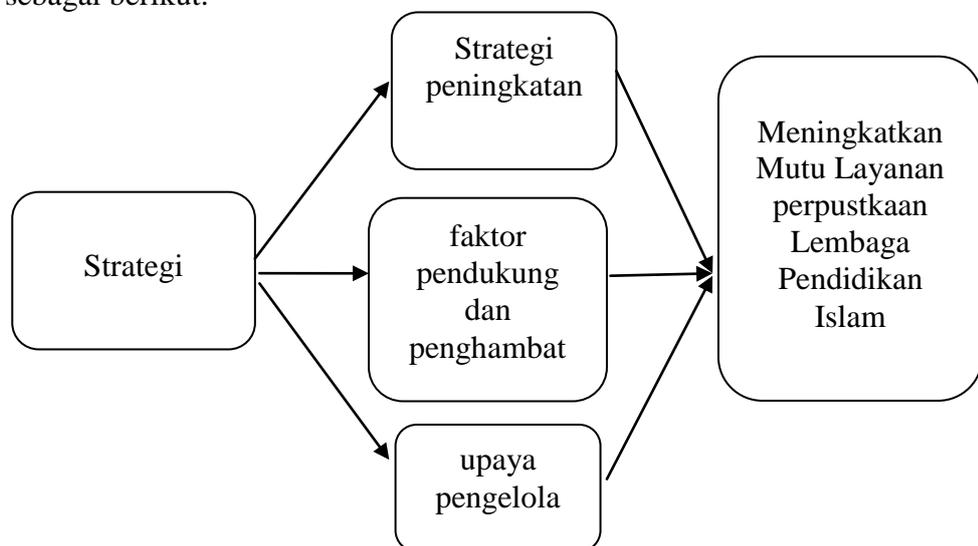
							merupakan bagian integral dari sistem pendidikan di sekolah.		
4.	Yusri Fahmi	Perencanaan Strategis Perpustakaan Perguruan Tinggi Islam	Tesis		2011	Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan Metode kualitatif deskriptif untuk mendapatkan gambaran mendalam mengenai objek penelitian	Sebuah konsep perencanaan strategis pengembangan Perpustakaan STAIN Padangsidipuan yang terdiri dari perencanaan strategis jangka pendek dan jangka panjang.	Perencanaan strategis dan pengembangan perpustakaan	konsep perencanaan strategis pengembangan jangka pendek dan jangka panjang
5.	Wiratna Tritawirasta	Strategi Pembinaan Pustakawan Dalam Pengelolaan Perpustakaan	Jurnal	Jurnal Pustakawan Indonesia Volume 10 No. 1	2003	Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan Metode kualitatif deskriptif	meningkatkan kompetensi profesional dan kompetensi personal yang dapat diperoleh dari pendidikan dan pelatihan. Kedua, melakukan kerjasama atau kolaborasi dengan	Meningkatkan mutu pelayanan	meningkatkan kompetensi profesional dan kompetensi personal

		Elektronik					praktisi teknologi informasi dan pengguna melalui organisasi profesi atau antar lembaga. Ketiga menempatkan pustakawan sesuai dengan kompetensinya.		
6.	Mufid	Pengaruh Mutu Layanan Terhadap Kepuasan Pemustaka	Tesis		2011	Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode survei berbasis kuesioner	Menunjukkan tinggkat mutu pelayanan perpustakaan lebih dominan pada penilaian baik, tingkat kepuasan pemustaka lebih dominan pada penilaian puas, dan adanya pengaruh positif dan signifikan dimensi mutu layanan secara bersama-sama terhadap kegiatan pemustaka.	Menunjukkan tinggkat mutu pelayanan perpustakaan	adanya pengaruh positif dan signifikan dimensi mutu layanan secara bersama-sama terhadap kegiatan pemustaka .

E. Paradigma Penelitian

Paradigma dalam penelitian ini menggunakan paradigma alamiah (naturalistik) yang bersumber dari pandangan fenomenologis, mengingat bahwa penelitian ini dilakukan untuk mencari pemahaman tentang sebuah fenomena dengan memfokuskan pada kondisi alamiah sehingga tidak terikat oleh variabel. Komponen strategik pertama adalah strategi peningkatan mutu pelayanan perpustakaan. Sedang komponen kedua adalah faktor pendukung dan penghambat peningkatan mutu pelayanan perpustakaan dan komponen yang terakhir adalah upaya pengelola dalam meningkatkan mutu pelayanan perpustakaan pada lembaga pendidikan islam.

Dari penjabaran di atas dapat di lihat tabel paradigam penelitian ini sebagai berikut:



Gambar 2.4