

ABSTRAK

Tesis dengan judul “Manajemen Perpustakaan Dalam Meningkatkan Kualitas Layanan Pengguna (Studi Multisitus di MTs Negeri 1 Kota Blitar dan MTs Negeri 2 Blitar)” ini ditulis oleh Rizqi Amalia dengan proctor Prof. Dr. H. Ahmad Tanzeh, M.Pd.I dan Prof. Dr. H. Munarji, M. Ag

Kata Kunci : *Manajemen Perpustakaan, Kualitas, Layanan Pengguna*

Penelitian ini dilatar belakangi oleh kegiatan manajemen perpustakaan dalam meningkatkan kualitas layanan pengguna, hal ini berhubungan dengan pengelolaan SDM yang menjadi faktor utama dalam pelaksanaan pengelolaan yang terfokus dalam perencanaan, koleksi perpustakaan, fasilitas perpustakaan, dan evaluasi pengelolaan perpustakaan. Dengan demikian didalam pengelolaan tersebut akan menghasilkan layanan perpustakaan yang berkualitas tergantung pada SDM yang menjalankan, karena pengelolaan perpustakaan merupakan aktivitas pemanfaatan serta pengolahan sumber daya yang akan digunakan dalam kegiatan untuk mencapai tujuan tertentu.

Fokus dalam penelitian ini adalah : (1) Bagaimana perencanaan perpustakaan dalam meningkatkan kualitas layanan pengguna di MTsN 1 Kota Blitar dan MTsN 2 Blitar ?; (2) Bagaimana koleksi perpustakaan dalam meningkatkan kualitas layanan pengguna di MTsN 1 Kota Blitar dan MTsN 2 Blitar ?; (3) Bagaimana fasilitas perpustakaan dalam meningkatkan kualitas layanan pengguna di MTsN 1 Kota Blitar dan MTsN 2 Blitar ?; (4) Bagaimana evaluasi pengelolaan perpustakaan dalam meningkatkan kualitas layanan pengguna di MTsN 1 Kota Blitar dan MTsN 2 Blitar ?.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif. Adapun untuk jenis penelitian yang digunakan adalah *field research* dengan rancangan studi multisitus. Teknik pengumpulan data menggunakan wawancara mendalam, pengamatan peran serta (observasi), dokumentasi. Sedangkan analisis data yang digunakan yaitu analisis dari Huberman, A.M dan Miles, M dengan analisis situs tunggal, analisis multisitus, lokasi penelitian, pengumpulan data, observasi. Dengan teknik analisa data: redukai data, penyajian data, dan simpulan data.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa : (1) Kegiatan perencanaan dilakukan dengan merancang program-program tahunan yang tertuang ke dalam program jangka pendek, jangka menengah, dan jangka panjang dengan penyusunan yang matang serta pengawasan guna mencapai tujuan penyelenggaraan perpustakaan yang mengacu pada akreditasi perpustakaan, kepala sekolah sebagai penanggung jawab perpustakaan, staf perpustakaan bertugas dalam pelayanan teknis dan koordinator urusan sirkulasi serta refrensi ; (2) Koleksi perpustakaan semakin bertambah baik secara jumlah maupun jenis dari kuantitas dan kualitas, dengan pengadaan bahan pustaka dilakukan melalui pertimbangan beberapa syarat yaitu relevansi, kemuthakhiran atau update, dan isi buku serta bahasa yang digunakan; (3) Pengelolaan fasilitas yang dilaksanakan untuk menyelesaikan masalah perpustakaan terkait dengan “ketiadaan atau

ketidakberdayaan” fasilitas. Setiap perpustakaan mempunyai karakteristik masing-masing dalam perencanaan fasilitas, akan tetapi kedua perpustakaan selalu memperhatikan 3 komponen penting (Nyaman, terbuka, dan kemudahan bagi pengguna); (4) Bidang-bidang yang dievaluasi untuk kegiatan penilaian layanan perpustakaan diantaranya anggaran, koleksi, gedung dan fasilitas, keterjangkauan dan ketersediaan, pemeliharaan dan pelestarian, keterpakaian koleksi serta mutu layanan. Dalam proses kegiatan evaluasi terdapat dua sistem yaitu ditinjau dari pelaporan bentuk administrasi dan kunjungan langsung ke lokasi untuk melihat secara langsung situasi yang ada di perpustakaan. Evaluasi perpustakaan dilakukan oleh bagian Internal Madrasah (Kepala Sekolah) dan Eksternal (Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Blitar).

ABSTRACT

The thesis with title “**Library Management in Improving User Service Quality (Multisite Study at MTs Negeri 1 Kota Blitar and MTs Negeri 2 Blitar)**” was written by Rizqi Amalia. Advisor Prof. Dr. H. Ahmad Tanzeh, M.Pd.I and Prof. Dr. H. Munarji, M. Ag.

Keywords: *Library Management, Quality, User Service*

This research is motivated by library management activities in improving the quality of user services, this relates to human resource management which is the main factor in implementing management focused on planning, library collections, library facilities, and evaluating library management. Thus, this management will produce quality library services depending on the human resources that run it, because library management is an activity of utilizing and processing resources that will be used in activities to achieve certain goals.

The formulation of the problems in this research are: (1) How is library planning in improving the quality of user services at MTsN 1 Kota Blitar and MTsN 2 Blitar?; (2) How does the library collection improve the quality of user service at MTsN 1 Kota Blitar and MTsN 2 Blitar?; (3) How are the library facilities in improving the quality of user services at MTsN 1 Kota Blitar and MTsN 2 Blitar?; (4) How is the evaluation of library management in improving the quality of user service at MTsN 1 Kota Blitar and MTsN 2 Blitar?

This research used a qualitative approach. As for the type of research used is field research with a multi-speech study design. Data collection techniques using in-depth interviews, participant observation (observation), documentation. While the data analysis used is Huberman and Miles analysis with single site analysis, multisite analysis, research locations, data collection, observation. With data analysis techniques: data reduction, data presentation, and data conclusions.

The results of this study indicate that: (1) Planning activities are carried out by designing annual programs which are contained in short, medium-term and long-term programs with careful preparation and supervision in order to achieve the objectives of organizing a library referring to library accreditation, head the school is in charge of the library, the library staff is in charge of technical services and coordinator of circulation and reference affairs; (2) The collection of the library is increasing both in terms of number and type of quantity and quality, with the procurement of library materials carried out by considering several conditions, namely relevance, update or update, the contents of the books and the language used; (3) Facility management carried out to solve library problems related to the “absence or powerlessness” of facilities. Each library has its own characteristics in planning facilities, but both libraries always pay attention to 3 important components (Comfortable, open and easy for users); (4) The areas evaluated for library service assessment activities include budget, collections, buildings and facilities, affordability and availability, maintenance and preservation, collection usability and service quality. In the process of evaluation activities there are two systems, namely in terms of reporting administrative forms and direct visits to locations to see directly the situation in the library. Library

evaluation was carried out by the Internal Madrasah (School Principal) and External (Blitar City Library and Archives Service).

الملخص

رسالة الماجستير بالموضوع "إدارة المكتبات في تحسين جودة خدمة المستخدم (دراسة متعددة المواقع في المدرسة المتوسطة الحكومية الإسلامية ١ مدينة بليتار و المدرسة المتوسطة الحكومية الإسلامية ٢ مدينة بليتار)" قد كتبتها رزقي عماليا. المشرف : استاذ الدكتور الحاج احمد تنزيه الماجستير و استاذ الدكتور الحاج مونارحي الماجستير.

الكلمة الرئيسية: إدارة المكتبات والجودة وخدمات المستخدم

هذا البحث مدفوع بأنشطة إدارة المكتبات في تحسين جودة خدمات المستخدم، وهذا يتعلق بإدارة الموارد البشرية التي تعد العامل الرئيسي في تنفيذ الإدارة التي تركز على التخطيط، ومجموعات المكتبات، ومرافق المكتبة، وتقييم إدارة المكتبات. . وبالتالي، ستتج هذه الإدارة خدمات مكتبة عالية الجودة اعتماداً على الموارد البشرية التي تديرها، لأن إدارة المكتبات هي نشاط لاستخدام الموارد ومعالجتها التي سيتم استخدامها في الأنشطة لتحقيق أهداف معينة.

صياغة المشاكل في هذه رسالة الماجستير هي: (١) كيف تخطط المكتبة في تحسين جودة خدمات المستخدم في المدرسة المتوسطة الحكومية الإسلامية ١ مدينة بليتار و المدرسة المتوسطة الحكومية الإسلامية ٢ مدينة بليتار؟ (٢) كيف تعمل مجموعة المكتبة على تحسين جودة خدمة المستخدم في المدرسة المتوسطة الحكومية الإسلامية ١ مدينة بليتار و المدرسة المتوسطة الحكومية الإسلامية ٢ مدينة بليتار؟ (٣) كيف يمكن لمرافق المكتبة تحسين جودة خدمات المستخدم في المدرسة المتوسطة الحكومية الإسلامية ١ مدينة بليتار و المدرسة المتوسطة الحكومية الإسلامية ٢ مدينة بليتار؟ (٤) كيف يتم تقييم إدارة المكتبات في تحسين جودة خدمة المستخدم في المدرسة المتوسطة الحكومية الإسلامية ١ مدينة بليتار و المدرسة المتوسطة الحكومية الإسلامية ٢ مدينة بليتار؟ تستخدم هذه رسالة الماجستير مقارنة النوعية. أما بالنسبة لنوع البحث المستخدم فهو البحث الميداني بتصميم دراسة متعدد الكلمات. تقنيات جمع البيانات باستخدام المقابلات المتعمقة، ومراقبة المشاركين (الملاحظة)، والتوثيق. في حين أن تحليل البيانات المستخدم هو تحليل هويرمان ومايلز مع تحليل موقع واحد، وتحليل متعدد المواقع، ومواقع البحث، وجمع البيانات، والمراقبة. باستخدام تقنيات تحليل البيانات: تقليل البيانات وعرض البيانات واستنتاجات البيانات.

تشير نتائج هذه الدراسة إلى ما يلي: (١) يتم تنفيذ الأنشطة التخطيطية من خلال تصميم برامج سنوية تتضمن برامج قصيرة ومتوسطة وطويلة المدى مع إعداد وإشراف دقيقين من أجل تحقيق أهداف تنظيم الإحالة للمكتبة. لاعتماد المكتبات، يكون رئيس المدرسة مسؤولاً عن المكتبة، وموظفو المكتبة مسؤولون عن الخدمات الفنية ومنسق شؤون الإعارة والمراجع؛ (٢) تتزايد مجموعة المكتبة من حيث العدد والكمية والنوعية، حيث يتم شراء مواد المكتبة من خلال مراعاة عدة شروط، وهي الملاءمة أو التحديث أو التحديث، ومحتويات الكتب واللغة مستخدم؛ (٣) تم تنفيذ إدارة المرافق لحل مشاكل المكتبة المتعلقة "بغيباب أو عجز" المرافق. تتمتع

كل مكتبة بخصائصها الخاصة في تصميم المرافق، لكن المكتبتين تهتمان دائماً بثلاثة مكونات مهمة (مریحة ومفتوحة وسهلة للمستخدمين) ؛ (٤) تشمل المجالات التي تم تقييمها لأنشطة تقييم خدمة المكتبة الميزانية، والمجموعات، والمباني والمرافق، والقدرة على تحمل التكاليف والتوافر، والصيانة والحفظ، وإمكانية استخدام المجموعة وجودة الخدمة. في عملية التقييم، هناك نظامان، وهما من حيث الإبلاغ عن الاستثمارات الإدارية والزيارات المباشرة للمواقع لمعرفة الوضع في المكتبة مباشرة. تم إجراء تقييم المكتبة من قبل المدرسة الداخلية (مدير المدرسة) والخارجي (مكتبة مدينة بليتار ودائرة المحفوظات).