

**IMPLEMENTASI MANAJEMEN KUALITAS LAYANAN  
DALAM MENINGKATKAN ANIMO PENGGUNA  
PERPUSTAKAAN DI SMK NEGERI 2 PONOROGO**

**SKRIPSI**



Oleh:

**SUCI ARINDASARI**

NIM. 206190072

**JURUSAN MANAJEMEN PENDIDIKAN ISLAM  
FAKULTAS TARBIYAH DAN ILMU KEGURUAN  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PONOROGO**

**2023**

## ABSTRAK

**Arindasari, Suci.** 2023. *Implementasi Manajemen Kualitas Layanan Perpustakaan dalam Meningkatkan Animo Pengguna Perpustakaan di SMK Negeri 2 Ponorogo.* **Skripsi.** Jurusan Manajemen Pendidikan Islam, Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan, Institut Agama Islam Negeri Ponorogo. Pembimbing: Dr. Athok Fu'adi, M. Pd.

**Kata kunci: Manajemen, Layanan Perpustakaan, SMK Negeri 2 Ponorogo.**

Perpustakaan sekolah bertujuan untuk menyajikan informasi guna kepentingan peningkatan pelaksanaan proses belajar mengajar bagi semua warga sekolah dengan mempergunakan bahan pustaka yang dimilikinya. Pelayanan perpustakaan itu meliputi segala sesuatu yang dibutuhkan oleh pengguna yang harus tersedia di perpustakaan. Pelayanan perpustakaan harus didasarkan pada kebutuhan pengguna agar layanan di perpustakaan idealnya dapat lebih memikat, bersahabat, cepat dan akurat.

Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan, mengetahui dan memahami: (1) perencanaan kualitas layanan dalam meningkatkan animo pengguna perpustakaan di SMK Negeri 2 Ponorogo, (2) pelaksanaan kualitas layanan dalam meningkatkan animo pengguna perpustakaan di SMK Negeri 2 Ponorogo, (3) evaluasi kualitas layanan dalam meningkatkan animo pengguna perpustakaan di SMK Negeri 2 Ponorogo.

Adapun penelitian ini dirancang menggunakan metode kualitatif dengan model pendekatan studi kasus, serta teknik pengumpulan data penelitian melalui wawancara, observasi dan dokumentasi. Sumber data wawancara pada penelitian ini yaitu Kepala Perpustakaan, Pustakawan dan Peserta Didik. Data hasil penelitian kemudian dianalisis menggunakan model analisa Miles, Huberman dan Saldana meliputi kondensasi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan.

Berdasarkan analisis data ditemukan bahwa (1) perencanaan perpustakaan mengacu pada perencanaan sarana prasarana, sumber daya manusia, bahan pustaka dan perlengkapan sesuai kebutuhan akreditasi perpustakaan untuk menunjang mutu layanan perpustakaan yaitu dengan memerlukan beberapa tahapan dalam penyusunan program untuk meningkatkan minat pengguna perpustakaan dengan menentukan sarpras untuk kenyamanan pengguna perpustakaan, menentukan sumber daya manusia sesuai kriteria yang dibutuhkan untuk melakukan layanan pada pengguna perpustakaan, juga perencanaan bahan koleksi untuk perlengkapan di perpustakaan dengan melibatkan waka kurikulum dan guru mata pelajaran untuk mengetahui yang di butuhkan peserta didik di SMK Negeri 2 Ponorogo. (2) Tugas dari pelayanan perpustakaan yaitu: layanan teknis, layanan pengguna meliputi layanan sirkulasi, layanan referensi, OPAC, layanan pengguna pendidikan dan layanan administrasi. (3) pada proses evaluasi dilakukan dengan melihat kenyamanan dari pihak pelayan dan yang dilayani. Proses evaluasi dilakukan setiap setahun sekali pada rapat tahunan dengan kepala sekolah, yang di sampaikan secara langsung oleh kepala perpustakaan. Hasil dari evaluasi bisa dikatakan baik karena sudah ada peningkatan pada animo pengguna perpustakaan di SMK Negeri 2 Ponorogo, tetapi juga tetap harus ada pembaruan pada sarpras yang sudah terlalu lama digunakan untuk kenyamanan pengguna perpustakaan.



## LEMBAR PERSETUJUAN

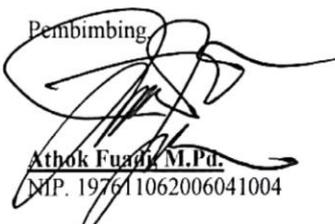
Skripsi atas nama saudara:

Nama : Suci Arindasari  
NIM : 206190072  
Jurusan : Manajemen Pendidikan Islam  
Fakultas : Tarbiyah dan Ilmu Keguruan (FATIK)  
Judul Proposal : IMPLEMENTASI MANAJEMEN KUALITAS LAYANAN PERPUSTAKAAN DALAM MENINGKATKAN ANIMO PENGGUNA PERPUSTAKAAN DI SMK NEGERI 2 PONOROGO

Telah diperiksa dan disetujui untuk diuji dalam ujian munaqasah.

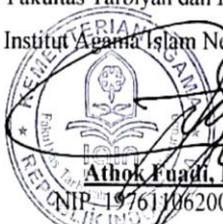
Ponorogo, 01 April 2023

Pembimbing

  
**Athok Fuadi, M.Pd.**  
NIP. 197611062006041004

Mengetahui,

Ketua Jurusan Manajemen Pendidikan Islam  
Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan  
Institut Agama Islam Negeri Ponorogo

  
  
**Athok Fuadi, M.Pd.**  
NIP. 197611062006041004



**KEMENTERIAN AGAMA RI**  
**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PONOROGO**  
**PENGESAHAN**

Skripsi atas nama:

Nama : Suci Arindasari  
NIM : 206190072  
Jurusan : Manajemen Pendidikan Islam  
Fakultas : Tarbiyah dan Ilmu Keguruan  
Judul : Implementasi Manajemen Kualitas Layanan Dalam Meningkatkan Animo Pengguna Perpustakaan di SMK Negeri 2 Ponorogo

telah dipertahankan pada sidang munaqasah di Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan Institut Agama Islam Negeri Ponorogo pada:

Hari : Kamis  
Tanggal : 25 Mei 2023

dan telah diterima sebagai bagian dari persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Pendidikan, pada:

Hari : Senin  
Tanggal : 5 Juni 2023

Ponorogo, 5 Juni 2023  
Mengesahkan,  
Dekan Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan  
Institut Agama Islam Negeri Ponorogo

  
Dr. H. Moh. Muntir, L.L., M.Ag.  
NIP. 198307091999031001

Tim Penguji:

Ketua Sidang : Dr. Muhammad Thoyib, M.Pd. I.  
Penguji I : Dr. Muhammad Ghafar, M.Pd. I.  
Penguji II : Dr. Athok Fuadi, M Pd.

## SURAT PERSETUJUAN PUBLIKASI

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Suci Arindasari  
NIM : 206190072  
Fakultas : Tarbiyah dan Ilmu Keguruan  
Jurusan : Manajemen Pendidikan Islam  
Judul : Implementasi Manajemen Kualitas Layanan dalam  
Meningkatkan Animo Pengguna Perpustakaan di SMK  
Negeri 2 Ponorogo

Menyatakan bahwa naskah skripsi/tesis telah diperiksa dan disahkan oleh dosen pembimbing. Selanjutnya saya bersedia naskah tersebut dipublikasikan oleh perpustakaan IAIN Ponorogo yang dapat diakses di [etheses.iainponorogo.ac.id](https://etheses.iainponorogo.ac.id). Adapun isi dari keseluruhan tulisan tersebut, sepenuhnya menjadi tanggung jawab dari penulis. Demikian pernyataan saya untuk dapat dipergunakan semestinya.

Ponorogo, 10 Juni 2023



NIM. 206190072

## PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Suci Arindasari  
NIM : 206190072  
Jurusan : Manajemen Pendidikan Islam  
Fakultas : Tarbiyah dan Ilmu Keguruan  
Judul Penelitian : Implementasi Manajemen Kualitas Layanan  
Perpustakaan Dalam Meningkatkan Animo  
Pengguna Perpustakaan di SMK Negeri 2  
Ponorogo

Dengan ini menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi yang saya tulis ini adalah benar-benar merupakan hasil karya saya sendiri, bukan merupakan pengambil-alihan tulisan atau pikiran orang lain yang saya tulis hasil tulisan atau pikiran saya sendiri.

Apabila dikemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan hasil jiplakan, maka saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut.

Ponorogo, 20 April 2023

Yang membuat pernyataan



Suci Arindasari

NIM. 206190072

P O N O R O G O

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN SAMPUL</b> .....	<b>i</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>ii</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN</b> .....	<b>iii</b>
<b>LEMBAR PERSETUJUAN</b> .....	<b>iv</b>
<b>SURAT PERSETUJUAN PUBLIKASI</b> .....	<b>v</b>
<b>PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN</b> .....	<b>vi</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Fokus Penelitian.....	7
C. Rumusan Masalah.....	7
D. Tujuan Penelitian .....	8
E. Manfaat Penelitian .....	8
F. Sistematika Pembahasan.....	10
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA</b> .....	<b>12</b>
A. Kajian Teori .....	12
1. Implementasi Manajemen Layanan Perpustakaan.....	12
2. Animo Pengguna Perpustakaan .....	27
B. Kajian Penelitian Terdahulu .....	29
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b> .....	<b>33</b>
A. Pendekatan dan Jenis Penelitian .....	33
B. Lokasi dan Waktu Penelitian .....	34
C. Data dan Sumber Data .....	35
D. Prosedur Pengumpulan Data.....	35
E. Teknik Analisis Data.....	37

F. Pengecekan Keabsahan Penelitian .....	39
G. Tahap Penelitian.....	40
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>43</b>
A. Gambaran Umum Latar Penelitian .....	43
1. Profil SMK Negeri 2 Ponorogo.....	43
2. Sejarah berdirinya SMK Negeri 2 Ponorogo .....	44
3. Visi Misi SMK Negeri 2 Ponorogo.....	45
4. Data Peserta Didik SMK Negeri 2 Ponorogo.....	46
5. Data sarana prasarana SMK Negeri 2 Ponorogo.....	46
6. Visi Misi Perpustakaan SMK Negeri 2 Ponorogo .....	47
7. Tujuan Perpustakaan SMK Negeri 2 Ponorogo .....	47
B. Deskripsi Data.....	48
1. Perencanaan layanan perpustakaan dalam meningkatkan animo pengguna perpustakaan di SMK Negeri 2 Ponorogo ....	50
2. Pelaksanaan layanan perpustakaan dalam meningkatkan animo pengguna perpustakaan di SMK Negeri 2 Ponorogo ....	53
3. Evaluasi layanan perpustakaan dalam meningkatkan animo pengguna perpustakaan di SMK Negeri 2 Ponorogo .....	57
C. Pembahasan.....	60
1. Analisis perencanaan layanan perpustakaan dalam meningkatkan animo pengguna perpustakaan di SMK Negeri 2 Ponorogo .....	60
2. Analisis pelaksanaan layanan perpustakaan dalam meningkatkan animo pengguna perpustakaan di SMK Negeri 2 Ponorogo .....	63

3. Analisis evaluasi layanan perpustakaan dalam meningkatkan  
animo pengguna perpustakaan di SMK Negeri 2 Ponorogo .... 66

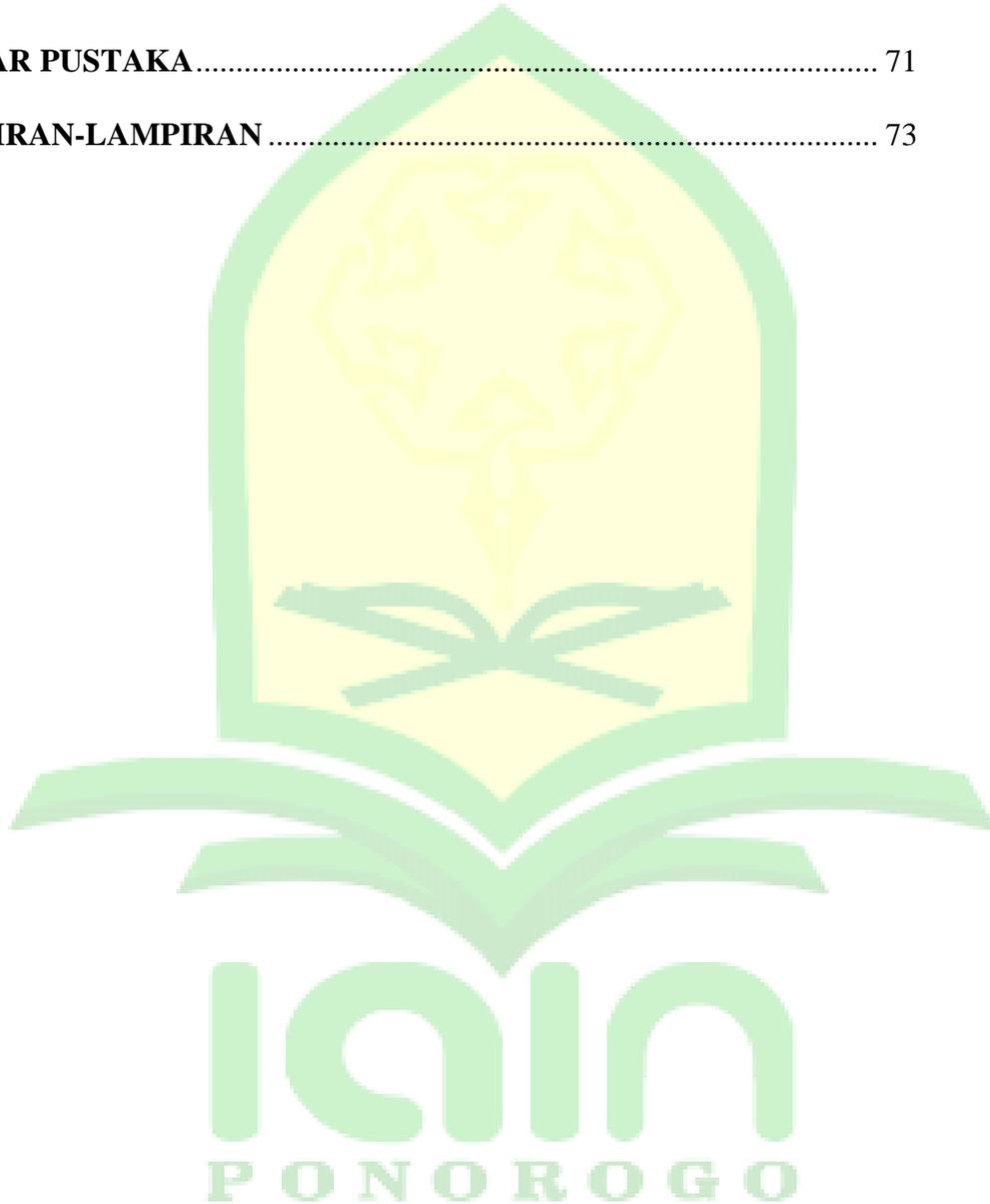
**BAB IV SIMPULAN DAN SARAN ..... 69**

A. Simpulan ..... 69

B. Saran ..... 70

**DAFTAR PUSTAKA ..... 71**

**LAMPIRAN-LAMPIRAN ..... 73**



# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Masalah

Manajemen adalah suatu disiplin ilmu yang mewakili proses mewujudkan tujuan yang diinginkan dari suatu organisasi, apakah itu usaha bersama yang melibatkan orang-orang secara pribadi atau sumber daya organisasi. Melalui penerapan ilmu manajemen, proses dapat diatur dengan baik, dirancang secara efisien dan efektif. Meskipun masuia dilengkapi dengan peralatan dan keuangan yang memadai tetap saja yang menjadi tolak ukur manajemen yang baik adalah cara berpikir dan bertindak. Karena manajemen yang baik berasal dari hasil pikiran dan karya manusia.<sup>1</sup> Organisasi membutuhkan kerjasama atau bantuan dari pihak lain. Keberhasilan suatu organisasi dapat ditentukan oleh kemampuan seorang pemimpin dalam mengelola kerjasama. Mengelola, mengatur, mengarahkan, mengarahkan dan mengembangkan kegiatan organisasi merupakan kegiatan manajemen.<sup>2</sup>

Dalam sebuah lembaga pendidikan terdapat banyak koleksi yang biasanya disimpan dan di arsipkan di tempat penyimpanan koleksi bahan pustaka yaitu perpustakaan. Perpustakaan sekolah adalah suatu lembaga yang kegiatannya adalah memberikan pelayanan yang prima kepada

---

<sup>1</sup> Nurmadhani Fitri Suyuthi et, *Dasar-Dasar Manajemen Teori, Tujuan dan Fungsi* (Yayasan Kita Menulis, 2020) 3.

<sup>2</sup> Fachrurazi, *Pengantar Manajemen* (Batam: Cendekia Mulia Abadi, 2022) 3.

pemakainya. Untuk mendukung pelaksanaan pelayanan yang prima, selain menyediakan berbagai bahan pustaka kepada pengunjung perpustakaan juga perlu memperhatikan kelengkapan sarana dan prasarana untuk mendukung kelancaran proses pekerjaan yang dilakukan oleh petugas perpustakaan serta untuk meningkatkan kunjungan siswa ke perpustakaan dengan adanya suasananya nyaman. Suasana perpustakaan yang nyaman dan tenang sangat membantu terhadap konsentrasi belajar. Hanya untuk mencapai hal tersebut, guru dan pustakawan dapat berbagi perpustakaan agar lebih berkembang dan menarik banyak pengunjung. Tujuan perpustakaan adalah untuk meningkatkan minat baca dan memperluas wawasan serta pengetahuan, sehingga perpustakaan harus menyediakan tempat belajar yang nyaman dan terjangkau.

Rendahnya minat kunjung ternyata juga dipengaruhi oleh rendahnya minat baca siswa. Tanpa adanya minat baca yang cukup kuat dalam diri siswa, siswa jadi kurang mengenal dan kurang paham dengan manfaat yang dapat diperoleh dari perpustakaan. Terdapat dua faktor yang mempengaruhi rendahnya minat baca siswa yang berkaitan dengan rendahnya minat kunjung siswa ke perpustakaan sekolah, yaitu faktor internal dan faktor eksternal. Faktor internal adalah faktor-faktor yang berasal dari dalam diri masing-masing siswa. Faktor internal meliputi adanya kecenderungan malas dalam beraktivitas, adapun siswa yang memiliki kesibukan dalam beraktivitas, baik ekstrakurikuler maupun berorganisasi, sehingga tidak sempat berkunjung ke perpustakaan. Malas sudah menjadi masalah bagi

sebagian orang untuk beraktivitas. Malas bisa disebabkan oleh minat dan motivasi yang rendah dalam diri siswa. Selain minat dan motivasi yang rendah, kecenderungan siswa tidak memiliki gairah untuk membaca, apalagi untuk meminjam buku perpustakaan. Kesibukan beraktivitas, sebagian siswa memiliki begitu banyak kegiatan dalam kesehariannya, hal tersebut merupakan salah satu faktor yang membuat siswa malas untuk menyempatkan berkunjung ke perpustakaan karena sudah lelah dalam beraktivitas.<sup>3</sup>

Berdasarkan undang-undang No. 43 tahun 2007 bahwa perpustakaan didirikan untuk memenuhi kebutuhan pendidikan, pelestarian, penelitian, informasi dan rekreasi. Berdasarkan undang-undang No. 43 tahun 2007 bahwa tujuan perpustakaan adalah memberikan layanan kepada pemustaka, menambah wawasan, meningkatkan kegemaran membaca, memperluas pengetahuan dan mencerdaskan kehidupan bangsa.<sup>4</sup> Perpustakaan diartikan sebuah ruangan atau gedung yang digunakan untuk menyimpan buku dan terbitan lainnya yang biasanya disimpan menurut tata susunan tertentu yang digunakan pembaca bukan untuk dijual.<sup>5</sup> Perpustakaan mencakup suatu ruangan, mulai dari gedung/bangunan atau gedung tersendiri yang berisi buku-buku koleksi, yang diatur dan disusun sedemikian rupa sehingga mudah untuk dicari dan dipergunakan apabila

---

<sup>3</sup> Sabial, "*Faktor-faktor penyebab rendahnya minat kunjungan siswa ke perpustakaan SMAN 2 Mranggen*", Penulis Korespondensi.

<sup>4</sup> Bambang Hermanto, "Pengembangan Layanan Library Tour Perpustakaan Universitas Sebelas Maret," *Pustaka Ilmiah*, 6, 2 (2020) 1031.

<sup>5</sup> Sudirman Anwar, *Manajemen Perpustakaan* (Riau: Indragiri Dot Com, 2019) 65-67.

suatu waktu diperlukan oleh pembaca. Menurut RUU Perpustakaan pada Bab I Pasal I menyatakan Perpustakaan adalah institusi yang mengumpulkan pengetahuan tercetak dan terekam, mengelolanya dengan cara khusus guna memenuhi kebutuhan intelektualitas para penggunanya melalui beragam cara interaksi pengetahuan.

Pada prinsipnya semua kegiatan yang dilakukan perpustakaan ditujukan untuk penggunanya. Layanan perpustakaan merupakan kegiatan layanan teknis dan layanan pengguna yang pada pelaksanaannya perlu adanya perencanaan dalam penyelenggaraannya. Pelayanan perpustakaan dapat dikatakan sebagai ujung tombak dalam jasa penyelenggaraan perpustakaan, karena bagian inilah yang pertama berhubungan dengan pengguna perpustakaan. Pelayanan perpustakaan adalah jasa yang diberikan oleh perpustakaan dalam penyediaan bahan pustaka dan pemberian informasi kepada pengguna.

Untuk saat ini masih banyak perpustakaan sekolah yang belum dapat memberikan pelayanan maksimal, dan perpustakaan belum berinvestasi pada tempat yang nyaman untuk meningkatkan kehadiran perpustakaan. Payaman Simanjuntak menyatakan animo merupakan keinginan yang cenderung menetap pada diri seseorang mengarahkan pada suatu pilihan tertentu untuk kebutuhannya, dilanjutkan untuk diwujudkan

dalam tindakan yang nyata dengan adanya perhatian pada objek yang diinginkannya itu untuk mencari informasi sebagai tambahan wawasan.<sup>6</sup>

Perpustakaan membutuhkan manajemen pelayanan untuk pengelolaan perpustakaan yang berperan penting di dalam mengelola perpustakaan, dengan adanya manajemen layanan akan terlihat kegunaan dari perpustakaan tersebut. Dalam perpustakaan ada yang namanya pustakawan, yaitu seseorang yang terlibat dalam kegiatan perpustakaan yang bertanggung jawab atas keberhasilan informasi dan kualitas informasi bagi pengunjung perpustakaan. Layanan perpustakaan juga dapat mempengaruhi perkembangan dan kemajuan perpustakaan. Layanan tersebut sangat berdampak terhadap pengunjung dan pengguna perpustakaan.<sup>7</sup> UU Nomor 43 Tahun 2007 yang mengatakan bahwa Pustakawan adalah orang yang memiliki kompetensi yang diperoleh melalui pendidikan dan pelatihan kepustakawanan, serta mempunyai tugas dan tanggung jawab untuk melaksanakan pengelolaan dan pelayanan perpustakaan. Maka pustakawan memang sebuah profesi karena untuk melakukan pekerjaan harus berdasarkan pendidikan yang diperoleh.<sup>8</sup> Para pustakawan dituntut untuk memiliki pengetahuan dan keahlian yang kompetitif terhadap kinerja mereka. Oleh karena itu, perpustakaan harus secara signifikan melakukan suatu perubahan dalam manajemen

---

<sup>6</sup> Sugeng Sholehuddin, *Angka Partisipasi Kuliah Masyarakat Jawa Tengah Terhadap PTKIN Tahun 2015-2017* (Pekalongan: Penerbit Nem, 2019), 6.

<sup>7</sup> Sugandi, "Manajemen Layanan Perpustakaan Terhadap Loyalitas Mahasiswa Pada Masa Pandemi Covid-19", *Pustakawan, Universitas Islam Indonesia*, Vol. 28, No. 1 (2021), 62.

<sup>8</sup> Atin Istiarni, *Jejak Pena Pustakawan* (Bantul: Azyan Mitra Media, 2018) 38.

pengembangannya. Sedangkan pemustaka adalah perseorangan kelompok orang masyarakat atau lembaga yang memanfaatkan fasilitas layanan perpustakaan.<sup>9</sup> Keberhasilan perpustakaan tidak hanya didukung oleh sarana dan prasarana perpustakaan yang ada, tetapi juga peran layanan perpustakaan kepada pemustaka perpustakaan. Hal ini yang berkaitan dengan pelayanan pegawai maupun pemustaka perpustakaan. Seperti diketahui bahwasannya perpustakaan akan dikatakan sukses jika koleksi, fasilitas dan layanan yang ada dapat dimanfaatkan secara maksimal oleh pemustaka. Jadi, tumbuh berkembangnya kinerja suatu perpustakaan dapat dikatakan prima jika banyak pemustaka yang memanfaatkan perpustakaan.<sup>10</sup>

Berdasarkan observasi awal, diperoleh hasil bahwa perpustakaan SMK Negeri 2 Ponorogo sudah menerapkan manajemen pelayanan perpustakaan yang baik bagi semua murid disekolahnya. Hal ini dibuktikan dengan adanya layanan pustakawan yang ramah pada saat melayani jika ada pemustaka yang berkunjung, dengan penataan bahan pustaka yang dikelompokkan sesuai dengan tema pembelajaran agar mudah dicari dan selalu *up to date*. Pustakawan di SMK Negeri 2 Ponorogo selalu memaksimalkan layanan perpustakaan dan penataan perlengkapan yang ada di perpustakaan. Akan tetapi, animo pengguna perpustakaan pada SMK

---

<sup>9</sup> Sri Wahyuningsih, *Keluhan Pemustaka Pada Layanan Sirkulasi Perpustakaan Perguruan Tinggi* (Banyumas: Zahira Media Publisher, 2022) 17.

<sup>10</sup> Mohammad Alfi, "Manajemen Sarana Prasarana untuk Meningkatkan Kualitas Layanan Pengunjung di Perpustakaan Darul Fikri MAN 1 Lamongan", *Administrasi Pendidikan Islam*, Vol. 04, No. 01 (2022), 29.

Negeri 2 Ponorogo bisa dikatakan masih minim karena kurang banyak yang berminat mengunjungi perpustakaan tersebut.<sup>11</sup>

Dengan demikian, maka peneliti mengangkat tema dengan judul “Implementasi Manajemen Kualitas Layanan Dalam Meningkatkan Animo Pengguna Perpustakaan di SMK Negeri 2 Ponorogo”.

## **B. Fokus penelitian**

Berdasarkan uraian dari latar belakang diatas, maka yang menjadi fokus penelitian yang akan di telaah pada penelitian ini adalah : pertama, perencanaan kualitas pelayanan untuk peningkatan animo pengguna perpustakaan di SMKN 2 Ponorogo. Kedua, pelaksanaan kualitas layanan untuk peningkatan animo pengguna perpustakaan di SMKN 2 Ponorogo. Ketiga, evaluasi kualitas layanan dalam meningkatkan animo pengguna perpustakaan di SMKN 2 Ponorogo.

## **C. Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang masalah tersebut, terdapat beberapa pertanyaan penelitian meliputi :

1. Bagaimana perencanaan kualitas layanan dalam meningkatkan animo pengguna perpustakaan di SMKN 2 Ponorogo?
2. Bagaimana pelaksanaan kualitas layanan dalam meningkatkan animo pengguna perpustakaan di SMKN 2 Ponorogo?

---

<sup>11</sup> Observasi/16/09/2022.

3. Bagaimana evaluasi kualitas layanan dalam meningkatkan animo pengguna perpustakaan di SMKN 2 Ponorogo?

#### **D. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan uraian latar belakang dan rumusan masalah diatas, maka tujuan penelitian meliputi :

1. Untuk mengetahui dan memaparkan perencanaan kualitas layanan dalam meningkatkan animo pengguna perpustakaan di SMKN 2 Ponorogo
2. Untuk mengetahui dan memaparkan pelaksanaan kualitas layanan dalam meningkatkan animo pengguna perpustakaan di SMKN 2 Ponorogo
3. Untuk mengetahui dan memaparkan evaluasi kualitas layanan dalam meningkatkan animo pengguna perpustakaan di SMKN 2 Ponorogo

#### **E. Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat penelitian yang didapatkan dari penelitian ini terdiri dari manfaat teoritis dan praktis, yaitu sebagai berikut :

1. Manfaat teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat berperan serta didalam pengembangan ilmu pengetahuan dalam bidang manajemen dan dapat menjadi referensi khususnya mengenai manajemen layanan perpustakaan.

## 2. Manfaat praktis

Secara praktis, penelitian ini diharapkan mampu memberikan manfaat bagi pihak IAIN Ponorogo, pihak SMK Negeri 2 Ponorogo, peneliti dan masyarakat.

### a. Bagi pihak IAIN Ponorogo

Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat sebagai sumber dan masukan dalam merencanakan strategi yang dapat dikembangkan di perguruan tinggi terkait dengan manajemen layanan perpustakaan.

### b. Bagi pihak SMK Negeri 2 Ponorogo

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan sekaligus meningkatkan mutu manajemen layanan perpustakaan sehingga dapat meningkatkan animo siswa SMK Negeri 2 Ponorogo.

### c. Bagi pihak peneliti dan masyarakat

Hasil penelitian ini dapat digunakan peneliti sebagai sarana untuk menambah pengetahuan dan wawasan tentang manajemen layanan perpustakaan meningkatkan animo siswa dalam sebuah lembaga Pendidikan.

## F. Sistematika Pembahasan

Untuk memfasilitasi penelitian skripsi dan membuatnya dapat dipahami secara efektif, diperlukan pembahasan yang sistematis. Dalam penelitian ini, peneliti mengelompokkannya menjadi lima bab yang masing-masing terdiri dari subbab yang saling berhubungan. Sistem penulisan hasil penelitian tesis diploma adalah sebagai berikut:

Bab I dikhususkan untuk pengantar atau pendahuluan, yang memberikan gambaran umum untuk memberikan cara berpikir untuk laporan yang berhubungan dengan hasil penelitian sejarah yang mendalam. Bab ini membahas tentang latar belakang, masalah, tujuan, manfaat penelitian dan sistematika pembahasan.

Bab II membahas tinjauan pustaka, yang terdiri dari kajian teori, kajian penelitian sebelumnya dan kerangka kerja. Penelitian teoritis yang diuraikan meliputi gambaran tentang pengelolaan pengembangan mutu layanan di perpustakaan sekolah dan minat pengguna perpustakaan.

Bab III membahas tentang metode penelitian yang terdiri dari pendekatan dan jenis penelitian, lokasi dan waktu penelitian, data dan sumber data, prosedur pengumpulan data, teknik pengumpulan data, teknik analisis data, pengecekan keabsahan penelitian dan tahap penelitian.

Bab IV membahas hasil penelitian terkait manajemen pengembangan kualitas layanan untuk meningkatkan minat pengguna perpustakaan SMK Negeri 2 Ponorogo. Bab ini terdiri dari gambaran umum tentang latar belakang penelitian, uraian materi dan pembahasan.

Bab V berisi kesimpulan, merupakan bab terakhir dari semua pembahasan dari bab 1 sampai bab 5. Tujuan dari bab ini adalah untuk membantu pembaca memahami inti dari penelitian ini, yang terdiri dari kesimpulan dan saran.



## BAB II

### KAJIAN PUSTAKA

#### A. Kajian Teori

##### 1. Implementasi Manajemen Layanan Perpustakaan

###### a. Pengertian Implementasi

Secara sederhana implementasi bisa diartikan pelaksanaan atau penerapan. Menurut Nurdin Usman dalam bukunya yang berjudul *Konteks Implementasi Berbasis Kurikulum* mengemukakan pendapatnya mengenai implementasi atau pelaksanaan sebagai berikut: Implementasi adalah bermuara pada aktivitas, aksi, tindakan atau adanya mekanisme suatu sistem. Implementasi bukan hanya sekedar aktivitas, melainkan suatu kegiatan yang terencana dan untuk mencapai tujuan kegiatan.<sup>12</sup>

Menurut Guntur Setiawan dalam bukunya yang berjudul *Implementasi Dalam Birokrasi Pembangunan* mengemukakan pendapatnya mengenai implementasi yaitu perluasan aktivitas yang saling menyesuaikan proses interaksi antara tujuan dan tindakan untuk mencapainya serta memerlukan jaringan pelaksana, birokrasi yang efektif. Dari pengertian tersebut dapat disimpulkan bahwa implementasi adalah bukan hanya sekedar aktivitas, melainkan

---

<sup>12</sup>Eka Syafriyanto, "Implementasi Pembelajaran Pendidikan Agama Islam Berwawasan Rekonstruksi Sosial", *Pendidikan Islam*, 6, (2015), 68.

suatu kegiatan yang terencana dan dilakukan secara sungguh-sungguh berdasarkan acuan aturan tertentu untuk mencapai sebuah tujuan kegiatan dimana untuk mencapai tujuan tersebut dibutuhkan jaringan pelaksana yang dapat di percaya.<sup>13</sup>

b. Pengertian manajemen

Secara umum, pengertian manajemen merupakan suatu seni dalam ilmu dan pengorganisasian seperti menyusun perencanaan, membangun organisasi dan pengorganisasiannya, pergerakan, serta pengendalian atau pengawasan. Sejarah etimologis, pengertian manajemen merupakan seni untuk melaksanakan dan mengatur. Manajemen ini juga dilihat sebagai ilmu yang mengajarkan proses mendapatkan tujuan dalam organisasi sebagai usaha bersama dengan beberapa orang dalam organisasi tersebut. Sehingga, ada orang yang merumuskan dan melaksanakan tindakan manajemen yang disebut dengan manajer.<sup>14</sup>

George Terry dalam bukunya "Principles of Management" (1972), manajemen merupakan suatu proses yang khas yang terdiri dari tindakan perencanaan, pengorganisasian, menggerakkan dan pengendalian yang dilakukan untuk menentukan serta mencapai sasaran-sasaran yang telah ditentukan melalui pemanfaatan sumber

---

<sup>13</sup>Ardina Prafitasari, "Organisasi Kepemudaan yang Efektif dan Efisien dalam Meningkatkan Partisipasi Masyarakat Desa Darungan Kecamatan Wlingi", *Translitera*, 4, (2016), 36.

<sup>14</sup>Riinawati, *Pengantar Teori Manajemen Komunikasi dan Organisasi* (Indonesia : Pustaka Baru Press, 2019), 9.

daya manusia dan sumber-sumber lainnya.<sup>15</sup> Manajemen dalam sebuah organisasi akan sangat dibutuhkan dalam setiap aktivitas perusahaan atau organisasi untuk mencapai tujuan yang diharapkan dengan efektif dan efisien. Sebuah organisasi yang tidak menjalankan proses manajemennya dengan baik, maka dipastikan semua proses kerjanya kurang efektif dan efisien.<sup>16</sup> Dapat disimpulkan bahwa manajemen adalah proses perencanaan, pengorganisasian, penyusunan personalia, pengarahan dan pengawasan anggota-anggota organisasi untuk mencapai tujuan organisasi.<sup>17</sup>

Aktivitas manajemen memiliki ruang lingkup yang sangat luas, sebab dimulai dari bagaimana menentukan arah organisasi, menciptakan kegiatan-kegiatan organisasi yang efektif dan efisien, mendorong kerjasama antara sesama anggota organisasi serta melakukan pengawasan kegiatan dalam mencapai tujuan. Dengan kata lain manajemen memiliki peranan yang sangat strategis dalam mengefektifkan usaha organisasi. Dalam proses manajemen tidak hanya terfokus pada pencapaian, kegiatan sasaran maupun tujuan

---

<sup>15</sup>Yaya Ruyatnasih, *Pengantar Manajemen Teori, Fungsi dan Kasus* (Bantul: Absolute Media, 2018), 3.

<sup>16</sup> Roni Angger Aditama, *Pengantar Manajemen : Teori dan Aplikasi* (Malang: AE Publishing, 2020), 5.

<sup>17</sup>Rheza Pratama, *Pengantar Manajemen* (Sleman: Budi Utama, 2020), 7-8.

organisasi namun melalui pendekatan fungsi-fungsi manajemen.<sup>18</sup>

George Terry menyebutkan terdapat 4 fungsi manajemen yaitu :<sup>19</sup>

- 1) Perencanaan (*Planning*) yaitu fungsi manajemen yang mencakup proses mengenai mendefinisikan sasaran, penetapan strategi untuk mencapai sasaran dan menyusun rencana lalu mengintegrasikan serta mengkoordinasikan aktivitas atau kegiatan.
- 2) Pengorganisasian (*Organizing*) yaitu fungsi manajemen ini menentukan tugas apa yang harus dilakukan, siapa yang melakukan, bagaimana proses mengelompokkan tugas, siapa yang harus melapor pada siapa dan di mana keputusan dibuat. Pengorganisasian ini memiliki hubungan garis tugas yang jelas antara atasan dan bawahan, sehingga dengan demikian setiap orang dapat bekerja bersama-sama dalam kondisi yang baik untuk mencapai tujuan organisasi. Pengorganisasian yang dilaksanakan harus efektif dan efisien seperti memimpin siapa saluran-saluran komunikasi dan memusatkan sumber-sumber data terhadap sasaran-sasaran.
- 3) Penggerakan/Pengarahannya (*Actuating*) yaitu fungsi manajemen ini ialah gerak pelaksanaan dari kegiatan-kegiatan fungsi perencanaan dan pengorganisasian. Pengarahannya dapat diartikan

---

<sup>18</sup> Ibid, 4.

<sup>19</sup> Yaya Ruyatnasih et al, *Pengantar Manajemen Teori, Fungsi dan Kasus edisi 2* (Yogyakarta: Absolute Media, 2018) 12-13.

sebagai suatu aspek hubungan manusiawi dalam kepemimpinan yang mengikat bawahan untuk bersedia mengerti dan menyumbangkan pikiran dan tenaganya secara efektif dan efisien untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

- 4) Pengawasan merupakan fungsi terakhir yang harus dilakukan dalam manajemen, karena dengan pengawasan dapat diketahui hasil yang telah tercapai. Dalam hal ini berarti bahwa dengan pengawasan dapat mengukur seberapa jauh hasil yang telah dicapai sesuai dengan apa yang telah direncanakan. Pengertian pengawasan adalah sebagai suatu kegiatan mendeterminasi apa-apa yang telah dilaksanakan sesuai dengan tujuan untuk segera mengetahui kemungkinan terjadinya penyimpangan dan hambatan, sekaligus mengadakan koreksi untuk memperlancar tercapainya tujuan.

Tujuan dari pembagian fungsi manajemen ini yaitu agar sistematika urutan pembahasan lebih teratur lebih mudah untuk menganalisa pembahasan dan menjadi pedoman pelaksanaan proses manajemen oleh manajer.<sup>20</sup>

#### c. Manajemen perpustakaan

Manajemen perpustakaan merupakan upaya pencapaian tujuan dengan pemanfaatan sistem informasi dan sumber daya manusia

---

<sup>20</sup> Ibid, 10.

dengan tetap memperhatikan fungsi manajemen, peran dan keahlian. Manajemen perpustakaan pada dasarnya adalah proses mengoptimalkan kontribusi manusia material anggaran untuk mencapai tujuan perpustakaan. Untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan, maka kegiatan manajemen perpustakaan dapat dilaksanakan atau direalisasikan.

Dapat di deskripsikan bahwa manajemen perpustakaan adalah suatu proses pengelolaan dan pengoptimalan sumber daya manusia (pustakawan) dalam rangka mencapai tujuan perpustakaan yang didasarkan pada prinsip-prinsip organisasi perpustakaan.<sup>21</sup>

#### d. Layanan Perpustakaan

Layanan dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia berarti perihal atau cara melayani. Layanan pengguna merupakan tolok ukur keberhasilan sebuah perpustakaan. Layanan perpustakaan merupakan kelanjutan dari kegiatan pengadaan dan pengelolaan bahan perpustakaan yaitu setelah bahan pustaka selesai diolah.<sup>22</sup> Sutarno mengatakan bahwa layanan perpustakaan merupakan salah satu kegiatan utama di perpustakaan. Layanan tersebut merupakan kegiatan yang langsung berhubungan dengan pengguna dan sekaligus merupakan barometer keberhasilan penyelenggaraan

---

<sup>21</sup> Sudirman, *Manajemen Perpustakaan* (Riau: Indragiri Dot Com, 2019), 11-12.

<sup>22</sup> Erma, Awaln Rochmah, "Pengelolaan Layanan Perpustakaan", *TA'ALLUM*, 04, 02, 2016, 280.

perpustakaan. Oleh karena itu dari meja layanan akan dikembangkan gambaran dan citra perpustakaan, sehingga seluruh kegiatan perpustakaan akan diarahkan dan terfokus kepada bagaimana memberikan layanan yang baik sebagaimana dikehendaki oleh pengguna. Pelayanan yang baik adalah layanan yang dapat memberikan rasa senang dan puas kepada pemakai.<sup>23</sup>

Hakikat layanan perpustakaan menurut Darmono (2001:134) adalah segala bentuk informasi yang dibutuhkan pemakai perpustakaan baik untuk dimanfaatkan di tempat maupun dibawa pulang untuk digunakan di luar ruangan perpustakaan dan sebagai sarana penelusuran informasi yang tersedia di perpustakaan yang merujuk pada keberadaan suatu informasi. Tujuan layanan perpustakaan yang berstandar adalah menjadikan perpustakaan itu terpadu dalam layanan informasi yang berbasis teknologi informasi agar dapat mendukung kegiatan perpustakaan. Layanan perpustakaan merupakan salah satu kegiatan teknis yang pada pelaksanaannya perlu adanya perencanaan dalam penyelenggaraannya. Fungsi layanan perpustakaan adalah mempertemukan pemustaka dengan bahan pustaka yang mereka minati.<sup>24</sup>

e. Tahapan Manajemen Kualitas Layanan Perpustakaan

1) Perencanaan

---

<sup>23</sup> Ana, Rizka Mashud, " Evaluasi kualitas pelayanan perpustakaan di SMA Negeri 7 Purworejo dalam perspektif libqual+TM", *Pustaka Karya*, 8, 2, 2020. 64.

<sup>24</sup> Ibid, 2-4.

Perencanaan merupakan kegiatan untuk menetapkan tujuan yang akan dicapai serta untuk mencapai tujuan yang dimaksud. Sutarno mengatakan operasional perpustakaan dimulai dari proses perencanaan atas keseluruhan kegiatan terkait peralatan, waktu, sumber daya manusia, biaya. Perencanaan dalam layanan perpustakaan meliputi pengadaan gedung, personil, bahan koleksi dan perlengkapan.<sup>25</sup>

a) Pengadaan gedung

Semua pihak harus menyadari bahwa perpustakaan merupakan bagian penyelenggaraan pendidikan. Sehingga perpustakaan bisa dibuat dengan senyaman mungkin.

b) Pengadaan personil

Personil perpustakaan yang dimaksud adalah sumber daya manusia seperti pustakawan dan dibantu oleh beberapa tenaga lain bukan pustakawan tetapi bekerja di perpustakaan.

c) Pengadaan bahan koleksi

Perencanaan bahan-bahan koleksi berupa buku maupun non buku dapat diperoleh dari pembelian, hadiah atau sumbangan, pengadaan koleksi yang ada dan lain-lain.

d) Pengadaan perlengkapan

---

<sup>25</sup> Listiana, Setyarini, ed., "Perencanaan Strategis Layanan Perpustakaan Berbasis Teknologi Informasi", *Pustakawan Indonesia*, 16, 2, 2015. 30.

Perencanaan setiap perlengkapan harus mempertimbangkan hal hal seperti nilai efisiensi pengeluaran uang, efisiensi dalam pengaturannya, mutu baik, enak dipakai dan menarik bagi penglihatan.

Alasan penting dibuatnya perencanaan menurut Saleh adalah untuk menghindari ketidakpastian langkah.<sup>26</sup>

## 2) Pelaksanaan

Menurut Endah Awalien Rochmah (2016) yang dikutip dari Kamus Besar Bahasa Indonesia, pelaksanaan layanan perpustakaan sekolah mencakup:<sup>27</sup>

### a) Layanan Teknis

Layanan teknis merupakan kegiatan awal yang ada di perpustakaan sebelum bahan perpustakaan siap dilayankan.

Bagian ini sering disebut sebagai "dapurnya" perpustakaan.

Kegiatan yang ada pada bagian ini antara lain pengadaan

bahan perpustakaan dan pengolahan bahan perpustakaan

kegiatan. Kegiatan pengolahan bahan perpustakaan meliputi

registrasi bahan perpustakaan, memasukkan data bahan

perpustakaan ke *database* perpustakaan, pemberian nomor

---

<sup>26</sup> Listiana, Setyarini, ed., "Perencanaan Strategis Layanan Perpustakaan Berbasis Teknologi Informasi", *Pustakawan Indonesia*, 16, 2, 2015. 30.

<sup>27</sup> Erma, Awaln Rochmah, "Pengelolaan Layanan perpustakaan", *TA'ALLUM*, 04, 02, 2016, 283-288.

klasifikasi, pemberian nomor panggil, pemberian kelengkapan bahan perpustakaan ( label buku dan sampul).

#### b) Layanan Pengguna

Layanan pengguna merupakan layanan yang berhubungan langsung dengan pengguna perpustakaan yaitu :

##### (1) Layanan Sirkulasi

Dalam ilmu perpustakaan, sirkulasi sering dikenal dengan istilah peminjaman. Meskipun pengertian layanan sirkulasi sebenarnya adalah mencakup semua bentuk kegiatan pencatatan yang berkaitan dengan pemanfaatan, penggunaan koleksi perpustakaan dengan tepat guna dan tepat waktu untuk kepentingan penggunaan jasa perpustakaan. Layanan sirkulasi perpustakaan tidak hanya sekedar pekerjaan peminjaman, melainkan suatu kegiatan menyeluruh dalam proses pemenuhan kebutuhan pengguna melalui jasa sirkulasi, diantaranya pengambilan dan perpanjangan waktu pinjam koleksi serta pembuatan statistik perpustakaan.

Kegiatan peminjaman adalah suatu proses pencatatan transaksi yang dilakukan oleh petugas perpustakaan dengan pengguna pada saat pengguna meminjam koleksi. Jenis koleksi yang umum dipinjamkan adalah koleksi yang berupa buku. Penentuan jangka waktu peminjaman koleksi perpustakaan berdasarkan jenis koleksi dan jenis keanggotaan perpustakaan. Jangka waktu peminjaman meliputi peminjaman jangka pendek (harian), peminjaman biasa (mingguan), dan peminjaman jangka panjang (bulanan).

Kegiatan pengembalian adalah kegiatan pencatatan bukti bahwa pengguna telah mengembalikan koleksi yang dipinjamnya. Sedangkan kegiatan perpanjangan waktu pinjam adalah kegiatan pencatatan kembali koleksi yang pernah dipinjamkan sesuai kurun waktu yang ditentukan. Pustakawan di bagian ini harus tegas dan teliti karena sering terjadi pelanggaran, misalnya keterlambatan dalam pengembalian, penyumbatan halaman, terdapat coretan atau pemalsuan pada tanggal kembali.

(2) Layanan Referensi

Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia, referensi adalah sumber, acuan, rujukan atau petunjuk. Layanan referensi atau layanan rujukan merupakan salah satu kegiatan layanan dengan cara menjawab pertanyaan dengan menggunakan koleksi referensi, serta memberikan bimbingan untuk menemukan dan memakai koleksi referensi. Layanan referensi bertujuan untuk membantu pengguna perpustakaan dalam menemukan informasi dengan memanfaatkan koleksi referensi. Melalui pengarahan dan rujukan dari pustakawan khususnya petugas referensi, pengguna akan memperoleh informasi melalui bahan-bahan referensi yang ada di perpustakaan.

### (3) OPAC

Katalog adalah salah satu sarana untuk menelusuri informasi tentang bahan perpustakaan. Selain itu katalog merupakan wakil dari bahan perpustakaan, karena dari katalog pengguna dapat memperoleh informasi awal tentang bahan perpustakaan sebelum menemukan bahan perpustakaan yang diperlukan. Jenis katalog yang ada di perpustakaan yaitu katalog subyek, katalog judul dan katalog pengarang. Pada perpustakaan yang masih konvensional katalog yang disajikan masih berbentuk

katalog kartu yang disimpan dalam almari katalog yang penyusunannya berdasarkan sistem tertentu misalnya berdasarkan subyek, judul atau pengarang. Sedangkan pada perpustakaan yang sudah maju dan berkembang, teknologi informasi dimanfaatkan dalam pembuatan katalog berbentuk *online* yang dikenal dengan istilah OPAC (*Online Public Acces Catalogue*). Keuntungan yang diperoleh dengan adanya OPAC antara lain penelusuran dan temu kembali informasi akan lebih mudah, cepat dan tepat, tidak memerlukan tempat yang luas, penambahan dan pengurangan katalog sebagai akibat dari penambahan dan pengurangan koleksi perpustakaan mudah dilakukan.

#### (4) Layanan Pendidikan Pengguna

Pendidikan pengguna mempunyai tujuan untuk memperkenalkan perpustakaan kepada masyarakat penggunaannya dan mendidik penggunanya agar menjadi pengguna perpustakaan yang tertib dan bertanggung jawab. Hal-hal yang disampaikan dalam kegiatan pendidikan pengguna antara lain sumber-sumber informasi yang ada di perpustakaan, fasilitas yang disediakan oleh perpustakaan, jenis layanan yang ada di perpustakaan, tata cara memanfaatkan layanan

yang ada di perpustakaan secara cepat, tempat dan akurat, serta tata tertib perpustakaan. Kegiatan pendidikan pengguna dilaksanakan setiap saat ketika pengguna memerlukan atau pada saat ada anggota perpustakaan baru.

#### (5) Layanan Administrasi

Kategori layanan administrasi perpustakaan terdiri dari layanan administrasi staff perpustakaan dan layanan administrasi untuk pengguna perpustakaan. Layanan administrasi staff perpustakaan meliputi kegiatan surat menyurat dan pengarsipan dokumen, sedangkan layanan administrasi untuk pengguna perpustakaan meliputi kegiatan pembuatan kartu anggota perpustakaan dan pemberian surat keterangan bebas administrasi perpustakaan (bebas pinjaman maupun tanggungan lainnya).

#### 3) Evaluasi

Pengukuran terhadap kualitas pelayanan perpustakaan yang telah diberikan secara rutin dan berkesinambungan perlu dilakukan untuk mengetahui apakah pelayanan yang diberikan kepada pemustaka selama ini benar-benar telah sesuai dengan harapan dan kebutuhan pemustaka. Ketika perpustakaan telah memberikan layanan terbaiknya dan pemustaka memanfaatkan

layanan tersebut, implikasi nya pemustaka akan mengerti dan paham serta dapat memberikan penilaian terhadap apa yang pemustaka lihat, rasakan dan alami dari layanan perpustakaan yang diberikan.<sup>28</sup>

Salah satu model kualitas pelayanan yang digunakan untuk mengukur dan menilai kepuasan pengguna perpustakaan dalam menggunakan jasa layanan perpustakaan adalah model yang digunakan oleh Parasurrahman, Zeithaml, dan Berry dalam Hardiansyah yang terdiri dari:<sup>29</sup>

- a) *Tangibles* (berwujud), kualitas pelayanan berubah sarana fisik perkantoran, komputerisasi administrasi, ruang tunggu, tempat informasi.
- b) *Reliability* (kehandalan), kemampuan dan keandalan untuk menyediakan pelayanan yang terpercaya.
- c) *Responsiveness* (ketanggapan), kesanggupan untuk membantu dan menyediakan pelayanan secara cepat dan tepat, serta tanggap terhadap keinginan konsumen.
- d) *Assurance* (jaminan), kemampuan dan keramahan serta sopan santun pegawai dalam meyakinkan kepercayaan konsumen.

---

<sup>28</sup> Ernawati, Amal, "Analisis Pelayanan Perpustakaan Pada Kantor Perpustakaan Arsip dan Dokumentasi Kabupaten Sigi", *Katalogis* , 4, 4, 2016. 62-63.

<sup>29</sup> Rafelia, Arista, "Kualitas Pelayanan Perpustakaan Daerah Kabupaten Subang", *Ilmu Administrasi Negara*, 6, 4, 2019. 285.

e) *Empathy* (empati), sikap tegas tetapi penuh perhatian dari pegawai terhadap konsumen.

## 2. Animo Pengguna Perpustakaan

### a. Animo

Hasrat atau keinginan erat kaitannya dengan minat seseorang, hal ini sesuai dengan pendapat Suryabrata yang menyatakan bahwa minat atau animo adalah suatu rasa suka yang berlebih dan rasa ketertarikan pada suatu hal atau aktivitas tanpa ada yang menyuruh. Minat pada dasarnya adalah penerimaan akan suatu hubungan antara diri sendiri dengan sesuatu hal di luar dirinya, semakin kuat atau dekat hubungan tersebut semakin besar minatnya. Susanto berpendapat bahwa minat berarti kecenderungan dan kegairahan yang tinggi atau keinginan yang besar terhadap sesuatu.<sup>30</sup> Seseorang yang berminat terhadap suatu aktivitas akan memperhatikan aktivitas itu secara konsisten dalam rasa senang. Dengan kata lain, minat adalah suatu rasa lebih suka dan rasa ketertarikan pada suatu hal atau aktivitas tanpa ada yang menyuruh.

### b. Pemustaka

Berdasarkan Undang-Undang Perpustakaan 43 Tahun 2007 definisi pemustaka adalah pengguna perpustakaan yaitu perseorangan, kelompok orang, masyarakat atau lembaga yang

---

<sup>30</sup> Hubertus A Jehata, "Survey Animo Siswa Sekolah Menengah Atas Dari Kecamatan Ruteng dan Kecamatan Langke Rembong Lanjut Kuliah ke Perpustakaan Tinggi Tahun Ajaran 2018/2019", *Inovasi Pendidikan Dasar*, 2, 2 (2018), 135.

memanfaatkan fasilitas layanan perpustakaan. Sedangkan menurut Suwarno menyatakan bahwa user adalah pengguna fasilitas yang disediakan perpustakaan baik koleksi maupun buku. Menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2007 tentang perpustakaan, dalam memperoleh layanan perpustakaan, pemustaka mempunyai hak dan kewajiban. Hak pemustaka adalah:<sup>31</sup>

- 1) Memperoleh layanan serta memanfaatkan dan pendayagunaan fasilitas perpustakaan.
- 2) Mengusulkan keanggotaan dewan perpustakaan.
- 3) Mendirikan atau menyelenggarakan perpustakaan.
- 4) Berperan serta dalam pengawasan dan evaluasi terhadap penyelenggaraan perpustakaan.

Adapun kewajiban pemustaka menurut UU Nomor 43 Tahun 2007 adalah:<sup>32</sup>

- 1) Menjaga dan memelihara kelestarian koleksi perpustakaan.
- 2) Menyimpan, merawat dan melestarikan naskah kuno yang dimilikinya dan mendaftarkannya ke perpustakaan nasional.
- 3) Menjaga kelestarian dan keselamatan sumber daya perpustakaan di lingkungannya.

---

<sup>31</sup> Choiriyah, "Persepsi Pemustaka Terhadap Pustakawan Dalam Pelayanan Referensi di Perpustakaan Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta", *Publis* 1, 2 (2017), 3.

<sup>32</sup> Ibid, 4.

- 4) Mendukung upaya penyediaan fasilitas layanan perpustakaan di lingkungannya.
- 5) Mematuhi seluruh ketentuan dan peraturan dalam pemanfaatan fasilitas perpustakaan.
- 6) Menjaga ketertiban, keamanan dan kenyamanan lingkungan perpustakaan.<sup>33</sup>

Dalam hal ini pustakawan adalah orang yang berperan melakukan kegiatan pelayanan langsung kepada pemustaka. Peran kontributif pustakawan sangat menunjang keberhasilan pembelajaran pemustaka, khususnya dalam penelusuran informasi serta menunjukkan alternatif jawaban dan solusi melalui berbagai koleksi yang ada.<sup>34</sup>

## **B. Kajian Penelitian Terdahulu**

Untuk memperkuat proses dan hasil pelaksanaan penelitian, peneliti melengkapi dengan kajian penelitian terdahulu yang relevan untuk memperkuat penelitian dan digunakan untuk menganalisis ke perbaruan penelitian. Adapun penelitian terdahulu yang sesuai tema penelitian ini sebagai berikut :

---

<sup>33</sup> Choiriyah, "Persepsi Pemustaka Terhadap Pustakawan Dalam Pelayanan Referensi di Perpustakaan Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta", *Publis* 1, 2 (2017), 3.

<sup>34</sup> Imran Benawi, "Peningkatan Kualitas Perpustakaan Perguruan Tinggi," *Iqra'*, 07, 01 (2013), 50-51.

1. Penelitian dilaksanakan oleh Ika Wahyu Septiana (2022) Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan IAIN Ponorogo dengan judul "*Manajemen Layanan Perpustakaan Dalam Meningkatkan Minat Kunjung Siswa di SMP Negeri 1 Ponorogo*". Hasil penelitian ini diantaranya cara menarik minat kunjung dengan memberikan layanan dari pihak pustakawan dengan memfasilitasi para siswa dengan adanya layanan digital di perpustakaan. Hasil dari penelitian tersebut dapat berjalan dengan baik berdasarkan program kegiatan pada sekolah tersebut. Persamaan penelitian yang penulis lakukan dengan penelitian sebelumnya yaitu sama-sama menjelaskan minat kunjung perpustakaan, dan jenis penelitiannya juga sama meneliti penelitian kualitatif. Sedangkan perbedaannya yaitu penelitian ini lebih memfokuskan strategi pengelolaan perpustakaan dalam meningkatkan minat kunjung siswa. Sedangkan penelitian sendiri membahas implementasi manajemen kualitas layanan perpustakaan dalam rangka meningkatkan animo pengguna perpustakaan.<sup>35</sup>
2. Penelitian dilaksanakan oleh Agus Setiawan (2017) Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Raden Intan Lampung dengan judul "*Manajemen Layanan Perpustakaan di Madrasah Aliyah Al-Hikmah Bandar Lampung*". Hasil penelitian ini diantaranya operasional manajemen layanan perpustakaan dalam meningkatkan minat baca peserta didik

---

<sup>35</sup>Ika Wahyu Septiana, *Manajemen Layanan Perpustakaan Dalam Meningkatkan Minat Kunjung Siswa di SMP Negeri 1 Ponorogo*, Skripsi, 2022, 35.

dengan mengacu kepada standar administrasi negara. Hasil dari penelitian tersebut manajemen layanan perpustakaan berjalan dengan baik seperti adanya motivasi supaya giat membaca agar meningkatkan pengetahuan mata pelajaran. Persamaan penelitian yang penulis lakukan dengan penelitian sebelumnya yaitu sama-sama menjelaskan manajemen layanan perpustakaan, dan jenis penelitiannya juga sama meneliti penelitian kualitatif. Sedangkan perbedaannya yaitu pada penelitian ini lebih memfokuskan ke layanan perpustakaan, sedangkan penelitian sendiri membahas implementasi manajemen kualitas layanan perpustakaan dalam rangka meningkatkan animo pengguna perpustakaan.<sup>36</sup>

3. Penelitian dilaksanakan oleh Muhammad Imran (2015) Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Alauddin Makassar dengan judul "*Manajemen Perpustakaan di SMP Negeri 1 Bajeng Kabupaten Gowa Provinsi Sulawesi Selatan*". Hasil penelitian ini diantaranya operasional manajemen perpustakaan dengan mengacu kepada standar akreditasi sekolah. Hasil dari penelitian tersebut manajemen perpustakaan berjalan dengan baik sesuai perencanaan manajemen di perpustakaan tersebut. Persamaan penelitian yang penulis lakukan dengan penelitian sebelumnya yaitu sama-sama menjelaskan manajemen perpustakaan, dan jenis penelitiannya juga sama meneliti penelitian kualitatif.

---

<sup>36</sup> Agus Setiawan, *Manajemen Layanan Perpustakaan di Madrasah Aliyah Al-Hikmah Bandar Lampung*, Skripsi, 2017, 33.

Sedangkan perbedaannya yaitu pada penelitian ini lebih memfokuskan ke manajemen perpustakaan, sedangkan penelitian sendiri membahas implementasi manajemen kualitas layanan perpustakaan dalam rangka meningkatkan animo pengguna perpustakaan.<sup>37</sup>



---

<sup>37</sup> Muhammad Imran, Manajemen Perpustakaan di SMP Negeri 1 Bajeng Kabupaten Gowa Provinsi Sulawesi Selatan, Skripsi, 2015, 37.

## BAB III

### METODE PENELITIAN

#### A. Pendekatan dan Jenis Penelitian

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif. Metode penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat postpositivisme, yang digunakan untuk meneliti pada kondisi yang alamiah dimana peneliti sebagai instrumen kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi (gabungan), analisis data bersifat kualitatif dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna dari pada generalisasi.<sup>38</sup>

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah studi kasus, menurut Mudjia Rahardjo menyimpulkan bahwa studi kasus adalah suatu serangkaian kegiatan ilmiah yang dilakukan secara intensif, terinci dan mendalam tentang suatu program, peristiwa dan aktivitas, baik pada tingkat perorangan, sekelompok orang, lembaga atau organisasi untuk memperoleh pengetahuan mendalam tentang peristiwa tersebut. Pada umumnya target penelitian studi kasus adalah hal yang aktual (*real-life*) dan unik.<sup>39</sup>

---

<sup>38</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D* (Bandung: Alfabeta, 2013), 9.

<sup>39</sup> Unika, "Menggunakan Studi Kasus Sebagai Metode Ilmiah dalam Psikologi," *Buletin Psikologi*, 26, 2 (2018) 128.

Peneliti studi kasus berfokus pada kasus tertentu secara mendalam sehingga dapat mengidentifikasi hubungan sosial, proses dan kategori yang secara bersamaan dapat dikenali khas dan unik. Sehingga diperlukan detail yang cukup untuk memberikan gambaran tentang sebuah kasus. Studi kasus biasanya spesifik, namun bukan berarti tidak dapat diterapkan pada proses sosial yang lebih luas. Penelitian studi kasus terdiri dari penyelidikan yang terperinci, seringkali dapat dikumpulkan pada periode waktu fenomena dan konteks tertentu yang tujuannya untuk memberikan analisis tentang konteks dan proses yang berkaitan dengan isu teoritis yang sedang dipelajari.

## **B. Lokasi dan Waktu Penelitian**

Penelitian terkait manajemen pengembangan kualitas layanan dalam meningkatkan animo pengguna perpustakaan dilakukan di suatu lembaga sekolah yaitu SMK Negeri 2 Ponorogo, yang terletak di Jln. Laks. Yos Sudarso No. 21 A Ponorogo. SMK Negeri 2 Ponorogo merupakan tempat magang peneliti pada semester 5 dan semester 7. Lembaga sekolah tersebut terus berupaya dalam memperbaiki layanan perpustakaan, sehingga peneliti tertarik dan ingin meneliti terkait manajemen pengembangan kualitas layanan dalam meningkatkan animo pengguna perpustakaan di lembaga sekolah tersebut.

## **C. Data dan Sumber Data**

Data merupakan keterangan-keterangan suatu hal, dapat berupa informasi yang sesuai dengan fakta di lapangan. Data primer, diperoleh langsung dari hasil wawancara yang diperoleh dari narasumber atau informan yang dianggap berpotensi dalam memberikan informasi yang relevan dan sebenarnya. Data sekunder, data pendukung berupa dokumen serta data yang diambil dari lembaga pendidikan yang berupa laporan-laporan, dokumen lembaga yang berkaitan dengan permasalahan yang diteliti.<sup>40</sup>

Dalam memilih sumber data peneliti benar-benar berpikir mengenai kelengkapan informasi yang akan dikumpulkan. Sumber data yang digunakan untuk menggali informasi pada penelitian kualitatif antara lain dokumen atau arsip, narasumber, peristiwa, tempat atau lokasi, benda, gambar serta rekaman.

Dalam penelitian ini untuk mendapatkan sumber data utama peneliti melakukan identifikasi serta analisis data yang sesuai dengan hasil wawancara oleh para narasumber yang dilakukan dengan pustakawan, waka sarpras dan siswa di SMK Negeri 2 Ponorogo.

#### **D. Prosedur Pengumpulan Data**

Prosedur pengumpulan data yang akan digunakan dalam penelitian ini yaitu teknik wawancara, observasi dan dokumentasi. Peneliti memiliki tujuan untuk memperoleh deskripsi tentang manajemen pengembangan

---

<sup>40</sup> Ibid, 521.

kualitas layanan dalam meningkatkan animo pengguna perpustakaan di SMKN 2 Ponorogo sejarah terperinci sehingga peneliti lebih memilih untuk menggunakan prosedur pengumpulan data tersebut.

#### 1. Prosedur wawancara

Johnson & Cristensen mengemukakan bahwa wawancara adalah metode pengumpulan data atau alat pengumpul data yang menunjukkan peneliti sebagai pahlawan cara mengajukan sejumlah pertanyaan pada partisipan sebagai subjek yang diwawancarai. Wawancara yang digunakan dalam penelitian kualitatif mempunyai tujuan memperoleh informasi yang mendalam tentang makna subjektif, pemikiran, perasaan, sikap, perilaku, persepsi, keyakinan, motivasi. Data yang dikumpulkan melalui wawancara umumnya adalah data verbal yang diperoleh melalui percakapan atau tanya jawab. Menulis hasil wawancara memiliki kelemahan dan akan sangat sulit menulis sambil melakukan wawancara, oleh karena itu sebaiknya menggunakan instrumen pembantu alat perekam. Pada saat wawancara juga didukung dengan adanya sumber data tertulis.<sup>41</sup>

#### 2. Prosedur Observasi

Observasi berarti memperhatikan mengamati secara intensif, dengan fokus pada suatu bagian tertentu atau secara keseluruhan menggunakan jenis observasi partisipan. Hal ini berarti menangkap

---

<sup>41</sup> Galang Surya Gumilang, "Metode Penelitian Kualitatif dalam Bidang Bimbingan dan Konseling," *Fokus Konseling*, 2, 2 (2013) 154.

informasi mengenai gambaran menyeluruh dan detail yang signifikan.<sup>42</sup>

Peran paling penting dalam menggunakan metode observasi yaitu pengamat, pengamat harus jeli dalam mengamati kejadian dan gerak atau proses.<sup>43</sup>

### 3. Prosedur Dokumentasi

Studi dokumentasi adalah salah satu metode pengumpulan data kualitatif dengan mencermati dan menganalisis dokumen-dokumen yang dibuat oleh subjek sendiri atau oleh orang lain tentang subjek penelitian. Dokumentasi adalah salah satu metode pengumpulan data kualitatif dengan melihat atau menganalisis dokumen-dokumen yang dibuat oleh subjek sendiri atau oleh orang lain tentang subjek tersebut.<sup>44</sup>

## E. Teknik Analisis Data

Noeng Muhadjir mengemukakan pengertian analisis data adalah upaya mencari dan menata secara sistematis catatan hasil observasi wawancara dan lainnya, untuk meningkatkan pemahaman peneliti tentang kasus yang diteliti dan menyajikannya sebagai temuan bagi orang lain. Sedangkan untuk meningkatkan pemahaman tersebut analisis perlu dilanjutkan dengan berupaya mencari makna. Dari pengertian tersebut, terseret beberapa hal

---

<sup>42</sup> Ria Novianti, "Teknik Observasi Bagi Pendidikan Anak Usia Dini," *EDUCHILD*, 01, 1 (2012) 23.

<sup>43</sup> Sandu Siyoto, *Dasar Metodologi Penelitian* (Sleman: Literasi Media Publishing, 2015) 75.

<sup>44</sup> Dwi Novidiantoko, *Praktis Penelitian Kualitatif Teori Dasar dan Analisis Data Dalam Perspektif Kualitatif* (Sleman: Budi Utama, 2020) 52.

yang perlu di garis bawah iya itu upaya mencari data adalah proses lapangan dengan berbagai persiapan, menata secara sistematis hasil temuan di lapangan, menyajikan temuan lapangan dan mencari makna terhadap kejadian atau kasus yang terjadi.<sup>45</sup>

Teknik analisis data dalam penelitian menurut Miles, Huberman dan Saldana (2014) terdiri dari tiga langkah, yaitu:<sup>46</sup>

1. Kondensasi data, dengan cara proses pemilihan, pemusatan perhatian, pengabstraksian dan pentransformasian data kasar dari lapangan. Fungsinya untuk menajamkan, menggolongkan, mengarahkan, membuang yang tidak perlu dan mengorganisasi sehingga interpretasi bisa ditarik kesimpulan.
2. Penyajian data, dengan cara sekumpulan informasi tersusun yang memberi kemungkinan untuk menarik kesimpulan dan pengambilan tindakan. Bentuk penyajiannya antara lain berupa matrik, grafik, jaringan dan bagan.
3. Penarikan kesimpulan, dengan cara memeriksa data temuan yang dinilai absah dan kemudian menarik kesimpulan sehingga dapat memperoleh hasil analisis yang sesuai.

---

<sup>45</sup> Ahmad Rijali, "Analisis Data Kualitatif," *Alhadharah*, 17, 33 (2018) 84-86.

<sup>46</sup> Jogianto Hartono, *Metoda dan Pengumpulan Teknik Analisis Data*, (Yogyakarta: Anggota IKAPI, 2018) 72-73.

## F. Pengecekan Keabsahan Penelitian

Keabsahan data dilakukan demi untuk memastikan data yang didapatkan sesuai atau tidak dengan yang dibutuhkan oleh peneliti. Data yang sudah terkumpul merupakan model awal yang sangat berharga dalam sebuah penelitian, dari data yang terkumpul akan dilakukan analisis yang selanjutnya dipakai sebagai bahan masukan untuk penarikan kesimpulan.<sup>47</sup>

Dalam mengecek keabsahan data, dapat dilakukan triangulasi. Triangulasi data adalah pengecekan data dengan cara pengecekan atau pemeriksaan ulang. Teknik triangulasinya adalah pemeriksaan kembali data dengan tiga cara, yaitu triangulasi sumber, triangulasi teknik dan triangulasi waktu.<sup>48</sup>

1. Triangulasi sumber dilakukan untuk mengkaji kredibilitas data dengan cara mengecek data yang telah diperoleh melalui beberapa sumber. Sehingga data tersebut dapat dicek dan dibandingkan dengan data dari sumber yang lain.
2. Triangulasi teknik untuk menguji kredibilitas data dilakukan dengan cara mengecek data sumber yang sama dengan teknik yang berbeda. Seperti contoh data diperoleh dengan wawancara, lalu dicek dengan observasi dan dokumentasi.

---

<sup>47</sup> Ibid, 43.

<sup>48</sup> Helaluddin, *Analisis Data Kualitatif: Sebuah Tinjauan Teori & Praktik* (Sekolah Tinggi Theologia Jaffray, 2019) 22-23.

3. Triangulasi waktu juga sering memengaruhi kredibilitas data. Data yang dikumpulkan dengan teknik wawancara di waktu tertentu misalnya pagi hari pada saat narasumber masih segar, belum banyak pekerjaan, belum ada masalah mungkin akan memberikan data yang lebih valid sehingga lebih kredibel. Namun kemungkinan akan berbeda jika wawancara dilakukan saat siang hari. Walaupun tidak mutlak demikian, seorang peneliti kualitatif seharusnya melakukan diberbagai waktu (pagi-siang-sore) terhadap sumber yang sama. Pengujian keabsahan data dapat dilakukan dengan cara melakukan pengecekan dengan wawancara, observasi atau teknik lain dalam waktu/situasi yang berbeda.<sup>49</sup>

## **G. Tahap Penelitian**

Tahap-tahap yang harus dilalui apabila melakukan penelitian kualitatif adalah sebagai berikut :

1. Menetapkan fokus penelitian

Prosedur penelitian kualitatif mendasarkan pada logika berpikir induktif sehingga perencanaan penelitiannya bersifat sangat fleksibel. Walaupun bersifat fleksibel, penelitian kualitatif harus melalui tahap-tahap penelitian yang telah ditetapkan. Hal yang harus dilakukan sebelum memulai seluruh tahap penelitian kualitatif adalah menetapkan fokus penelitian, yaitu pertanyaan tentang hal-hal yang ingin dicari jawabannya melalui penelitian tersebut.

---

<sup>49</sup> Ibid, 43-44.

## 2. Menentukan setting dan subjek penelitian

Dalam penelitian kualitatif, setting penelitian akan mencerminkan lokasi penelitian yang langsung pada fokus penelitian yang telah ditetapkan sejak awal. Setting penelitian ini tidak dapat diubah kecuali fokus penelitiannya diubah. Subyek penelitian menjadi informan yang akan memberikan berbagai informasi yang diperlukan selama proses penelitian. Informan penelitian ini meliputi beberapa macam seperti berikut :

- a. Informan kunci, yaitu mereka yang mengetahui dan memiliki berbagai informasi pokok yang diperlukan dalam penelitian.
- b. Informan utama, yaitu mereka yang terlibat langsung dalam interaksi sosial yang diteliti.
- c. Informan tambahan, yaitu mereka yang dapat memberikan informasi walaupun tidak langsung terlibat dalam interaksi sosial yang diteliti.

## 3. Pengumpulan data, pengelolaan data dan analisis data

Penelitian kualitatif merupakan proses penelitian yang berkesinambungan sehingga tahap pengumpulan data, pengelolaan data dan analisis data dilakukan secara bersamaan selama proses penelitian. Dalam penelitian kualitatif pengolahan data tidak harus dilakukan setelah data terkumpul atau analisis data tidak mutlak dilakukan setelah pengolahan data selesai. Dalam hal ini sementara data dikumpulkan, peneliti dapat mengolah dan melakukan analisis data secara bersamaan.

Sebaliknya pada saat menganalisis data, peneliti dapat kembali lagi ke lapangan untuk memperoleh tambahan data yang dianggap perlu dan mengolahnya kembali.<sup>50</sup>



---

<sup>50</sup> Sigit Hermawan, *Metode Penelitian Bisnis Pendekatan Kuantitatif dan Kualitatif* (Malang: Media Nusa Creative, 2016), 46-46.

## BAB IV

### HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

#### A. Gambaran Umum Latar Penelitian

##### 1. Profil SMK Negeri 2 Ponorogo

SMK Negeri 2 Ponorogo merupakan salah satu sekolah menengah kejuruan di Ponorogo yang berdiri sejak tahun 1978. Sekolah ini beralamat di Jln. Laksamana Yos Sudarso No. 21 A.Ponorogo Kelurahan Kepatihan Kecamatan Ponorogo.

SMK Negeri 2 Ponorogo ditetapkan juga sebagai sekolah Inklusi. Yang sudah mendapatkan izin operasi dari menteri pendidikan pada tahun 1981. Sekolah ini terakreditasi A dengan SK tertanggal 15 Januari 2019.

Status kepemilikan sekolah ini Pemerintah Provinsi Jawa Timur, dengan luas tanah 11.848 m<sup>2</sup>.

a. Kontak yang dapat dihubungi :

Email : smkn2po@yahoo.com

Facebook : Humas Smkanda

Website : www.smkn2ponorogo.sch.id

Telp : 0352481922

IG : Smknegeri2ponorogo

b. Program Keahlian :

1) Kuliner/Tata Boga

- 2) Desain dan Produksi Busana
- 3) Tata Kecantikan Kulit dan Rambut
- 4) Teknik Komputer Jaringan dan Telekomunikasi
- 5) Perhotelan
- 6) Usaha Layanan Pariwisata

## 2. Sejarah berdirinya SMK Negeri 2 Ponorogo

Awal berdirinya SMK Negeri 2 Ponorogo dilakukan ibu-ibu Dharma Wanita Depdikbud Kabupaten Ponorogo dengan nama SMKK Dharma Wanita. Berdiri pada tanggal 2 Februari 1978 dengan peminatan Jasa Boga. Berjalanya waktu dengan baiknya sambutan dan banyak peminat dari masyarakat tanggal 25 Juli 1981 berganti menjadi SMKK Negeri melalui SK Menteri Pendidikan dengan Nomor : 0236/C/1981, berisi tentang Penegerian, dengan jurusan Jasa Boga dan Tata Busana. Berdasarkan peraturan pemerintah no. 29 tahun 1990, nama SMKK dirubah menjadi SMK Negeri 2 Ponorogo.

Berikut ini adalah nama kepala sekolah yang pernah menjabat di SMK Negeri 2 Ponorogo:

**Tabel 4.1**  
**Daftar Nama Kepala Sekolah yang pernah menjabat**

No	Nama Kepala Sekolah	Tahun Jabatan	Penambahan Prodi
1	Ny. S. Hendro Soegito	1980-1990	
2	Dra. Hartini	1990-1993	
3	Dra. Prasetyaningsih	1993-1998	Tata Kecantikan Rambut

4	Drs. Dwikorahadi Meinanda, MM	1998-2007	
5	Drs. Udi Tyas Arinto, MM	2007-2013	Teknik Komputer dan Informatika
6	Sujono, M.Pd	2013-2020	Usaha Perjalanan Wisata
7	Farida Hanim Handayani, S.Pd, M.Pd	2020-2023	

SMK Negeri 2 Ponorogo memiliki tujuan yang mulia yaitu menjadikan siswa-siswi ahli yang terampil dan terlatih sesuai dengan peminatan yang mereka ambil sehingga setelah lulus dari sekolah mereka bisa langsung terjun ke dunia kerja ataupun memulai dengan usaha sendiri. SMK Negeri 2 Ponorogo memiliki tenaga pendidik yang ahli dan mumpuni sehingga dapat memaksimalkan pembelajaran yang didapatkan siswa-siswi dengan jumlah 87 orang, 42 orang berstatus guru ASN-PNS, 24 orang berstatus guru ASN-PPPK dan 20 orang berstatus guru GTT. Serta tambahan untuk Tenaga Administrasi dengan jumlah 36 orang, 8 orang berstatus PNS dan 28 orang berstatus PTT.

### 3. Visi Misi SMK Negeri 2 Ponorogo

#### a. Visi SMK Negeri 2 Ponorogo

"Menjadi SMK yang unggul menghasilkan lulusan berdaya saing global dan berkarakter."

#### b. Misi SMK Negeri 2 Ponorogo

- 1) Mengembangkan kultur pendidikan berkarakter profil pelajar pancasila

- 2) Meningkatkan kompetensi sumber daya manusia sdm yang adaptif terhadap perubahan zaman
- 3) Meningkatkan kompetensi dan karakter peserta didik dalam kewirausahaan
- 4) Meningkatkan sarana prasarana pendidikan untuk mendukung proses pembelajaran optimal.

#### 4. **Data Peserta Didik SMK Negeri 2 Ponorogo**

Data peserta didik yang kami masukkan dalam Roadmap/Peta jalan adalah data dua thn terakhir ini, yaitu tahun pelajaran 2020/2021, 2021/2022 dan tahun 2022/2023:

#### **Gambar 4.2 Daftar Peserta Didik SMKN 2 Ponorogo Tahun 2020, 2021 dan 2022**

#### 5. **Visi Misi Perpustakaan SMK Negeri 2 Ponorogo**

##### a. **VISI Perpustakaan Sekolah**

"Menjadikan perpustakaan sekolah dengan pelayanan prima guna membentuk karakter siswa yang berwawasan global dan berkarakter".

##### b. **MISI Perpustakaan Sekolah**

- 1) Menyediakan koleksi perpustakaan guna menunjang keberhasilan pembelajaran
- 2) Meningkatkan semangat literasi bagi seluruh warga sekolah
- 3) Menyediakan sarana dan prasarana yang nyaman, inovatif guna meningkatkan kreativitas pemustaka

- 4) Meningkatkan kualitas pelayanan menuju perpustakaan berbasis perpustakaan digital

## **6. Tujuan Perpustakaan SMK Negeri 2 Ponorogo**

- a. Memenuhi kebutuhan informasi bagi pemustaka
- b. Menyediakan bahan pustaka rujukan pada setiap bidang studi
- c. Menyediakan sarana dan prasarana perpustakaan
- d. Meningkatkan mutu pendidikan
- e. Sebagai pusat belajar mengajar
- f. Menjadi tempat untuk melakukan penelitian sederhana
- g. Menjadi tempat rekreasi bagi pemustaka
- h. Sebagai wadah belajar mandiri bagi siswa
- i. Meningkatkan pengetahuan dan ke profesionalisme bagi tenaga pendidik
- j. Memberikan layanan referensi bagi pemustaka
- k. Menyediakan layanan sirkulasi (peminjaman dan pengembalian buku)

## **7. Tata Tertib Perpustakaan SMK Negeri 2 Ponorogo**

Tata tertib umum:

- a. Mengisi buku pengunjung perpustakaan.
- b. Menjaga ketenangan dan kebersihan dan kerapian diruang perpustakaan.
- c. Dilarang makan, minum didalam ruang perpustakaan.

- d. Dilarang merusak buku (merobek, melipat, mencoret-coret, dan mengotori bahan pustaka).
- e. Dilarang membawa tas, jaket ke dalam ruang perpustakaan.
- f. Dilarang memindahkan/mengubah posisi bahan pustaka dan ala-alat perpustakaan lainnya.

Tata tertib peminjam:

- a. Tidak menggunakan kartu perpustakaan milik orang lain.
- b. Peminjaman buku maksimal (paling banyak) 2 eksemplar.
- c. Lama Peminjaman 5 hari (hari libur tidak dihitung), apabila masa pinjam telah habis dapat diperpanjang kembali.
- d. Keterlambatan pengembalian dikenakan denda Rp. 500,00 perhari/buku.
- e. Buku referensi hanya boleh dibaca ditempat.
- f. Apabila buku yang dipinjam rusak atau hilang wajib mengganti.

## **B. Deskripsi Data**

Teknik analisis data dalam penelitian ini yaitu menggunakan teori dari Miles, Huberman dan Saldana (2014) yang terdiri dari 3 langkah yaitu kondensasi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan. Reduksi data fungsinya untuk menajamkan dan mengarahkan interpretasi agar dapat ditarik kesimpulan. Setelah adanya kondensasi data, selanjutnya penyajian data dengan cara sekumpulan informasi yang tersusun yang memberi kemungkinan untuk menarik kesimpulan yang berbentuk bagan. Setelah itu

penarikan kesimpulan dengan cara memeriksa data temuan yang dinilai absah.

Pengecekan keabsahan penelitian ini menggunakan model triangulasi dari Bachri (2010). Pertama yaitu dengan triangulasi sumber, dengan cara mengecek data yang telah diperoleh melalui beberapa sumber dan dibandingkan dengan data dari sumber yang lain. Pada penelitian kualitatif tentunya sumber dari penelitian yaitu dengan wawancara dari berbagai pihak yang dapat penulis bandingkan. Kedua triangulasi teknik, untuk mengecek data sumber yang sama dengan teknik yang berbeda. Setelah melakukan wawancara, penulis melakukan pengecekan lagi dengan hasil observasi dan dokumentasi di lokasi penelitian. Ketiga triangulasi waktu, dengan triangulasi ini penulis melakukan observasi dari pagi hingga sore menjelang pulang untuk mengetahui apakah pelayanan masih sama dengan waktu yang berbeda.

Adanya perpustakaan SMK Negeri 2 Ponorogo tidak bisa dipisahkan dengan berdirinya lembaga pendidikan tersebut. Implementasi manajemen kualitas layanan perpustakaan di SMK Negeri 2 Ponorogo terdiri dari kegiatan perencanaan, pelaksanaan dan evaluasi kualitas layanan perpustakaan. Pertanyaan maupun jawaban dari setiap narasumber beserta analisis nya dituangkan pada deskripsi berikut :

## 1. **Perencanaan layanan dalam meningkatkan animo pengguna perpustakaan di SMK Negeri 2 Ponorogo**

SMK Negeri 2 Ponorogo memiliki manajemen layanan perpustakaan yang bagus. Program kegiatan pelayanan perpustakaan tidak terlepas dengan adanya perencanaan, agar program dapat berjalan sesuai tujuan yang diinginkan. Dalam meningkatkan animo pengguna perpustakaan, di dalam perpustakaan dapat membangun desa informasi yang dapat diterima, disebarluaskan dan dimanfaatkan dengan baik oleh pemustaka. Sehingga dalam meningkatkan animo pengguna perpustakaan kepala perpustakaan SMK Negeri 2 Ponorogo menyusun program yang akan dilakukan dalam pelaksanaan layanan perpustakaan. Hasil penelitian interview yang penulis lakukan di SMK Negeri 2 Ponorogo pada perencanaan layanan perpustakaan dalam menambah animo pengguna perpustakaan.

Perencanaan oleh pihak perpustakaan untuk meningkatkan animo pengguna perpustakaan, yang pertama yaitu pengadaan sarpras. Untuk sarpras bisa dilihat dari gedung perpustakaan sendiri dengan tatanan yang dapat menarik pengguna perpustakaan. Selanjutnya juga terdapat ruang baca diluar perpustakaan seperti di setiap sudut lingkungan sekolah dibuat taman baca pada gazebo dan tempat duduk di taman baca juga.<sup>51</sup>

---

<sup>51</sup> Lihat transkrip dokumentasi kode : 11/D/20-III/23

Setelah itu pada pengadaan SDM, berdasarkan wawancara dengan Bapak Nurcahyono selaku kepala perpustakaan menjelaskan:

"Untuk SDM harus mumpuni dengan adanya sarjana perpustakaan, seperti bu partun ini sudah s1 perpustakaan. Kalo saya sarjana komputer tapi kemarin sudah diklat kepala perpustakaan dari perpustakaan. Kemarin dari perpustakaan juga bilang tidak harus s1 perpustakaan jadi s1 apapun bisa. Kalo memang kepala perpustakaan itu kan juga guru, tugasnya banyak. Kalo kapus juga syaratnya harus diklat dulu tapi alhamdulillah kemarin saya sudah melaksanakan diklat. Kalo gaada sertifikat ya mengurangi nilai, kalau waktu akreditasi."<sup>52</sup>

Hasil ini sesuai dengan dokumentasi penelitian yang dilakukan yaitu dokumen sertifikat diklat Bapak Nurcahyono sebagai kepala perpustakaan di SMK Negeri 2 Ponorogo.<sup>53</sup>

Selanjutnya dalam meningkatkan animo pengguna perpustakaan mengacu pada pengadaan bahan koleksi, Ibu Partun menjelaskan:

"Bahan koleksi pengadaan kan kita misalkan dari siswa maupun guru ada usulan apa yang dibutuhkan. Membuka usulan dari siswa, guru jurusan, guru mapel ditampung. Pada waktu rkas diajukan, seandainya buku paker kan itu ada penerbit-penerbit yang menawarkan, itu kita minta sampelnya. Setelah itu dilihat guru-guru tadi. Seandainya yang butuh itu buku matematika, minta sampelnya kita kasih ke guru jika cocok kita pesan. Yang menentukan jumlahnya itu saya kan yang tau jumlah siswanya berapa kebutuhannya berapa gitu ya, terus nanti setelah kita rekap di RKAS judul-judulnya apa yang dibutuhkan itu apa saja, terus untuk buku kadang kalau untuk buku literasi buku non paket itu dari penerbit kan dikasih judul-judul kan terus nanti disitu ditulis buku literasi ditulis segini juta gitu. Nanti kita waktu RKAS kita serahkan ke waka sarpras, nanti sarpras itu di rapatkan dengan tim rkas lainnya. Yang saya usulkan semua kebutuhan perpustakaan, nah nanti tergantung dari rkas sekolah rapat tadi ya umpama oh perpustakaan ini tahun ini jatahnya 150 juta tapi yang ada di rkas 200 juta, jadi sarpras lapor ke saya mana yang bisa di cancel yang belum terlalu dibutuhkan gitu. Jadi bukunya sesuai mbak untuk sekarang.

---

<sup>52</sup> Lihat transkrip wawancara kode : 02/W/13-III/23

<sup>53</sup> Lihat transkrip dokumentasi kode : 18/D/20-III/23

Perencanaannya kayak gitu. Kalo misal kekurangan dana kita belinya setengah dari perencanaan dulu. Nanti kalo ada pengajuan lagi bisa usul lagi. Buku dari pembelian, hibah siswa, dropping dari pemerintah utk panduan guru, hasil karya siswa. Setiap tahun itu ada anggaran penambahan bahan koleksi. Lewat rkas. Untuk koleksi juga kalo ada anak cari buku di katalog nggak ada, saya mencatat."<sup>54</sup>

Perencanaan selanjutnya yaitu pengadaan perlengkapan sesuai dengan wawancara Bapak Nurcahyono menyatakan:

"Nah perlengkapan Untuk perlengkapan rencana saya observasi semua agar tercapai kualitas layanan perpustakaan dengan baik, setelah itu saya catat apa saja yang perlu di lengkapi dan perlu pembaharuan. Nanti selanjutnya saya serahkan ke waka sarpras. Setiap akhir tahun ajaran baru saya melihat apa saja yang kurang dan perlu di perbaharui saya catat untuk penambahan kedepannya. Karena itu sebagian dari program dalam meningkatkan animo pengguna perpustakaan."<sup>55</sup>

Berdasarkan paparan data di atas, perencanaan pelayanan perpustakaan di SMK Negeri 2 Ponorogo mengacu pada aspek: sarana prasarana, sumber daya manusia, bahan pustaka yang akan diadakan dan perlengkapan. Hal ini dilakukan untuk memenuhi kebutuhan pemustaka agar nyaman dalam menggunakan layanan perpustakaan. Penyusunan perencanaan melibatkan beberapa pihak yaitu kepala perpustakaan, pustakawan, waka kurikulum dan waka sarpras.

---

<sup>54</sup> Lihat transkrip wawancara kode : 01/W/13-III/23

<sup>55</sup> Lihat transkrip wawancara kode : 02/W/13-III/23

**Gambar 4.3 Peta Konsep Perencanaan Layanan perpustakaan**

**SMK Negeri 2 Ponorogo**



**2. Pelaksanaan layanan dalam meningkatkan animo pengguna perpustakaan di SMK Negeri 2 Ponorogo**

Pelaksanaan ialah suatu kegiatan rencana/program yang disusun untuk menjadi nyata melalui dari berbagai arahan agar dapat berjalan dengan lancar dan secara prima. Pelaksanaan pelayanan di perpustakaan SMK Negeri 2 Ponorogo bertujuan menambah animo pengguna perpustakaan.

Pelaksanaan layanan perpustakaan di SMK Negeri 2 Ponorogo, Bapak Nurcahyono selaku kepala perpustakaan menjelaskan:

"Berdasarkan hasil pengamatan yang saya lakukan, layanan perpustakaan di SMK Negeri 2 Ponorogo berjalan dengan bagus sesuai dengan perencanaan awal."<sup>56</sup>

<sup>56</sup>Lihat transkrip wawancara kode : 02/W/13-III/23

Hal ini sejalan dengan pernyataan dari Ibu Partun selaku pustakawan yang menyatakan:

"Pelayanan di perpustakaan sudah baik sesuai dengan tugas kerja yang diberikan "<sup>57</sup>

Berjalannya pelayanan di perpustakaan tentunya didukung oleh sumber daya manusia yang ahli dalam bidang tersebut. Sebelum melakukan kegiatan pelaksanaan kepala perpustakaan menentukan staf-staf yang akan melaksanakan tugasnya. Hal ini sesuai dengan dokumen penelitian yang didapatkan yaitu struktur organisasi perpustakaan di SMK Negeri 2 Ponorogo.<sup>58</sup> Hasil wawancara Bapak Nurcahyono berisi:

"Kinerja pelayanan di perpustakaan tergantung pada tugas dan metode kerja pustakawan. Tugas layanan perpustakaan pustakawan meliputi layanan teknis, layanan sirkulasi, layanan referensi, OPAC, layanan pendidikan pengguna perpustakaan dan layanan administrasi."<sup>59</sup>

Berjalannya pelayanan di perpustakaan sekolah bertujuan membantu kebutuhan pemustaka. Ibu Partun selaku pustakawan menjelaskan:

"Saya layani dengan sebaik mungkin dengan menggunakan prosedur yang telah ditentukan. Jika ada anak yang meminta bantuan entah itu seperti ingin fotocopy tugas atau print tugas begitu."<sup>60</sup>

Seperti yang dikatakan Rizika siswi SMK Negeri 2 Ponorogo, menyatakan:

---

<sup>57</sup>Lihat transkrip wawancara kode : 01/W/13-III/23

<sup>58</sup>Lihat transkrip dokumentasi kode : 17/D/20-III/23

<sup>59</sup>Lihat transkrip wawancara kode : 02/W/13-III/23

<sup>60</sup>Lihat transkrip wawancara kode : 01/W/13-III/23

"Sampai saat ini saya bisa mengatakan nyaman kak, karena dari pustakawan sendiri yang sangat ramah dan terbuka kepada pengunjung, juga kalo saya ada kendala mencari buku beliau langsung sigap membantu."<sup>61</sup>

Hasil ini sesuai dokumen penelitian yaitu dokumen tentang layanan sirkulasi dan layanan referensi secara langsung dilakukan oleh pustakawan di perpustakaan SMK Negeri 2 Ponorogo.<sup>62</sup> Dan juga sesuai hasil observasi penulis terkait layanan sirkulasi dan referensi untuk peserta didik di perpustakaan yang terbilang sangat baik dengan adanya observasi yang peneliti lakukan.<sup>63</sup>

Selanjutnya dalam layanan pendidikan pengguna perpustakaan, Bapak Nurcahyono selaku kepala perpustakaan menjelaskan:

"Layanan pengguna semua informasi kita sampaikan seperti sosialisasi peserta didik baru. Opac biasa langsung tanya ke pustakawan, pengolahan sudah outomasi yg diinput pada website link perpus disini."<sup>64</sup>

Hal ini sesuai dengan wawancara Ibu Partun yang menjelaskan:

"Jadi semua informasi perpustakaan disampaikan lewat bimbingan perpustakaan setiap tahun ajaran baru. Kadang juga kalo ada anak kesini biasa saya pandu tentang cara meminjam, cara mencari buku lewat apa. Kita membuat materi juga tentang bimbingan perpustakaan, memperkenalkan perpustakaan, profil perpus, cara peminjaman dan semuanya. Juga biasanya saya memberi bimbingan kepada peserta didik tentang opac."<sup>65</sup>

P O N O R O G O

---

<sup>61</sup> Lihat transkrip wawancara kode : 03/W/13-III/23

<sup>62</sup> Lihat transkrip dokumentasi kode : 05/D/27-II/23

<sup>63</sup> Lihat transkrip observasi kode : 04/O/20-III/23

<sup>64</sup> Lihat transkrip wawancara kode : 02/W/13-III/23

<sup>65</sup> Lihat transkrip wawancara kode : 01/W/13-III/23

Hasil ini sesuai dokumen penelitian yaitu dokumen tentang layanan pendidikan pengguna perpustakaan seperti cara menggunakan OPAC.<sup>66</sup>

Seperti yang di ungkapkan Rizika peserta didik di SMK Negeri 2 Ponorogo, menyatakan:

"Sangat membantu kak, biasanya saya diarahkan dimana tempat buku tersebut kalo saya pas ngga buka link perpustakaan disini. Iya kak, seperti saya dibimbing bagaimana cara menggunakan link perpustakaan disini agar saya dengan mudah mencari buku."<sup>67</sup>

Agar proses pelaksanaan layanan perpustakaan benar-benar dapat meningkatkan animo pengguna perpustakaan, terdapat guru yang mengajak siswa-siswi melangsungkan proses belajar mengajar di perpustakaan. Maka dari itu siswa-siswi dapat melihat langsung bagaimana kualitas layanan perpustakaan. Hal ini sesuai dengan observasi penelitian yang didapatkan untuk meningkatkan animo pengguna perpustakaan di SMK Negeri 2 Ponorogo.<sup>68</sup>

Selanjutnya pada layanan administrasi meliputi kegiatan pembuatan kartu anggota dan pemberian surat keterangan bebas pinjaman. Seperti yang dijelaskan oleh Ibu Partun selaku pustakawan, menjelaskan:

"Untuk administrasi menggunakan kartu perpustakaan sendiri. Dan diinput di aplikasi. Kartu anggota ada. Ada mbak untuk menebus pengambilan ijasah juga harus punya keterangan bebas perpustakaan."<sup>69</sup>

---

<sup>66</sup> Lihat transkrip dokumentasi kode : 08/D/13-III/23

<sup>67</sup> Lihat transkrip wawancara kode : 03/W/13-III/23

<sup>68</sup> Lihat transkrip observasi kode : 03/O/13-III/23

<sup>69</sup> Lihat transkrip wawancara kode : 01/W/13-III/23

Hasil ini sesuai dokumen penelitian yaitu dokumen tentang kartu anggota perpustakaan<sup>70</sup> dan kartu bebas pinjam yang berisi tentang kartu pengguna untuk menunjang animo peserta didik.<sup>71</sup>

Berdasarkan hasil paparan data di atas, proses pelaksanaan layanan dalam meningkatkan animo pengguna perpustakaan di SMK Negeri 2 Ponorogo berjalan lancar dengan dukungan tenaga yang mumpuni dan sarana prasarana yang baik.

**Gambar 4.4 Peta Konsep Pelaksanaan Layanan perpustakaan SMK Negeri 2 Ponorogo**



### **3. Evaluasi layanan perpustakaan dalam meningkatkan animo pengguna perpustakaan di SMK Negeri 2 Ponorogo**

Sejauh mana tujuan telah dicapai harus diverifikasi melalui proses evaluasi. Untuk meningkatkan minat pengguna perpustakaan, pengelola perpustakaan mengukur pencapaian agar mengetahui keberhasilan pelaksanaan program setelah meningkatkan animo pengguna perpustakaan.

<sup>70</sup>Lihat transkrip dokumentasi kode : 12/D/20-III/23

<sup>71</sup>Lihat transkrip dokumentasi kode : 13/D/20-III/23

Salah satu cara dalam pengukuran keberhasilan kegiatan perpustakaan dapat dilihat dari buku kunjungan, seperti yang diungkapkan oleh Bapak Nurcahyono selaku kepala perpustakaan menyatakan:

"Bisa dilihat dari buku pengunjung yang aktif mengunjungi perpustakaan, peserta didik mengunjungi perpustakaan tidak hanya membaca tetapi juga memanfaatkan sarana prasarana di dalam perpustakaan seperti pendapat wifi dan juga komputer yang ada di sini."<sup>72</sup>

Hasil ini sesuai wawancara dengan Ibu Partun selaku pustakawan, menyatakan:

"Saya juga melihat buku pengunjung yang aktif mengunjungi perpustakaan ini kebanyakan jurusan tata boga dan tata busana mbak."<sup>73</sup>

Hasil ini sesuai dokumen penelitian yaitu dokumen daftar pengunjung di perpustakaan<sup>74</sup> dan bisa dilihat pada grafik bulanan perpustakaan di SMK Negeri 2 Ponorogo.<sup>75</sup>

Proses evaluasi dapat dijadikan sebagai bahan pertimbangan sejauh mana program kegiatan bisa di katakan berhasil. Berdasarkan hasil wawancara kepala perpustakaan Bapak Nurcahyono, menjelaskan:

"Evaluasi yang dilakukan di SMKN 2 Ponorogo berdasarkan program yang telah direncanakan sebelumnya. tujuan dari evaluasi ini yaitu untuk mengetahui sudah bagaimana program telah terlaksana dengan baik atau tidak. Evaluasi dilakukan setahun sekali untuk memperbaiki sistem layanan yang diprogramkan oleh pustakawan."<sup>76</sup>

---

<sup>72</sup> Lihat transkrip wawancara kode : 02/W/13-III/23

<sup>73</sup> Lihat transkrip wawancara kode : 01/W/13-III/23

<sup>74</sup> Lihat transkrip dokumentasi kode : 07/D/13-III/23

<sup>75</sup> Lihat transkrip dokumentasi kode : 16/D/13-III/23

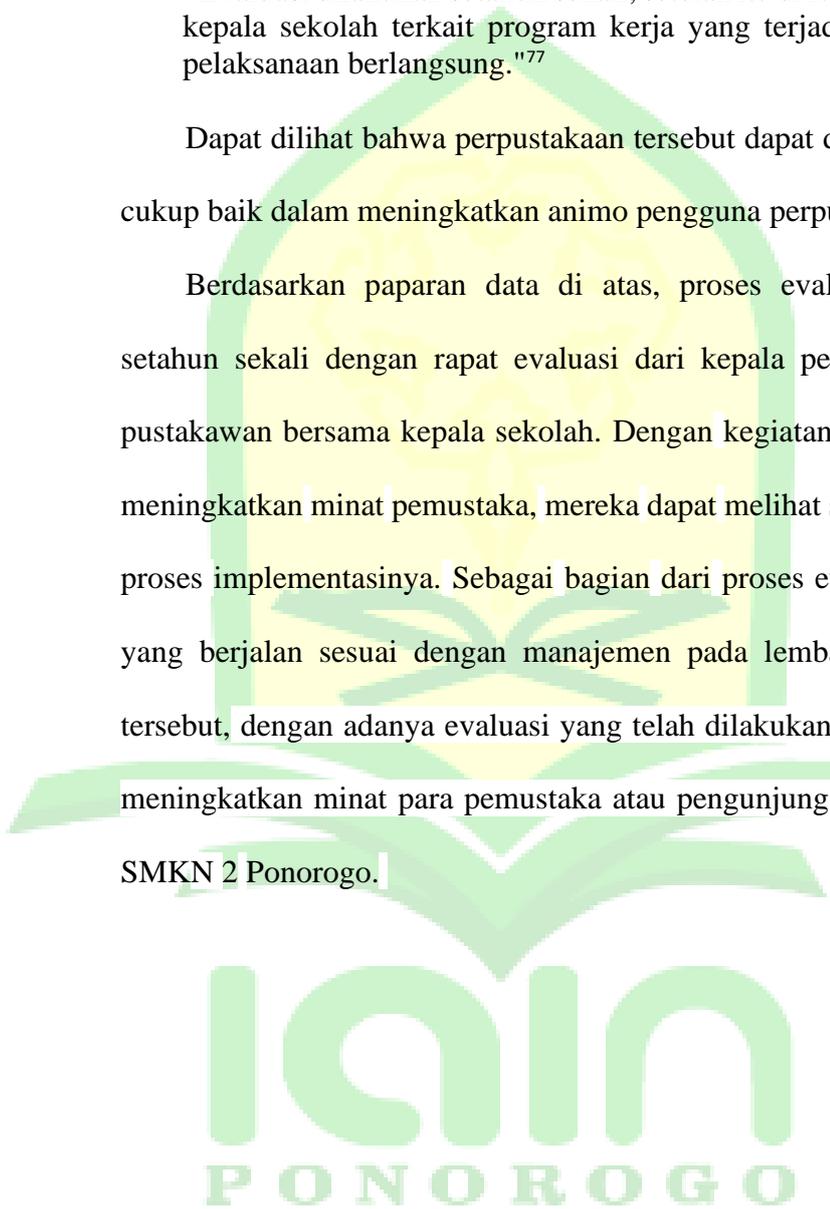
<sup>76</sup> Lihat transkrip wawancara kode : 02/W/13-III/23

Hal ini juga selaras dengan hasil wawancara pustakawan Ibu Partun yang mengatakan:

"Evaluasi dilakukan setahun sekali, setelah itu di rapatkan bersama kepala sekolah terkait program kerja yang terjadi saat kegiatan pelaksanaan berlangsung."<sup>77</sup>

Dapat dilihat bahwa perpustakaan tersebut dapat dikatakan sudah cukup baik dalam meningkatkan animo pengguna perpustakaan.

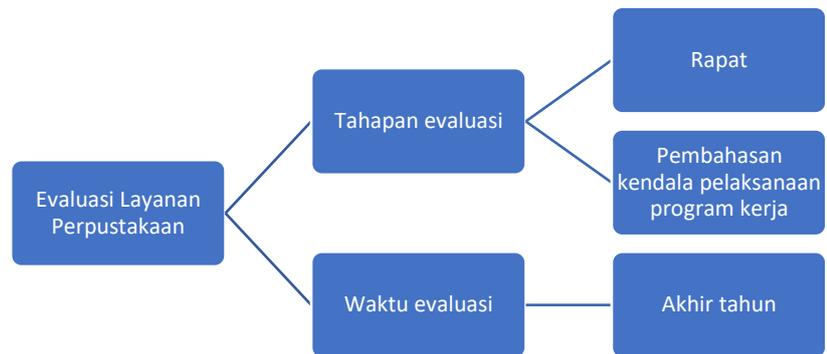
Berdasarkan paparan data di atas, proses evaluasi dilakukan setahun sekali dengan rapat evaluasi dari kepala perpustakaan dan pustakawan bersama kepala sekolah. Dengan kegiatan evaluasi untuk meningkatkan minat pemustaka, mereka dapat melihat seberapa sukses proses implementasinya. Sebagai bagian dari proses evaluasi tahunan yang berjalan sesuai dengan manajemen pada lembaga pendidikan tersebut, dengan adanya evaluasi yang telah dilakukan tentunya dapat meningkatkan minat para pemustaka atau pengunjung perpustakaan di SMKN 2 Ponorogo.



**Gambar 4.5 Peta Konsep Pelaksanaan Layanan perpustakaan  
SMK Negeri 2 Ponorogo**

---

<sup>77</sup>Lihat transkrip wawancara kode : 01/W/13-III/23



### C. Pembahasan

#### 1. Perencanaan layanan dalam meningkatkan animo pengguna perpustakaan di SMK Negeri 2 Ponorogo

Manajemen adalah upaya untuk merencanakan, mengatur dan mengelola sumber daya dan mencapai tujuan secara efektif dan efisien. Yang efektif dalam hal ini adalah mencapai tujuan sesuai rencana dan melaksanakan pekerjaan dengan baik dan teratur.<sup>78</sup>

Manajemen menurut George Terry dalam bukunya "Principles of Management" (1972) merupakan suatu proses yang khas yang terdiri dari tindakan perencanaan, pengorganisasian, menggerakkan dan pengendalian yang dilakukan untuk menentukan serta mencapai sasaran-sasaran yang telah ditentukan melalui pemanfaatan sumber daya manusia dan sumber-sumber lainnya.<sup>79</sup> Berdasarkan uraian diatas, dikatakan bahwa peneliti lebih menitik beratkan pada kegiatan

<sup>78</sup> Burhanudin Gesi, "Manajemen dan Eksekutif", *Manajemen*, 3, 2, 2019. 53.

<sup>79</sup> Yaya Ruyatnasih, *Pengantar Manajemen Teori, Fungsi dan Kasus* (Bantul: Absolute Media, 2018), 3.

manajemen yang dilakukan untuk mencapai tujuan yang diinginkan. Begitu pula di SMKN 2 Ponorogo, Proses perencanaan merupakan langkah awal dalam menyelenggarakan layanan perpustakaan, sehingga semua fungsi yang dilakukan dapat bekerja secara optimal. Oleh karena itu, pustakawan harus membuat perencanaan yang akan dilaksanakan di masa yang akan datang. Dengan demikian jelaslah bahwa perencanaan merupakan suatu fungsi yang sangat mendasar dalam suatu organisasi. Adanya perencanaan yang baik juga membuat segala kegiatan yang dilakukan dapat terkendali dengan baik.<sup>80</sup>

Artinya proses dalam organisasi perpustakaan yang disampaikan oleh George Terry merupakan proses yang secara teratur dipersiapkan untuk tindakan-tindakan yang bertujuan untuk mencapai tujuan perpustakaan dan juga untuk melihat keadaan perpustakaan saat ini dan di masa depan.

Dalam hal ini SMK Negeri 2 Ponorogo mengembangkan program untuk meningkatkan minat pengguna perpustakaan. Hasrat atau keinginan erat kaitannya dengan kepentingannya, hal ini sejalan dengan pendapat Suryabrata (2002: 68) yang menyatakan bahwa minat atau animo adalah suatu rasa suka yang berlebih dan rasa ketertarikan pada suatu hal atau aktivitas tanpa ada yang menyuruh. Minat pada dasarnya adalah penerimaan akan suatu hubungan antara diri sendiri dengan

---

<sup>80</sup>Rusniati, "Perencanaan Strategis Dalam Perspektif Organisasi", *INTEKNA*, 2, 2014.

sesuatu hal di luar dirinya, semakin kuat atau dekat hubungan tersebut semakin besar minatnya.<sup>81</sup>

Dari analisis hasil penelitian ini dapat diketahui hasil terkait perencanaan implementasi manajemen mutu layanan perpustakaan di SMK Negeri 2 Ponorogo untuk meningkatkan minat pengguna perpustakaan dalam pengadaan sarana prasarana, personel dan bahan koleksi. Perolehan sarana prasarana dapat dikatakan baik karena perpustakaan nyaman dan berbagai fasilitas tersedia di perpustakaan.

Pada pengadaan sumber daya manusia terbilang cukup baik karena pustakawan sudah lulusan sarjana ilmu perpustakaan, yang artinya pustakawan tersebut sudah memadai dalam melaksanakan tugas sebagai pustakawan. Selanjutnya untuk bahan koleksi tujuan utama dari pengembangan bahan koleksi yaitu untuk mendukung kurikulum sekolah yang harus disediakan untuk proses belajar mengajar bagi para guru dan siswa di SMK Negeri 2 Ponorogo.

Dari hasil analisis di atas dapat disimpulkan bahwa perencanaan perpustakaan yang diterapkan dapat berjalan dengan baik dan tetap sasaran sehingga dapat meningkatkan minat pengguna perpustakaan. Dalam perencanaannya, SMK Negeri 2 Ponorogo memerlukan beberapa tahapan dalam penyusunan program untuk meningkatkan minat pengguna perpustakaan di masa mendatang.

---

<sup>81</sup> Hubertus A Jehata, "Survey Animo Siswa Sekolah Menengah Atas Dari Kecamatan Ruteng dan Kecamatan Langke Rembong Lanjut Kuliah ke Perpustakaan Tinggi Tahun Ajaran 2018/2019", *Inovasi Pendidikan Dasar*, 2, 2 (2018), 135.

## 2. Pelaksanaan layanan dalam meningkatkan animo pengguna perpustakaan di SMK Negeri 2 Ponorogo

Tahap selanjutnya untuk mencapai tujuan dari proses perencanaan adalah pelaksanaan. Menurut Sukwiaty, implementasi dipahami sebagai pelaksanaan rencana yang telah ditetapkan. Implementasi adalah tahapan pelaksanaan rencana dalam kondisi nyata, melibatkan sumber daya manusia untuk mencapai tujuan yang diberikan.<sup>82</sup>

Menurut Endah Awalien Rochmah (2016) yang dikutip dari Kamus Besar Bahasa Indonesia, pelaksanaan layanan perpustakaan sekolah yaitu layanan teknis dan layanan pengguna yaitu layanan sirkulasi, layanan referensi, OPAC, layanan pendidikan pengguna, layanan administrasi.<sup>83</sup>

Dengan bantuan pelayanan yang baik, semua program yang dilaksanakan bekerja lebih baik untuk meningkatkan minat pengguna perpustakaan. Sehingga kepala perpustakaan dan pustakawan SMK Negeri 2 Ponorogo dituntut agar dapat meningkatkan produktivitas perpustakaan yaitu dengan memberikan pelayanan yang baik kepada pengguna perpustakaan.

Proses pelaksanaan dalam meningkatkan animo pengguna perpustakaan tentunya melibatkan Guru dan Kepala Perpustakaan maupun Pustakawan. Dalam pelaksanaan program meningkatkan animo

---

<sup>82</sup> Abdul Rohman, *Dasar-Dasar Manajemen* (Malang: Inteligensi Media, 2017), 29.

<sup>83</sup> Erma, Awalin Rochmah, "Pengelolaan Layanan Perpustakaan", *TA'ALLUM*, 04, 02, 2016, 283-288.

penggunaan perpustakaan guru membuat proses belajar mengajar di dalam perpustakaan pada jam tertentu untuk menarik animo peserta didik agar lebih mengetahui layanan dari perpustakaan di SMK Negeri 2 Ponorogo. Selain itu pustakawan memfasilitasi peserta didik dengan layanan digital, buku yang up to date untuk memberikan semangat dan hasrat peserta didik untuk mengunjungi perpustakaan.

Adapun pelaksanaan layanan perpustakaan yang diterapkan dengan teori yang sebenarnya.

a. Layanan teknis

Berdasarkan hasil observasi terhadap proses pelayanan teknis, pustakawan dengan baik dan cermat melakukan pelayanan teknis dalam pengolahan bahan pustaka, seperti memasukkan data inventaris perpustakaan ke dalam *database* perpustakaan, menetapkan nomor urut, memberikan tanda tangan, memastikan kelengkapan inventaris perpustakaan (label buku dan cover).

b. Layanan pengguna

1) Layanan sirkulasi

Berdasarkan hasil observasi, wawancara dan dokumentasi pada proses pelayanan sirkulasi pustakawan telah melakukan tugasnya dengan baik sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan di perpustakaan tersebut dari prosedur peminjaman dan pengembalian. berdasarkan teori yang ada penulis menduga sudah cukup sesuai dengan teori yang ditunjukkan.

## 2) Layanan referensi

Berdasarkan hasil observasi, wawancara dan dokumentasi pada layanan referensi di perpustakaan SMK Negeri 2 Ponorogo, bahwa layanan referensi telah membantu peserta didik dalam memanfaatkan koleksi referensi yang diarahkan dan juga dibantu oleh pustakawan sendiri.

## 3) OPAC

Di perpustakaan SMK Negeri 2 Ponorogo berdasarkan hasil wawancara dan dokumentasi tentang informasi OPAC menggunakan katalog online, dapat dikatakan sangat baik karena mempermudah pencarian informasi, lebih cepat dan lebih mudah serta mendapatkan kembali informasi dengan benar.

## 4) Layanan pendidikan pengguna

Pada pemberian bimbingan pelayanan kepala perpustakaan berdasarkan hasil wawancara dan dokumentasi menyatakan bahwa bimbingan dilakukan melalui sosialisasi peserta didik baru dan juga jika ada yang bertanya pustakawan memberikan jawaban atas pertanyaan yang membutuhkan keterangan dan memberikan petunjuk tentang layanan perpustakaan. Peserta didik juga mengaku bahwa pelayanan di perpustakaan tersebut sangat baik dan membantu.

## 5) Layanan administrasi

Berdasarkan hasil penelitian berupa wawancara dan dokumentasi pada layanan administrasi dikatakan cukup baik karena siswa mendapatkan surat bebas pinjam dari perpustakaan langsung dan juga setiap siswa mempunyai kartu perpustakaan tersebut untuk mengunjungi perpustakaan maupun meminjam buku di perpustakaan SMK Negeri 2 Ponorogo sehingga dapat berjalan dengan efektif.

Dapat disimpulkan bahwa pelaksanaan manajemen perpustakaan yang dilakukan di perpustakaan SMK Negeri 2 Ponorogo dalam program meningkatkan animo pengguna perpustakaan di dalam pelaksanaannya dapat dikatakan sangat baik, program berjalan dengan lancar dan prima karena adanya perencanaan yang baik dan juga pelaksanaan dari pustakawan dalam proses pelaksanaan layanan perpustakaan.

### **3. Evaluasi layanan dalam meningkatkan animo pengguna perpustakaan di SMK Negeri 2 Ponorogo**

Evaluasi dapat diaplikasikan sebagai suatu penafsiran, pemberian angka dan penilaian. Layanan perpustakaan perlu dievaluasi dengan tujuan mengetahui kondisi layanan untuk melakukan intervensi atau pembenahan selanjutnya.<sup>84</sup>

---

<sup>84</sup> Purwaningsih, "Evaluasi Kualitas Layanan Perpustakaan Digital Ijateng Menggunakan Metode Digiqual", *Ilmu Perpustakaan*, 8, 4, 2019. 217.

Dengan adanya pengukuran kualitas pelayanan yang dilakukan secara rutin dapat menunjukkan apakah pelayanan yang dilakukan sudah sesuai dengan harapan dan keinginan para pemustaka yang berkunjung. Ketika layanan terbaik telah diberikan maka pemustaka akan mengerti dan paham serta dapat memberikan penilaian terhadap apa yang pemustaka lihat, rasakan dan alami dari layanan perpustakaan yang diberikan.<sup>85</sup>

Evaluasi yang dilakukan sejauh mana pelaksanaan program yang dilakukan untuk mencapai tujuan yang diinginkan. Hasil evaluasi dapat menggambarkan kualitas, serta mengetahui tingkat pencapaian tujuan apakah diperlukan proses pembenahan kedepannya. Kegiatan evaluasi melibatkan kepala sekolah dengan adanya kegiatan rapat, dengan rapat yang dilakukan dapat menjadi tempat evaluasi bagi pustakawan terkait program kerja dan kendala yang dihadapi selama pelaksanaan kegiatan berlangsung.

Berdasarkan hasil wawancara kepala perpustakaan dan pustakawan tantang evaluasi dilaksanakan dengan melihat buku pengunjung presentase yang mengunjungi perpustakaan dan evaluasi perlengkapan maupun pembenahan dan perbaikan sarana prasarana demi kenyamanan pengguna perpustakaan. Sehingga jika pengguna perpustakaan merasa

---

<sup>85</sup>Ernawati, Amal, "Analisis Pelayanan Perpustakaan Pada Kantor Perpustakaan Arsip dan Dokumentasi Kabupaten Sigi", *Katalogis* , 4, 4, 2016. 62-63.

nyaman animo maupun hasrat pengguna perpustakaan itu terus ada ketertarikan untuk mengunjungi perpustakaan terus-menerus.



## BAB V

### SIMPULAN DAN SARAN

#### A. Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Perencanaan layanan dalam meningkatkan animo pengguna perpustakaan di SMK Negeri 2 Ponorogo dapat dilihat dari program perencanaan perpustakaan yang mengacu pada pengadaan sarpras, sumber daya manusia, bahan koleksi yang selalu *up to date* dan perlengkapan memerlukan beberapa tahapan dalam penyusunan program untuk meningkatkan minat pengguna perpustakaan dengan menentukan sarpras untuk kenyamanan pengguna perpustakaan, menentukan sumber daya manusia sesuai kriteria yang dibutuhkan untuk melakukan layanan pada pengguna perpustakaan, juga perencanaan bahan koleksi untuk perlengkapan di perpustakaan dengan melibatkan waka kurikulum dan guru mata pelajaran untuk mengetahui yang di butuhkan peserta didik di SMK Negeri 2 Ponorogo.
2. Pelaksanaan layanan SMK Negeri 2 Ponorogo dalam meningkatkan animo pengguna perpustakaan yaitu berdasarkan program kegiatan pustakawan dengan tugas kerja masing-masing. Tugas dari pelayanan perpustakaan yaitu layanan teknis, layanan sirkulasi, layanan referensi, OPAC, layanan pendidikan pengguna dan layanan administrasi.

3. Evaluasi layanan dalam meningkatkan animo pengguna perpustakaan pada SMK Negeri 2 Ponorogo dilakukan setiap setahun sekali. Pihak yang berpartisipasi dalam penilaian yaitu kepala sekolah yg dilakukan bersama kepala perpustakaan dan pustakawan pada rapat tahunan. Hasil dari evaluasi bisa dikatakan baik karena sudah ada peningkatan pada animo pengguna perpustakaan di SMK Negeri 2 Ponorogo, tetapi juga tetap harus ada pembaruan pada sarpras yang sudah terlalu lama digunakan untuk kenyamanan pengguna perpustakaan.

## **B. Saran**

Berdasarkan kesimpulan di atas maka yang menjadi saran penulis antara lain:

1. Diharapkan kepada perpustakaan bisa terlaksananya dalam mencari teknisi dengan lulusan perpustakaan sehingga perpustakaan di SMK Negeri 2 Ponorogo bisa terlaksana dengan lebih baik lagi.
2. Diharapkan kepada pustakawan lebih giat lagi dalam mengelola perpustakaan agar dapat meningkatkan animo pengguna perpustakaan lebih tinggi lagi.
3. Diharapkan kepada kepala perpustakaan untuk memperbaharui beberapa fasilitas dalam layanan perpustakaan.

## DAFTAR PUSTAKA

- A Jehata, Hubertus. "Survey Animo Siswa Sekolah Menengah Atas Dari Kecamatan Ruteng dan Kecamatan Langke Rembong Lanjut Kuliah ke Perpuruan Tinggi Tahun Ajaran 2018/2019", *Jurnal Inovasi Pendidikan Dasar*, Vol. 2, No. 2, 2018.
- Aditama, Roni, Angger. *Pengantar Manajemen : Teori dan Aplikasi*. Malang: AE Publishing, 2020.
- Alfi, Mohammad. "Manajemen Sarana Prasarana untuk Meningkatkan Kualitas Layanan Pengunjung di Perpustakaan Darul Fikri MAN 1 Lamongan", *Jurnal Administrasi Pendidikan Islam*, Vol. 04, No. 01, 2022.
- Amal, Ernawati. "Analisis Pelayanan Perpustakaan Pada Kantor Perpustakaan Arsip dan Dokumentasi Kabupaten Sigi", *e Jurnal Katalogis* , Vol. 4, No. 4, 2016.
- Anwar, Sudirman. *Manajemen Perpustakaan*. Riau: Indragiri Dot Com, 2019.
- Arista, Rafelia. "Kualitas Pelayanan Perpustakaan Daerah Kabupaten Subang", *Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Negara*, Vol. 6, No. 4, 2019.
- Awalin, Rochmah Erma. "Pengelolaan Layanan Perpustakaan ", *Jurnal Ta'allum*, Vol. 04, No. 02, 2016.
- Benawi, Imran. "Peningkatan Kualitas Perpustakaan Perguruan Tinggi", *Jurnal Iqra'*. Vol. 07, No. 01, 2013.

Choiriyah, "Persepsi Pemustaka Terhadap Pustakawan Dalam Pelayanan Referensi di Perpustakaan Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta", *Jurnal Publis*, Vol. 1, No. 2, 2017.

Fachrurazi. *Pengantar Manajemen*. Batam: Cendekia Mulia Abadi, 2022.

Gesi, Burhanudin. "Manajemen dan Eksekutif", *Jurnal Manajemen*, Vol. 3, No. 2, 2019.

Gumilang, Galang, Surya. "Metode Penelitian Kualitatif dalam Bidang Bimbingan dan Konseling," *Jurnal Fokus Konseling*. Vol. 2, no. 2, 2013.

Hartono, Jogianto. *Metoda dan Pengumpulan Teknik Analisis Data*. Yogyakarta: Anggota IKAPI, 2018.

Helaluddin. *Analisis Data Kualitatif : Sebuah Tinjauan Teori & Praktik*. Sekolah Tinggi Theologia Jaffray, 2019.

Hermanto, Bambang. "Pengembangan Layanan Library Tour Perpustakaan Universitas Sebelas Maret," *Jurnal Pustaka Ilmiah*. Vol. 6, No. 2, 2020.

Hermawan, Sigit. *Metode Penelitian Bisnis Pendekatan Kuantitatif dan Kualitatif*. Malang: Media Nusa Creative, 2016.

Istiarni, Atin. *Jejak Pena Pustakawan*. Bantul: Azyan Mitra Media, 2018.

Jannah, Miftahul. "Metode dan Strategi Pembentukan Karakter Religius yang diterapkan di SDTQ-T An Najah Pondok Pesantren Cindai Alus Martapura," *Al-Madrasah : Jurnal Pendidikan Madrasah Ibtidaiyah*. Vol. 4, No. 1, 2019.

Novianti, Ria. "Teknik Observasi Bagi Pendidikan Anak Usia Dini." *Jurnal Educhild*. Vol. 01, No. 1, 2012.

- Novidiantoko, Dwi. *Praktis Penelitian Kualitatif Teori Dasar dan Analisis Data Dalam Perspektif Kualitatif*. Sleman: Budi Utama, 2020.
- Prafitasari, Ardina. "Organisasi Kepemudaan yang Efektif dan Efisien dalam Meningkatkan Partisipasi Masyarakat Desa Darungan Kecamatan Wlingi", *Jurnal Translitera*. Vol. 4, 2016.
- Pratama, Rheza. *Pengantar Manajemen*. Sleman: Budi Utama, 2020.
- Purwaningsih. "Evaluasi Kualitas Layanan Perpustakaan Digital Ijateng Menggunakan Metode Digiqua", *Jurnal Ilmu Perpustakaan*, Vol. 8, No. 4, 2019.
- Riinawati. *Pengantar Teori Manajemen Komunikasi dan Organisasi*. Indonesia: Pustaka Baru Press, 2019.
- Rijali, Ahmad. "Analisis Data Kualitatif." *Jurnal Alhadharah*. Vol. 17, No. 33, 2018.
- Rizka, Mashud Ana. "Evaluasi kualitas pelayanan perpustakaan di SMA Negeri 7 Purworejo dalam perspektif libqual+TM", *Jurnal Pustaka Karya*, vol. 8, No. 2, 2020.
- Rohman, Abdul. *Dasar-Dasar Manajemen*. Malang: Inteligensi Media, 2017.
- Rusniati, "Perencanaan Strategis dalam Perspektif Organisasi", *Jurnal Intekna*, No. 2, 2014.
- Ruyatnasih, Yaya. *Pengantar Manajemen Teori, Fungsi dan Kasus*. Bantul: Absolute Media, 2017.
- Ruyatnasih, Yaya. *Pengantar Manajemen Teori, Fungsi dan Kasus edisi 2*. Yogyakarta: Absolute Media, 2018.

- Setyarini, Listiana. "Perencanaan Strategis Layanan Perpustakaan Berbasis Teknologi Informasi", *Jurnal Pustakawan Indonesia*, Vol. 16, No. 2, 2015.
- Sholehuddin, Sugeng. *Angka Partisipasi Kuliah Masyarakat Jawa Tengah Terhadap PTKIN Tahun 2015-2017*. Pekalongan: Penerbit Nem, 2019.
- Siyoto, Sandu. *Dasar Metodologi Penelitian*. Sleman: Literasi Media Publishing, 2015.
- Sugandi. "Manajemen Layanan Perpustakaan Terhadap Loyalitas Mahasiswa Pada Masa Pandemi Covid-19". *Jurnal Pustakawan, Universitas Islam Indonesia*. Vol. 28. No. 1, 2021.
- Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta, 2013.
- Suyuthi, Nurmadhani, Fitri. *Dasar-Dasar Manajemen Teori, Tujuan dan Fungsi*. Yayasan Kita Menulis, 2020.
- Syafriyanto, Eka. "Implementasi Pembelajaran Pendidikan Agama Islam Berwawasan Rekonstruksi Sosial", *Jurnal Pendidikan Islam*. Vol. 6, 2015.
- Unika. "Menggunakan Studi Kasus Sebagai Metode Ilmiah dalam Psikologi," *Jurnal Buletin Psikologi*. Vol. 26, No. 2, 2018.
- Wahyuningsih, Sri. *Keluhan Pemustaka Pada Layanan Sirkulasi Perpustakaan Perguruan Tinggi*. Banyumas: Zahira Media Publisher, 2022.