**BAB I**

**PENDAHULUAN**

1. **Latar Belakang Masalah**

Dalam upaya mendukung terlaksananya pendidikan yang efektif, lembaga pendidikan memang perlu ditunjang oleh fasilitas dan prasarana. Salah satu fasilitas dan penting adalah tersedianya perpustakaan yang memiliki layananan dan koleksi yang memadai. Perpustakaan yang merupakan pendukung lembaga pendidikan harus turut serta berperan aktif menunjang tugas sekolah/madrasah. Namun kenyataannya peran perpustakaan di sekolah/madrasah belum optimal bagi banyak sekolah/madrasah. Hal ini dimungkinkan karena ketidaktahuan *user* di sekolah serta belum mantapnya sistem layanan di perpustakaan itu sendiri. Salah satu faktor yang mempengaruhi sistem layanan yang terdapat di perpustakaan yaitu sumber daya manusianya dalam hal ini pustakawan dan staf perpustakaan.

Perpustakaan sendiri menurut Fitri Dkk dalam “Manajemen Berbasis Sekolah (MBS)” merupakan bagian dari layanan khusus sekolah. Hal ini memungkinkan perpustakaan memiliki peran yang tidak kalah pentingnya dengan komponen-komponen lain sebagai penunjang suksesi pendidikan yang ada disekolah[[1]](#footnote-2). Mencermati perkembangan dan kaitannya dengan kompetensi pustakawan, pustakawan di Indonesia umumnya memiliki keterbatasan antara lain: kurang memiliki pengetahuan bisnis, pustakawan tidak memilki kemampuan untuk bergerak bersamaan dalam ruang lingkup informasi, organisasi dan sasaran organisasi, kemampuan kerjasama dalam kelompok dan juga kepemimpinannya tidak memadai untuk posisi strategis dan kurang memiliki kemampuan menejerial.[[2]](#footnote-3)

Perpustakaan sekolah akan memiliki integritas tinggi bila dimotori oleh pustakawan yang handal. Terlebih lagi di era teknologi saat ini pustakawan dituntun untuk berjuang lebih keras lagi dalam mengembangkan pengetahuan, keterampilan dan keahlian dalam bidang perpustakaan, dokumentasi, informasi dan pelayanan. Mau tidak mau pustakawan harus mampu melakukan terobosan agar dapat meningkatkan layanan dalam perpustakaan itu sendiri. Penguasaan semua materi ini menjadikan pustakawan semakin profesional dalam melaksanakan tugas-tugasnya.

Dalam usaha memberikan layanan yang berkualitas perpustakaan sekolah menghadapi berbagai masalah yang ada, masalah-masalah tersebut meliputi :

1. Kurangnya dana yang tersedia
2. Tenaga profesional lebih difungsikan sebagai tenaga yang bersifat teknis
3. Keadaan staf (kurang membutuhkan dan kurang memanfaatkan teknologi informasi, kurang berpengalaman dibidang informasi dan rendahnya motivasi, visi dan sikap dalam melayani pengguna
4. Sebagian besar staf perpustakaan bukan yang berlatar belakang pendidikan perpustakaan
5. Kurangnya pelatihan yang medukung pada proses peningkatan kemampuan pustakawan
6. Kurangnya kebijakan mengenai pengembangan koleksi, pengadaan bahan pustaka serta prosedurnya
7. Kepuasan pemakai sangat rendah, kurang lengkapnya fasilitas perpustakaan
8. Otomatisasi perpustakaan tidak didukung baik oleh keterampilan maupun dana

Berdasarkan permasalahan di atas yang berkenaan pustakawan, maka dari itu pustakawan perlu memahami bahwa pada dasarnya memahami bahwa pada dasarnya merekan dapat meminta peningkatan pelayanan dan terus menjaga program tersebut dengan belajar dari lembaga yang berorientasi pada konsumen.

Bila pustakawan ingin memberikan pelayanan yang baik dan didukung oleh pelayanan pada pengguna yang kuat pustakawan akan sangat dihargai. Beberapa sesuatu yang dapat ditawarkan adalah :

1. Menjaga konsumen agar kembali lagi setelah pelayanan pertama.
2. Menarik pemakai-pemakai baru
3. Menghilangkan pandangan-pandangan yang keliru tentang metoda, prosedur, *image,* dan layanan perpustakaan
4. Mampu membiayai layanan yang berkualitas, baik berupa dana bantuan maupun dana bantuan maupun dana dari sumber-sumber tidak mengikat lainnya
5. Meningkatkan moral dan kinerja pustakawan dengan harapan memperoleh timbal balik positif dari pengguna perpustakaan.

Indikator-indikator di atas menggambarkan betapa pentingnya ilmu manajemen dalam segala bidang, salah satunya adalah perpustakaan yang dalam ilmu manajemen pendidikan termasuk kategori manajemen layanan khusus. Dalam Islam manajemen juga di atur dan diutamakan. Ramayulis menyatakan bahwa hakikat manajemen adalah *al-tadbir* (manajemen). Kata ini berasal dari kata *dabbaro* (mengatur) yang banyak terdapat dalam al-Qur’an seperti firman Allah SWT :

يُدَبِّرُٱلۡأَمۡرَ مِنَ ٱلسَّمَآءِ إِلَى ٱلۡأَرۡضِ ثُمَّ يَعۡرُجُ إِلَيۡهِ فِي يَوۡمٖ كَانَ مِقۡدَارُهُۥٓ أَلۡفَ سَنَةٖ مِّمَّا تَعُدُّونَ ٥

Artinya: *Dia mengatur urusan dari langit ke bumi, kemudian (urusan) itu naik kepadanya dalam satu hari yang kadarnya adalah seribu tahun menurut perhitunganmu.* (Q.S as-Sajadah: 5).

Dari ayat di atas dapat diketahui bahwa Allah SWT adalah pengatur alam (*manager*). Keteraturan  alam raya ini merupakan bukti kebesaran Allah SWT dalam mengelola alam ini. Namun, karena manusia yang diciptakan Allah SWT telah dijadaikan sebagai *khalifah* di bumi, maka dia harus mengatur dan mengelola bumi dengan sebaik-baiknya sebagaimana Allah mengatur alam raya ini.

Layanan perpustakaan merupakan salah satu yang harus diperhatikan karena manfaatnya sangat dirasakan oleh baik pemakai atau *user* maupun perpustakaan itu sendiri. Layanan yang baik juga merupakan aset yang sangat penting. Kegiatan pelayanan juga adalah hal yang mempertemukan pustakawan dan pengguna, layanan yang dimaksud adalah layanan teknis dan pemakai atau pengguna. Dalam penelitian ini penulis meneliti mengenai layanan pustakawan yang ada di Madrasah Aliyah Negeri 3 Palembang.

Bila dicermati sebenarnya yang paling penting fungsinya adalah pengelola perpustakaan itu sendiri (pustakawan). Mengingat menarik atau tidaknya perpustakaan tentu saja bergantung pada pelayanan pustakawan pada perpustakaan itu sendiri. Misalkan saja pada pelayanan peminjaman sudah tentu harus menarik dan memberikan layanan yang mampu manarik pengguna perpustakaan atau yang biasa disebut *user.*

Pustakawan adalah tenaga kerja bidang perpustakaan yang telah memiliki pendidikan ilmu manajemen perpustakaan, baik melalui pendidikan, kursus, seminar, maupun kegiatan madrasah formal. Pustakawan bertanggung jawab terhadap gerak maju roda perpustakaan.[[3]](#footnote-4) Seorang Pustakawan merupakan orang yang sangat berperan dalam mengambil keputusan tentang pengadaan bahan pustaka. “pustakawan” dapat diartikan sebagai orang yang berada dalam bidang perpustakaan, atau ahli perpustakaan.[[4]](#footnote-5) Selain itu, pustakawan tidak hanya sebagai penjaga buku semata. Sebab, seiring dengan perkembangan zaman, anggapan itu perlahan lahan gugur. Dalam paradigma baru, perpustakaan tidak hanya menjadi gudang buku, tetapi telah menjadi pusat sumber daya informasi. Dengan demikian, saat ini, pustakawan telah berubah fungsinya menjadi seorang yang menyajikan informasi.[[5]](#footnote-6)

Berangkat dari teori di atas tergambarlah betapa pentingnya fungsi pelayanan perpustakaan sebagai gudangnya ilmu pengetahuan. Baik dan buruknya suatu pelayanan di sebuah perpustakaan tentu saja memiliki pengaruh terhadap ketertarikan *user* atau penggunana dari perpustkaan itu sendiri. Bila di kaitkan dengan objek penelitian ini maka yang dimaksud *user* disini adalah siswa-siswa Madrasah Aliyah Negeri 3 Palembang beserta para pustakawan yang bertugas di perpustakaan Madrasah Aliyah Negeri 3 Palembang.

Keberadaan pustakawan memiliki fungsi perbedaan dari masa ke masa. Dalam paradigma lama, pustakawan dipercaya sebagai pemelihara utama sumber informasi dan pengetahuan. Akan tetapi, dalam paradigma baru, itu semua telah bergeser. Ini didasari oleh suatu realitas kekinian bahwa sistem informasi global telah membuat kemungkinan tersedianya saluran-saluran informasi dan pengetahuan, sehingga menggeser fungsi pustakawan, baik sedikit maupun banyak profesional di bidang informasi. Hal ini semakin menunjukkan betapa pentingnya peran dan fingsi pustakawan sebagai penggerak kemajuan perpustakaan terlebih lagi perpustakaan sekolah seperti lapangan yang penulis teliti yaitu MAN 3 Palembang.

MenurutLasa SH menjelaskan bahwa agar tidak terjadi tumpang tindih dalam pelaksanaan tugas, maka perlu dipahami rincian tugas pustakawan Berikut tugas perpustakawan:

*Pertama,* melaksanakan pengadaan. Pengadaan dapat dilakukan dengan cara pembelian/langganan, tukar-menukar, titipan, hadiah, sumbangan, infaq, wakaf, atau membuat sendiri. Terkait dengan pengadaan dibutuhkan perencanaan angaran, jenis koleksi, penahapan dalam pengadaan.

*Kedua,* mengolah bahan pustakaan. Pustakawan bertangung jawab penuh atas kegiatan pengelolahan ini meskipun dalam pelaksanaannya dibantu oleh tenaga administrasi dan guru pustakawan. Kegiatan pengolahan ini meliputi pencatatan, klasifikasi, katalogisasi, pelabelan, pelestarian, dan pengawetan.

*Ketiga,* memberdayakan bahan informasi. Bahan informasi yang dikelolah perpustakaan madrasah perlu diberdayakan secara optimal agar memberi manfaat kepada masyarakat. Pemberdayaan ini antara lain berupa penyedian jasa informasi, sirkulasi, referensi, Pelayanan Perpustakaan fotokopi, penelurusuran literatur, Pelayanan Perpustakaan baca di tempat maupun layanan internet.[[6]](#footnote-7)

Tugas pustakawan madrasah dalam rangka memfungsikan perpustakaan sebagi pusat sumber belajar adalah membangkitkan rasa senang dan tertarik untuk membaca pada siswa. Sebab, apabila pada diri siswa sudah muncul rasa senang membaca dan memfaatkan perpustakaan madrasah dengan maksimal.

Menurut Topandi H. Ismail yang dikutif Sinaga, dengan adanya perpustakaan madrasah yang berfungsi secara efektif, diharapkan mampu mewadahi dan dapat mengembangkan serta menyuburkan minat baca siswa. Dengan berkembangnya minat baca siswa, diharapkan turut mendorong minatnya untuk memperdalam ilmu dan pengetahuan serta kebudayaan pada umumnya. Sehingga, dari kesukaan membaca, diharapkan meningkat menjadi gemar belajar dan gandrung ilmu pengetahuan. Peran perpustakaan madrasah dalam pembinaan minat baca sangat penting.[[7]](#footnote-8)

Penyelenggara perpustakaan (pustakawan) yang baik dan benar meliputi koleksi perpustakaan, sarana dan prasarana perpustakaan, dan Pelayanan Perpustakaan perpustakaan. Namun pada kenyataanya belum ada madrasah yang memiliki perpustakaan yang memadahi, yang lebih penting adalah bagaimana agar murid-murid memiliki kegemaran membaca dan memanfaatkan perpustakaan secara optimal perpustakaan yang ada.[[8]](#footnote-9)

Pada kenyataanya, belum banyak siswa di lingkungan MAN 3 Palembang yang belum memanfaatkan sarana Pelayanan Perpustakaan yang disediakan oleh pustakawan yang ada di lingkungan perpustakaan MAN 3 Palemabng.. Mereka yang berkunjung ke perpustakaan madrasah belum tentu memanfaatkan Pelayanan Perpustakaan peminjaman buku untuk dibaca di rumah. Hal ini menunjang masih banyak siswa yang belum memanfaatkan perpustakaan sebagai sarana Pelayanan Perpustakaan pendidikan dan ilmu pengetahuan. Hal ini bisa saja dari faktor bagaimana pelayanan yang diberikan oleh pengelola perpustakaan atau yang biasa disebut pustakawan belum begitu maksimal. Di Madrasah Aliyah Negeri 3 Pelembang merupakan fakta masih belum maksimalnya peran pustakawan dalam menigkatkan Pelayanan. Namun demikian, sudah ada upaya mengoptimalkan pelayanan perpustakaan Madrasah Aliyah Negeri 3 Pelembang, untuk menarik pengunjung ke perpustakaan yang menyediakan koleksi buku-buku baru, majalah anak-anak, koleksi audio visual (CD), ruang akses internet, ruang baca yang nyaman sehingga

Layananan pengguna di perpustakaan Madrasah Aliyah Negeri 3 Palembang ini terdiri dari beberapa jenis yaitu layanan peminjaman atau sirkulasi yang termasuk dalam layanan ini yaitu layanan koleksi umum dan layanan koleksi khusus, beikutnya adalah layanan rujukan perpustakaan Madrasah Aliyah Negeri 3 Palembang yaitu layanan karya akademis, layanan penelusuran informasi dan layanan koleksi majalah, jurnal dan koran. Layanan pinjam antar perpustakaan (PAP) dan terakhir layanan bebas pinjam pustaka (BAP). Jumlah anggota perpustakaan terdiri dari siswa-siswi Madrasah Aliyah Negeri 3 Palembang, tenaga pendidik dan kependidikan yang ada dilingkungan Madrasah Aliyah Negeri 3 Palembang.

Berdasarkan latar belakang di atas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian berkenaan dengan pelayanan pustakwan, yang dituangkan dal am bentuk skripsi yang berjudul **“*Upaya Pustakawan dalam Meningkatkan Pelayanan di Madrasah Aliyah Negeri 3 Pelembang”.***

1. **Batasan Masalah**

Berdasarkan latar belakang di atas maka penelitian ini dilaksanakan di Madrasah Aliyah Negeri 3 Palembang. Adapun yang menjadi obyek penelitian ini yaitu tenaga pustakawan Madrasah Aliyah Negeri. Karena luasnya cangkupan perpustakaan, maka peneliti hanya membatasi tentang upaya Pustakawan dalam Meningkatkan Pelayanan Perpustakaan.

1. **Rumusan Masalah**

Untuk lebih memudahkan proses penelitian ini, maka disusunlah rumusan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana upaya Pustakawan dalam meningkatkan pelayanan perpustakaan di Madrasah Aliyah Negeri 3 Palembang ?
2. Faktor-Faktor apa saja yang mendukung dan menghambat Pustakawan dalam meningkatkan pelayanan perpustakaan di Madrasah Aliyah Negeri 3 Palembang?
3. **Tujuan Dan Kegunaan Penelitian**
4. Adapun yang menjadi tujuan penelitian ini adalah:
5. Untuk mengetahui Upaya Pustakawan dalam Meningkatkan Pelayanan Perpustakaan di Madrasah Aliyah Negeri 3 Palembang
6. Untuk mengetahui faktot apa saja yang di hadapi Pustakawan dalam Meningkatkan Pelayanan Perpustakaan di Madrasah Aliyah Negeri 3 Palembang.
7. Kegunaan dalam penelitian ini dapat dibedakan secara teoritis dan praktis. Yaitu:
8. Bagi Guru dan Pustakawan

Diharapkan penelitian ini menjadi bahan evaluasi dalam perbaikan pendekatan yang lebih baik dalam menumbuhkan pelayanan.

1. Bagi madrasah

Hasil penelitian diharapkan menjadi masukan mengenai cara menumbuhkan pelayanan yang lebih efisien.

1. Bagi peneliti

Diharapkan dapat menambah wawasan, pengalaman serta penegtahuan penelitian.

1. **Tinjauan Pustaka**

Tinjauan pustaka adalah menginformasikan penelitian-penelitian terdahulu yang berkaitan dengan penelitian yang akan dilakukan.

Dengan demikian dapat diketahui perbedaan antara penelitian ini dengan penelitian terdahulu. Sehubungan dengan penulisan skripsi *Upaya pustakawan dalam meningkatkan Pelayanan di Madrasah Aliyah Negeri 3 Palembang.* Berikut ini penulis akan menerangkan beberapa tinjauan kepustakaan penelitian yang berhubungan dengan penelitian ini, serta berguna untuk membantu penulis dalam menyusun skripsi yang sedang dilakukan, yaitu sebagai berikut:

Alam Sari, dalam skripsinya yang berjudul *“Optimalisasi Perpustakaan dalam Upaya Peningkatan Pelayanan Siswa Pada Buku Agama di SLTP Negri 29 Palembang,”* yang isinya membahas tentang optimalisasi perpustakaan dalam upaya menigkatkan pelayanan dan pengaruhnya yang singnifikan antara optimalisasi perpustakaan terhadap pelayanan kepada siswa.[[9]](#footnote-10)

Hikmah Sundari, dalam skripsinya yang berjudul *“Pengeruh Pemanfaatan Perpustakaan Madrasah Terhadap Prestasi Belajar Siswa Kelas VIII B Mata Pelajaran Pendidikan Agama Islam di SMP N 3 Palembang”,* menyatakan bahwa dengan mengunjungi prestasi belajar siswa. Artinya semakin sering siswa membaca dan belajar di perpustakaan maka prestasi belajar siswa akan semakin meningkat.[[10]](#footnote-11)

Dodi Aryadi, dalam skripsinya yang berjudul *“Efesiensi Pengelolaan Fasilitas Dalam Menunjang Proses Pembelajaran di MTs AL-Amalul Khoir Palembang”,* menyatakan bahwa untuk mengusahakan agar pengadaan dan efesiensi pengelolaan fasilitas pendidikan dengan baik, maka keadaan fasilitas itu harus dalam keadaan utuh, siap untuk memenuhi kebutuhan pendidikan dalam proses menunjang pembelajaran, sehingga tercapai pendidikan yang baik.[[11]](#footnote-12)

Ade Farida, dalam skripsinya yang berjudul *“Fungsi dan peran Perpustakaan SMP/SMA Islam AL-Azhar 1 dalam Menunjang Proses Belajar Mengajar”* Penelitian Bertujuan Untuk Mengetahui pendapat siswa mengenai keberadaan perpustakaan dalam menunjang proses belajar mengajar. Apakah perpustakaan telah menjalankan fungsinya, dan peranya sesuai dengan kebutuhan siswa, serta hambatan yang dihadapi dalam pemenuhan tugas perpustakaan tersebut.

Keempat hasil penelitian di atas tersebut berbeda dengan judul dan permasalahan penelitian yang penulis rencanakan, yakni: *Upaya Pustakawan dalam Meningkatkan Pelayanan di Madrasah Aliyah Negeri 3 Palembang*. Dalam penelitian ini dibahas tentang Upaya Pustakawan *Madrasah Aliyah Negeri 3 Palembang,*  dan pengeruhnya terhadap pelayanan. Oleh karena itu menurut penulis judul dan permasalahan ini penting diteliti dan dibahas lebih lanjut dan mendalam agar dapat mengungkap berbagai fenomena yang berkaitan dengan Upaya Pustakawan dalam Meningkatkan Pelayanan di Madrasah Aliyah Negeri 3 Pelembang sehingga penelitian ini dapat menjadi rujukan bagi perpustakaan yang bersangkutan dan perpustakaan lain dalam mengembangkan Pelayanan.

1. **Kerangka Teori**

Kerangka teori adalah suatu bahasan yang bersifat praktis sebagai ketentuan bagi pembahasan proposal dan menjadi tolak ukur di dalam suatu penelitian. Maka untuk membantu memecahkan masalah penelitian diperlukan teori yang relevan yaitu:

1. **Pustakawan**

Pustakawan adalah tenaga kerja bidang perpustakaan yang telah memiliki pendidikan ilmu manajemen perpustakaan, baik melalui pendidikan, kursus, seminar, maupun kegiatan madrasah formal. Pustakawan bertanggung jawab terhadap gerak maju roda perpustakaan. **[[12]](#footnote-13)**Merujuk pada pengertian bahasa, istilah perpustakaan perpustakawanan merupakan terjemahan dari kata bahasa inggris, yaitu *librarianship* yang berasal dari kata *librarian. Librarian*  dalam bahasa indonesia diterjemahkan dengan pustakawan, yaitu sesorang yang bekerja diperpustakaan atau petugas perpustakaan yang mendapat pendidikan ilmu perpustakaan**[[13]](#footnote-14)** Sulistyo-Basuki, mengartikan kepustakawanan adalah penerapan pengetahuan atau ilmu perpustakaan dalam kegiatan perpustakaan, dan perluasan jasa perpustakaan. Pustakawan menyangkut segala aspek perpustakaan, mulai dari kegiatan pengadaan, pengelolahan.[[14]](#footnote-15) Orang yang mengelola bahan pustaka diperpustakaan dinamakan pustakawan, dengan kata lain pustakawan adalah orang yang berkerja di perpustakaan karena profesi dan pendidikan mereka. [[15]](#footnote-16)

Pustakawan: tenaga inti sebuah perpustakaan umum adalah pustakawan. Di kalangan pegawai negeri sipil pustakawan adalah orang-orang yang sudah diangkat dalam jabatan fungsional pustakawan berdasarkan SK menpan No. 18 tahun 1988 dan SK menpan no. 33 tahun 1988. Menurut UU No. 43 Tahun 2007 Pustakawan adalah seseorang yang memiliki kompetensi yang diperoleh melalui pendidikan dan/atau pelatihan kepustakawanan serta mempunyai tugas dan tanggung jawab untuk melaksanakan pengelolaan dan pelayanan perpustakaan. Pustakawan adalah profesi atau pekerjaan yang memerlukan pengetahuan dan keterampilan khusus yang diperoleh melalui pendidikan dan diuji dalam suatu ujian, baik di universitas atau pada lembaga lain yang memiliki otoritas (Gates).[[16]](#footnote-17)

Pustakawan adalah tenaga kerja bidang perpustakaan yang telah memiliki pendidikan ilmu manajemen perpustakaan, baik melalui pendidikan, kursus, seminar, maupun kegiatan madrasah formal. Pustakawan bertanggung jawab terhadap gerak maju roda perpustakaan.[[17]](#footnote-18) Seorang Pustakawan merupakan orang yang sangat berperan dalam mengambil keputusan tentang pengadaan bahan pustaka. “pustakawan” dapat diartikan sebagai orang yang berada dalam bidang perpustakaan, atau ahli perpustakaan.[[18]](#footnote-19) Selain itu, pustakawan tidak hanya sebagai penjaga buku semata. Sebab, seiring dengan perkembangan zaman, anggapan itu perlahan lahan gugur. Dalam paradigma baru, perpustakaan tidak hanya menjadi gudang buku, tetapi telah menjadi pusat sumber daya informasi. Dengan demikian, saat ini, pustakawan telah berubah fungsinya menjadi seorang yang menyajikan informasi.[[19]](#footnote-20)

1. **Pelayanan Perpustakaan**

Secara umum pelayanan adalah kegiatan yang ditawarkan oleh organisasi atau perorangan kepada konsumen (*consumer* atau yang dilayani), yang bersifat tidak berwujud dan tidak dapat dimiliki. Hal ini selaras dengan pendapatnya Norman yang dikutip oleh Sutopo dan Adi Suryanto mengenai beberapa karakteristik pelayanan. Pertama pelayanan bersifat tidak dapat diraba. Artinya pelayanan sangat berlawanan sifatnya dengan barang jadi. Kedua pelayanan terdiri atas tindakan nyata dan merupakan pengaruh yang sifatnya adalah tindakan sosial. Ketiga produksi dan konsumsi dari pelayanan

tidak dapat dipisahkan secara nyata. Sebab pada umumnya kejadiannya bersamaan dan terjadi di tempat yang sama.[[20]](#footnote-21)

Pelayanan perpustakaan adalah suatu upaya dari pihak pustakawan sekolah untuk memberikan kesempatan kepada para pemakai perpustakaan dalam mendayahgunakan bahan-bahan pustaka dan fasilitas-fasilitas perpustakaan sekolah yang lainnya secara optimal.[[21]](#footnote-22) Pelayanan adalah usaha saja yang mempertinggi kepuasan pelanggan (*whatever enhance cutomer satisfaction*). Dengan demikian pelayanan perpustakaan sekolah yang baik adalah pelayanan perpustakaan yang bisa memberikan kepuasan bagi para pemakai perpustakaan tersebut, baik guru, siswa, ataupun warga sekolah yang lain.[[22]](#footnote-23)

1. **Macam-macam Pelayanan Perpustakaan**
2. **Pelayanan Perpustakaan Langsung**

Pada sistem Pelayanan Perpustakaan terbuka pembaca dipersilahkan masuk ke ruang koleksi perpustakaan dan memilih bahan pustaka yang mereka minati. Dengan sistem ini pembaca memperoleh kesempatan untuk sekedar membaca-baca di rak dan bisa mengetahui berbagai alternatif yang bisa diambil dalam mendukung penelitiannya.

Perpustakaan yang memilih sistem Pelayanan Perpustakaan ini sebagai konsekuensinya para pustakawan harus menjaga agar susunan koleksi tetap sistematis, yaitu dengan cara tidak memperkenankan pengguna perpustakaan memasukkan sendiri koleksi yang telah dibacanya ke dalam rak. Keadaan tersebut memerlukan tenaga penyusun koleksi pustaka yang secara konsisten memasukkan kembali koleksi yang telah dibaca pengguna ke rak penyimpanan sebelum jam tutup perpustakaan.

1. **Pelayanan Perpustakaan Sirkulasi**

Kegiatan sirkulasi adalah kegiatan melayani peminjaman dan pengambilan buku-buku perpustakaan sekolah. Tugas-tugas pokok bagian sirkulasi adalah melayani peminjaman buku-buku perpustakaan, melayani pengembalian buku-buku perpustakaan yang telah dipinjam dan membuat statistik pengunjung.[[23]](#footnote-24) Diantaranya peminjaman koleksi, pengembalian koleksi perpustakaan, membuat statistik pengunjung dan peminjaman perpustakaan dan pembuatan keterangan bebas pinjaman.[[24]](#footnote-25)

1. **Pelayanan Perpustakaan Referensi**

Pelayanan Perpustakaan referensi adalah semua kegiatan yang ditujukan mempersiapkan segala saranafisik dan nonfisik untuk mempermudah proses penelusuran informasi. Selain itu Pelayanan Perpustakaan ini juga demi membantu dan mencari informasi yang dibutuhkan.[[25]](#footnote-26)

1. **Pelayanan Perpustakaan Bimbingan kepada Pemakai**
   * 1. Menerangkan kepada para pengunjung tentang cara menggunakan perpustakaan dengan baik.
     2. Menerangkan kepada para *user* mengenai keberadaan dan kemanfaatan perpustakaan,
     3. Mengadakan kegaiatan pameran sederhana.
     4. Memutar film bila diperlukan.
     5. Secara berkala mengadakan bedah buku.
   1. **Pelayanan Perpustakaan Tidak Langsung**

Pelayanan Perpustakaan tidak langsung adalah bentuk kegiatan yang memberikan hasil seketika secara tidak langsung, bentuknya adalah salah satu kegiatan yang dilakukan oleh perpustakaan dalam rangka pembinaan dan memberikan motivasi kepada para siswa dan pengguna lainnya agar kesinambungan pendayagunaan koleksi perpustakaan tetap pelihara.[[26]](#footnote-27)

* 1. **Pelayanan Perpustakaan Perpustakaan Sekolah Lainnya**

1. Membaca ditempat
2. Pelayanan Perpustakaan fotokopi
3. Pelayanan Perpustakaan internet
4. Hari wajib belajar di perpustakaan
5. Pelayanan Perpustakaan kelas alternatif
6. Penyediaan bahan pelajaran. [[27]](#footnote-28)

Jadi dari ketiga jenis pelayanan yang di paparkan di atas dapat di ketahui indikator-indikator pelayanan yang disediakan oleh perpustakaan. Hal ini tentu saja memungkinkan pustakawan memiliki rambu-rambu dalam menentukan pelayayan yang ideal dalam mengelola perpustakaan itu sendiri.

1. **Faktor-faktor yang Mempengaruhi Layanan Perpustakaan**

Ada beberapa faktor yang mempengaruhi layanan perpustakaan secara umum yakni :[[28]](#footnote-29)

* + - 1. **Diri Sendiri (internal)**

Kemampuan diri merupakan salah satu aspek yang bisa menghambat pustakawan dalam melakukan berbagai kegiatan di tempat kerjannya. Pustakawan harus bisa mengetahui dan menyadari kekurangan diri masing-masing individu. Dengan mengetahui akan kekurangan, maka diharapkan pustakawan dapat memotivasi diri untuk melakukan suatu usaha yang lebih untuk menutupi kekurangan yang ada. Berikut dijelaskan mengenai faktor dari Pustakawan yang ada :

1. **Empati**

Yaitu suatu sikap, respon dan tindakan dimana pustakawan dapat merasakan apa yang sedang dirasakan oleh pemakai. Pemakai datang ke perpustakaan tentunya bermaksud mencari buku yang dibutuhkan, maka semaksimalnya apa yang dibutuhkan pemakai dapat terpenuhi. Ada kalanya pemakai datang untuk sekedar mencari kenyamanan dan ketenangan, maka pustakawan mencoba mengkondisikan apa yang dirasakan oleh pemakai.

1. **Daya Tanggap (Responsiveness)**

Salah satu ciri seorang profesional adalah memiliki daya tanggap yang cepat atau responsif. Pemakai akan sangat terkenang dengan respon cepat dari pustakawan atas kebutuhan yang dihadapinya.

1. **Jaminan (Assurance)**

Yang termasuk jaminan antara lain kemampuan, kesopanan, sifat yang dapat dipercaya oleh pustakawan, sehingga pemakai akan merasa nyaman dalam memanfaatkan layanan perpustakaan.

* + - 1. **Keandalan (Reliability)**

Kemampuan pustakawan untuk memberikan layanan sesuai yang dijanjikan dengan akurat, cepat dan memuaskan. Misalnya untuk satu kali transaksi peminjaman bila standar waktunya 30 detik/transaksi, maka maksimal waktu 30 detik itu yang harus diberikan kepada pemakai. Perpustakaan memiliki standar operasional dalam setiap jenis layanan, misalnya pengolahan buku dari sejak buku datang sampai siap dipinjam oleh pemakai memerlukan waktu berapa hari. Standar tersebut dikomunikasikan kepada pemakai.

* + - 1. **Kemudahan Pemakaian**

1. **Jenis Layanan**

Pemakai akan lebih menyukai perpustakaan yang menggunakan sistem layanan terbuka. Pemakai secara psikologis lebih senang bila tahu betul keberadaan bahan pustaka yang diinginkan. Pada sistem layanan tertutup, kecurigaan pemakai kepada pustakawan untuk bersikap adil dalam melayani pemakai selalu ada. Sistem layanan terbuka lebih memungkinkan interaksi yang lebih mendalam antara pustakawan dan pemakai.

1. **Kemudahan pemanfaatan**

Kemudahan menggunakan seluruh fasilitas perpustakaan dengan membuat aturan yang mudah dipahami, jelas dan tidak birokratis. Peraturan yang terkesan diada-adakan dan semboyan bila-bisa dipersulit mengapa dipermudah harus dijauhkan.

1. **Tata letak**

Tata letak di sini lebih difokuskan kepada penempatan perabotan dan perlengkapan agar pemakai mudah menggunakan koleksi perpustakaan. Perabotan yang ergonomis sangat membantu kenyaman pemakai.

* + - 1. **Kelengkapan Koleksi**

Kelengkapan koleksi merupakan salah satu faktor utama pendorong masyarakat berkunjung dan memanfaatkan layanan perpustakaan. *Survey* di empat perpustakaan universitas terkemuka di Australia menunjukkan dari 40 item harapan terhadap layanan perpustakaan, koleksi yang sesuai dengan kebutuhan pemakai menempati urutan ketiga. Peran bagian pengembangan koleksi sangat penting untuk memajukan perpustakaan.

* + - 1. **Perpustakaan sebagai Tempat**

1. **Kenyamanan**

Sebagian besar orang kalau ditanya mengenai perpustakaan, maka jawabannya biasanya tempat menyimpan buku. Posisioning perpustakaan sebagai tempat buku atau gudang buku masih kuat tertancap dibenak pikiran masyarakat. Lebih ironis lagi gedung perpustakaan dipersepsikan kotor, tua, berdebu dan statis. Fasilitas dan kegunaan perpustakaan yang lain menjadi tidak berarti. Pendapat seperti di atas harus segera diluruskan.

Tempat yang nyaman, teduh, bersih dan membuat betah merupakan prioritas sebuah perpustakaan. Gedung perpustakaan juga harus lebih dinamis dalam merespon aktifitas pegawai dalam melayani pemakai, maupun kebutuhan tambahan pemakai. Ruangan dan aktifitas tambahan di luar kegiatan utama kepustakawanan tersebut, antara lain: ada ruang untuk diskusi kecil maupun seminar, aula yang besar, jika perlu terdapat ruang pamer benda seni atau fotografi.

1. **Papan petunjuk**

Denah dimana perpustakaan berada, penting diberikan. Petunjuk arah ditempatkan di lokasi yang strategis sehingga pemakai mudah menemukannya. Denah di dalam gedung juga perlu diperhatikan, apalagi biasanya gedung perpustakaan memiliki banyak lantai. Kemudahan pemakai mendapatkan yang dibutuhkan sangat membantu kenyaman pemakai.

1. **Pengaturan ruangan**

Ruangan yang tertata baik dan fungsional akan memudahkan pegawai maupun pengunjung dalam memenuhi kebutuhannya. Pengaturan ruangan yang baik sangat mempengaruhi tingkat intensitas kunjungan pemakai. Penggunaan konsultan disain interior maupun eksterior dalam derajat tertentu jauh lebih efektif dan efisien.

1. **Definisi Konseptual**

Dari judul yang penulis ketengahkan memiliki beberapa istilah penting yang bersifat konseptual dan memungkinkan memiliki cakupan yang luas. Oleh karena itu untuk memudahkan pengertian dari permasalahan yang dimaksudkan, maka penulis perlu memberikan definisi operasional sebagai berikut:

1. **Upaya**

Upaya adalah usaha yang dilakukan dengan mengarahkan pontensi yang ada dalam diri baik yang berupa tenaga, pikiran dan badan untuk mencapai maksud dari pekerjaan tersebut.[[29]](#footnote-30) Secara harfiah Upaya berarti cara mencapai sesuatu yang harus diraih. Istilah ini sering digunakan dalam arti lain, yakni “kepandaian atau keterampilan untuk membuat orang lain mencapai tujuan.”[[30]](#footnote-31) Dapat disimpulkan bahwa upaya adalah segala usaha, akal ikhtiar yang harus diraih untuk mencapai, mencari, jalan keluar.

1. **Pustakawan**

Pustakawan adalah tenaga kerja bidang perpustakaan yang telah memiliki pendidikan ilmu manajemen perpustakaan, baik melalui pendidikan, kursus, seminar, maupun kegiatan madrasah formasl. Pustakawan bertanggung jawab terhadap gerak maju roda perpustakaan.[[31]](#footnote-32) Seorang Pustakawan merupakan orang yang sangat berperan dalam mengambil keputusan tentang pengadaan bahan pustaka. “pustakawan” dapat diartikan sebagai orang yang berada dalam bidang perpustakaan, atau ahli perpustakaan.[[32]](#footnote-33) Sedangkan menurut Sutarno NS tugas pustakawan adalah, suatu tugas atau jabatan yang harus dilakukan di dalam perpustakaan tersebut, pada prinsipnya sebuah perpustakaan mempunyai tiga kegiatan utama yaitu. Menghimpun, Memelihara dan Memberdayakan semua koleksi bahan pustaka.[[33]](#footnote-34)

1. **Pelayanan Perpustakaan**

Pelayanan Perpustakaan pada dasarnya kegiatan yang di tawarkan oleh organisasi atau perorangan kepada kepada konsumen (*consumen* atau yang dilayani) yang bersifat tidak berwujud dan tidak dapat dimiliki. Pelayan bersifat tidak dapat diraba. Artinya pelayan sangat berlawanan sifatnya dengan barang jadi. Pelayanan Perpustakaan terdiri atas tindakan nyata dan merupakan pengaruh yang sifatnya adalah tindakan dasar. Produksi dan konsumen dari Pelayanan Perpustakaan tidak dapat dipisahkan secara nyata. Sebab pada umumnya kejadian bersamaan dan terjadi di tempat yang sama.[[34]](#footnote-35)

1. **Metode Penelitian**
2. **Jenis Penelitian**

Banyak sekali jenis penelitian apabila ditinjau dari berbagai aspek di antaranya ditinjau dari tujuan, pendekatan, bidang ilmu, tempat dan hadirnya variabel :[[35]](#footnote-36)

1. Ditinjau dari pendekatannya, penelitian ini adalah termasuk jenis penelitian kualitatif. Sebab, mencoba menguak data dalam bentuk pernyataan, simbolik, penafsiran, tanggapan lisan, dan sebagainya. Dari sisi metode termasuk jenis penelitian studi kasus. Penelitian studi kasus mengkaji persoalan tertentu yang sedang terjadi/dilakukan di suatu tempat. Maksudnya, kasus Upaya Pustakawan dalam Meningkatkan Pelayanan di Madrasah Aliyah Negeri 3 Pelembang. Dengan kata lain, penelitian studi kasus dalam penelitian ini hanya berlaku untuk kasus itu sendiri.
2. Ditinjau dari bidang ilmu, penelitian ini menggunakan pendekatan ilmu Manajemen Pendidikan, Manajemen Berbasis Sekolah (Manajemen Perpustakaan).
3. Ditinjau dari tempat penelitiannya, penelitian ini adalah penelitian lapangan (*field research*) yakni Perpustakaan Madrasah Aliyah Negeri 3 Pelembang.
4. Ditinjau dari hadirnya variabel, penelitian ini termasuk pada penelitian “variabel saat ini”. Maksudnya adalah penelitian ini memberikan tindakan kepada subjek tindakan adalah mencoba memberikan tindakan dan proses berlangsung tindakan yang diamati. Asumsi dari model penelitian ini “saat ini” adalah pencermatan terhadap tindakan, apabila tindakan berlangsung dengan baik, diharapkan hasilnya akan baik pula.

Berdasarkan konsep tersebut peneliti melakukan penguakan data sebatas memberikan gambaran mengenai gejala yang diteliti. Artinya, tidak menyelidiki hubungan sebab akibat antar-dua variabel atau lebih. Untuk itu penelitian ini hanya mencari gambaran tentang upaya Pustakawan dalam meningkatkan Pelayanan di Madrasah Aliyah Negeri 3 Pelembang. Ini disesuaikan dengan fokus penelitian dalam batasan masalah dan rumusan masalah.

1. **Jenis dan Sumber Data**
2. **Jenis Data**

Jenis data dalam penelitian ini adalah kualitatif dan kuantitatif. Data kualitatif menurut Moleong adalah tampilan yang berupa kata-kata lisan atau tulisan yang dicermati oleh peneliti. Sedangkan data kuantitatif berbentuk angka-angka. Misalnya jumlah guru, jumlah siswa, sarana dan prasarana, dan lain-lain. Paradigma teori penelitian kualitatif agar penelitiannya dapat betul-betul berkualitas, data yang dikumpulkan harus lengkap. Yaitu data primer dan data sekunder.[[36]](#footnote-37)

1. **Sumber Data**

Sumber data adalah subjek dari mana data dapat diperoleh. Subjek penelitian merupakan persoalan unit analisis, yaitu subjek yang menjadi pusat perhatian atau sasaran peneliti.[[37]](#footnote-38)

1. Sumber Data Primer yaitu kepala perpustakaan, bidang teknis perpustakaan, sekretaris perpustakan, staf perpustakaan Madrasah Aliyah Negeri 3 Palembang, dan arsip-arsip penting untuk menjawab rumusan masalah yang diajukan dalam penelitian ini. Untuk Lebih jelasnya dan rincinya dapat dilihat pada tabel berikut ini :

**Tabel 01**

**Rincian Narasumber Penelitian**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| No | Jabatan | Jumlah |
| 1 | Kepala Perpustakaan | 1 |
| 2 | Sekrektaris | 1 |
| 3 | Teknisi | 1 |
| 4 | Staf Perpustakaan | 4 |
| Jumlah | | 7 |

**Sumber: *Arsip TU Madrasah Aliyah Negeri 3 Palembang t.a 2014-2015***

1. Sumber Data Sekunder yaitu sumber yang dijadikan untuk menguji validitas dan reabilitas data yang didapatkan dari data primer. Sistem ini agar ditemukan data-data yang teruji dan terhindar dari bias penelitian. Sumber data sekunder semua data tertulis dari jurnal, artikel, kamus, surat kabar, dokumen dan data-data lain dalam melengkapi kebutuhan dalam menjawab rumusan masalah yang diajukan dalam penelitian ini.
2. **Prosedur Penetapan Subyek Penelitian**

*Puposive Sampling* adalah tekhnik penentuan atau pengambilan sampel sumber data dengan pertimbangan tertentu. Pertimbangan tertentu ini maksudnya orang atau informan tersebut paling tahu tentang apa yang diinginkan peneliti atau mungkin orang atau informan tersebut sebagai penguasa sehingga akan memudahkan peneliti menjelajahi objek atau situasi yang diteliti.Sedangkan *Snowball sampling* adalah tekhnik pengambilan data yang pada jumlahnya sedikit lama-lama menjadi besar. Hal ini dilakukan karena dari jumlah sumber data yang sedikit belum tentu mampu memberikan data yang lengkap maka mencari orang lain lagi yang dapat digunakan sebagai sumber data.[[38]](#footnote-39)

Untuk mendapatkan data yang akurat, valid, dan reabil. Maka, perlu menentuka n prosedur penetapan Subyek Penelitian. Dalam penelitian kualitatif subyek penelitian disebut narasumber. Penetapan atas narasumber tersebut berdasarkan konsep data kualitatif dan konsep penelitian studi kasus yang menghendaki data yang berkualitas dan mendalam. Subjek utama di dalam penelitian ini adalah kepala sekolah, selanjutnya waka kurikulum, waka kesiswaan dan staf perputakaan Madrasah Aliyah Negeri 3 Palembang. Sebab, mereka merupakan subjek yang paling dekat dan paling mengetahui tentang lokasi penelitian, pengelolaan lembaga, maupun program-program yang diterapkan di Madrasah Aliyah Negeri 3 Palembang yang berkaitan fokus masalah penelitian.

1. **Teknik Pengumpulan Data**

Menyusun instrumen adalah pekerjaan penting dalam langkah penelitian. Berikut teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini:[[39]](#footnote-40)

1. Teknik *interview*/wawancara digunakan dalam penelitian ini untuk mendapatkan data tentang upaya pustakawan dalam meningkatkan Pelayanan di Madrasah Aliyah Negeri 3 Pelembang dan faktor pendukung dan penghambat upaya pustakawan dalam meningkatkan Pelayanan di Madrasah Aliyah Negeri 3 Pelembang.
2. Teknik observasi digunakan untuk menguak data tentang upaya pustakawan dalam meningkatkan Pelayanan di Madrasah Aliyah Negeri 3 Pelembang di lokasi penelitian. Secara filosofis teknik observasi dapat merekam data yang berkaitan perilaku atau tindakan yang berkaitan langsung dengan substansi pelayanan perpustakaan sekolah khususnya pustakawan di Madrasah Aliyah Negeri 3 Pelembang.
3. Teknik dokumentasi digunakan untuk menguak semua data yang diarsipkan berhubungan dengan kebutuhan dalam penelitian ini. Terutama tentang laporan kegiatan pelaksanaan pendidikan karakter berbasis nilai-nilai religius. Data tentang indentitas sekolah baik perangkat *software* maupun *hadware*.
4. **Teknik Analisis Data**

Penelitian ini menggunakan tehknik analisis deskriptif kualitatif, maka analisa datanya mengikuti teknik analisis data kualitatif. Tehknik analisis data deskriptif kualitatif adalah bersifat induktif yaitu suatu analisis berdasarkan data yang diperoleh, selanjutnya dikembangkan menjadi hipotesis. berdasarkan hipotesis yang dirumuskan berdasarkan data tersebut, selanjutnya dicarikan data lagi secara berulang-ulang sehingga selanjutnya dapat disimpulkan apakah hipotesis tersebut diterima atau ditolak berdasarkan data yang terkumpul. Bila berdasarkan data yang dapat dikumpulkan secara berulang-ulang dengan teknik triangulasi, ternyata hipotesis diterima, maka hipotesis tersebut berkembang menjadi teori.[[40]](#footnote-41)

Sedangkan menurut Lexy Moleong analisis data kualitatif adalah upaya melakukan dengan jalan bekerja dengan data, mengorganisasikan data, memilah-milahnya menjadi satuan yang dapat dikelola, mensistensiskannya, mencari dan menemukan pola, menemukan apa yang penting dan apa yang dipelajari dan memutuskan apa yang dapat diceritakan kepada orang lain.[[41]](#footnote-42)

Dalam menganalisis data mempergunakan tekhnik analisis data deskriptif kualitatif. Suatu analisis yang bersifat menguraikan, menggambarkan atau menjelaskan seluruh yang ada pada rumusan masalah secara jelas, kemudian di tarik kesimpulan secara deduktif, yakni menarik suatu kesimpulan dari pernyataan-pernyataan yang bersifat ke khusus, sehingga hasil penelitian ini dapat dipahami dengan mudah.

Menurut Miles dan Huberman aktifitas analisa data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus-menerus pada setiap tahapan penelitian sampai tuntas, dan datanya sampai jenuh. Ada beberapa bentuk  data kualitatif dari model Miles dan Huberman :[[42]](#footnote-43)

1. ***Data Reduction***

Reduksi data adalah proses merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal penting selanjutnya mencari tema dan polanya. proses merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, membuat kategori. Dengan demikian, data yang telah direduksikan memberikan gambaran yang lebih jelas dan memudahkan peneliti untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya.

1. ***Data Display***

*display* ialah menyajikan data ke dalam pola yang dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, grafik, matrik, *network* dan *chat*. Bila pola-pola yang ditemukan dan didukung oleh data selama penelitian. Maka, pola tersebut telah dianggap pola yang baku selanjutnya akan *didisplaykan* pada laporan akhir penelitian. Penyajian data bisa dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, *flow chart* atau gambar.

1. ***Conclusion Drawing/Verification***

Yaitu Kesimpulan awal dalam penelitian kualitatif masih bersifat sementara dan akan berubah bila terdapat bukti-bukti baru. Namun jika kesimpulan pada tahap awal didukung oleh bukti-bukti yang valid dan konsisten saat peneliti kembali ke lapangan maka kesimpulan tersebut kesimpulan yang kredibel. *conclusion* ialah penarikan kesimpulan dan verifikasi.

1. **Triangulasi Data,**

Triangulasi data adalah teknik pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan sesuatu yang lain diluar data itu untuk keperluan pengecekan atau sebagai pembanding terhadap data itu lagi. Triangulasi ini merupakan suatu cara memandang permasalahan/objek yang akan dievaluasi dari berbagai sudut pandang, bisa dipandang dari banyaknya metode yang dipakai dari sumber data, tujuannya agar dapat melihat objek yang akan dievaluasi dari berbagai sisi, triangulasi dilakukan untuk mengejar atau mengetahui kualitas data yang dipertanggung jawabkan

1. **Sistematis Pembahasan**

Untuk mempermudah mengetahui secara keseluruhan isi dari penelitian ini maka disusun sistematis pembahasan:

Bab *Pertama* adalah pendahuluan, Berisikan Latar Belakang Masalah, Batasan Masalah, Rumusan Masalah, Tujuan Dan Kegunaan Penelitian, Tinjauan Pustaka, Kerangka Teori, Definisi Konseptual, Metode Penelitian Dan Sistematis Pembahasan.

Bab *Kedua* adalah, akan membahas mengenai Pustakawan dalam meningkatkan Pelayanan. Pengertian pustakaan, tujuan pustakaan dan fungsi perpustakaan. Untuk sistem pengelolaan perpustakaan berisikan tentang: pengelolaan perpustakaan, tempat ruang perpustakaan, mutu dan relevansi buku-buku perpustakaan dan sistem Pelayanan Perpustakaan perpustakaan. Demikian pula untuk Pelayanan meliputi: pengertian Pelayanan dan pengembangan Pelayanan.

Bab *ketiga* adalah, gambaran umum perpustakaan Madrasah Aliyah Negeri 3 Pelembang, yang meliputi: sejarah perpustakaan Madrasah Aliyah Negeri 3 Pelembang, pustakawan, pengunjung, pembaca, perpustakaan sarana dan prasarana, klasifikasi buku-buku perpustakaan serta pengelolaan dan Pelayanan Perpustakaan perpustakaan.

Bab *keempat* adalah analisis data yang berisikan Madrasah Aliyah Negeri 3 Pelembang, faktor-faktor yang mempengaruhi Madrasah Aliyah Negeri 3 Pelembang,

Bab *kelima* adalah hasil akhir dari penelitian ini dirangkum dalam bentuk kesimpulan penelitian. Untuk selanjutnya dilakukan beberapa saran sehubungan permasalahan yang ditemukan.

1. Fitri Dkk, *Manajemen Berbasis Sekolah (MBS),* (Palembang: Rafah Press, 2011), hlm. 41 [↑](#footnote-ref-2)
2. Sulistyo-Basuki, “*Pengantar Ilmu Perpustakaan”*, (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 1992), hlm. 3 [↑](#footnote-ref-3)
3. Prastowo, *Manajemen Perpustakaan Sekolah Profesional,* (Jogjakarta: DIVA Press, 2013), hlm. 77-78 [↑](#footnote-ref-4)
4. Edwin, *Kamus Pelajaran Bahasa Indonesia,* (Surabaya: Alumni, 2000), hlm. 289 [↑](#footnote-ref-5)
5. Wiji Suwarno, *Perpustakaan dan Buku*, (Yogyakarta: Ar-Ruzz Media, 2011), hlm. 48 [↑](#footnote-ref-6)
6. Lasa HS, *Manajemen Perpustakaan Sekolah,* (Yogyakarta: Pinus, 2009), hlm. 37 [↑](#footnote-ref-7)
7. Dian Sinaga, *Mengelola Perpustakaan Sekolah,* (Bandung: Bejana. 2011), hlm. 94 [↑](#footnote-ref-8)
8. Suryosubroto, “*Dimensi-Dimensi Administrasi Pendidikan di Sekolah”,* (Yogyakarta: Bina Aksara, 1984), hlm. 97 [↑](#footnote-ref-9)
9. Rifi Trinalitas,“ *Efektifitas Sistem Pengelolaan Perpustakaan Masjid Agung palembang dan Pengaruhnya Terhadap Minat Baca Warga 19 Ilir Palembang”*, ( Skripsi S1 Fakultas Tarbiyah, IAIN Raden Fatah Palembang, 2008 ), hlm. 10 [↑](#footnote-ref-10)
10. Hikmah Sundari, “*Pengaruh Pemanfaat Perpustakaan Sekolah Terhadap Prestasi Belajar Siswa Kelas VIII B Mata Pelajaran Pendidikan Agama Islam di SMP N 3 Palembang”,* ( Skrripsi S1 Fakultas Tarbiyah, IAIN Raden Fatah Palembang, 2011), hlm. 11 [↑](#footnote-ref-11)
11. Dodi Aryadi, *“Efesiensi Pengelolaan Fasilitas dalam Menunjang Proses Pembelajaran di Mts Al-Amalul Khoir Palembang”* , ( Skripsi S1 Fakultas Tarbiyah, IAIN Raden Fatah Palembang, 2014), hlm. 11 [↑](#footnote-ref-12)
12. Prastowo *Op.cit.,* Hlm. 77-78 [↑](#footnote-ref-13)
13. Neufeldt, Victoria (ed). *Webster’s New World College Dictionary.* (USA: Macmillan, 1996), hlm. 779 [↑](#footnote-ref-14)
14. Sulistyo-Basuki. *Pengantar ilmu perpustakaan.*  (jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 1993), hlm. 3 [↑](#footnote-ref-15)
15. Buletin Pustaka Sriwijaya, *Media Komunikasi Perpustakaan,* ( Palembang: 1985), hlm. 1 [↑](#footnote-ref-16)
16. *Pedoman Umum Penyelengaraan Perpustakaan Umum, Perpustakaan Nasional (Jakarta, Perpustakaan Nasional RI*. 2000), hlm. 38-44. [↑](#footnote-ref-17)
17. Prastowo *Op.cit.,* Hlm. 79-80 [↑](#footnote-ref-18)
18. Edwin, *Kamus Pelajaran Bahasa Indonesia,* (Surabaya: Alumni, 2000), hlm. 289 [↑](#footnote-ref-19)
19. Wiji Suwarno, *Perpustakaan dan Buku*, (Yogyakarta: Ar-Ruzz Media, 2011), hlm. 48 [↑](#footnote-ref-20)
20. Sutopo dan Ali Suryanto, *Pelayanan Prima (Modul Pendidikan dan Pelatihan Prajabatan Golongan III (Edisi Revisi III ),* ( Jakarta: Lembaga Administrasi Negara RI, 2009), hlm. 8 [↑](#footnote-ref-21)
21. Dian Sinaga, *Mengelola Perpustakaan Sekolah,* (Bandung: Bejana, 2011), hlm. 32 [↑](#footnote-ref-22)
22. Andi Prastowo, *Manajemen Perpustakaan Sekolah Profesional,* (Jogjakarta DIVA Press, 2013), hlm. 244 [↑](#footnote-ref-23)
23. Andi Prastowo, *Manajemen Perpustakaan Sekolah Profesional,* (Jogjakarta: DIVA Press, 2013), hlm. 242 [↑](#footnote-ref-24)
24. *Ibid,* hlm. 248 [↑](#footnote-ref-25)
25. *Ibid*, hlm. 264 [↑](#footnote-ref-26)
26. Joka Santoso, *Perputakaan Sekolah Modern,* ( Jakarta: PT Bumi Aksara, 2010), hlm. 82 [↑](#footnote-ref-27)
27. *Ibid,*  hlm. 669-270 [↑](#footnote-ref-28)
28. Atjomoko, *Menjadikan Perpustakaan yang Ideal,* (Jakarta: PT Rosda Karya, 2009), hlm. 27-30 [↑](#footnote-ref-29)
29. Muhammad Ali, *Kamus Lengkap Bahasa Indonesia Modern,* (Jakarta: Pustaka Amani, 2009), hlm. 121 [↑](#footnote-ref-30)
30. TP. *Ensiklopedi Nasional Indonesia,* (Jakarta: PT. DeltaPamungkas, 1997), hlm. 85 [↑](#footnote-ref-31)
31. Prastowo *Op.cit.,* hlm.79-80 [↑](#footnote-ref-32)
32. Edwin, *Kamus Pelajaran Bahasa Indonesia,* (Surabaya: Alumni, 2000), hlm. 289 [↑](#footnote-ref-33)
33. Media Published, *Dasar-dasar Pengembangan Fungsi Sebuah Perpustakan,* (Jakarta: Yogyakarta, 2008), hlm. 2 [↑](#footnote-ref-34)
34. *Ibid,* hlm 242 [↑](#footnote-ref-35)
35. Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian (Suatu Pendekatan Praktik),* (Jakarta : Rineka Cipta, 2010), hlm 14-17 [↑](#footnote-ref-36)
36. *Ibid,.* hlm. 22 [↑](#footnote-ref-37)
37. *Ibid,.* hlm. 188 [↑](#footnote-ref-38)
38. Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitaif, Kualitatif dan R&D,* (Bandung: ALFABETA, 2013), hlm. 124 [↑](#footnote-ref-39)
39. *Ibid,.* hlm. 270-274 [↑](#footnote-ref-40)
40. Sugiyono, *Op. Cit.,* hlm. 245 [↑](#footnote-ref-41)
41. Lexy Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif* (Bandung: P.T Remaja Rosda Karya, 2014), hlm. 248 [↑](#footnote-ref-42)
42. Mathew B Miles dan Michael Huberman, *Analisis Data Kualitatif, Diterjemakan Oleh Tjetjep Rohendi Rahidi,* (Jakarta: UI, 1992), hlm. 16-18 [↑](#footnote-ref-43)