

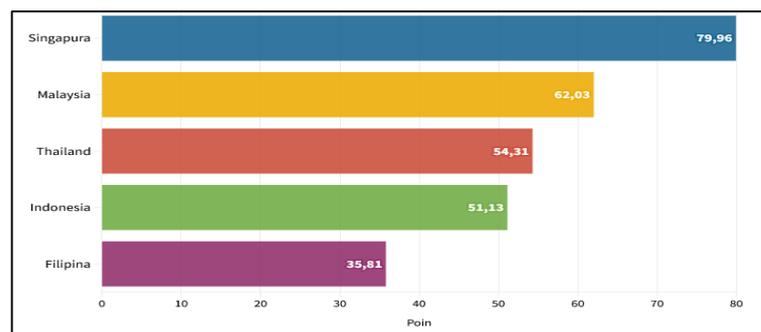
BAB I

PENDAHULUAN

Latar Belakang Penelitian

Bangsa yang maju perlu didukung oleh sumber daya manusia yang berdaya tangguh, cerdas, kreatif dan bermoral baik. Investasi di bidang pendidikan memberi jaminan bagi bangsa menjadi produktif, sehingga mampu untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakatnya. Pendidikan sebagai proses yang berkelanjutan dan tidak pernah akan berakhir, agar nantinya mampu menghasilkan kualitas yang berkesinambungan pada perwujudan manusia di masa depan dan berakar pada nilai-nilai budaya bangsa. “Pendidikan adalah suatu usaha yang disengaja dan terencana untuk menciptakan lingkungan dan tata cara belajar yang memungkinkan peserta didik untuk mengembangkan potensi mereka sendiri, masyarakat, bangsa, dan negara.”¹

Faktanya, daya saing sumber daya manusia Indonesia masih belum memenuhi harapan. (IMD) *Institute of Management Development* yang bertajuk *World Talent Ranking 2023* melaporkan bahwa daya saing sumber daya manusia di Indonesia berada di peringkat 47 dari 64 negara dunia dengan sebesar 51,13 poin. Level Asean, menjadikan Indonesia menempati urutan keempat pada daya saing sumber daya manusia, sebagaimana dalam gambar berikut:



Gambar 1.1 Skor Daya Saing SDM di Negara Asean (2023).

Sumber: Monavia Ayu Rizaty.²

¹ Hasbiyallah dan Nayif Sujudi, *Pengelolaan Pendidikan Islam Teori dan Praktik* (Bandung: PT Remaja Rosdakarya Offset, 2019), 23.

² Monavia Ayu Rizaty, *Skor Daya Saing SDM Negara-Negara Asean pada 2023*, dalam “<https://dataindonesia.id/pendidikan/detail/skor-daya-saing-sdm-negaranegara-asean-pada-2023>.” (Diakses pada 1 Februari 2024).

Permasalahan rendahnya daya saing sumber daya manusia di Indonesia perlu diatasi, sebab merupakan bagian proses dan tujuan dalam pembangunan nasional Indonesia. Bangsa yang berhasil mencapai tingkat kemajuan sumber daya manusia harus didukung dengan kualitas pendidikan yang kokoh. Kualitas pendidikan yang tinggi maka akan meningkatkan pula kualitas sumber daya manusia. Kualitas pendidikan dapat terwujud apabila setiap jenjangnya telah memenuhi standar nasional pendidikan, salah satunya yaitu penyelenggaraan perpustakaan.

Pengertian perpustakaan, “yaitu tempat mengumpulkan buku-buku yang disebut sebagai bahan koleksi.”³ Perpustakaan berperan sebagai unit kerja yang berfungsi untuk mengumpulkan, menyimpan, dan mengelola koleksi bahan pustaka. Perpustakaan berfungsi sebagai wahana belajar bagi seluruh masyarakat pengguna, sehingga dapat menampung segala informasi untuk mendukung tujuan pendidikan. Jenis-jenis perpustakaan, diantaranya perpustakaan sekolah, perpustakaan eksklusif (khusus), perpustakaan global (umum), perpustakaan kenegaraan (negara), dan perpustakaan perguruan tinggi (akademik). Undang-Undang No 2 Tahun 1989 tentang Sistem Pendidikan Nasional pada Pasal 55 telah menyebutkan bahwa, “perpustakaan menjadi salah satu syarat untuk menyelenggarakan perguruan tinggi.”⁴

Perpustakaan perguruan tinggi merupakan organisasi yang dinaungi oleh lembaga induknya, yaitu perguruan tinggi. “Perpustakaan perguruan tinggi, bersama dengan organisasi lain, memenuhi tri dharma pendidikan lanjutan dengan memilih, mengumpulkan, mengelola, memelihara, dan menyediakan sumber data kepada instansi induk dan lingkungan keilmuan setempat.”⁵ Perpustakaan perguruan tinggi berfungsi untuk meningkatkan kualitas pendidikan, dan berperan sebagai pusat belajar (*learning space*) bagi seluruh warga perguruan tinggi. “Perpustakaan diibaratkan sebagai inti sebuah perguruan tinggi, sehingga

³ Sutarno, *Manajemen Perpustakaan* (Jakarta: CV Agung Seto, 2016), 11.

⁴ Undang-Undang Nomor 2 Tahun 1989 tentang Sistem Pendidikan Nasional.

⁵ Qalyubi Syihabuddin, *Dasar-dasar Ilmu Perpustakaan dan Informasi* (Yogyakarta: Jursan Ilmu Perpustakaan dan Informasi Fakultas Adab, 2007).

kehadirannya harus tetap memberikan bantuan kepada lingkungan pendidikan sesuai dengan kebutuhannya.”⁶

Tantangan perpustakaan perguruan tinggi saat ini adalah apakah perpustakaan mampu menjamin kepuasan masyarakat penggunaannya dengan memfasilitasi seluruh kebutuhan riset dan pengetahuan mereka. Era seperti saat ini perpustakaan perguruan tinggi dihadapkan dengan berkembangnya ilmu dan teknologi yang semakin pesat. Perkembangan teknologi yang cepat dapat menyebabkan aktivitas membaca telah tersambung dengan internet, sehingga menyebabkan eksistensi media cetak perlahan tergusur. Berbagai macam aplikasi digital melalui internet mampu menarik dan menyita hampir separuh waktu manusia untuk mencari informasi di dalamnya. Masyarakat Indonesia lebih sering menggunakan *smartphone*, dibandingkan buku fisik (media cetak) sebagai perangkat baca mereka, sebagaimana dalam gambar berikut:



Gambar 1.2 Grafik Perangkat yang Digunakan Masyarakat Indonesia untuk Membaca Buku pada Bulan Maret 2023.

Sumber: Nabilah Muhammad.⁷

Perpustakaan perguruan tinggi juga dituntut untuk menyikapi dan menghadapi tantangan di era disrupsi. “Kesulitan dan permasalahan yang dihadapi oleh perpustakaan perguruan tinggi seperti keadaan kekurangan dana anggaran, perubahan dari media cetak ke digital, asumsi pengguna, kekurangan petugas yang

⁶ Dewanto dkk, *Pedoman Penyelenggaraan Perpustakaan Perguruan Tinggi* (Jakarta: Perpustakaan Nasional RI, 2015), 16.

⁷ Nabilah Muhammad, *Survei: Mayoritas Orang Indonesia Lebih Suka Baca Buku Lewat Smartphone*, dalam “<https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2023/09/21/survei-mayoritas-orang-indonesia-lebih-suka-baca-buku-lewat-smartphone>.” (Diakses pada 12 Desember 2023).

terampil, dan peran pimpinan yang kurang maksimal.”⁸ Tantangan selanjutnya, “perpustakaan perguruan tinggi memiliki kontribusi besar dalam membangun masyarakat berpengetahuan untuk menumbuhkan tradisi dan budaya baca di dalam masyarakat. Selaras dengan visi Indonesia 2045, yang menuntut sumber daya manusia berkualitas, produktif, dan menguasai teknologi.”⁹ Dampak adanya tantangan tersebut, perubahan dalam pengelolaan layanan perpustakaan akan terus terjadi. Masyarakat pengguna layanan perpustakaan akan berubah, sehingga membuat perpustakaan perlu berbenah agar sesuai dengan harapan masyarakat pengguna.

Kualitas dan wibawa suatu perguruan tinggi dapat dilihat pula dari bobot perpustakaan. Perguruan tinggi menerapkan sistem pembelajaran mandiri sehingga mahasiswa berhak belajar dengan multi sumber daya (*multi resources*) yang akan menyebabkan tingginya permintaan akan informasi yang terbaru (*up to date*). Sejalan dengan fungsinya, perpustakaan perguruan tinggi memberikan layanan yang dapat memenuhi segala kebutuhan dan harapan mahasiswanya, serta mampu memberikan layanan yang berkualitas. Keberhasilan suatu layanan perpustakaan tentu dikaitkan dengan kepuasan permintaan pengguna akan informasi yang dibutuhkan. Kepuasan pengguna layanan menjadi tolak ukur penting dalam kesuksesan sebuah perpustakaan sebagai dasar dan acuan dalam pengembangan perpustakaan yang berkelanjutan.

Implementasi layanan di perpustakaan seringkali bertolak belakang dengan hakikat perpustakaan sebagai sumber informasi bagi penggunaannya. Masalah tersebut terlihat dengan banyaknya problematika yang tidak kunjung selesai. Terkait stereotipe mengenai kurang ramahnya pelayanan yang diberikan, koleksi bahan pustaka yang masih terbatas, gedung perpustakaan yang kurang memadai dan masalah-masalah lainnya yang berhubungan dengan pelayanan. Adanya permasalahan tersebut, dapat mengakibatkan ketidakpuasan oleh masyarakat

⁸ Dyah Puspitasari, *Tantangan Pemimpin Perpustakaan Akademik di Era Disrupsi*, dalam <https://news.unair.ac.id/2020/09/29/tantangan-pemimpin-perpustakaan-akademik-di-era-disrupsi/?lang=id>, (Diakses pada 11 Desember 2023).

⁹ Novita Intan, Jumlah perpustakaan di Indonesia saat ini mencapai 2.057 perpustakaan, dalam <https://news.republika.co.id/berita/qkaubp383/hanya-1735-persen-perpustakaan-indonesia-yang-terakreditasi>, (Diakses pada 30 Januari 2024).

pengguna di perpustakaan perguruan tinggi. “Ketidakpuasan pengguna layanan akan menghasilkan citra negatif pada perpustakaan, sehingga perlu diidentifikasi kendala serta solusinya untuk melakukan perbaikan.”¹⁰

Relavan dengan penelitian Herman, “mahasiswa di Fakultas Teknik Universitas Ibnu Sina masih belum merasa puas terkait layanan perpustakaan, yang disebabkan belum terpenuhi kebutuhan mahasiswanya, terutama dalam hal melengkapi buku yang sesuai dengan kejuruan.”¹¹ Penelitian yang dilakukan Gloriano dan Jaka Nugraha, “perpustakaan Universitas Negeri Surabaya yang masih merasa kurang puas dengan kualitas pelayanan yang diberikan, hal tersebut ditandai dengan nilai rata-rata kepuasan pelanggan yang bernilai negative yaitu sebesar (-0389).”¹² Diperkuat penelitian Mella yang menyatakan bahwa:

Pelayanan yang diberikan belum berjalan dengan baik dan masih rendah, hal ini terlihat dari sikap petugas perpustakaan yang tidak cepat merespon keluhan pemustaka dalam menelusuri informasi di perpustakaan serta sikap petugas perpustakaan yang tidak membantu pemustaka yang meminta bantuan kepada petugas perpustakaan. Sikap petugas seperti ini menimbulkan ketidakpuasan pemustaka terhadap layanan yang diterimanya.¹³

Perpustakaan berperan sebagai organisasi pelayanan publik, sehingga perlu memberikan pelayanan yang berkualitas, agar dapat memenuhi kebutuhan masyarakat penggunaannya. Kualitas pelayanan merupakan suatu hal yang sangat penting untuk diwujudkan, sebab merupakan ujung tombak perpustakaan. “Pengakuan tentang kualitas layanan di perpustakaan sangat tergantung dari komitmen (pemberi layanan) pustakawan dalam memberikan pelayanan kepada

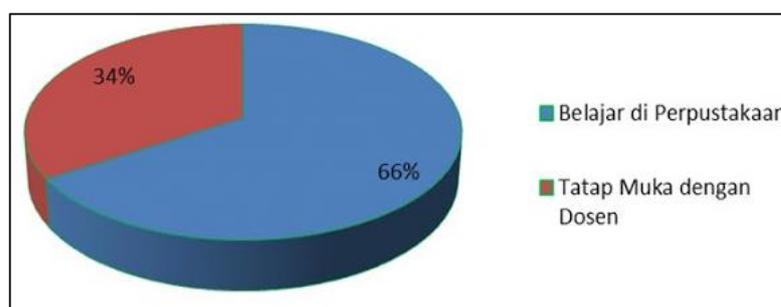
¹⁰ Savira Suaida dan Rika Jufriazia Manita, “Analisis Manajemen Pengendalian Kualitas Layanan Sirkulasi dengan Perspektif Total Quality Management (TQM) di Perpustakaan Umum Kota Solok.” *JIPIS: Jurnal Ilmu Perpustakaan dan Informasi Islam*, 2:1, (Februari, 2023), 31-40.

¹¹ Herman dkk, “Penerapan Quality Function Deployment Dalam Peningkatan Kualitas Layanan Perpustakaan Perguruan Tinggi.” *Sigma Teknika*, 5:1, (Juni, 2022), 001-011.

¹² Gloriano dan Jaka Nugraha, “Analisis Kualitas Pelayanan Menggunakan Metode Servqual: Studi Kasus di Perpustakaan UNESA.” *JPAP: Jurnal Pendidikan Administrasi Perkantoran*, 10:2, (Desember, 2022), 233-244.

¹³ Mella Rosda Oktaviani, “Analisis Pemanfaatan Koleksi Perpustakaan Oleh Mahasiswa STIA-Nusa Dalam Menyelesaikan Skripsi.” *JAN MAHA: Jurnal Administrasi Nusanantara Mahasiswa*, 2:10, (Oktober, 2020), 111-116.

pemustaka (pengguna layanan).”¹⁴ Terlebih peran perpustakaan perguruan tinggi di era sekarang ini berangkat dari paradigma berpikir bahwa perpustakaan perguruan tinggi merupakan salah satu sumber belajar para mahasiswa. “Mahasiswa menghabiskan waktu perkuliahannya dengan komposisi 66% di perpustakaan, sedangkan 34% perkuliahan tatap muka dengan dosen.” Sebagaimana yang terlihat pada gambar diagram berikut:



Gambar 1. 3 Diagram Komparasi Komposisi Tempat Belajar Mahasiswa

Sumber: Rhoni Rodin.¹⁵

Pelayanan publik dalam dunia pendidikan seperti halnya perpustakaan yang berada di perguruan tinggi harus siap untuk menyiapkan sumber informasi dan pembelajaran. Perpustakaan perguruan tinggi sebagai institusi penyelenggara pelayanan publik, yaitu pelayanan administratif yang berupaya menyediakan fasilitas yang baik, menyediakan koleksi bahan pustaka yang memadai, sumber daya manusia yang professional, dan pelayanan yang diberikan secara maksimal. Pelayanan di perpustakaan perguruan tinggi bertujuan untuk memuaskan masyarakat pengguna, dan kepuasan tersebut dapat dicapai dengan pemberian layanan yang maksimal. Sejalan dengan pendapat Refalia, “kualitas layanan yang diberikan akan menentukan keberhasilan organisasi layanan publik dan kualitas layanan dapat diidentifikasi melalui kepuasan penggunaannya.”¹⁶

¹⁴ Nora Junita Azmar, “Masa Depan Perpustakaan Seiring Perkembangan Revolusi Industri 4.0: Mengevaluasi Peranan Pustakawan.” *Jurnal Informasi dan Humas* 1:1, (November, 2022), 33-41.

¹⁵ Rhoni Rodin, *Penguatan Peran Perpustakaan Perguruan Tinggi*, terdapat dalam “<https://duniaperpustakaan.com/2020/03/penguatan-peran-perpustakaan-perguruan-tinggi.html>.” (Diakses pada tanggal 1 Juni 2023).

¹⁶ Refalia, “Kualitas Pelayanan Perpustakaan Daerah Kabupaten Subang.” *Dinamika: Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Negara*, 6:6, (Juni, 2019), 280-288.

Kualitas layanan yang diinginkan pengguna yaitu tersediannya sarana yang mencukupi, memberikan pelayanan yang maksimal, suasana yang nyaman, jaminan rasa aman, dan tenang saat memanfaatkan layanan. Perpustakaan perlu adanya perencanaan agar dapat memberikan kualitas layanan untuk saat ini dan masa yang akan datang. Melalui pemberian kualitas layanan, akan mewujudkan kepuasan para pengguna agar dapat memanfaatkan kembali dan mereferensikan pada orang lain untuk menggunakan layanan tersebut. Perpustakaan perlu memberikan kualitas layanan, sehingga dapat mewujudkan kepuasan para pengguna yang merupakan faktor krusial sebagai upaya menjaga citra perpustakaan.

Islam sebagai suatu agama yang selalu mengedepankan sistem akidah, syariah, dan akhlak. Nilai-nilai Islam diantaranya persamaan derajat antara manusia, semangat persaudaraan, orientasi pada kebaikan, keadilan, kejujuran, memberikan pertolongan, prinsip toleransi, musyawarah dan kedamaian. Islam mengajarkan kepada seluruh umat manusia (bukan umat Islam saja) untuk senantiasa memberikan pelayanan yang berkualitas. Sebagaimana firman Allah swt dalam surat al-Baqarah ayat 267 yang berbunyi:

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا أَنْفِقُوا مِنْ طَيِّبَاتِ مَا كَسَبْتُمْ وَمِمَّا أَخْرَجْنَا لَكُمْ مِنَ الْأَرْضِ ۖ وَلَا تَيَمَّمُوا الْخَبِيثَ
مِنْهُ تُنْفِقُونَ وَلَسْتُمْ بِأَخِيذِهِ إِلَّا أَنْ تُغْمِضُوا فِيهِ ۗ وَاعْلَمُوا أَنَّ اللَّهَ غَنِيٌّ حَمِيدٌ

Artinya: *“Wahai orang-orang yang beriman, infakkanlah sebagian dari hasil usahamu yang baik-baik dan sebagian dari apa yang Kami keluarkan dari bumi untukmu. Janganlah kamu memilih yang buruk untuk kamu infakkan, padahal kamu tidak mau mengambilnya, kecuali dengan memicingkan mata (enggan) terhadapnya. Ketahuilah bahwa Allah Maha Kaya lagi Maha Terpuji.”* (QS. al-Baqarah: 267).

Kandungan ayat tersebut, dapat dijelaskan bahwa para petugas (pemberi layanan) perlu memperlakukan dengan baik sebagaimana dia memperlakukan dirinya sendiri. Ayat tersebut juga menjadi inspirasi bagi seorang petugas untuk bermanfaat bagi orang lain, bukan untuk mencari manfaat apalagi memanfaatkan orang lain demi kepentingan dirinya sendiri. Cara untuk bermanfaat untuk orang lain adalah memenuhi segala kebutuhannya sesuai dengan bidang dan kewenangannya. Bermanfaat bagi orang lain merupakan perbuatan terpuji, dan baik di mata manusia maupun di mata Allah swt.

Perpustakaan Politeknik Al Islam dan UPT Perpustakaan Uninus Kota Bandung merupakan organisasi yang berfungsi sebagai pusat informasi dan menyediakan bahan pustaka bagi seluruh civitas akademik. Kedua perpustakaan tersebut berdiri dibawah naungan lembaga induknya, yakni perpustakaan Politeknik Al Islam dibawah naungan kampus Politeknik Al Islam, sedangkan UPT Perpustakaan Uninus Kota Bandung dibawah naungan Universitas Islam Nusantara. Sebagai organisasi publik, perpustakaan Politeknik Al Islam dan UPT Perpustakaan Uninus Kota Bandung bertujuan untuk mendukung tri dharma perguruan tinggi. Namun kedua perpustakaan seringkali dihadapkan dengan berbagai permasalahan, sehingga menghambat proses pelayanan.

Permasalahan layanan di kedua perpustakaan seperti keterbatasan petugas, sehingga terjadi antrian panjang saat pemustaka ingin mendapatkan layanan. Gedung perpustakaan yang belum memadai, hal ini menyebabkan ruangnya terbatas, sehingga akan mempengaruhi kenyamanan masyarakat pengguna. Koleksi bahan pustaka yang tidak lengkap, yang menyebabkan kebutuhan pemustaka tidak terpenuhi. Masalah lain, yaitu keterbatasan anggaran dana yang akan membatasi proses pelayanan di perpustakaan Politeknik Al Islam dan UPT Perpustakaan Uninus Kota Bandung.

Berbagai permasalahan yang dihadapi kedua perpustakaan tersebut, diminimalisir dengan upaya-upaya petugas dalam meningkatkan kualitas layanan. Sebab perpustakaan memiliki peran penting untuk memenuhi kebutuhan para pengguna. Kedua perpustakaan menerapkan sistem otomasi dan mengembangkan aplikasi perpustakaan, dan berbagai pendekatan dalam pelayanan, sehingga mampu memberikan kemudahan dan menarik minat kunjung bagi pengguna layanan. Perpustakaan Politeknik Al Islam Kota Bandung menarik simpati para masyarakat pengguna agar selalu mengunjungi perpustakaan dengan pemberian penghargaan (*reward*) bagi pemustaka terajin. Kepala perpustakaan Politeknik Al Islam Kota Bandung menyatakan bahwa:

Kalau berbicara pendekatan untuk menarik minat mahasiswa, kita ada agenda atau program pemustaka terajin. Kita agendakan program tersebut setiap setahun sekali, saat acara wisuda. Jadi kita pilih dari setiap prodi satu orang dengan kriteria sering berkunjung dan sering meminjam yang kita

pilih dengan polling terbanyak. Nanti kita cantumkan saat wisuda, jadi agar ada apresiasi lebih dari kita. Selain piagam ada beberapa hadiah dari kita. Alhamdulillah, dengan adanya program seperti itu berpengaruh. Jadi mereka termotivasi untuk berkunjung ke sini.¹⁷

Pernyataan kepala UPT Perpustakaan Uninus Kota Bandung adalah sebagai berikut:

Kami berupaya agar mereka merasa betah saat kunjungan. Pendekatan yang saya lakukan, seperti mendatangi langsung ke mahasiswa, saya bertanya langsung mengenai judul buku yang ingin dicari, karena mereka masih merasa kebingungan apabila sudah datang kesini, dan tidak tahu letak judul buku tersebut. Jadi saya arahkan buku dengan judul ini, letaknya di rak bagian mana misalnya, sehingga nanti juga mereka merasa dilayani dan diperhatikan juga oleh kita.¹⁸

Perpustakaan perguruan tinggi perlu untuk berbenah diri dari segala sisi untuk memperhatikan kualitas layanannya. Petugas (pemberi layanan) harus memulai menyadari dan memulai pelayanan yang berorientasi terhadap kebutuhan masyarakat pengguna. Apabila kebutuhan masyarakat pengguna terpenuhi, maka akan menimbulkan kesan positif bagi masyarakat pengguna tersebut salah satunya rasa puas. Perpustakaan diberikan keleluasaan lebih besar untuk merancang dan menentukan sendiri jenis pelayanan yang dibutuhkan masyarakat pengguna, sehingga tuntutan masyarakat pengguna untuk mendapatkan pelayanan yang berkualitas terus meningkat dari waktu ke waktu. Tuntutan tersebut semakin berkembang, seiring dengan tumbuhnya kesadaran bahwa masyarakat pengguna memiliki hak untuk dilayani dan kewajiban perpustakaan untuk dapat memberikan pelayanan.

Berangkat dari uraian diatas, dapat menarik perhatian dalam penelitian terkait manajemen layanan di perpustakaan Politeknik Al Islam dan Uninus Kota Bandung. Penelitian dapat berjalan lebih lanjut, maka peneliti akan mencari tahu bagaimana manajemen layanan di kedua perpustakaan tersebut dalam sebuah tesis yang berjudul “manajemen layanan perpustakaan perguruan tinggi Islam

¹⁷ Dewi Apriyanti, *wawancara tentang strategi layanan di perpustakaan Politeknik Al Islam*. (Kepala Perpustakaan Politeknik Al Islam: 10 Juli 2023 di ruang perpustakaan).

¹⁸ Cucu Yulianti, *wawancara tentang strategi layanan di UPT Perpustakaan Uninus*. (Kepala perpustakaan: 8 Agustus 2023 di ruang perpustakaan).

(penelitian di perpustakaan Politeknik Al Islam dan Universitas Islam Nusantara Kota Bandung).”

Penelitian ini penting dilakukan sebab perpustakaan mampu memberikan kepuasan bagi pengguna layanan, apabila mampu mengimplementasikan manajemen layanan. Artinya, kepuasan pengguna layanan dapat diwujudkan dengan kualitas layanan yang diberikan petugas perpustakaan. Selama ini, penulis belum pernah menemukan pada penelitian terdahulu, sebab penelitian ini berbasis pada teori. Penelitian ini diharapkan mampu memberikan informasi untuk meningkatkan kualitas layanan dengan mengimplementasikan manajemen layanan di perpustakaan Politeknik Al Islam dan Uninus Kota Bandung.

Perumusan Masalah

Berlandaskan latar belakang diatas, maka mengidentifikasi manajemen layanan perlu dicarikan faktor-faktor kritis yang dapat mengoptimalisasikan manajemen layanan tersebut. Peneliti merancang perumusan masalah penelitian sebagai berikut:

1. Bagaimana strategi layanan perpustakaan Politeknik Al Islam dan UPT Perpustakaan Uninus Kota Bandung?
2. Bagaimana sistem layanan perpustakaan Politeknik Al Islam dan UPT Perpustakaan Uninus Kota Bandung?
3. Bagaimana sumber daya manusia dalam layanan di perpustakaan Politeknik Al Islam dan UPT Perpustakaan Uninus Kota Bandung?

Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian merupakan bagian pedoman peneliti dalam melaksanakan penelitian. Tujuan yang hendak dicapai dalam penelitian ini adalah untuk menganalisis:

1. Strategi layanan perpustakaan Politeknik Al Islam dan UPT Perpustakaan Uninus Kota Bandung.
2. Sistem layanan perpustakaan Politeknik Al Islam dan UPT Perpustakaan Uninus Kota Bandung.
3. Sumber daya manusia dalam layanan di perpustakaan Politeknik Al Islam dan UPT Perpustakaan Uninus Kota Bandung.

Manfaat Penelitian

Kegunaan penelitian merupakan bentuk harapan bahwa hasil penelitian yang dicapai akan memiliki kegunaan. Kegunaan dari penelitian ini antara lain:

1. Secara teoritik, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi pada pengembangan khazanah ilmu Manajemen Pendidikan Islam dan diharapkan dapat digunakan sebagai salah satu bahan kajian model manajemen layanan pada pengelolaan Perpustakaan.
2. Secara praktik, penelitian ini diharapkan memberikan kontribusi dan referensi bagi kepala beserta staf di Perpustakaan Politeknik Al Islam dan UPT Perpustakaan Uninus Kota Bandung sebagai komponen pengelola perpustakaan. Hasil penelitian ini secara umum diharapkan menjadi bahan rujukan manajemen layanan perpustakaan Politeknik Al Islam dan UPT Perpustakaan Uninus Kota Bandung. Secara khusus, sebagai bahan masukan alternatif solusi pemecahan masalah yang berkaitan dengan layanan perpustakaan Politeknik Al Islam dan UPT Perpustakaan Uninus Kota Bandung.

Kerangka Pemikiran

Kerangka berpikir ini disusun secara rasional berdasarkan konsep dan teori yang ada dengan penemuan masalah ketika diimplementasikan. Kerangka berpikir pada penelitian ini yaitu:

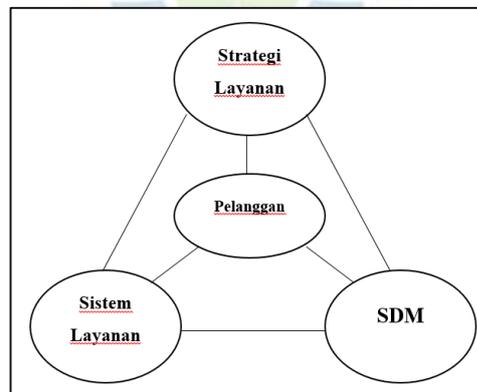
1. Manajemen Layanan

Manajemen layanan berperan untuk menentukan tujuan suatu organisasi penyelenggara layanan. Manajemen layanan dapat ditafsirkan sebagai manajemen proses. Manajemen layanan, atau “sisi manajemen yang mengatur dan mengendalikan proses layanan agar mekanisme kegiatan layanan berjalan dengan tertib, lancar, dan tepat mengenai sasaran serta memuaskan pihak yang diberi layanan.”¹⁹ Manajemen layanan adalah suatu proses penerapan teknik dan pengetahuan dalam menyusun dan menerapkan rencana, mengoordinasikan,

¹⁹ H. A. S. Moenir, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia* (Jakarta: Bumi Aksara, 2014), 126.

mengatur, dan menyelesaikan aktivitas-aktivitas pelayanan untuk mencapai tujuan pelayanan.

Aktivitas layanan di sebuah organisasi, “harus didukung oleh petugas (pemberi layanan) yang handal, kompeten, mampu memahami tugas pokoknya sesuai bidangnya masing-masing.”²⁰ Pelayanan yang baik dapat dilihat dari kemampuan organisasi penyelenggara pelayanan dalam memberikan kepuasan masyarakat pengguna sesuai standar yang telah ditetapkan dan didukung oleh sumber daya manusia yang professional sesuai bidangnya. Kepuasan masyarakat pengguna dapat diwujudkan, apabila organisasi penyelenggara layanan mampu mengelola tiga aspek, yaitu strategi layanan, sistem layanan, dan sumber daya manusia. Tiga aspek tersebut berorientasi kepada kebutuhan pelanggan atau pengguna layanan. Hubungan antara 3 faktor tersebut dapat dikonsepsikan sebagai Model Segitiga Pelayanan (*The Service Triangle*), sebagaimana dapat dilihat dalam gambar berikut:



Gambar 1.4 Model Segitiga Pelayanan.
Sumber: Ratminto dan Atik Septi Winarsih.²¹

Strategi dapat diartikan sebagai cara atau tindakan dengan memanfaatkan seluruh sumber daya untuk memberikan pelayanan yang sesuai kebutuhan masyarakat pengguna. “Strategi merupakan rencana berkala besar dengan orientasi masa depan, guna berinteraksi dengan persaingan untuk mencapai sebuah

²⁰ Ones Gita Chrystalian, *Kaulitas Pelayanan Publik di Kecamatan Pengasih Kabupaten Kulon Progo*, (Universitas Negeri Yogyakarta, 2019), 5.

²¹ Ratminto dan Atik Septi Winarsih, *Manajemen Pelayanan* (Yogyakarta: Pustaka Belajar, 2014), 79-80.

tujuan.”²² Tujuan dari strategi layanan adalah untuk mencapai tujuan dan sasaran organisasi penyelenggara layanan.

Sistem layanan merupakan program, prosedur, dan sumber daya manusia yang dirancang untuk mendorong dan menyampaikan layanan yang nyaman serta berkualitas bagi masyarakat pengguna. Sistem dirancang secara sederhana dan tidak berbelit-belit agar mudah dipahami oleh masyarakat pengguna, sehingga dapat menggapai tujuan pelayanan. “Perancangan pada sistem dapat menentukan bagaimana suatu sistem itu sendiri akan menyelesaikan apa yang harus diselesaikan.”²³

Sumber daya manusia sebagai garda terdepan dalam pelayanan. Artinya, peran sumber daya manusia sebagai pemberi layanan yang memiliki kemampuan untuk memuaskan para masyarakat pengguna. Sumber daya manusia di perpustakaan, yaitu kepala dan para bawahannya yang mengelola layanan di perpustakaan. Peran pelayan atau petugas yang melayani yang berinteraksi baik secara langsung maupun tidak langsung terhadap masyarakat pengguna. “Kemampuan untuk mengatur proses pekerjaan dan berinteraksi dengan orang lain sangat terkait dengan sumber daya manusia.”²⁴

2. Perpustakaan Perguruan Tinggi

Perpustakaan perguruan tinggi berperan sebagai sarana penunjang untuk mendukung semua kegiatan civitas akademik di bawah naungan lembaga induknya, yaitu perguruan tinggi. Penyelenggaraan perpustakaan perguruan tinggi bertujuan untuk mendukung proses pembelajaran dan meningkatkan kualitas pembelajaran dengan menyediakan segala informasi secara aktif agar masyarakat pengguna dapat memanfaatkannya secara optimal. “Perpustakaan perguruan tinggi berfungsi

²² Khoirunnisa dkk, “Strategi Dinas Perpustakaan dan Arsip Daerah (DPAD) Provinsi Jambi dalam Mengembangkan Perpustakaan Berbasis Inklusi Sosial untuk Mewujudkan Masyarakat Literate.” *Baitul Uloom: Jurnal Ilmu Perpustakaan dan Informasi*, 4:2, (Desember, 2020), 74-88.

²³ Jogiyanto Hartono, *Analisis dan Desain Sistem Informasi: pendekatan terstruktur teori dan praktek aplikasi bisnis* (Yogyakarta: Andi, 2005), 1.

²⁴ Iriany dkk, “Pengaruh Motivasi Intrinsik, Kompetensi Auditor dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Auditor Eksternal (Survei pada Bank Auditor Bpk-RI Perwakilan Provinsi Sulawesi Utara).” *Jurnal Riset Akutansi*, 13:2, (Agustus, 2018), 79-90.

mencapai tridharma perguruan tinggi, sedangkan penggunanya adalah seluruh civitas akademika.”²⁵

3. Kualitas Layanan

Kualitas layanan telah menjadi satu tahap faktor dominan terhadap keberhasilan suatu organisasi. Kualitas layanan menjadi satu keharusan yang patut dilakukan agar mampu mendapatkan kepercayaan oleh seluruh masyarakat pengguna. Definisi kualitas layanan juga dapat diartikan sebagai “tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi kebutuhan pelanggan.”²⁶ Kualitas layanan bukan dilihat dari sudut pandang pihak penyelenggara layanan, melainkan berdasarkan persepsi masyarakat pengguna. Masyarakat pengguna yang dapat merasakan dan dapat menentukan kualitas layanan.

4. Kepuasan Pengguna

Kepuasan merupakan perasaan yang diwujudkan atas sesuatu yang diterima sebagai perbandingan antara kinerja yang dipersepsikan dengan harapan yang diinginkan. “Kepuasan pelanggan adalah perasaan atau harapan seseorang setelah membeli suatu barang atau jasa, dan apa yang diharapkan dapat dicapai oleh pelanggan jika hal itu terjadi.”²⁷ Daryanto dan Setyobudi yang menyatakan bahwa, “kepuasan pengguna yaitu suatu penilaian emosional dari pengguna setelah menggunakan produk dimana harapan dan kebutuhan pengguna telah terpenuhi.”²⁸

Berangkat dari konteks tersebut, maka kerangka berpikir dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

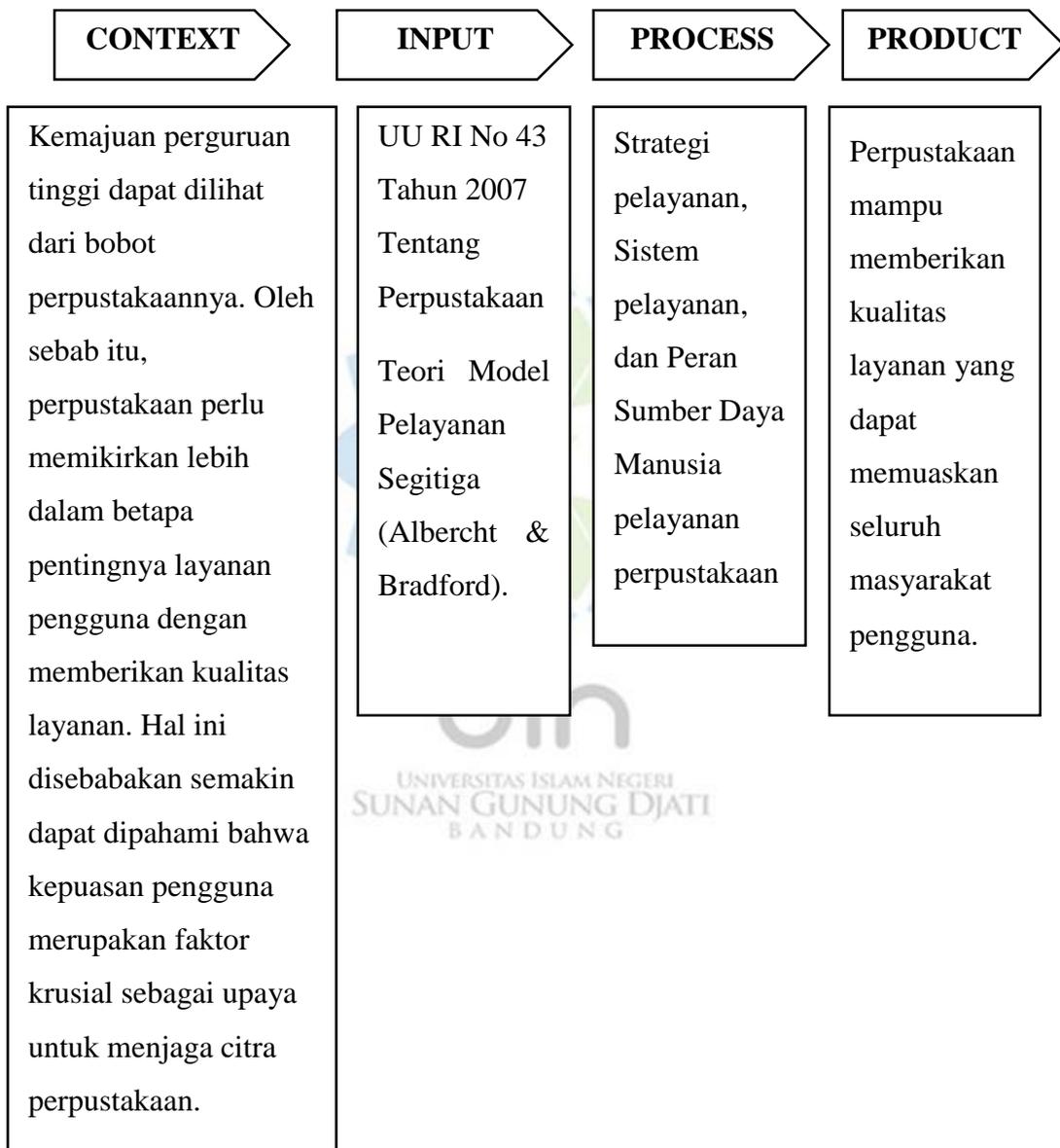
²⁵ Sutarno N. S., *Perpustakaan dan Masyarakat* (Jakarta: Yayasan Obor Indonesia, 2003), 35.

²⁶ Fandy Tjiptono, *Pemasaran Jasa: Prinsip, Penerapan, dan Penelitian* (Yogyakarta: Andi Offset, 2014).

²⁷ Kasmir, *Customer Service Excellent Teori dan Praktik* (Yogyakarta: Rajawali Pers, 2017), 236.

²⁸ Daryanto dan Setyobudi, *Manajemen Pemasaran* (Bandung: Satu Nusa, 2014), 43.

MANAJEMEN LAYANAN PERPUSTAKAAN PERGURUAN TINGGI
 (Penelitian di perpustakaan Politeknik Al Islam dan UPT Perpustakaan Uninus
 Kota Bandung)



Gambar 1.4 Kerangka Berpikir Model CIPP.

Sumber: dikembangkan oleh peneliti.

Hasil Penelitian yang Relevan

Salah satu tahapan yang dianggap penting dalam suatu penelitian adalah melihat dan membandingkan dengan penelitian sebelumnya yang dianggap relevan dan bertujuan untuk mengetahui persamaan dan perbedaan dengan penelitian yang akan dilakukan. Beberapa penelitian terdahulu yang dianggap relevan dengan penelitian yang akan dilakukan diantaranya:

1. Penelitian Abdurrahman dkk (2023)

Abdurrahman dkk melakukan penelitian jurnal dengan judul “*Manajemen Pelayanan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Lombok Tengah*”.²⁹ Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui Manajemen Pelayanan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Lombok Tengah. Jenis penelitian ini merupakan penelitian kualitatif. Data diambil menggunakan teknik wawancara, observasi dan dokumentasi.

Penelitian ini menunjukkan bahwa konsep manajemen pelayanan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Lombok Tengah yang berfokus pada 1) perencanaan, 2) pengorganisasian, 3) pelaksanaan, dan 4) pengawasan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi manajemen pelayanan berfokus pada visi misi yang telah ditetapkan, yaitu "terwujudnya perpustakaan dan arsip daerah yang bermutu (bersih, mandiri, umum, tertib dan utuh)". Untuk mencapai visi ini, Dinas Perpustakaan dan Kearsipan kabupaten Lombok Tengah melakukan pembinaan dan monev di perpustakaan desa, perpustakaan rumah ibadah, dan forum literasi yang didirikan oleh komunitas baca masyarakat.

2. Achmad Ghozali (2022)

Achmad Ghozali melakukan penelitian tesis dengan judul “*Manajemen Perpustakaan dalam Pengembangan Program Gerakan Literasi Sekolah di Sekolah Menengah Atas Negeri 1 Tanjung Bumi Bangkalan*”.³⁰ Tujuan penelitian

²⁹ Abdurrahman dkk, “Manajemen Pelayanan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Lombok Tengah.” *JPAP Jurnal Praktisi Administrasi Pendidikan*, 7:1, (Januari, 2023), 31-40.

³⁰ Achmad Ghozali, “Manajemen Perpustakaan dalam Pengembangan Program Gerakan Literasi Sekolah di Sekolah Menengah Atas Negeri 1 Tanjung Bumi Bangkalan.” (Pasca Sarjana Magister Manajemen Pendidikan Islam Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang, 2022).

ini adalah untuk menjelaskan terkait manajemen perpustakaan di Sekolah Menengah Atas Negeri 1 Tanjung Bumi Bangkalan, kegiatan program gerakan literasi sekolah di Sekolah Menengah Atas Negeri 1 Tanjung Bumi Bangkalan, dampak dari manajemen perpustakaan dalam pengembangan program gerakan literasi sekolah di Sekolah Menengah Atas Negeri 1 Tanjung Bumi Bangkalan.

Studi ini menggunakan pendekatan kualitatif, jenis penelitian Studi Kasus. Wawancara, observasi, dan dokumentasi digunakan untuk mengumpulkan data. Analisis data mencakup kondensasi, penyajian, dan penarikan kesimpulan. Perpanjangan kehadiran peneliti, ketekunan pengamatan, dan triangulasi digunakan untuk memastikan keabsahan data.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa: 1) Fungsi manajemen perpustakaan di SMAN 1 Tanjung Bumi Bangkalan mencakup 6 fungsi manajemen informasi, penelitian, budaya, pendidikan, rekreasi, dan deposit atau wakaf buku. 2) Kegiatan program gerakan literasi sekolah di SMAN 1 Tanjung Bumi Bangkalan terus melakukan kegiatan literasi baca tulis seperti pojok baca, penerbitan artikel, dan membaca 15 menit sebelum pelajaran. 3) Efek yang dirasakan oleh peningkatan prestasi siswa

2. Agung Hartono (2022)

Agung Hartono melakukan penelitian jurnal dengan judul "*Evaluasi Layanan Perpustakaan Perguruan Tinggi Seni di Tengah Pandemi: Studi Kasus Layanan UPT Perpustakaan ISI Yogyakarta*".³¹ Tujuan penelitian ini adalah untuk membahas terkait evaluasi layanan perpustakaan perguruan tinggi seni ditengah pandemic dengan mengambil studi kasus layanan UPT Perpustakaan ISI Yogyakarta.

Metode deskriptif kualitatif digunakan. Penelitian ini mencakup evaluasi pelaksanaan layanan digital di UPT Perpustakaan ISI Yogyakarta. Di tengah pandemi COVID-19, layanan perpustakaan dalam jaringan (online) telah menjadi solusi layanan yang ideal. Pemustaka memberikan berbagai pendapat dan saran

³¹ Agung Hartono, "Evaluasi Layanan Perpustakaan Perguruan Tinggi Seni di Tengah Pandemi: Studi Kasus di UPT Perpustakaan ISI Yogyakarta." *Jurnal Perpustakaan dan Kearsipan*, 2:1, (Februari, 2022), 44-52.

tentang kebijakan layanan online tersebut. Dari evaluasi yang dilakukan, pemustaka mengatakan bahwa layanan online harus tetap tersedia dengan biaya yang terjangkau dan dengan kemampuan untuk diakses kapan saja dan di mana saja. Selain keunggulan, terdapat juga kekurangan atau hambatan. Misalnya, pemustaka kurang leluasa dalam hal akses ke informasi; layanan harus disesuaikan, dan masih banyak koleksi perpustakaan yang belum didigitalkan, meskipun saat ini informasi elektronik menjadi sangat penting. Pemustaka menyarankan peningkatan kualitas layanan selama pandemi, seperti yang diusulkan oleh beberapa pihak untuk layanan yang berbasis aplikasi layanan. Pemustaka berharap semakin banyak database perpustakaan dapat terhubung melalui internet.

3. Dewinta Novilisia Trisnawati dkk (2022)

Dewinta Novilisia Trisnawati dkk melakukan penelitian jurnal dengan judul “*Manajemen Perpustakaan di MTs Nihayatul Amal Purwasari*”.³² Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menjelaskan hubungan antara lembaga pendidikan dan kebutuhan pendidikan. Lembaga ini dapat membantu pendidikan dan pembelajaran serta mendukung penelitian berbasis masyarakat di lingkungan madrasah. Madrasah harus memenuhi informasi yang diperlukan seiring dengan pengembangannya. Pengguna perpustakaan membutuhkan jangkauan yang lebih cepat, efisien, dan efektif. Pengembangan perpustakaan Madrasah sering menghadapi kendala, seperti keterbatasan seorang pustakawan dan jumlah buku yang tersedia. MTs Nihayatul Amal Purwasari adalah salah satu contohnya.

Selain itu, penelitian ini menggunakan metode kualitatif, dan data yang dikumpulkan diambil dari buku, wawancara, dan dokumen terkait. Penelitian ini menemukan bahwa beberapa tantangan yang menghambat pekerjaan pengelolaan perpustakaan termasuk kurangnya pengetahuan tentang pengelolaan perpustakaan, kurangnya staf perpustakaan, dan kurangnya keahlian IT staf atau pegawai perpustakaan.

³² Dewinta Novilisia Trisnawati dkk, “Manajemen Perpustakaan di Mts Nihayatul Amal Purwasari.” *EDUKATIF: Jurnal Ilmu Pendidikan*, 4:4, (Agustus, 2022), 5404-5412.

4. Eni Amaliah dkk (2022)

Eni Amaliah dkk melakukan penelitian jurnal dengan judul “*Manajemen Perpustakaan Berbasis Sistem Otomasi di Perpustakaan SMA Negeri 9 Bandar Lampung.*”³³ Penelitian ini bertujuan untuk menjelaskan secara rinci mengenai manajemen perpustakaan yang menggunakan sistem otomasi di perpustakaan SMA Negeri 9 Bandar Lampung.

Studi ini bersifat deskriptif kualitatif. Studi ini menggunakan observasi, survei, dan kunjungan. Hasil penelitian ini mencakup sistem otomasi yang digunakan di perpustakaan SMA Negeri 9 Bandar Lampung, yang memanfaatkan SLiMS untuk mendukung kegiatan manajemen perpustakaan, dan bagaimana pustakawan diatur untuk mengelola sistem tersebut. Menurut hasil penelitian ini, perpustakaan tidak mengalami kendala selama penggunaan sistem otomasi dan dapat memanfaatkan banyak peluang.

5. Naimah (2021)

Naimah melakukan penelitian jurnal dengan judul “*Manajemen Perpustakaan Dalam Peningkatan Kualitas Layanan dan Minat Baca.*”³⁴ Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tentang manajemen perpustakaan yang meliputi perencanaan, organisasi, kepegawaian, pengarahan, dan pengawasan, serta untuk peningkatan layanan dan minat baca siswa SMP 3 Salatiga.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dan bersifat deskriptif. Tempat penelitian ini adalah perpustakaan Adyama Pustaka SMPN 3 Salatiga. Untuk mengumpulkan data, observasi, wawancara, dan dokumentasi digunakan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa: 1) Perencanaan program kerja perpustakaan SMPN 3 Salatiga sudah sesuai dengan perencanaan program perpustakaan yang mencakup tujuan, kebijakan, strategi, dan program. Semua program kerja yang telah dirancang telah menguraikan elemen-elemen tujuan, kebijakan, strategi, dan program yang akan dilaksanakan untuk mencapai hasil yang diinginkan. 2) Pelaksanaan program kerja perpustakaan di SMPN3 Salatiga untuk

³³ Eni Amaliah dkk, “Manajemen Perpustakaan Berbasis Sistem Otomasi di Perpustakaan SMA Negeri 9 Bandar Lampung.” *Jurnal Pustaka Budaya*, 9:2, (Juli, 2022), 107-112.

³⁴ Naimah, “Manajemen Perpustakaan dalam Peningkatan Kualitas Layanan dan Minat Baca.” *Intelegensia: Jurnal Pendidikan Islam*, 9:1, (Februari, 2021), 24-39.

meningkatkan layanan dan minat baca, termasuk pengadaan, pengolahan bahan pustaka, layanan, pengolahan data, kegiatan siswa, promosi, dan pengumpulan stok. Program kerja perpustakaan di SMPN 3 Salatiga telah dilaksanakan dengan baik. Selain itu, upaya perpustakaan SMPN3 Salatiga untuk menjalin kerjasama dengan pihak-pihak internal dan ekstern juga penting. 3) Evaluasi rencana dan implementasi program kerja perpustakaan sebagai dasar untuk kebijakan manajemen perpustakaan tahun berikutnya.

6. Iwan Sopwandin (2020)

Iwan Sopwandin melakukan penelitian tesis dengan judul “*Manajemen Pelayanan Perpustakaan Perguruan Tinggi Islam: Penelitian di Pusat Perpustakaan UIN Sunan Gunung Djati Bandung*”.³⁵ Tujuan penelitian ini adalah untuk menjelaskan terkait gambaran umum perpustakaan, menganalisis prosedur pelayanan perpustakaan, menganalisis waktu pelayanan perpustakaan, menganalisis biaya pelayanan perpustakaan, menganalisis produk pelayanan perpustakaan, menganalisis sarana prasarana pelayanan perpustakaan, dan menganalisis kompetensi petugas pelayanan perpustakaan.

Studi ini menggunakan metodologi kualitatif dan analisis deskriptif. Hasil penelitian tentang manajemen pelayanan perpustakaan UIN Sunan Gunung Djati Bandung menunjukkan bahwa ada sebelas jenis prosedur pelayanan, termasuk keanggotaan, sirkulasi, penagihan bahan pustaka, majalah, jurnal, dan surat kabar, skripsi, tesis, dan disertasi, koleksi khusus, fotocopy, referensi, penelusuran informasi, ekstensi, dan unggah mandiri. Namun, layanan online dapat diakses setiap saat melalui situs web dan aplikasi perpustakaan; 3) Layanan yang memerlukan biaya di perpustakaan, seperti a) layanan foto kopi seharga Rp500 per halaman, b) layanan pembuatan kartu anggota baru pasca sarjana seharga Rp100.000, dan c) layanan pembuatan kartu pelajar seharga Rp100.000, c) fasilitas pembuatan kartu anggota (kehilangan) sebesar Rp25.000, d) denda setiap hari sebesar Rp500,- untuk keterlambatan, dan e) kunjungan non anggota sebesar

³⁵ Iwan Sopwandin, *Manajemen Pelayanan Perpustakaan Perguruan Tinggi Islam: Penelitian di Pusat Perpustakaan UIN Sunan Gunung Djati Bandung*. (Pascasarjana Program Studi Manajemen Pendidikan Islam UIN Sunan Gunung Djati Bandung: 2020)

Rp5000,-. Perpustakaan tidak mengendalikan pendapatan secara langsung; sebaliknya, UIN Sunan Gunung Djati Bandung menyerahkan uang tersebut ke kas Negara. Biaya perpustakaan didanai oleh Penerimaan Negara Bukan Pajak (PNBP) dan Bantuan Operasional Perguruan Tinggi Negeri (BOPTN). Produk pelayanan perpustakaan terdiri dari produk fisik dan nonfisik. Produk fisik termasuk mesin daftar pengunjung Quick Respon Code (QRC), stasiun Multi Purpose (MPS), kartu anggota berteknologi Radio Frequency Identification (RFID), dan mesin drop book. Produk nonfisik termasuk aplikasi web yang menggunakan perangkat lunak Openbiblio dan Eprints. 5) Pusat Perpustakaan UIN Sunan Gunung Djati Bandung termasuk dalam kategori unggul (A) dalam hal sarana dan prasarana perpustakaan menurut syarat akreditasi perpustakaan. Selain itu, petugas pelayanan perpustakaan telah memenuhi standar kompetensi kerja nasional, yang mencakup standar umum, isi, dan khusus. Produk pelayanan yang sudah berbasis digital dapat menjadi tolak ukur bagi perpustakaan lain di era 4.0 untuk memberikan pelayanan yang optimal dan kemudahan bagi pemustaka.

7. Moh Rifa`I dan Muhammad Fahrizal Amin (2019)

Mohammad Rifa`I dan Muhammad Fahrizal Amin melakukan penelitian jurnal dengan judul “*Manajemen Layanan Perpustakaan Universitas Pascaunifikasi Perguruan Tinggi di Perpustakaan Nurul Jadid Paiton Probolinggo*”.³⁶ Tujuan penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan manajemen layanan perpustakaan universitas Nurul Jadid Paiton Probolinggo meliputi perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan pengawasan.

Penelitian deskriptif kualitatif digunakan. Metode pengumpulan data termasuk wawancara mendalam, observasi lapangan, dan dokumentasi. Sementara itu, model Miles dan Huberman digunakan untuk analisis data, yang melibatkan penyajian, penarikan kesimpulan, reduksi, dan verifikasi data.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa perpustakaan Universitas Nurul Jadid masih dalam tahap berkembang yang diukur berdasarkan visi dan misinya. Namun,

³⁶ Moh Rifa`I dan Muhammad Fahrizal Amin, “Manajemen Layanan Perpustakaan Universitas Pascaunifikasi Perguruan Tinggi di Perpustakaan Nurul Jadid Paiton Probolinggo.” *Jurnal Akuntabilitas Manajemen Pendidikan*, 7:1, (April, 2019), 73-83.

perencanaan perpustakaan sudah memenuhi prosedur dan persyaratan untuk mencapai visi dan misi tersebut. Karena sumber daya manusia tidak memiliki kelulusan linear dan belum tersertifikasi, pengorganisasian perpustakaan universitas masih belum memenuhi standar. Keterbatasan sarana prasarana masih menjadi masalah dalam pelaksanaan. Namun, pengawasan yang tidak dilakukan sesuai prosedur membuatnya kurang efektif.

Persamaan dan perbedaan dengan rencana penelitian yang akan dilakukan, diantaranya adalah sebagai berikut:

1. Persamaan dengan penelitian yang telah dijabarkan diatas, pertama yaitu memiliki variabel manajemen layanan perpustakaan. Kedua, yaitu penelitian yang akan dilakukan menggunakan metode kualitatif.
2. Perbedaan dengan penelitian di atas terdapat lokasi penelitian atau lembaga pendidikan formal yang diambil.
3. Kebaruan dari penelitian ini yaitu penelitian ini dilakukan di perpustakaan Politeknik Al Islam dan UPT Perpustakaan Uninus Kota Bandung sebagai lokasi penelitian yang belum pernah diteliti di penelitian sebelumnya. Kebaruan lainnya adalah penelitian dengan judul ini belum pernah ada di Progam Studi Manajemen Pendidikan Islam Pascasarjana UIN Sunan Gunung Djati Bandung.

Penelitian ini dilengkapi dengan analisis tentang manajemen layanan perpustakaan Politeknik Al Islam dan UPT Perpustakaan Uninus Kota Bandung. Teori yang digunakan adalah model segitiga pelayanan yang memiliki aspek strategi layanan, sistem layanan, dan sumber daya manusia penyedia layanan yang berorientasi pada pengguna. Sebab tujuan dari pelayanan perpustakaan perguruan tinggi salah satunya untuk pemenuhan kebutuhan informasi pemustaka, sehingga pemustaka merasa puas terhadap pelayanan perpustakaan di perguruan tinggi tersebut.