

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Setiap jenjang pendidikan pada dasarnya harus memenuhi 8 standar pendidikan, salah satunya standar sarana prasarana. Sarana prasarana pendidikan tersebut meliputi; ruang belajar, tempat berolahraga, tempat beribadah, perpustakaan, laboratorium, bengkel kerja, tempat bermain, tempat berkreasi dan berekreasi serta sumber belajar lain, yang diperlukan untuk menunjang proses pembelajaran, termasuk penggunaan teknologi informasi dan komunikasi.¹ Maka dengan adanya sarana prasarana bukan hanya tujuan pembelajaran yang tercapai, tetapi tujuan dari lembaga pendidikan juga dapat tercapai. Pada dunia pendidikan Islam pentingnya sarana prasarana tersebut juga disinggung dalam Q.S Al-Isra' 17:84.

قُلْ كُلٌّ يَعْمَلُ عَلَيْ شَاكِلَتِهِ فَرَبُّكُمْ أَعْلَمُ بِمَنْ هُوَ أَهْدَى سَبِيلًا

Artinya: Katakanlah: “Tiap-tiap orang berbuat menurut keadaannya masing-masing. Maka Tuhanmu lebih mengetahui siapa yang lebih benar jalannya”.

Dalam beberapa kitab tafsir, ayat di atas dijelaskan sebagai berikut:

1. Tafsir Jalalain: (Katakanlah, “Tiap-tiap orang) di antara kami dan kalian (berbuat menurut keadaannya masing-masing) yakni menurut caranya sendiri-sendiri (Maka Rabb kalian lebih mengetahui siapa yang lebih benar jalannya”) maka Dia akan memberi pahala kepada orang yang lebih benar jalannya.²
2. Tafsir Ibnu Katsir, “Katakanlah, “Tiap-tiap orang berbuat menurut keadaannya masing-masing. Maka Tuhan kalian lebih mengetahui siapa yang lebih benar jalannya. di antara kami dan kalian, dan kelak Dia akan membalas setiap orang

¹ PP RI No 13, *Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 13 Tahun 2015 Tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Pemerintah Nomor 19 Tahun 2005 Tentang Standar Nasional Pendidikan*, 2015.

² Al-Mahally, ‘Imam Jalaluddin Dan Imam Jalaluddin As-Suyutti, *Tafsir Jalalain*’ (Bandung: Sinar Baru, 1990).

yang beramal sesuai dengan amal perbuatannya. Sesungguhnya tiada sesuatu pun yang tersembunyi dari pengetahuan-Nya”.³

3. Tafsir al-Quranul Karim: Prof. Dr. H. Mahmud Yunus, “Katakanlah masing-masing bekerja menurut bentuknya (bakatnya), Tuhanmu lebih mengetahui orang yang mendapat jalan yang terbaik”.⁴

Ayat di atas menjelaskan bahwa setiap orang yang melakukan suatu perbuatan, mereka akan melakukannya sesuai keadaannya (termasuk di dalamnya keadaan alam sekitarnya) masing-masing, termasuk alam pemanfaatan sarana yang ada disekitarnya. Hal ini menjelaskan bahwa dalam melakukan suatu perbuatan memerlukan sarana atau media agar hal yang dimaksud dapat tercapai, termasuk di lembaga perguruan tinggi Islam yang salah satunya yaitu memiliki perpustakaan⁵.

Perpustakaan perguruan tinggi merupakan Unit Pelaksana Teknis (UPT) yang bersama-sama dengan unit lain melaksanakan Tri Dharma Perguruan Tinggi dengan cara menghimpun, memilih, mengolah, merawat serta melayani sumber informasi kepada lembaga induk khususnya dan masyarakat akademis pada umumnya.⁶ Perpustakaan yang terdapat baik itu di perguruan tinggi umum ataupun pada perguruan tinggi Islam dapat dikatakan sebagai jantungnya perguruan. Hal tersebut karena pada perpustakaan tersedia berbagai macam informasi yang dibutuhkan oleh mahasiswa, dosen, peneliti dan seluruh civitas akademik perguruan.

Penyelenggaraan perpustakaan perguruan tinggi Islam telah diatur dalam pedoman pengelolaan yang diterbitkan oleh Direktorat Jendral Pendidikan Islam yang terdiri dari berbagai point, yaitu:⁷

³ Muhammad Abdullah, *Terjemah Tafsir Ibnu Katsir* (Bogor: Pustaka Imam Asy-Syafi'i, 2007).

⁴ Nurtuah Tanjung, 'Tafsir Ayat- Ayat Alquran Tentang Manajemen Sarana Prasarana', *Jurnal Sabilarrasyad*, 2.1 (2017), 156–83.

⁵ Tanjung, *Tafsir Ayat- Ayat Alquran Tentang Manajemen Sarana Prasarana*. 157

⁶ Irma Lucyda and Wia Adawiyah, 'Manajemen Perpustakaan Digital Perguruan Tinggi Islam: Studi Sistem Manajemen Perpustakaan Digital Universitas Islam Bandung', *Al-Idarah: Jurnal Kependidikan Islam VO - 7*, 1, 2017, 159.

⁷ Dirjen Pendis, 'Pedoman Pengelolaan Perpustakaan PTAI Direktorat Jenderal Pendidikan Islam, Direktorat Pendidikan Tinggi Islam Kemahasiswaan, Subdit Sarana Dan Prasarana', 2012.

1. Perpustakaan adalah tempat pelayanan informasi ilmiah bagi sivitas akademika yang dapat berupa sebagai bahan pustaka, jurnal ilmiah, skripsi, tesis, dan disertasi tersimpan dalam bentuk hasil cetak, mikrofilm, maupun dalam media elektronik;
2. Setiap perguruan tinggi menyelenggarakan perpustakaan perguruan tinggi; Perpustakaan berfungsi mendukung kegiatan Universitas;
3. Perpustakaan menerapkan prinsip manajemen modern;
4. Perpustakaan dipimpin oleh seorang kepala yang bertanggung jawab kepada pimpinan perguruan tinggi;
5. Rincian tugas perpustakaan dan syarat menjadi kepala perpustakaan diatur dalam organisasi dan tata kerja Universitas.

Perpustakaan pada perguruan tinggi merupakan salah satu media yang memiliki peran terhadap produktivitas mahasiswa dan dosennya. Karena pada perpustakaan tersedia berbagai macam informasi yang bisa dibaca, bila minat bacanya kurang, maka tentunya karya yang dihasilkannya juga akan minim. Menurut Direktur Jenderal Sumber Daya Ilmu Pengetahuan Teknologi dan Pendidikan Tinggi, Ali Ghuffron angka penelitian di Indonesia masih rendah. Dengan membaca akan meningkatkan minat menulis. Sebab, menulis ini masih jarang. Tahun 2015 saja, tulisan orang Indonesia yang dimuat di jurnal hanya 5.499, sementara Malaysia 25.530, Singapura 17.000, dan Thailand 12.000. Kemenristekdikti juga menyayangkan, saat ini dosen dan mahasiswa justru lebih tertarik membaca media sosial dibandingkan literatur ilmiah.⁸

Pada era sekarang ini, hampir segala macam kebutuhan serba praktis dan mudah digunakan, perpustakaan perguruan tinggi Islam juga dituntut terus berinovasi menyesuaikan perkembangannya dengan zaman, hal tersebut dalam rangka memberikan pelayanan terbaik pada pemustaka lebih jauhnya mendorong tercapainya tujuan lembaga tersebut. Upaya tersebut tentunya memerlukan sebuah pengelolaan yang baik dan terencana, agar tujuan yang ingin dicapai efektif dan efisien, salah satunya dengan menerapkan prinsip manajemen modern. Manajemen

⁸ Widia Primastika, 'Minat Baca Rendah Sebabkan Rendahnya Jumlah Penelitian Di Indonesia', *Tirto.Id*, 2018 <<https://tirto.id/cSYR> Diakses 15 Januari 2020>.

menjadi kebutuhan pokok sebagai salah satu syarat pendirian perpustakaan, karena minimal berfungsi sebagai perencana (*Planning*), pengorganisasian (*Organizing*), penggerakan (*Actuating*) dan pengawasan (*Controlling*).⁹

Perpustakaan UIN Sunan Gunung Djati Bandung merupakan salah satu perpustakaan perguruan tinggi Islam di Indonesia yang sejak awal telah konsisten melaksanakan pengelolaan dan inovasi setiap tahunnya. Hal tersebut berbuah manis, pada 12 April 2018 perpustakaan UIN Sunan Gunung Djati Bandung mendapatkan Akreditasi A dengan angka 92 dari Perpustakaan RI, akreditasi berlaku sampai 12 April 2021.¹⁰ Koleksi yang dimiliki perpustakaan terdiri dari campuran buku dan skripsi mencapai 103.395 eksemplar dari total judul 49.902.¹¹

Dalam menunjang kegiatan operasional perpustakaan UIN Sunan Gunung Djati Bandung secara keseluruhan meliputi bidang pengadaan koleksi, pengolahan, otomasi, pemeliharaan bahan pustaka, pelayanan sirkulasi, referensi, serial, informasi dan Tata Usaha, perpustakaan UIN Sunan Gunung Djati Bandung dijalankan oleh seorang Kepala Perpustakaan yang dibantu seorang Kepala Sub Bagian Administrasi, 6 Koordinator Bidang dan 25 orang Staff Pendukung. Tetapi, dari keseluruhan staf perpustakaan tidak semuanya lulusan ilmu perpustakaan.¹²

Secara khusus pada bagian pelayanan terdapat 8 orang staf, yaitu: ¹³

No	Nama	Jabatan
1	Robi'in	Kepala Bidang Layanan
2	Penti	Staf Layanan Sirkulasi
3	Dede Hujaemah	Staf Layanan Sirkulasi
4	Nadir	Staf Layanan Sirkulasi
5	Abung	Staf Layanan Referensi
6	Rara Deskianata Putri	Staf Layanan Referensi

⁹ Rismayeti, 'Perpustakaan Perguruan Tinggi: Pedoman, Pengelolaan Dan Standarisasi', *Jurnal Ilmu Budaya*, 9.2 (2013), 104–17.

¹⁰ Uinsgd, 'Perpustakaan UIN SGD Bandung Dapat Akreditasi A', *UIN Bandung Library*, 2020 <Diunduh pada 16 Januari 2020, dari www.uinsgd.ac.id>.

¹¹ Uinsgd, 'Judul Dan Eksemplar', *UIN Bandung Library Research*, 2019 <Diunduh pada 16 Januari 2020, dari www.uinsgd.ac.id>.

¹² Uinsgd, 'Profil (Organisasi Staff) Perpustakaan UIN Sunan Gunung Djati Bandung', *Www.Uinsgd.Ac.Id*, 2019 <Diunduh pada 16 Januari 2020, dari www.uinsgd.ac.id>.

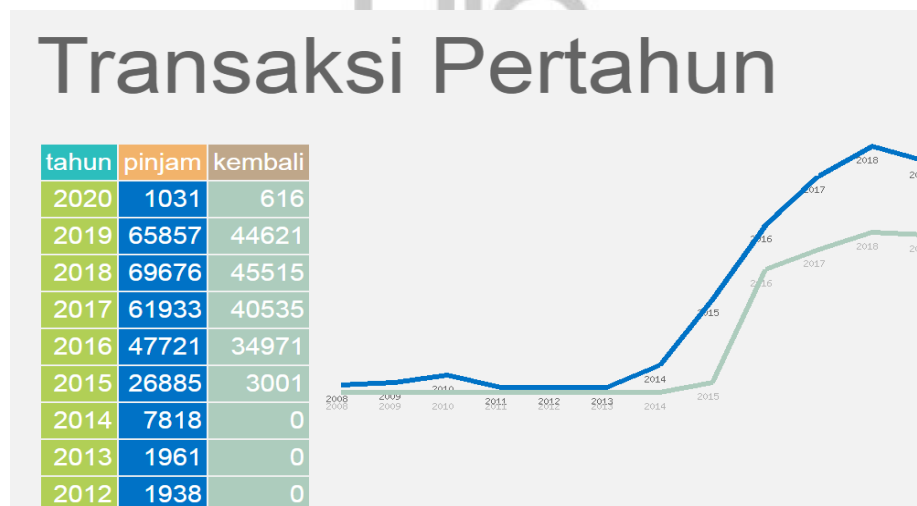
¹³ 2.4.3.2 PK PP P UIN, *Pedoman Kebijakan Pelayanan Perpustakaan Pusat* (Bandung, 2019).

7	Iis	Staf Layanan Referensi
8	Eded Sudirman	Staf Layanan Terbitan Berkala

Tabel 1.1 Pelaksana bagian Pelayanan Perpustakaan

Perpustakaan UIN Sunan Gunung Djati Bandung menerapkan sistem layanan terbuka, yang berarti bahwa pengguna bisa mengambil langsung koleksi yang dibutuhkan pada rak buku. Pelayanan yang disajikan oleh perpustakaan ada yang sifatnya online/digital, bersifat manual dan bahkan juga ada yang sifatnya *mixed*. Contohnya layanan penyerahan skripsi, tesis dan disertasi yang mengharuskan mahasiswa deposit filenya terdahulu ke dalam digilib lalu verifikasi secara manual sambil menyerahkan hard filenya kepada petugas di perpustakaan.¹⁴

Pelayanan di perpustakaan UIN Sunan Gunung Djati Bandung seiring berjalannya waktu terus mengalami peningkatan, salah satunya pada layanan sirkulasi yaitu telah tersedianya mesin *bookdrop* yang disediakan di luar ruangan perpustakaan, mesin tersebut berfungsi sebagai tempat pengembalian buku yang beroperasi 24 jam nonstop walaupun hari libur. Hal tersebut berdampak terhadap peningkatan jumlah peminjaman di perpustakaan, seperti yang terlihat pada gambar dibawah ini:¹⁵



Gambar 1.1 Transaksi peminjaman buku Pertahun di Perpustakaan UIN Sunan Gunung Djati Bandung

¹⁴ HOdPU, *Hasil Observasi Diperpustakaan UIN Bandung 2020*, 2020.

¹⁵ Uinsgsd, 'Transaksi Pertahun', *UIN Bandung Library Research*, 2018 <Diunduh pada 16 Januari 2020, dari lib.uinsgd.ac.id>.

Gambar tersebut menjelaskan bahwa pada periode 8 tahun terakhir (2012-2019) ini jumlah peminjam di perpustakaan terus mengalami peningkatan, hanya pada tahun 2019 saja yang mengalami penurunan.

Perpustakaan UIN Sunan Gunung Djati Bandung juga mengembangkan layanan teknologi informasi, salah satunya adalah teknologi polling online yang hasilnya bisa diketahui secara *real time* oleh penggunanya, sehingga informasi yang tampil bukan hasil rekayasa pengelola. Polling tersebut bisa diakses pada laman: <http://lib.uinsgd.ac.id/polling>.¹⁶ Selain itu, ada juga teknologi layanan yang sangat canggih bagi para pemustaka, yaitu layanan perpanjangan pinjaman secara online (dalam jaringan). Para pemustaka yang memiliki buku pinjaman yang akan segera jatuh tempo dapat memperpanjang masa pinjaman melalui *smartphone* atau fasilitas internet lainnya.¹⁷

Pelayanan yang terus dikembangkan oleh perpustakaan dalam rangka memudahkan pemustaka, hal itu juga untuk memenuhi apa yang disebutkan¹⁸, yaitu sebagai berikut:

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

¹⁶ Uinsgd, 'Perpustakaan UIN Bandung Mengembangkan Teknologi Polling', *Perpustakaan UIN SGD Bandung*, 2020 <Diunduh Pada 15 Januari 2020, dari lib.uinsgd.ac.id>.

¹⁷ Uinsgd, 'Memperpanjang Pinjaman Buku Dari Rumah', *Perpustakaan UIN SGD Bandung*, 2018 <Diunduh pada 15 Januari 2020, dari lib.uinsgd.ac.id>.

¹⁸ UU No 43, *UU No 43 Tahun 2007 Tentang Perpustakaan*, 2007.

6. Layanan perpustakaan terpadu diwujudkan melalui kerja sama antar perpustakaan.
7. Layanan perpustakaan secara terpadu sebagaimana dimaksud pada ayat (6) dilaksanakan melalui jejaring telematika.

Berdasarkan uraian diatas, perpustakaan UIN Sunan Gunung Djati Bandung menarik untuk diteliti lebih mendalam bagaimana proses manajemennya, peneliti menentukan batasan masalah pada pelayanan perpustakaan, dengan alasan: 1) pelayanan perpustakaan sudah menggunakan sistem otomasi; 2) tersedianya layanan digilib dan katalog online; 3) tersedianya layanan polling yang bisa digunakan oleh seluruh anggota perpustakaan; 4) pada layanan sirkulasi sudah tersedia mesin yang beroperasi 24 jam untuk pengembalian buku; 5) tersedianya layanan perpanjangan waktu peminjaman secara online; 6) pada web perpustakaan tersedia link untuk mengakses *ebook* dan jurnal dari instansi lain, seperti perpusnas. Sehingga peneliti memilih judul **“Manajemen Pelayanan Perpustakaan Perguruan Tinggi Islam (Penelitian di Pusat Perpustakaan UIN Sunan Gunung Djati Bandung).**

B. Perumusan Masalah

Untuk memberikan arahan yang jelas terhadap masalah yang diteliti dengan berlandaskan latar belakang di atas, maka peneliti membuat perumusan masalah penelitian sebagai berikut:

1. Bagaimana gambaran umum perpustakaan UIN Sunan Gunung Djati Bandung ?
2. Bagaimana prosedur pelayanan perpustakaan UIN Sunan Gunung Djati Bandung ?
3. Bagaimana waktu pelayanan perpustakaan UIN Sunan Gunung Djati Bandung ?
4. Bagaimana biaya pelayanan perpustakaan UIN Sunan Gunung Djati Bandung ?
5. Apa produk pelayanan perpustakaan UIN Sunan Gunung Djati Bandung?
6. Bagaimana sarana prasarana pelayanan perpustakaan UIN Sunan Gunung Djati Bandung ?
7. Bagaimana kompetensi petugas pelayanan perpustakaan UIN Sunan Gunung Djati Bandung ?

8. Bagaimana Keunggulan Pelayanan Perpustakaan UIN Sunan Gunung Djati Bandung ?

C. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian merupakan bagian pedoman peneliti dalam melaksanakan penelitian. Tujuan yang hendak dicapai dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk menganalisis gambaran umum perpustakaan UIN Sunan Gunung Djati Bandung
2. Untuk menganalisis prosedur pelayanan perpustakaan UIN Sunan Gunung Djati Bandung
3. Untuk menganalisis waktu pelayanan perpustakaan UIN Sunan Gunung Djati Bandung
4. Untuk menganalisis biaya pelayanan perpustakaan UIN Sunan Gunung Djati Bandung
5. Untuk menganalisis produk pelayanan perpustakaan UIN Sunan Gunung Djati Bandung
6. Untuk menganalisis sarana prasarana pelayanan perpustakaan UIN Sunan Gunung Djati Bandung
7. Untuk menganalisis kompetensi petugas pelayanan perpustakaan UIN Sunan Gunung Djati Bandung
8. Untuk menganalisis keunggulan pelayanan perpustakaan UIN Sunan Gunung Djati Bandung

D. Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat yang berarti secara:

1. Teoritis
 - a. Untuk pengembangan ilmu manajemen pendidikan di perguruan tinggi Islam, khususnya dalam bidang pelayanan perpustakaan.
 - b. Untuk pertimbangan, koreksi, dan rujukan para peneliti tentang teori manajemen pelayanan perpustakaan perguruan tinggi Islam
2. Praktis

Untuk menjadi bahan masukan bagi pengelola perpustakaan UIN Sunan Gunung Djati Bandung dan perguruan tinggi Islam lainnya sehingga dapat lebih optimal memberikan pelayanan kepada pemustaka.

E. Kerangka Berfikir

Manajemen pendidikan Islam merupakan suatu proses penataan/pengelolaan lembaga pendidikan Islam yang melibatkan sumberdaya manusia muslim dan non muslim dalam menggerakkannya untuk mencapai tujuan pendidikan Islam secara efektif dan efisien.¹⁹ Sedangkan menurut Qomar, manajemen pendidikan Islam merupakan suatu proses pengelolaan lembaga pendidikan Islam secara islami dengan cara menyiasati sumber-sumber belajar dan hal-hal lain yang terkait untuk mencapai tujuan pendidikan Islam secara efektif dan efisien.²⁰

Berdasarkan uraian di atas maka manajemen pendidikan Islam didefinisikan sebagai suatu proses pengelolaan lembaga pendidikan Islam yang dilaksanakan dengan mendayagunkan berbagai sumber daya untuk mencapai tujuan yang diinginkan secara efektif dan efisien sesuai tuntunan Islam. Didalam Al-Qur'an dengan penelaahan secara mendalam, banyak ayat-ayat yang menjadi dasar atau landasan pentingnya manajemen pendidikan Islam, salah satunya Q.S At-Taubah 9:122.²¹

وَمَا كَانَ الْمُؤْمِنُونَ لِيَنْفِرُوا كَآفَّةً فَلَوْلَا نُقِرَ مِنْ كُلِّ فِرْقَةٍ مِّنْهُمْ طَائِفَةٌ لِّيَتَفَقَّهُوا فِي الدِّينِ وَلِيُنذِرُوا قَوْمَهُمْ إِذَا رَجَعُوا إِلَيْهِمْ لَعَلَّهُمْ يَحْذَرُونَ - ١٢٢

Artinya: Tidak sepatutnya bagi mukminin itu pergi semuanya (ke medan perang). mengapa tidak pergi dari tiap-tiap golongan di antara mereka beberapa orang untuk memperdalam pengetahuan mereka tentang agama dan untuk memberi peringatan kepada kaumnya apabila mereka telah kembali kepadanya, supaya mereka itu dapat menjaga dirinya.²²

¹⁹ Dkk H. Muhaimin, *Manajemen Pendidikan Islam “Aplikasinya Dalam Penyusunan Rencana Pengembangan Sekolah/Madrasah*, 2nd edn (Jakarta: Kencana, 2010). 4

²⁰ A. Fatoni, ‘Konsep Manajemen Pendidikan Islam Perspektif Al-Qur’an’, *Al Idarah: Jurnal Kependidikan Islam*, 5.2 (2015), 100–120.

²¹ Fatoni. *Konsep Manajemen Pendidikan Islam Perspektif Al-Qur’an*. 104

²² Kemenag, ‘Qur’an Kemenag’, *Quran.Kemenag.Go.Id*, 1971 <quran.kemenag.go.id/index.php/sura/9 diakses pada Tanggal 04 April 2020>.

Ayat tersebut menegaskan pentingnya sebuah manajemen pendidikan Islam dengan memanfaatkan segala sumber daya manusia yang ada di sekitar, untuk mencapai tujuan yang diinginkan. Pemerintah dalam²³ telah menetapkan Standar Pendidikan Tinggi Nasional, bahwa seluruh pendidikan tinggi harus melaksanakan pengelolaan 8 standar yang telah ditetapkan, salah satunya standar sarana prasarana.

Universitas Islam Negeri Sunan Gunung Djati Bandung merupakan salah satu lembaga pendidikan tinggi Islam yang tentunya harus dikelola dengan baik untuk mencapai tujuan yang efektif dan efisien. Tujuan tersebut akan tercapai bila standar-standar yang telah ditetapkan terpenuhi, termasuk sarana prasarana. Perpustakaan bagian dari prasarana yang harus ada di perguruan tinggi, karena berperan sebagai pemasok informasi, penyedia bahan baku yang dibutuhkan oleh mahasiswa, dosen, dan peneliti.

Dalam penyelenggaraan perpustakaan yang ideal, perpustakaan perguruan tinggi harus memenuhi beberapa standar yang telah ditetapkan, salah satunya standar pelayanan. Pelayanan perpustakaan merupakan kegiatan perpustakaan yang memberikan jasa informasi kepada masyarakat yang memerlukan, baik pelayanan teknis maupun pelayanan pemustaka. Apabila dilihat dari dasar pelayanan, maka perpustakaan merupakan pelayanan yang berbasis pada benda yang maujud/*tangible goods*. Apabila ditinjau dari tujuan/goal, maka layanan perpustakaan tidak berorientasi untuk memaksimalkan keuntungan.²⁴

Bila dalam beberapa penelitian tingkat baca masyarakat Indonesia rendah, maka hasil tersebut bukan berarti minimnya minat baca, tetapi salah satunya diakibatkan layanan atau akses yang dibutuhkan masyarakat tidak terpenuhi. Hasil studi yang dipublikasikan dengan nama "*The World's Most Literate Nations*", bahwa penyebab rendah minat dan kebiasaan membaca itu antara lain kurangnya akses atau layanan yang tersedia, terutama untuk di daerah terpencil.²⁵

²³ PP RI No 13.

²⁴ Lasa HS, *Standar Pelayanan Perpustakaan Perguruan Tinggi: Aspek Akreditasi BAN PT Dan Akreditasi PNRI* (UGM Yogyakarta, 2015) <http://lib.ugm.ac.id/download/materi_kegiatan/2015/spm-standar_pelayanan_minimal/Makalah_Lasa_HS.pdf (diakses 21 Januari 2020)>.

²⁵ Erwin Hutapea, 'Literasi Baca Indonesia Rendah, Akses Baca Diduga Jadi Penyebab', *Kompas.Com*, 2019 <Diunduh pada 21 Januari 2020, dari Kompas.com>.

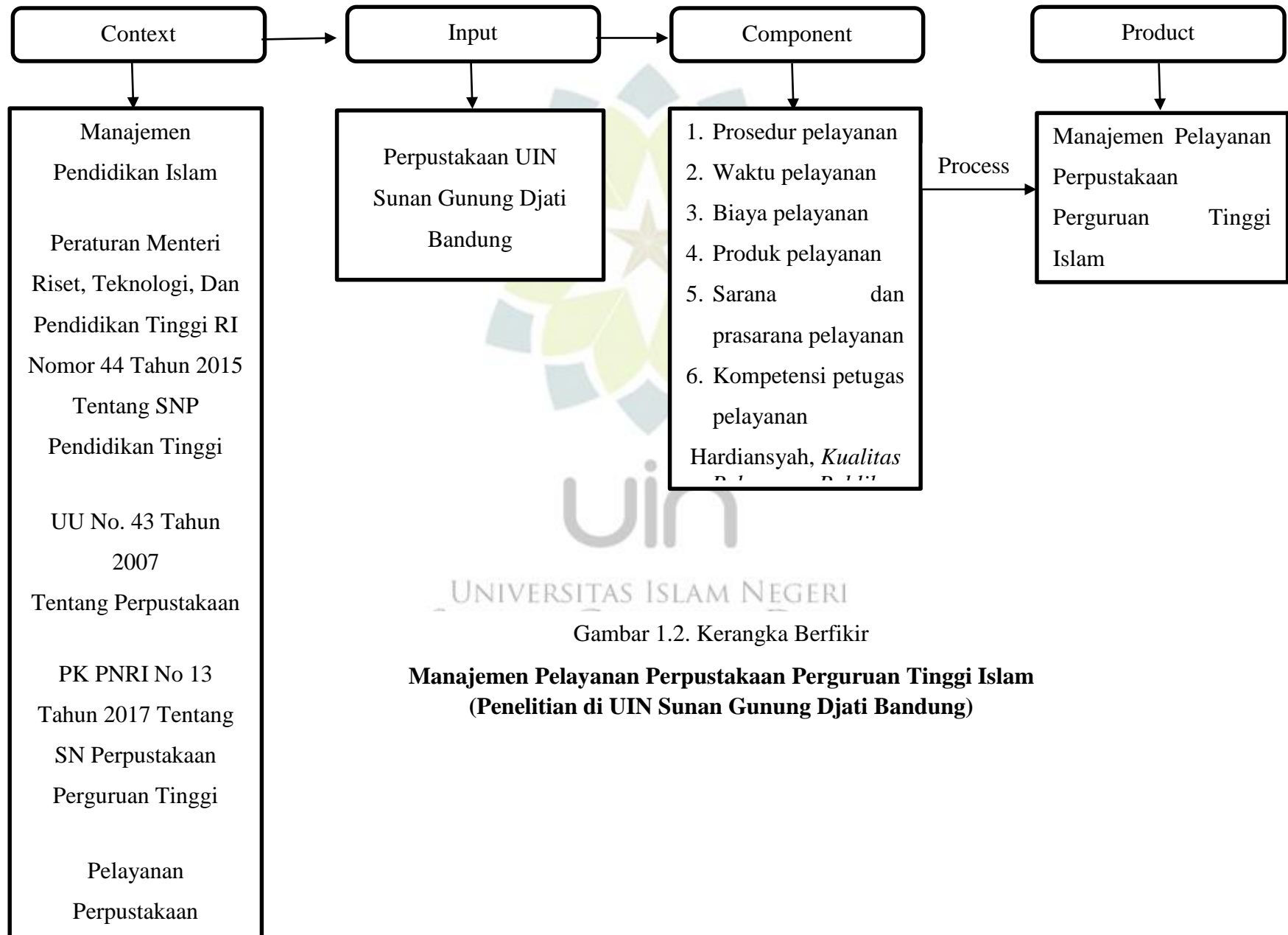
Perpustakaan pada perguruan tinggi memiliki andil besar untuk mewujudkan masyarakat khususnya civitas akademik yang produktif baik dari segi minat baca maupun karya yang dihasilkannya. Hal tersebut bisa diwujudkan tentunya dengan proses manajemen yang baik terutama pada bagian pelayanan. Layanan yang sifatnya digital/online menjadi pilihan tepat bagi perpustakaan. Karena pemustaka tidak harus ke lokasi perpustakaan, cukup dengan mengaksesnya melalui handphonenya masing-masing, sehingga tercapailah kemudahan. Hal tersebut sesuai dengan prinsip pokok manajemen, yaitu: efektif dan efisien.²⁶

- a. Efektif, yaitu tercapainya berbagai sasaran yang ditentukan tepat pada waktunya dalam hal ini pelayanan yang diberikan dapat diakses dengan mudah.
- b. Efisien, yaitu proses penghematan pembiayaan pada proses pelayanan.

Dalam peraturan kepala perpustakaan RI disebutkan bahwa ada 6 standar yang harus dipenuhi perguruan tinggi dalam proses penyelenggaraan perpustakaan, salah satunya yaitu standar pelayanan. Pelayanan perpustakaan termasuk kedalam pelayanan publik, tujuannya yaitu untuk memberikan kepuasan kepada pemustaka.



²⁶ Jaja Jahari, *Manajemen Madrasah* (Bandung: CV Alfabeta, 2013). 5



Gambar 1.2. Kerangka Berfikir

**Manajemen Pelayanan Perpustakaan Perguruan Tinggi Islam
(Penelitian di UIN Sunan Gunung Djati Bandung)**

F. Hasil Penelitian yang Relevan

Untuk lebih memperdalam kajian mengenai manajemen pelayanan perpustakaan perguruan tinggi Islam, telah dikaji beberapa pustaka yang relevan dengan penelitian ini diantaranya adalah :

1. Rhoni Rodin. 2015. Urgensi kualitas pelayanan perpustakaan perguruan tinggi. *Jurnal Al-Kuttab Vol 2*. Penelitian tersebut menunjukkan bahwa: 1) salah satu tugas perpustakaan perguruan tinggi adalah melakukan pelayanan kepada seluruh sivitas akademika diperguruan tinggi; 2) perpustakaan berkewajiban senantiasa meningkatkan kualitas layanannya, agar dapat memenuhi kebutuhan para pemustaka; 3) dimensi-dimensi kualitas pelayanan seperti, *Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy* harus dilaksanakan agar tidak menimbulkan kesenjangan antara organisasi (perusahaan) dan pelanggan karena perbedaan persepsi mereka tentang wujud pelayanan; 4) beberapa factor yang dapat meningkatkan kualitas pada sebuah lembaga yaitu tujuan organisasi, sistem insentif yang dipakai, sistem akuntabilitas dan struktur kekuasaan; 5) perlu diadakan pengawasan sebagai kontrol agar kegiatan berjalan dengan harapan dari rencana perguruan tinggi.
2. Toni Hartanto dan Syahril. Manajemen Layanan Pusat Perpustakaan IAIN Bengkulu. 2018. *Jurnal Al-Maktabah Vol 3 No 2*. Untuk menganalisis layanan dipergustakaan IAIN Bengkulu, penelitian ini menjadikan beberapa hal (rumusan visi, misi, dan tujuan perpustakaan, terlaksananya program kerja perpustakaan, pengelolaan dan penataan bahan perpustakaan dengan baik, kondisi sarana dan prasarana perpustakaan yang baik, layanan, ketatausahaan, dan pengawasan yang dilaksanakan setiap bulan) sebagai tolok ukurnya. Hasilnya menunjukkan bahwa manajemen layanan perpustakaan sudah baik karena telah sesuai dengan hal-hal diatas. Tetapi pada layanan sirkulasi, IAIN Bengkulu masih menggunakan layanan manual, yaitu memberikan layanan pengembalian bahan pustaka mulai dari saat peminjam menyerahkan buku yang telah dipinjam, memeriksa kartu anggota, memeriksa keadaan buku, mencoret tanggal kembali pada kartu buku, mencoret tanggal kembali pada lembar tanggal kembali, mencoret tanggal kembali pada kartu peminjam dan diparaf, mengembalikan kartu anggota kepada peminjam, memasukkan kartu buku kedalam kantong kartu buku di belakang buku, dan mengembalikan atau menyusun kembali buku ke dalam rak buku.
3. Widodo. 2018. Pelayanan Perpustakaan Berbasis Teknologi Informasi (Penelitian di Direktorat Perpustakaan Universitas Islam Indonesia (DP UII)). *Buletin Perpustakaan Universitas Islam Indonesia. ISSN: 0853-1544*. Hasilnya menunjukkan bahwa DP UII

menerapkan pelayanan berbasis Tehnologi informasi (TI) dengan program otomasi Simpus diberbagai unit pelayanan perpustakaan. Hal itu berdampak positif bagi pemustaka dan pustakawan, karena pelayanan dapat dilaksanakan lebih mudah, cepat dan akurat, sehingga kepuasan pemustaka dapat terwujud. Dengan adanya otomasi perpustakaan juga mempermudah tugas pustakawan dalam melayani pemustaka karena lebih efektif.

4. Moh. Rifai dan Muhammad fahrizal Amin. 2019. Manajemen Layanan Perpustakaan Universitas Pascaunifikasi Perguruan Tinggi Di Perpustakaan Universitas Nurul Jadid Paiton Probolinggo. *Jurnal Akuntabilitas Manajemen Pendidikan Volume 7, No 1*. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa perpustakaan Universitas Nurul Jadid masih pada taraf perpustakaan berkembang diukur berdasarkan visi dan misinya. Perencanaan perpustakaan Universitas Nurul Jadid sudah memadai secara prosedur dan syarat pembuatan visi dan misi. Pengorganisasian masih belum berstandar perpustakaan universitas karena SDM tidak lulusan linear dan belum tersertifikasi. Pelaksanaan masih ditemukan kendala sarana prasarana. Sedangkan pengawasan belum maksimal karena tidak dilakukan sesuai prosedur yang telah ditetapkan. Perpustakaan Universitas Nurul Jadid memiliki 8 jenis layanan perpustakaan layanan sirkulasi, layanan refrensi, layanan keanggotaan , layanan majalah dan jurnal, layanan foto copy, layanan repository, layanan ruang membaca dan layanan internet. Sarana di perpustakaan ini belum sepenuhnya menunjang pemustaka, salah satu contohnya yaitu tidak tersedianya computer mandiri untuk akses OPAC bagi pengguna perpustakaan.

Dari beberapa judul penelitian yang telah dipaparkan di atas, belum ada yang meneliti di perpustakaan UIN Sunan Gunung Djati Bandung, fokus penelitian yang diangkat juga berbeda-beda, yaitu:

1. Rhoni Rodin, 2015. Penelitiannya berfokus pada pentingnya kualitas pelayanan yang diberikan perpustakaan kepada pemustaka.
2. Toni Hartono, 2018. Penelitian yang dilakukannya menggunakan tolak ukur meliputi beberapa hal, yaitu: visi, misi, dan tujuan perpustakaan, terlaksananya program kerja perpustakaan, pengelolaan dan penataan bahan perpustakaan dengan baik, kondisi sarana dan prasarana perpustakaan yang baik, layanan, ketatausahaan, dan pengawasan yang dilaksanakan setiap bulan.
3. Widodo, 2018. Penelitian ini berfokus pada pengembangan layanan perpustakaan berbasis program otomasi simpus.

4. Moh. Rifai dan Muhammad Fahrizal Amin, 2019. Penelitian ini menguraikan penerapan fungsi manajemen di perpustakaan Universitas Nurul Jadid, meliputi: perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan dan pengawasan.

Maka, berdasarkan hal tersebut peneliti ingin melengkapi penelitian tersebut dengan menganalisis manajemen pelayanan perpustakaan UIN Sunan Gunung Djati Bandung menggunakan teori standar pelayanan. Karena tujuan dari pelayanan perpustakaan salah satunya untuk pemenuhan kebutuhan informasi pemustaka.

