

## JENIS LAYANAN PERPUSTAKAAN DI SMA NEGERI 3 BANTAENG

Imultazan<sup>1\*</sup>, Wahira<sup>2</sup>, Hasan<sup>3</sup>

Program Studi Administrasi Pendidikan, Universitas Negeri Makassar, Jl. Tamalate I Makassar, 90222.

E-mail: [imultazamm01@gmail.com](mailto:imultazamm01@gmail.com)

\* Corresponding Author

 <https://doi.org/>

### ARTICLE INFO

#### Article history

Received:

Revised:

Accepted:

#### Kata Kunci

Layanan Perpustakaan,  
Layanan Teknis, Layanan  
Pengguna/Pemustaka

#### Keywords

*Library Services, Technical  
Services, User/Library  
Services*



### ABSTRACT

Penelitian ini mengkaji tentang Jenis Layanan Perpustakaan di SMA Negeri 3 Bantaeng. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui gambaran jenis layanan perpustakaan yang berfokus pada layanan teknis dan layanan pengguna/pemustaka serta mengidentifikasi faktor pendukung dan penghambat pengelolaan di perpustakaan SMA Negeri 3 Bantaeng. Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif. Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian adalah pendekatan deskriptif. Sumber data peneliti yaitu kepala perpustakaan, staf perpustakaan, guru, dan siswa. Prosedur pengumpulan data yang digunakan adalah observasi, wawancara, dan dokumentasi. Teknik analisis data yang digunakan adalah pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan data. Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa layanan perpustakaan di SMA Negeri 3 Bantaeng yang berfokus pada layanan layanan teknis dan layanan pengguna/pemustaka. Layanan teknis yang dilaksanakan di perpustakaan SMA Negeri 3 Bantaeng mencakup pengembangan koleksi, pengelolaan koleksi, dan administrasi. Pada layanan ini telah dilakukan perencanaan, pengelolaan, sampai evaluasi yang telah dilaksanakan dengan cukup baik. Kemudian dalam pengembangan dan pengelolaan koleksi, pihak perpustakaan juga telah memaksimalkan sumber daya yang dimiliki dengan menyediakan koleksi sesuai dengan kebutuhan dan kurikulum yang berlaku di SMA Negeri 3 Bantaeng. Layanan pengguna/pemustaka pada perpustakaan SMA Negeri 3 Bantaeng mencakup layanan sirkulasi, layanan referensi, dan layanan tempat.

*This research examines the types of library services at SMA Negeri 3 Bantaeng. The aim of this research is to provide an overview of the types of library services that focus on technical services and user/reader services as well as identifying supporting and inhibiting factors for management in the SMA Negeri 3 Bantaeng library. The approach used in this research is a qualitative approach. The type of research used in the research is a descriptive approach. The researchers' data sources are the head of the library, library staff, teachers and students. The data collection procedures used were observation, interviews and documentation. The data analysis techniques used are data collection, data reduction, data presentation, and data retrieval. Based on the research results, it shows that library services at SMA Negeri 3 Bantaeng focus on technical services and user/reader services. Technical services carried out at the SMA Negeri 3 Bantaeng library include collection development, collection management and administration. In this service, planning, management and evaluation have been carried out quite well. Then in developing and managing the*

*collection, the library has also maximized its resources by providing collections in accordance with the needs and curriculum applicable at SMA Negeri 3 Bantaeng. User/reader services at the SMA Negeri 3 Bantaeng library include circulation services, reference services and premises services.*



This is an open access article under the [CC-BY-SA](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/) license.

**How to Cite:** Imultazan, Wahira, Hasan, (2024). Jenis Layanan Perpustakaan di SMA 3 Bantaeng. *1*(1) 1-3. doi: <https://doi.org/10.31004/jerkin.v1i1>

## PENDAHULUAN

Pendidikan merupakan faktor utama dalam perkembangan suatu negara. Maju mundurnya suatu negara sangat dipengaruhi oleh perkembangan pendidikan. Itu artinya lembaga-lembaga pendidikan di Indonesia harus memperhatikan kualitas pendidikan agar mampu menciptakan generasi penerus yang cerdas sebagaimana yang tercantum dalam pembukaan undang-undang dasar Republik Indonesia tahun 1945 yang terdapat pada alinea keempat yang berbunyi mencerdaskan kehidupan bangsa. Untuk menciptakan sebuah pendidikan yang bermutu penyelenggara pendidikan harus melakukan banyak hal seperti pengadaan sarana dan prasarana yang memadai. Salah satu sarana dan prasarana yang mendukung itu adalah perpustakaan.

Perpustakaan merupakan bagian penting dalam perkembangan ilmu pengetahuan. Perpustakaan merupakan lembaga pendidikan sekaligus lembaga penyedia informasi akan memiliki kinerja yang baik apabila ditunjang dengan pengelolaan yang memadai, sehingga seluruh aktivitas lembaga akan mengarah pada upaya pencapaian tujuan yang telah ditetapkan. Perpustakaan merupakan suatu wahana yang dapat mengatur, mengelola, menyimpan, dan mengumpulkan koleksi bahan perpustakaan secara sistematis untuk digunakan oleh pemakai sebagai sumber informasi sekaligus sebagai sarana belajar yang sepatutnya nyaman dan menyenangkan untuk mendukung tercapainya tujuan pendidikan.

Sebagaimana yang tercantum dalam Peraturan Pemerintah Republik Indonesia nomor 24 tahun 2014 tentang pelaksanaan Undang-Undang nomor 43 tahun 2007 (Pawit & Yaya, 2007) tentang perpustakaan yang berbunyi pada ketentuan umum :

“Perpustakaan adalah institusi pengelola koleksi karya tulis, karya cetak, dan/atau karya rekam secara profesional dengan sistem yang baku guna memenuhi kebutuhan pendidikan, penelitian, pelestarian, informasi, dan reaksi para pemustaka, kemudian di jelaskan pula bahwa perpustakaan sekolah/madrasah adalah perpustakaan yang merupakan bagian integral dari kegiatan pembelajaran dan berfungsi sebagai pusat sumber belajar untuk mendukung tercapainya tujuan pendidikan yang berkedudukan di sekolah/madrasah.”

Pedoman penyelenggaraan perpustakaan sekolah menjelaskan bahwa Perpustakaan sekolah adalah perpustakaan yang berada pada satuan pendidikan formal di lingkungan pendidikan dasar dan menengah yang merupakan bagian integral dari kegiatan sekolah yang bersangkutan, dan merupakan pusat sumber belajar untuk mendukung tercapainya tujuan pendidikan sekolah yang bersangkutan. Perpustakaan sekolah memiliki tujuan untuk mengembangkan dan meningkatkan minat baca, literasi

informasi, bakat dan kecerdasan (intelektual, emosional dan spiritual) peserta didik, pendidik dan tenaga kependidikan dalam rangka mendukung tujuan pendidikan nasional melalui penyediaan sumber belajar (Fahmi, 2016).

Perpustakaan adalah salah satu sumber informasi yang dihadirkan pada suatu lembaga pendidikan, dikelola sepenuhnya oleh lembaga yang bersangkutan, dengan tujuan utama mendukung terlaksananya dan tercapainya tujuan sekolah dan tujuan pendidikan pada umumnya. Sekolah merupakan tempat penyelenggaraan proses belajar mengajar, menanamkan dan mengembangkan berbagai nilai, ilmu pengetahuan, teknologi, keterampilan, seni, serta wawasan dalam rangka mencapai tujuan pendidikan nasional. Oleh karena itu, perpustakaan sekolah bukan hanya sekedar tempat penyimpanan bahan pustaka (buku dan non buku), tetapi terdapat upaya untuk mendayagunakan agar koleksi-koleksi yang ada dimanfaatkan oleh pemakainya secara maksimal (Hermawan et al., 2020).

Layanan di perpustakaan menjadi tolak ukur keberhasilan suatu perpustakaan. Untuk itu perpustakaan harus mampu memberikan pelayanan yang bermutu sebagaimana yang tertulis di undang-undang Republik Indonesia nomor 43 tahun 2007 Bab V Layanan Perpustakaan ayat 1 yang berbunyi Layanan perpustakaan dilakukan secara prima dan berorientasi bagi kepentingan pemustaka. Secara umum pelayanan perpustakaan dibedakan menjadi 2 bagian yaitu: (1) layanan teknis, (2) layanan pengguna/pemustaka (Zulkarnain, 2018).

Layanan merupakan bagian penting dalam sebuah perpustakaan. Maka dari itu orang-orang yang bertugas melakukan pelayanan di perpustakaan harus mempunyai pemahaman yang mendalam pelayanan tersebut. Salah satu cara agar pelayanan dapat berjalan dengan baik yaitu dengan menerapkan ilmu-ilmu manajemen dalam melakukan pelayanan. Secara umum, manajemen adalah suatu proses di mana seseorang dapat mengatur segala sesuatu yang dikerjakan oleh individu atau kelompok. Manajemen perlu dilakukan guna mencapai tujuan atau target dari individu ataupun kelompok tersebut secara kooperatif menggunakan sumber daya yang tersedia. Dari pengertian tersebut, ilmu manajemen dapat diartikan sebagai kemampuan dalam mengatur sesuatu agar tujuan yang ingin dicapai dapat terpenuhi. Sebetulnya, hal ini sudah sering terjadi di kehidupan nyata.

Dalam bukunya yang berjudul “Manajemen Perpustakaan”. Menurut Lasa HS perpustakaan adalah sistem informasi yang di dalamnya terdapat aktivitas pengumpulan, pengolahan, pengawetan, pelestarian, penyajian, dan penyebaran informasi. Informasi tersebut meliputi produk intelektual dan artistik manusia. Pada pelaksanaan aktivitas tersebut diperlukan ilmu pengetahuan yang diperoleh melalui pendidikan formal dan nonformal di bidang perpustakaan, dokumentasi, dan informasi.

Perpustakaan Nasional Republik Indonesia juga turut serta dalam menyumbangkan pemikirannya tentang perpustakaan. Menurut Perpustakaan Nasional Republik Indonesia perpustakaan adalah unit kerja yang memiliki sumber daya manusia sekurang – kurangnya seorang pustakawan, ruangan/tempat khusus, dan koleksi bahan pustaka sekurang – kurangnya seribu judul dari berbagai disiplin ilmu yang sesuai dengan jenis dan misi perpustakaan yang bersangkutan serta dikelola menurut sistem tertentu untuk kepentingan masyarakat pengguna. Berdasarkan pengertian di tersebut, pustakawan ditempatkan sebagai penggerak dan pengatur koleksi bahan pustaka, ruangan, sistem, perabot, dan lainnya.

Berdasarkan observasi awal yang telah dilakukan oleh peneliti di SMA Negeri 3 Bantaeng, sekolah ini merupakan salah satu sekolah yang bisa dikatakan cukup baik terlebih lagi pada bagian perpustakaan, karena pada tahun 2019 perpustakaan SMA Negeri 3 Bantaeng masuk kedalam 15 perpustakaan terbaik di Indonesia, namun terjadi penurunan pencapaiannya hingga saat ini. Maka dari itu peneliti tertarik untuk melakukan penelitian di perpustakaan ini terkhusus di bagian pelayannya. Observasi awal ini dilakukan pada hari Jumat 10 Maret 2023 dengan narasumber yaitu ibu Nurbaena, SP.d kepala perpustakaan SMA Negeri 3 Bantaeng.

Kepala perpustakaan SMA Negeri 3 Bantaeng mengatakan bahwa dalam melakukan pelayanan di perpustakaan sekolah memang perlu menerapkan ilmu manajemen pelayanan demi

menjaga kenyamanan para pustakawan yang sering berkunjung di perpustakaan sekolah. Dalam melakukan pelayanan di perpustakaan tentunya dibutuhkan juga tenaga-tenaga ahli yang paham akan implementasi manajemen pelayanan. Dalam menerapkan manajemen pelayanan pustakawan sangat berperan penting dalam sebuah perpustakaan khususnya di SMA Negeri 3 Bantaeng. Segala pekerjaan baik administrasi dalam hal ini sirkulasi penjaminan buku, sanksi keterlambatan pengembalian, pendataan buku, dan pencatatan pengunjung perlu dilakukan secara maksimal.

Mengenai layanan perpustakaan, pustakawan sangat menjaga kenyamanan pemustaka baik dari segi penyediaan tempat yang nyaman sampai ke pengembangan minat baca siswa di SMA Negeri 3 Bantaeng. Seperti yang sering kita jumpai sekarang anak-anak milenial jaman ini minat bacanya di perpustakaan oleh karena itu perpustakaan harus mampu memberi daya tarik yang lebih kuat lagi dan salah satu strateginya yakni dengan meningkatkan mutu pelayanan yang ada di perpustakaan SMA Negeri 3 Bantaeng.

Perpustakaan SMA Negeri 3 Bantaeng pada tahun 2019 pernah menjadi salah satu perpustakaan terbaik yang ada di Sulawesi Selatan dan bahkan masuk dalam kategori 15 perpustakaan terbaik Nasional. Namun selepas masa pandemi terjadi penurunan pencapaian hingga saat ini. Perlu dilakukan perubahan yang baru untuk perpustakaan SMA Negeri 3 Bantaeng agar prestasi yang pernah di raih dapat tercapai kembali.

Beberapa penelitian terdahulu yang relevan mengenai Manajemen Pelayanan Perpustakaan juga dilakukan oleh Toni Hartato dan Sahril yang berjudul “Manajemen Layanan Pusat Perpustakaan IAIN Bengkulu”. Berdasarkan hasil penelitian ini menyimpulkan bahwa Perpustakaan IAIN Bengkulu mempunyai posisi yang strategis dalam penyediaan bahan pustaka dan informasi yang diarahkan pada upaya pemberian layanan prima yaitu dengan meningkatkan aspek-aspek perpustakaan, khususnya aspek layanan, sarana dan prasarana, kualitas petugas layanan dan kemasan informasi serta kerjasama antar perpustakaan. Manajemen layanan perpustakaan IAIN Bengkulu sudah baik dengan melaksanakan 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 (Hartanto & Syahril, 2018).

Selanjutnya penelitian yang dilakukan oleh Helinda Firdausi dan Syunu Trihantoyo yang berjudul “Manajemen Pelayanan Perpustakaan Digital dalam Meningkatkan Minat Baca Siswa”. peneliti menyimpulkan bahwasanya salah satu upaya yang dilakukan untuk meningkatkan baca siswa adalah dengan mengoptimalkan layanan perpustakaan digital yang mana konsep perpustakaan digital memaksimalkan peran manajemen informasi dan teknologi didalamnya sehingga mampu memudahkan pemustaka untuk mengakses bahan pustaka yang ada didalamnya baik dari segi waktu, fleksibilitas dan layanannya. Mengingat pentingnya fungsi manajemen maka penulis menyimpulkan implementasi manajemen yang baik akan berdampak baik pada kualitasnya juga (Firdausi & Trihantoyo, 2021).

Selanjutnya penelitian yang di lakukan oleh Dyah Ayu Kartika yang berjudul “Manajemen Layanan Perpustakaan dalam Meningkatkan Mutu Pendidikan (studi khusus di Madrasah Aliyah Negeri 1 Ponorogo)”. Hasil penelitian menunjukkna bahwa; 1) perencanaan layanan di perpustakaan Madrasah Aliyah Negeri 1 Ponorogo bersesuai dengan pendapat George R. Terry. Namun, di perpustakaan Madrasah Aliyah Negeri 1 Ponorogo memberikan penjelasan lebih detail menjadi empat tahapan, pertama penentuan visi, misi, dan tujuan perpustakaan yang disesuaikan dengan visi, misi, dan tujuan institusi, kedua pembuatan kerja perpustakaan, ketiga pembuatan program pengembangan perpustakaan yang terdiri dari pengembangan sumber daya manusia, pengembangan kelembagaan, dan pengembangan sarana dan prasarana perpustakaan, keempat perencanaan evaluasi perpustakaan.

Pelaksanaan layanan di perpustakaan Madrasah Aliyah Negeri 1 Ponorogo mendukung teori George R. Terry dan Hasibuan yang dijelaskan lebih rinci menjadi empat tahapan, yaitu pertama pembuatan prosedur mutu dan instruksi kerja, kedua pembagian kerja, fungsi dan wewenangnya, ketiga pembinaan hubungan kerja, koordinasi, dan komunikasi yang baik, keempat kegiatan evaluasi layana perpustakaan. Evaluasi layanan di perpustakaan Madrasah Aliyah Negeri 1 Ponorogo, juga

bersesuaian dengan teori George R. Terry yang dijelaskan menjadi dua kegiatan. Pertama evaluasi internal, yang dijabarkan menjadi dua, yaitu evaluasi yang dilakukan oleh kepala sekolah kepada staf yang bersangkutan dan evaluasi dari perpustakaan kepada staf yang bersangkutan kedua evaluasi eksternal, yaitu evaluasi dari pihak perpustakaan kepada staf yang bersangkutan (Kartika, 2018)

Ketiga penelitian terdahulu tersebut masing-masing mengarah pada pengimplemtasian manajemen layanan perpustakaan. Dimana pada peneliti pertama lebih menekankan pada penerapan manajemen layanan perpustakaan yang berorientasi pada pencapaian visi dan misi perpustakaan. Peneliti kedua lebih berfokus pada penerapan manajemen pelayanan perpustakaan yang berbasis digital dengan memanfaatkan teknologi penunjang yang bisa meningkatkan kualitas pelayanan perpustakaan. Dan peneliti ketiga lebih berfokus pada penerapan manajemen layanan yang berlandaskan pada teori George R. Terry. Kemudian pada penelitian ini peneliti lebih berfokus pada penerapan jenis layanan yang dilakukan oleh tenaga pustakawan yang bertujuan untuk mengefektifkan pelayanan sesuai dengan kebutuhan lingkungan yang ada di sekolah tersebut.

## **METODE**

### ***Pendekatan dan Jenis Penelitian***

Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif, yaitu suatu metode untuk mempelajari fenomena sosial dan permasalahan manusia yang di dasarkan pada pendekatan dan proses pemahaman. Konstruksi sosial dari realitas dan hubungan yang kuat antar peneliti dan orang yang diteliti atau informan sangat ditekankan dalam metode ini. Menurut (Moleong, 2018) penelitian kualitatif merupakan penelitian yang bermkasud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek peneliti.

Jenis penelitian yang digunakan yaitu kualitatif format deskriptif yang bertujuan untuk membuat deskripsi, gambaran, atau secara sistematis, faktual dan akurat mengenai fakta-fakta, sifat-sifat serta hubungan antar fenomena yang diselidiki. Metode deskriptif kualitatif merupakan proses untuk menggambarkan, meringkas berbagai kondisi, berbagai situasi atau berbagai variabel yang timbul di masyarakat yang menjadi objek penelitian itu.

Peneliti menggunakan pendekatan dan jenis penelitian ini karena cocok dipakai untuk mengetahui lebih mendalam mengenai fenomena, perilaku, peristiwa, atau halhal yang berkaitan dengan jenis layanan perpustakaan di SMA Negeri 3 Bantaeng

### ***Definisi Fokus Penelitian***

Dalam memudahkan analisis temuan penulis, penelitian ini berfokus pada penerapan jenis layanan perpustakaan di SMA Negeri 3 Bantaeng. Fokus ini agar lebih mempermudah peneliti mengumpulkan data dilapangan tanpa menimbulkan makna yang berbeda. Fokus pilihan peneliti adalah untuk memahami bagaimana gambaran jenis layanan yang harus di jalankan oleh seorang pustakawan agar kualitas layanan yang ia berikan mengalami peningkatan. melalui pemahaman terhadap jenis layanan di SMA Negeri 3 Bantaeng.

### ***Kehadiran Peneliti***

Penelitian kualitatif, pada penelitian ini peneliti sendiri merupakan alat pengumpul data utama. Pada waktu pengumpulan data di lapangan, peneliti berperan sebagai instrumen dan pengumpul data. Dalam penelitian ini kehadiran peneliti bersifat mutlak karena peneliti berinteraksi langsung dengan lingkungan yang merupakan cakupan penelitian. Kehadiran peneliti di lapangan sebagai tolak ukur keberhasilan untuk memhami kasus yang diteliti dan untuk mendapatkan informasi yang lebih mendalam. Hal ini berkaitan dengan keterlibatan peneliti terhadap apa yang diteliti. Pada penelitian

ini, peneliti melakukan pengumpulan data dengan melakukan wawancara kepada informan seperti kepala perpustakaan, pustakawan, dan siswa. Selain itu, peneliti melakukan observasi dan dokumentasi di SMA Negeri 3 Bantaeng.

### ***Lokasi Penelitian***

Lokasi penelitian adalah tempat dan keadaan dimana peneliti dapat menangkap gejala atau fenomena sebagai data dalam mendukung penelitian yang akan dilakukan. Adapun lokasi penelitian ini bertempat di sekolah SMA Negeri 3 Bantaeng. Sekolah ini merupakan salah satu satuan pendidikan di jenjang sekolah menengah atas dengan Akreditasi B dan merupakan salah satu sekolah yang bisa dikatakan cukup baik yang ada di kabupaten bantaeng. SMA Negeri 3 Bantaeng beralamat di JL. Poros Bantaeng-Bulukumba, Tanetea, Desa Nipa-Nipa, Kec. Pa`jukukang, Kab. Bantaeng, Sulawesi Selatan, dengan kode pos 92461. Dalam menjalankan kegiatannya, SMA Negeri 3 Bantaeng berada di bawah naungan Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan. Penentuan lokasi penelitian dimaksudkan untuk memperjelas objek yang akan menjadi sasaran penelitian.

### ***Sumber Data***

Sumber data utama dalam penelitian kualitatif adalah kata-kata, dan tindakan, selebihnya adalah data tambahan seperti dokumen dan lain-lain .Data yang akan diperoleh dalam penelitian ini untuk mengetahui bagaimana gambaran jenis layanan perpustakaan sekolah di SMA Negeri 3 Bantaeng yang bersumber melalui observasi, wawancara, maupun dokumentasi dari Kepala Perpustakaan, Pustakawan dan Siswa. Terdapat dua sumber data yang digunakan peneliti, yaitu:

1. Data primer merupakan data yang didapat secara langsung oleh peneliti melalui sumber data. Data primer dalam penelitian ini adalah catatan peneliti 27 mengenai penerapan manajemen pelayanan yang akan didapatkan melalui wawancara. Dalam penelitian ini sumberdata primer yaitu kepala perpustakaan, pustakawan, dan siswa.
2. Data Sekunder adalah data dokumentasi yang dikumpulkan oleh Lembaga pengumpulan data dan dipublikasikan kepada masyarakat pengguna. Data dokumentasi yang dikumpulkan dalam penelitian ini yaitu kegiatan pustakawan dalam menerapkan manajemen pelayanan, visi misi dan tujuan sekolah. Keadaan guru, keadan siswa, keadaan perpustakaan, keadaan sarana dan prasarana serta data dokumen lainnya yang menunjang penelitian di SMA Negeri 3 Bantaeng.

### ***Teknik Pengumpulan Data***

Teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling strategis dalam penelitian, karena tujuan utama dalam penelitian adalah mendapatkan data. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan wawancara, observasi, dan dokumentasi

1. Wawancara adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan oleh peneliti kepada narasumber atau informan untuk memperoleh informasi terkait dengan peran pustakawan dalam meningkatkan mutu pelayanan perpustakaan di sekolah SMA Negeri 3 Bantaeng. Dalam kegiatan wawancara ini, peneliti menyiapkan pedoman wawancara berupa draf pertanyaan yang akan diajukan kepada informan. Wawancara yang diakukan kemudian dikembangkan sesuai keadaan yang ada di lapangan namun tidak keluar dari pedoman wawancara yang telah dibuat sebelumnya. Adapun informan yang ditetapkan dalam penelitian ini adalah kepala perpustakaan, pustakawan, dan siswa yang akan diwawancara berkaitan dengan jenis layanan perpustakaan di sekolah SMA Negeri 3 Bantaeng.

2. Observasi adalah pengumpulan data yang dilakukan secara sistematis melalui pengamatan serta pencatatan gejala yang ada pada objek penelitian. Dalam penelitian ini, observasi merupakan kegiatan mengumpulkan data melalui panca indra agar data yang diperoleh lebih lengkap, tajam, dan sampai pada tingkat makna dari setiap perilaku yang tampak. Dengan observasi di lapangan peneliti akan lebih mampu memahami konteks data dalam keseluruhan situasi sosial, jadi akan dapat diperoleh pandangan yang holistik atau menyeluruh (Sugiyono, 2021). Pada penelitian ini, pertama-tama peneliti melakukan pendekatan dalam rangka mengakrabkan dengan pihak sekolah sekaligus memberitahu maksud kedatangan dan memohon izin agar dapat diterima untuk melakukan penelitian di SMA Negeri 3 Bantaeng terkait peran manajemen pelayanan. Observasi yang akan dilakukan yaitu metode partisipatif pasif (*passive participation*). Jadi dalam hal ini, peneliti datang di tempat kegiatan orang yang diamati, tetapi tidak ikut terlibat dalam kegiatan tersebut. (Sugiyono, 2021) melainkan fokus kepada permasalahan yaitu mengamati secara langsung suasana dan aktivitas pustakawan di sekolah SMA Negeri 3 Bantaeng dengan mengamati dokumen dan melakukan wawancara mendalam.
3. Dokumentasi adalah catatan peristiwa yang telah terjadi. dokumentasi digunakan untuk mendapatkan data yang bersifat administratif seperti buku, arsip, dan dokumen resmi dari sekolah. Dokumentasi yang akan diperoleh dalam penelitian ini ialah data, dokumen-dokumen dan gambar-gambar yang berkaitan dengan layanan perpustakaan di sekolah SMA Negeri 3 Bantaeng. Data yang dikumpulkan berupa dokumen seperti profil sekolah, keadaan guru dan murid, keadaan perpustakaan, data sarana dan prasarana, dan dokumen kegiatan sekolah lainnya yang berkaitan dengan penelitian.

### ***Analisis Data***

Setelah data terkumpul dan dianggap cukup bagi penulisan karya tulis ilmiah, maka salah satu kaidah dalam sebuah penelitian yaitu melakukan analisis data. Analisis data merupakan tahapan yang penting dan wajib dilakukan oleh semua peneliti, karena tanpa melakukan analisis data maka kita tidak akan mendapatkan temuan dari penelitian tersebut dan hanya akan melahirkan data mentah saja. Penelitian ini menggunakan teknik analisis data dengan mengacu pada konsep dari Hubberman dan Milles diantaranya sebagai berikut:

1. Tahap Pengumpulan Data, pada tahap ini peneliti melakukan proses pengumpulan data dengan menggunakan teknik pengumpulan data yang telah ditentukan sejak awal. Proses pengumpulan data melibatkan sisi informan, aktivitas, latar atau konteks terjadinya peristiwa. Data dalam penelitian kualitatif merupakan segala sesuatu yang diperoleh dari yang dilihat, didengar, dan diamati, seperti catatan lapangan sebagai hasil lapangan, deskripsi wawancara, foto, cerita sejarah, agenda, atribut, simbol-simbol yang melekat dan dimiliki, dan banyak hal lain sebagai hasil pengamatan dan pendengaran.
2. Reduksi Data berarti merangkum, memilah hal-hal pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema dan polanya dan membuang yang tidak perlu. Dengan demikian data yang telah direduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas, dan mempermudah peneliti untuk mengumpulkan data selanjutnya, dan mencarinya jika diperlukan.
3. Penyajian Data Setelah data direduksi, maka langkah selanjutnya adalah menyajikan data. Penyajian data bisa dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, tabel, gambar, dan grafik. Dengan penyajian data, maka akan memudahkan peneliti untuk memahami apa yang terjadi, merencanakan kerja selanjutnya berdasarkan apa yang telah dipahami.

4. Penarikan Kesimpulan/Verifikasi Langkah selanjutnya adalah tahap penarikan kesimpulan berdasarkan temuan dan melakukan verifikasi data. Dalam memverifikasi dan membuat kesimpulan peneliti akan menyesuaikan dengan kondisi nyata sehingga kesimpulannya akan valid.

### ***Keabsahan Data***

Penelitian ini menggunakan teknik triangulasi data dalam pengecekan keabsahan data. Triangulasi adalah teknik pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan sesuatu yang lain. Tujuan triangulasi ialah mengecek kebenaran data tertentu dengan membandingkannya dengan data-data yang diperoleh dari sumber lain. Triangulasi data juga merupakan penguatan bukti dari berbagai sumber data untuk menghasilkan hasil yang akurat dan terpercaya.

Data yang dinyatakan valid melalui triangulasi akan memberikan keyakinan terhadap peneliti mengenai keabsahan datanya sehingga memudahkan peneliti dalam mengambil kesimpulan. Selanjutnya dalam penggunaan teknik triangulasi terdapat empat kriteria yang digunakan, (1) derajat kepercayaan (credibility), untuk memperoleh data dilakukan hal-hal yang sedemikian rupa sehingga data yang diperoleh benar-benar dapat dipercaya. (2) keteralihan (transferability), yaitu peralihan data dilakukan dalam situasi dan kondisi lingkungan sosial peneliti yang ada (yang masih mentah). (3) Kebergantungan (dependability), yaitu keabsahan data yang diperoleh dikontrol dengan cara dicari bukti-buktinya dalam kenyataan-kenyataan sosial yang dilakukan, atau diadakan pengamatan dan wawancara ulang. (4) Kepastian (confirmability) untuk mendapatkan data yang objektif mungkin, data yang telah diperoleh dikonsultasikan dengan informan kunci. Uji keabsahan data dalam penelitian ini menggunakan uji credibility (uji kredibilitas). Uji kredibilitas dalam penelitian ini menggunakan triangulasi. Dalam penelitian ini triangulasi yang digunakan adalah triangulasi sumber dan triangulasi metode.

1. Triangulasi sumber berarti membandingkan dan mengecek kembali kepercayaan suatu informasi yang diperoleh. Triangulasi sumber berarti untuk mendapatkan data dari sumber yang berbeda-beda dengan teknik yang sama. Pelaksanaannya peneliti melakukan pengecekan data yang berasal dari hasil wawancara dengan kepala perpustakaan, pustakawan, dan siswa hasil observasi dan dokumentasi berupa data-data yang ada di SMA Negeri 3 Bantaeng. Data dari sumber-sumber tersebut dideskripsikan, dikategorisasikan, mana yang memiliki pandangan sama, yang berbeda, dan mana yang spesifik.
2. Triangulasi metode dilakukan peneliti untuk mengecek kepercayaan penemuan hasil penelitian dengan beberapa teknik pengumpulan data, seperti halnya metode wawancara yang ditunjang dari hasil observasi atau pengamatan. Dalam penelitian ini peneliti mengungkapkan data tentang bagaimana peran pustakawan dalam meningkatkan mutu pelayanan perpustakaan di sekolah SMA Negeri 3 Bantaeng.

### ***Tahap-tahap Penelitian***

Ada empat langkah yang dilakukan dalam menyusun laporan penelitian, (1) tahap pra lapangan; (2) tahap pekerjaan lapangan; (3) tahap analisis data; (4) tahap penulisan laporan.

1. Tahap pra lapangan, pada tahap ini peneliti melakukan beberapa kegiatan, mulai dari mempersiapkan desain awal penelitian, memperoleh izin penelitian, evaluasi lapangan, menyediakan peralatan penelitian, dan etika penelitian. Etika penelitian dianggap penting sebab peneliti harus menghindari sikap yang tidak etis.



2. Tahap pekerjaan lapangan, pada tahap ini peneliti perlu memahami konteks penelitiannya dan mempersiapkan diri ke lokasi penelitian dimana peneliti berperan aktif untuk mendapatkan informasi terkait fenomena yang akan diteliti.
3. Tahap analisis data, pada tahap ini, peneliti mencari dan mengatur instrumen wawancara, catatan lapangan, materi yang telah dikumpulkan sebelumnya, kemudian mengorganisasikannya secara sistematis, dan melaporkan temuannya kepada pihak lain atau orang lain.
4. Tahap penulisan laporan, pada tahap penulisan laporan ini, peneliti menyiapkan temuan dari seluruh rangkaian kegiatan pengumpulan data. Setelah itu peneliti berkonsultasi dengan pembimbing mengenai hasil penelitian tersebut dan meminta masukan sebagai langkah perbaikan guna menyempurnakan hasil penelitian.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **Hasil**

1. Layanan Teknis Perpustakaan di SMA Negeri 3 Bantaeng  
Dalam pengelolaannya perpustakaan SMA Negeri 3 Bantaeng telah menjalankan layanan teknis ini dengan standar pengelolaan perpustakaan memuat kriteria paling sedikit yaitu: perencanaan, pelaksanaan, dan evaluasi terkhususnya pada pelayanan teknis yang memuat pengembangan koleksi, pemeliharaan koleksi, dan administrasi yang dimana terdapat 16.150 eksemplar buku yang di kelola oleh pihak SMA Negeri 3 Bantaeng.
2. Layanan Pengguna /Pemustaka di SMA Negeri 3 Bantaeng  
Pihak pengelola perpustakaan SMA Negeri 3 Bantaeng dalam layanan pengguna/pemustaka telah menerapkan standar pengelolaan perpustakaan memuat kriteria paling sedikit yaitu: perencanaan, pelaksanaan, dan evaluasi yang dimana pada layanan pengguna/pemustaka ini berfokus pada layanan sirkulasi, layanan referensi dan layanan tempat. Layanan pengguna/pemustaka yang dilaksanakan di perpustakaan SMA Negeri 3 Bantaeng dapat dikatakan cukup baik yang ditandai dengan pemberian layana sirkulasi yang dianggap tidak memberatkan, penataan koleksi yang jelas, serta penyediaan tempat yang cukup nyaman hal ini dibuktikan dengan respon positif oleh pengguna/pemustaka.
3. Faktor Pendukung dan Faktor Penghambat  
Dalam pengeloan perpustakaan di SMA Negeri 3 Bantaeng terdapat faktor pendukung seperti kerja sama antara pihak perpustakaan dengan guru dalam pemanfaatan fungsi perpustakaan sekolah dan juga pasokan dana yang mencukupi untuk menunjang perkembangan dan kemajuan perpustakaan. Adapun faktor penghambat kurangnya suplai buku-buku yang baru sehingga untuk penambahan koleksi dirasa berjalan lambat kemudian penggunaan teknologi yang terlalu umum di lingkungan sekolah sehingga fungsi dari perpustakaan dapat tergantikan oleh teknologi yang semakin canggih.

### **Pembahasan**

1. Layanan teknis  
Layanan teknis di perpustakaan SMA Negeri 3 bantaeng telah berjalan dengan semaksimal mungkin dimana dalam melakukan layanan ini pihak pengelola perpustakaan sebelum melakukan perencanaan terlebih dahulu melakukan pengamatan mengenai koleksi yang nantinya akan disediakan. Kemudian pengelolaan dalam pemenuhan bahan bacaan nonfiksi perpustakaan SMA Negeri 3 Bantaeng dapat dikatakan cukup baik hal ini dibuktikan dengan cepatnya pemenuhan buku-buku paket di kurikulum baru yang diterapka. Untuk pengelolaan koleksinyapun menuai respon positif dari beberapa pemustaka/pengguna perpustakaan yang mengatakan bahwa dalam melakukan penataan buku-buku sudah kelihatan rapih dan pemetataan untuk buku fiksi dan non fiksinya itu sangat jelas sehingga memudahkan pengguna untuk mencari bahan bacaan yang di butuhkan.

Setelah melakukan perencanaan dan pengelolaan, pengelola perpustakaan SMA Negeri 3 Bantaeng juga melakukan evaluasi yang bertujuan untuk mengukur kinerja serta melihat sejauh mana kemajuan yang telah dicapai serta menjadikan hasil dari evaluasi ini sebagai bahan acuan selanjutnya dalam melakukan perencanaan terkhususnya pada layanan teknis yang berfokus pada pengelolaan dan pengembangan koleksi serta administrasi.

Menurut Michael Gorman (2020) memandang pelayanan teknis sebagai serangkaian kegiatan yang melibatkan pengelolaan koleksi perpustakaan, termasuk akuisisi, pemrosesan, pemeliharaan, dan pembuatan catatan. Layanan Teknis pada perpustakaan adalah sekelompok layanan yang berfokus pada manajemen dan pemeliharaan koleksi perpustakaan. Layanan ini bertujuan untuk memastikan koleksi perpustakaan tetap teratur, dapat diakses, dan memberikan informasi yang relevan bagi pemustaka. Layanan ini meliputi pengembangan koleksi, pengolahan, dan administrasi.

Dalam Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 24 tahun 2014 bab IV bagian kedua pasal 12 ayat 4 yang mengatakan Koleksi nonfiksi perpustakaan sekolah/madrasah terdiri atas buku teks pelajaran, bacaan umum, referensi, dan terbitan berkala hal ini telah terpenuhi di perpustakaan SMA Negeri 3 Bantaeng berdasarkan hasil penelitian kemudian pada pasal 14 terkait pengembangan koleksi mengatakan dalam pengembangan koleksi, setiap perpustakaan harus menambah koleksi perpustakaan per tahun sesuai dengan kebutuhan pemustaka.

## 2. Layanan Pengguna/pemustaka

Layanan pengguna/pemustaka di perpustakaan SMA Negeri 3 Bantaeng telah terlaksana dengan cukup baik. Dimana pada layanan teknis ini berfokus pada layanan sirkulasi atau yang lebih kita kenal dengan layanan peminjaman, layanan referensi, dan layanan tempat. Untuk perencanaan layanan sirkulasi sudah dilakukan dengan matang sehingga dalam pelaksanaannya sudah teratur sedemikian rupa mengenai tata tertib dan tatacara peminjamannya dan pada layanan ini juga sudah masuk pada penggunaan teknologi dimana untuk layanan sirkulasi di perpustakaan SMA Negeri 3 Bantaeng menggunakan aplikasi opac guna mendata atau mencatat pemustaka yang menggunakan layanan ini.

Kemudian untuk layanan referensi itu sendiri masih banyak pengguna/pemustaka yang belum mengetahui fungsi dari layanan ini akan tetapi untuk penempatan buku-bukunya sudah jelas jadi pemustaka tidak kesulitan dalam mencari bahan bacaan yang mereka cari. Kemudian untuk layanan membaca banyak yang merespon bahwa perpustakaan SMA Negeri 3 Bantaeng telah menyediakan tempat yang nyaman dan layak untuk dijadikan tempat membaca namun ada juga yang mengatakan bahwa untuk kapasitas tempatnya masih perlu penambahan agar dapat memuat lebih banyak lagi koleksi. Untuk evaluasi pada layanan pengguna/pemustaka berdasarkan hasil wawancara itu sudah di satukan dengan dengan evaluasi pada layanan teknis.

Ranganathan (1931): S.R. Ranganathan, seorang ahli perpustakaan terkenal, menyatakan bahwa layanan perpustakaan harus didasarkan pada kebutuhan pengguna. Konsepnya yang terkenal adalah "5 Laws of Library Science", yang menyatakan bahwa layanan perpustakaan harus diarahkan untuk memenuhi kebutuhan pemustaka. Lima konsep ini yakni Books are for use (Buku ada untuk digunakan) Prinsip ini menekankan bahwa koleksi perpustakaan ada untuk digunakan oleh para pengguna, Every reader his/her book (Setiap pembaca memiliki bukunya sendiri): Prinsip ini mengacu pada pentingnya menyediakan bahan bacaan yang sesuai dengan minat dan kebutuhan individu, Every book its reader (Setiap buku memiliki pembacanya sendiri): Prinsip ini menyatakan bahwa setiap buku memiliki pembacanya yang tepat, Save the time of the reader (Hemat waktu pembaca) Prinsip ini menggarisbawahi pentingnya menyusun koleksi perpustakaan dengan sistem yang teratur sehingga memudahkan para pembaca dalam menemukan bahan bacaan yang mereka cari, The library is a growing organism (Perpustakaan adalah organisme yang berkembang) Prinsip ini menyatakan bahwa perpustakaan harus terus berkembang dengan menambahkan koleksi baru dan mengikuti perkembangan terbaru dalam bidang pengetahuan.

Berdasarkan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 24 tahun 2014 pasal 22 menjelaskan bahwa wajib memiliki lahan dan dan gedung atau ruang. Gedung atau ruang yang dimaksud harus memenuhi aspek keamanan, kenyamanan, keselamatan, dan kesehatan kemudian paling sedikit memiliki ruang koleksi, ruang baca, dan ruang staf yang ditata secara efektif, efisien, dan estetik. Berdasarkan hasil wawancara perpustakaan SMA Negeri 3 Bantaeng telah memenuhi dan menjalankan sebagai mana yang dimaksud pada peraturan diatas.

3. Faktor Pendukung dan Penghambat

Secara garis besar berdasrkan hasil penelitian tentang faktor pendukung dan penghambat pengelolaan dan pemaksimalan fungsi perpustakaan di SMA Negeri 3 Bantaeng didukung oleh beberapa faktorn meliputi 1) terjalinnya kerja sama yang baik oleh guru dengan pengelola perpustakaan dalam pemaksimalan fungsi perpustakaan sebagi salah satu sumber pembelajaran yang ada di sekolah, 2) pasokan dana yang mencukupi juga dapat menjadi faktor pendukung dalam perkembangan perpustakaan. Adapun faktor penghambatnya ialah 1) kurangnya pasokan buku yang didapatkan, 2) kurangnya digitalisasi yang diterapkan sehingga siswa lebih cenderung memanfaatkan telepon genggam mereka dalam mencari iformasi yang lebih cepat.

Hal ini sejalan dengan penelitian tersebut didukung oleh peneliti terdahulu (Hermawan et al., 2020) dimana ditemukan faktor pendukung yang menyatakan faktor pendukung dalam pengelolaan perpustakaan yakni adanya lingkungan yang mendukung berjalannya perpustakaan seperti kerja sama yang dilakukan oleh guru dengan pihak perpustakaan kemudia ada sarana dan prasana yang memadai sehingga pengunjung atau pengguna perpustakaan dapat betah dan merasa nyaman hal ini di seharusnya sejalan dengan pendanaan yang memadai.

### SIMPULAN

1. Layanan teknis yang dilaksanakan di perpustakaan SMA Negeri 3 Bantaeng mencakup pengembangan koleksi, pengelolaan koleksi, dan administrasi. Pada layanan ini telah dilakukan perencanaan, pengelolaan, sampai evalusai yang telah di laksanakan dengan cukup baik yang disertai dengan respon positif oleh pengguna perpustakaan. Kemudian dalam pengembangan dan pengelolaan koleksi, pihak perpustakaan juga telah memaksimalkan sumber daya yang dimiliki dengan menyediakan koleksi sesuai dengan kebutuhan dan kurikulum yang berlaku di SMA Negeri 3 Bantaeng.
2. Layanan pengguna/pemustaka pada perpustakaan SMA Negeri 3 Bantaeng mencakup layanan sirkulasi, layanan referensi, dan layanan tempat. Pada layanan sirkulasi yang laksanakan pihak perpustakaan terlebih dahulu melakukan perencanaan yang matang serta penentuan aturan yang tepat sehingga dalam layanan ini tidak dirasa memberatkan untuk pihak pengguna perpustakaan, kemudian pada layanan referensi itu sendiri masih banyak yang belum mengetahui fungsi dari layanan ini, dan untul layanan tempat yang di sediakan pihak perpustakaan telah memaksimalkan sedemikian rupa sarana dan prasarana yang dimiliki sehingga pengguna/pemustaka dapat merasa nyaman.
3. Faktor pendukung dan penghambat yang di alami oleh pihak pengelola perpustakaan didukung oleh 1) terjalinnya kerja sama yang baik oleh pihak perpustakaan dengan guru, 2) pasokan dana yang memadai. Kemudian untuk faktor penghambatnya itu sendiri yaitu 1) kurangnya suplai buku-buku yang diterima oleh pihak perpustakaan, 2) masih kurangnya digitalisasi yang di terapkan.

### REFERENSI

- Arif Surachman. (2017). Manajemen Perpustakaan Sekolah. *LIBRARIA: Jurnal Perpustakaan*, 1–10.
- Darmono. (2004). *Manajemen Tata Kerja Perpustakaan Sekolah*. Grasindo.
- Depdiknas, P. B. (2008). *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Gramedia.

- Fahmi, A. (2016). Manajemen Perpustakaan dan Mutu Pendidikan di Sekolah. *Jurnal Paedagogy*, 3(1), 22–29.
- Firdausi, H., & Trihantoyo, S. (2021). Manajemen Layanan Perpustakaan Digital Dalam Meningkatkan Minat Baca Siswa. *Inspirasi Manajemen Pendidikan*, 9(5), 1088–1103.
- Hartanto, T., & Syahril. (2018). Manajemen Layanan Pusat Perpustakaan IAIN Bengkulu. *AL Maktabah*, 3(2), 95–102.
- Hartono. (2017). *Manajemen Perpustakaan Sekolah: Menuju Perpustakaan Modern dan Profesional*. Ar-Ruzz Media.
- Hasibuan, M. (2005). *Dasar-Dasar Perbankan* (PT Bumi Ak).
- Hermawan, A. H., Hidayat, W., & Fajari, I. (2020). Manajemen Perpustakaan Dalam Meningkatkan Minat Baca Peserta Didik. *Jurnal Isema : Islamic Educational Management*, 5(1), 113–126.
- Herry Krisnandi, S.E., M. M. (2019). *Pengantar manajemen* (S. E. Melati (ed.)). LPU-UNAS.
- Ikhwan, A. (2016). Manajemen perencanaan pendidikan islam (Kajian Tematik Al-Qur'an dan Hadist). *EDUKASI : Jurnal Pendidikan Islam 4*.
- Kartika, D. A. (2018). *Manajemen Layanan Perpustakaan Dalam Meningkatkan Mutu Pendidikan (Studi Kasus di Madrasah Aliyah Negeri 1 Ponorogo)*.
- Larasati. (2009). *Membina Perpustakaan Sekolah*. Kanisus.
- Moleong, & L. J. (2018). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. PT Remaja Rosdakarya.
- Munir. (2006). *Manajemen Pelayanan Umum*. Bumi Aksara.
- Nurjannah, S. (2019). Penciptaan Layanan Prima Melalui Penerapan Sistem Informasi Manajemen Di Perpustakaan Iain Purwokerto. *Institut Agama Islam Negeri Purwokerto*.
- Nurmadina. (2020). *(Studi Kasus Pada Layanan Perpustakaan) Di Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Provinsi Sulawesi Selatan*. 94.
- Pawit, Y. M., & Yaya, S. (2007). *Pedoman Penyelenggaraan Perpustakaan*.
- Quraisy, M. M. (2021). *Promosi, Pemustaka, dan Mutu Layanan Perpustakaan*.
- Rodin, R. (2019). Penerapan Fungsi Manajemen dalam Pengelolaan Perpustakaan Madrasah Aliyah (Studi Kasus di Perpustakaan MAN 2 Palembang). *Tik Ilmeu : Jurnal Ilmu Perpustakaan Dan Informasi*, 3(2), 125.
- Saefullah, D. K. . (2012). *Manajemen Pendidikan Islam*. CV Pustaka Setia.
- Sugiyono. (2021). *Metode Penelitian Kualitatif*. CV ALFABETA.
- Suhardi, D. (2011). Peranan Manajemen Perpustakaan Sekolah Dalam Mendukung Tujuan Sekolah. *Edulib*, 1(1), 11–26.
- Ulum, M., Ag, M., Manajemen, K. K., Perpustakaan, L., & Pendidikan, M. (2016). *Manajemen Layanan Perpustakaan dalam Meningkatkan Mutu Pendidikan di Universitas Muhammadiyah Ponorogp*. 1–17.
- Zulkarnain, W. (2018). *Manajemen Layanan Khusus Di Sekolah*. Bumi Aksara.

