

**UPAYA PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN
PERPUSTAKAAN BERBASIS TEKNOLOGI
INFORMASI DI SMP NEGERI 107 JAKARTA SELATAN**



**AHMAD FAISAL
1445076149
Manajemen Pendidikan**

Skripsi yang Ditulis untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan dalam
Mendapatkan Gelar Sarjana Pendidikan

**FAKULTAS ILMU PENDIDIKAN
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA
2011**

BAB I

PENDAHULUAN

A. Konteks Penelitian

Teknologi informasi digunakan mengacu pada suatu item yang bermacam-macam dan kemampuan yang digunakan dalam pembuatan, penyimpanan, dan penyebaran data serta informasi.¹ Sebenarnya teknologi informasi ini merupakan suatu bentuk implementasi ilmu pengetahuan yang diperoleh manusia kemudian dikembangkannya menjadi sebuah teknologi yang dapat membantu di dalam menjalani kehidupan. Pada saat ini teknologi informasi telah merambah pada semua dimensi kehidupan masyarakat. Hal ini diperkuat dengan adanya proses integrasi antara ragam kehidupan masyarakat dengan teknologi serta antara teknologi yang telah teraplikasi dengan teknologi lainnya.

Seperangkat alat yang membantu Anda bekerja dengan informasi dan melakukan tugas-tugas yang berhubungan dengan pemrosesan informal ini merupakan teknologi informasi.² Teknologi informasi merupakan bagian dari sumber informasi yang memanfaatkan teknologi agar para pengguna dapat memperoleh informasi apa yang mereka inginkan secara cepat. Teknologi Informasi di dalam kehidupan saat ini digunakan untuk

¹ Janner Simarmata, *Pengenalan Teknologi dan Informasi*, (Yogyakarta:C.V. Andi Offset,2006), h.3

² pengertian teknologi informasi,2008 (<http://gudangilmukomputer.blogspot.com.html>).

mengolah data, termasuk memproses, mendapatkan, menyusun, menyimpan, memanipulasi data dalam berbagai cara untuk menghasilkan informasi yang berkualitas, yaitu informasi yang relevan, akurat dan tepat waktu, yang digunakan untuk keperluan pendidikan, pribadi, bisnis, dan pemerintahan dan merupakan informasi yang strategis untuk pengambilan keputusan.

Pada zaman sekarang perpustakaan telah mengalami perkembangan. Perpustakaan dalam beberapa zaman ini telah banyak dipengaruhi oleh perkembangan teknologi informasi. Sebuah perpustakaan berperan dalam pengumpulan, pengolahan dan pendistribusian informasi dan bahan ajar yang diperlukan begitu juga murid dapat terbantu dalam mencari kebutuhan mereka yang berhubungan dengan mata pelajaran di sekolah. Dengan adanya teknologi informasi mereka dapat dengan mudah mencari referensi yang mereka perlukan dengan cepat tanpa membuang waktu lagi.

Perpustakaan sekolah yang memanfaatkan teknologi informasi dapat membangun pelaksanaannya dapat berjalan dengan cepat dan tidak menyita waktu banyak pada saat ini seorang pustakawan memanfaatkan teknologi informasi. Dengan adanya pemanfaatan teknologi informasi di perpustakaan banyak orang beranggapan bahwa semakin bagusnya kualitas perpustakaan terutama dalam pelayanan yang diberikan.

Sebuah pemanfaatan teknologi informasi di perpustakaan sering menjadi tolak ukur kemajuan dan modernisasi dari sebuah perpustakaan. Hal ini tentu tidak bisa dipungkiri mengingat tuntutan masyarakat akan pemanfaatan teknologi informasi yang sudah menjadi kebutuhan dalam pencarian informasi. Gejala dan permasalahan serta fenomena inilah yang dapat menciptakan Layanan Perpustakaan Berbasis Teknologi Informasi (TI). Tentunya ini dapat membawa harapan bahwa apa yang menjadi keinginan banyak orang yakni adanya sebuah pemanfaatan teknologi informasi di perpustakaan sedikit terjawab melalui layanan berbasis teknologi informasi ini.

Teknologi informasi (TI) di dalam perpustakaan memberikan beberapa manfaat diantaranya kebutuhan pengguna untuk mencari atau menemukan kembali informasi lebih mudah jika menggunakan komputer, membantu pekerjaan menjadi lebih cepat, pencatatan buku-buku baru serta pengolahan akan lebih mudah jika disimpan dalam berkas komputer, memudahkan tukar-menukar informasi dalam bentuk data, salinan data atau informasi yang dibuat dapat diseragamkan sehingga memudahkan pengguna lainnya, pengguna dapat belajar dan mencari sendiri informasi yang dibutuhkan dengan bantuan komputer.

Perpustakaan sekolah menunjang program belajar bagi murid dan mengajar bagi guru agar pendidikan tercapai secara optimal. Karena dengan adanya perpustakaan sekolah para guru dapat mencari informasi

serta memfasilitasi minat baca siswa, sehingga dapat membantu proses belajar mengajar serta memfasilitasi keinginan siswa untuk mengetahui hal-hal lain yang tidak diperoleh dari penjelasan para guru.

Pengembangan perpustakaan yang berbasis teknologi informasi bagi tenaga pengelola perpustakaan yakni seorang pembina perpustakaan dan pustakawan dapat membantu pekerjaannya di perpustakaan melalui fungsi sistem otomatisasi perpustakaan. Dengan cara penggunaan fungsi sistem otomatisasi perpustakaan proses pengelolaan perpustakaan lebih efektif dan efisien.

Perpustakaan dengan memanfaatkan teknologi informasi dapat digunakan sebagai sumber belajar karena dengan menggunakan perpustakaan siswa dapat memperdalam pemahaman dan penghayatan pengetahuan yang diperoleh dari guru di sekolah. Dikatakan sebagai sumber informasi karena koleksi perpustakaan dapat dipergunakan untuk memperluas cakrawala pengetahuan dan keterampilan murid selain yang telah diberikan oleh guru. Begitu juga penggunaan perpustakaan oleh guru akan memperluas cakrawala dan memutakhirkan pengetahuan guru dalam bidang studi yang diajarkan.

SMP Negeri 107 Jakarta Selatan memiliki fasilitas perpustakaan yang baru berjalan yang difasilitasi oleh teknologi informasi (TI) dalam pelaksanaan kegiatan di perpustakaan. Teknologi informasi ini berupa enam unit komputer yang dipergunakan dalam pengelolaan perpustakaan.

Diantaranya lima unit komputer digunakan sebagai pengelolaan pencarian data baik itu berupa data buku koleksi perpustakaan maupun sebagai pencarian data nama para siswa yang terdaftar di sekolah yang sekaligus sebagai anggota perpustakaan. Satu unit komputer sebagai server utama dalam pengelolaan data perpustakaan serta seorang pustakawan yang telah memahami ilmu perpustakaan dan penggunaan komputer dengan baik.

Perpustakaan SMP Negeri 107 Jakarta Selatan memanfaatkan teknologi informasi (TI) yang berguna dalam meningkatkan kualitas pelayanan perpustakaan yang akan diberikan kepada para siswa agar para siswa dapat tertarik untuk terus mengunjungi perpustakaan karena dari segi pelayanan yang diberikan lebih cepat dan dapat memenuhi kebutuhan siswa SMP Negeri 107 Jakarta terutama di dalam pelayanan sirkulasi.

Dilihat dari segi kualitas pelayanan yang diberikan SMP Negeri 107 Jakarta Selatan sudah baik karena melaksanakan perpustakaan berbasis Teknologi Informasi (TI) seperti dalam pencarian data buku di katalog online, pencarian data anggota perpustakaan, pendaftaran anggota, peminjaman dan pengembalian buku.

Kualitas merupakan sesuatu yang berbeda untuk orang berbeda dan tergantung pada waktu dan tempat atau dikatakan sesuai dengan tujuan. Keberhasilan perpustakaan yang utama bisa dilihat dari bagaimana

kualitas pelayanan sehingga diperlukan sebuah paradigma tentang bagaimana melayani dengan baik sesuai dengan kebutuhan pemakai

Pelayanan adalah aktivitas utama atau pelengkap yang secara tidak langsung menghasilkan sebuah produk fisik yaitu transaksi diantara pelanggan dan penjual.³ Setiap melaksanakan kegiatan yang terdapat di perpustakaan juga terdapat kegiatan pelayanan yakni ketika pustakawanan melayani para siswa atau anggota perpustakaan baik ketika peminjaman dan pemulangan buku, pendaftaran, dan lain-lain. Apabila pelayanan yang diberikan baik akan mempengaruhi kualitas perpustakaan tersebut.

Kualitas pelayanan merupakan suatu pendekatan dalam menjalankan usaha yang mencoba untuk memaksimalkan daya saing organisasi melalui perbaikan terus menerus atas produk, tenaga kerja, proses, dan lingkungannya. Untuk mencapai usaha tersebut diperlukan strategi pemasaran yaitu fokus pada pelanggan, obsesi terhadap kualitas, komitmen jangka panjang, kerjasama tim, perbaikan berkesinambungan, kesatuan tujuan, dan keterlibatan serta pemberdayaan karyawan.

Perpustakaan merupakan suatu lembaga ilmiah, yakni lembaga yang bidang dan tugas pokoknya berkaitan dengan ilmu pengetahuan, pendidikan, penelitian, dan pengembangan dengan ruang lingkupnya

³ Stephen W. Brown, *Service Quality*, (Canada : Lexington Books, 1991), p. 145

mengelola informasi yang mencakup berbagai ilmu pengetahuan dan teknologi.⁴

Kualitas pelayanan perpustakaan sangat mendukung dalam meningkatkan kualitas perpustakaan karena kualitas pelayanan merupakan bagian dari kualitas perpustakaan. Pelayanan perpustakaan sangat mempengaruhi pengunjung yang akan datang semakin baik kualitas pelayanannya, maka semakin banyak pengunjung yang akan datang.

Kualitas pelayanan perpustakaan berbasis Teknologi Informasi (TI) dimana perpustakaan dalam meningkatkan kualitas pelayanannya memanfaatkan penggunaan teknologi informasi. Pelayanan perpustakaan berbasis Teknologi Informasi (TI) ini menyebabkan proses mekanisme kerja menjadi lebih cepat dan praktis serta efisien baik waktu, penggunaan sumber daya manusianya serta peralatan yang digunakan.

Beralihnya perpustakaan berbasis Teknologi Informasi (TI) mempercepat proses aktivitas kerja di perpustakaan guna mendukung sistem pelayanan yang berorientasi pada kebutuhan pengguna. Pada saat ini banyak keluhan yang ditimbulkan oleh pengguna seperti ketidakpuasan pemakai terhadap layanan perpustakaan yang disebabkan oleh berbagai hal seperti masalah pelayanan yang sangat lambat, petugas yang kurang

⁴ Sutarno NS, *Tanggungjawab Perpustakaan Dalam Mengembangkan Masyarakat Informasi*, Jakarta:Panta Rei.,2005), p.1

mau membantu kesulitan pemakai, maka dengan adanya kejadian seperti ini dapat menurunkan pengguna perpustakaan akan kualitas yang diberikan kurang memuaskan.

Dengan Teknologi Informasi (TI) dan sumber daya yang memahami tentang perpustakaan, maka pelayanan perpustakaan dapat dimanfaatkan secara maksimal oleh pengguna. Dengan pelayanan yang berkualitas akan tercipta suasana menyenangkan sehingga terjadi interaksi antar pengguna dengan pihak pelayanan perpustakaan dan hal tersebut menimbulkan keinginan untuk selalu mengunjungi perpustakaan. Optimalisasi peran perpustakaan dilakukan dengan cara memenuhi keinginan dan kebutuhan pengguna yang diwujudkan dengan kualitas layanan yang memuaskan.

Dengan adanya pemanfaatan teknologi informasi dapat membawa pengaruh terhadap kualitas pelayanan menjadi semakin bagus karena para pengguna diberikan pelayanan dengan cepat dalam menemukan informasi yang mereka inginkan seperti pencarian buku, pencarian biodata anggota, pengentrian data anggota, peminjaman buku, pencarian informasi umum maupun pengetahuan dari pemanfaatan teknologi informasi.

Sebelum penggunaan teknologi informasi kualitas pelayanan yang diberikan oleh perpustakaan masih biasa saja dengan menggunakan cara manual. Pencarian informasi masih sederhana sehingga membutuhkan

waktu yang cukup lama, sehingga masyarakat umum dan para siswa masih kurang berminat mengunjungi perpustakaan baik itu di sekolah maupun perpustakaan umum.

Seorang pustakawan dalam menunjang layanan perpustakaan dengan memanfaatkan teknologi informasi harus memiliki keterampilan dalam menggunakan teknologi informasi sehingga pelayanan yang diberikan akan maksimal sesuai dengan keinginan pengguna seperti halnya dalam melayani peminjaman dan pengembalian buku, pencarian referensi buku di katalog online, pengentrian data anggota, serta pencarian data anggota perpustakaan.

Seorang pustakawan harus dapat memberikan pelayanan yang baik bagi pengunjung seperti ketika pendaftaran anggota berlangsung maupun ketika melayani anggota atau pengunjung ingin meminjam dan mengembalikan buku bacaan. Seorang pustakawan disini memegang peranan bagi majunya perpustakaan. Oleh karena itu, pustakawan harus memiliki pengetahuan tentang kepustakawanan.

Perpustakaan akan berkembang apabila adanya sistem pengelolaan yang baik. Terutama pada zaman sekarang sistem pengelolaan perpustakaan menggunakan teknologi informasi (TI). Penggunaan perpustakaan akan merasa nyaman karena dapat memudahkan dalam pencarian informasi yang mereka butuhkan seperti halnya pencarian referensi buku di katalog online.

Dengan adanya perpustakaan yang memanfaatkan teknologi informasi. Kualitas pelayanan perpustakaan yang diberikan kepada pengunjung pun semakin baik. Mereka dengan mudah dan cepat tanpa membuang waktu yang cukup lama dalam pencarian informasi yang mereka butuhkan baik itu membantu didalam pencarian referensi buku perpustakaan di katalog online, pengadministrasian anggota, peminjaman dan pengembalian buku, data statistik perpustakaan, pencarian anggota. Sehingga para pengguna perpustakaan merasa nyaman dan puas dari pelayanan yang diberikan.

Berdasarkan kajian teoritis sebagaimana terdeskripsi di atas ada beberapa alasan yang mendorong penulis untuk melakukan penelitian ini. Pertama, dibidang kemajuan pendidikan dan kemajuan teknologi membuat perpustakaan memanfaatkan teknologi dalam pengelolaan perpustakaan. Sehingga membutuhkan seorang pustakawan yang mampu mengelola perpustakaan dengan penggunaan teknologi informasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan perpustakaan.

Alasan yang kedua yakni persepsi masyarakat selama ini memposisikan perpustakaan sebagai kunci utama masyarakat dalam meningkatkan minat baca karena dengan membaca dapat membuat keberhasilan mutu pendidikan. Ketiga, kajian empiris dengan tema ini menarik untuk dilakukan mengingat semakin baik pelayanan yang diberikan, maka semakin banyak pengguna perpustakaan karena semua

kebutuhan yang mereka inginkan dapat terpenuhi dengan efektif dan efisien. Selain itu, berdampak pula dalam meningkatkan kualitas pendidikan di sekolah.

Dari latar belakang masalah yang dikemukakan di atas, maka mendorong penulis memilih judul **Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan Perpustakaan Berbasis Teknologi Informasi Di SMP Negeri 107 Jakarta Selatan.**

B. Fokus Penelitian

Berdasarkan latar belakang penelitian, maka peneliti membatasi penelitian pada, bagaimana Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan Perpustakaan Berbasis Teknologi Informasi (TI) Di SMP Negeri 107 Jakarta Selatan.

C. Pertanyaan penelitian

1. Bagaimana manajemen perpustakaan sekolah dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan perpustakaan berbasis TI
2. Kendala apa yang dihadapi dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan perpustakaan berbasis TI
3. Bagaimana usaha yang dilakukan oleh pihak sekolah untuk menangani kendala yang dapat menghambat jalannya peningkatan kualitas layanan perpustakaan berbasis TI

D. Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan memperoleh gambaran, serta informasi yang mendalam mengenai “Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan Perpustakaan Berbasis Teknologi Informasi di SMPN 107 Jakarta Selatan”.

E. Kegunaan Hasil Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Sebagai wawasan untuk menambah pengetahuan tentang pemanfaatan Teknologi Informasi (TI) dalam meningkatkan kualitas pelayanan perpustakaan di SMP Negeri 107 Jakarta Selatan.

2. Manfaat Praktis

- a. Bagi sekolah, hasil penelitian ini sebagai bahan masukan dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan perpustakaan.
- b. Bagi pustakawan , hasil penelitian ini sebagai masukan dalam rangka pemberian pelayanan yang baik kepada para pengguna perpustakaan.
- c. Bagi para pembaca, dapat menambah pengetahuan sehingga dapat memberikan sumbang saran kepala sekolah dalam rangka ikut mendukung usaha peningkatan mutu pendidikan.
- d. Bagi responden sebagai bahan masukan.

BAB II

KAJIAN TEORETIK

A. Teknologi Informasi (TI)

1. Pengertian Teknologi Informasi (TI)

Menurut David L. Goetch dalam bukunya Janner Simarmata definisi teknologi yaitu

“people tools, resources, to solve problems or to extend their capabilities”. Dengan demikian, teknologi dapat dipahami sebagai “upaya” untuk mendapatkan suatu “produk” yang dilakukan oleh manusia dengan memanfaatkan peralatan, proses dan sumber daya.⁵

Pendapat lain tentang teknologi diberikan oleh Rias Van Wyk dalam Janner Simarmata *“technology is a ‘set of means’ created by people to facilitate human endeavor”*(teknologi adalah sebuah kesatuan yang diciptakan oleh orang-orang untuk memfasilitasi usaha manusia).⁶

Berdasarkan beberapa pengertian di atas, teknologi adalah suatu produk yang dihasilkan oleh manusia dengan memanfaatkan beberapa peralatan untuk memfasilitasi usahanya.

Gordon B. Davis dalam Eti Rochaety Informasi merupakan data yang telah diproses ke dalam suatu bentuk yang mempunyai arti bagi

⁵ Janner Simarmata, *Pengenalan Teknologi Komputer dan Informasi*, (Yogyakarta:Andi Offset, 2006),p.2

⁶ *Ibid*

penerima dan memiliki nilai nyata yang dibutuhkan untuk proses pengambilan keputusan saat ini maupun saat mendatang.⁷

Menurut Budi Sutedjo informasi merupakan hasil pemrosesan data yang diperoleh dari setiap elemen sistem tersebut menjadi bentuk yang mudah dipahami dan merupakan pengetahuan yang relevan dan dibutuhkan dalam pemahaman fakta yang ada.⁸

Ali lain R.J. Beishon dalam informasi flow and manajer yang dikutip oleh Onong Uchjana menyatakan definisi informasi yang lebih luas, yaitu:

“Informasi adalah diinterpretasikan, barangkali lebih luas dari pada biasanya yang mencakup isyarat dan data yang diterima seorang manajer sehari-harinya, apakah itu tampak bersangkutan dengan pekerjaan atau tidak. Pendekatan seperti ini memandang hal-hal seperti ekspresi wajah dan gerak isyarat sebagai informasi demikian pula hal yang lebih jelas seperti memo dan pesan melalui telpon”.⁹

Berdasarkan beberapa pengertian di atas, informasi adalah data yang telah diproses yang mudah dipahami seperti memo dan pesan melalui telpon, sehingga dapat memberikan pengetahuan serta dapat dijadikan pengambilan keputusan

Haag dan Keen dalam Abdul Kadir, Terra CH. Triwahyuni Teknologi informasi adalah seperangkat alat yang membantu Anda bekerja

⁷ Eti Rochaety, *Sistem Informasi Manajemen Pendidikan*, (Jakarta: PT.Bumi Aksara,2008), p. 4

⁸ *Ibid*

⁹ Onong Uchjana Efendy, *Sistem Informasi Manajemen*, (Bandung:Mandar Maju,1989), p.76

dengan informasi dan melakukan tugas-tugas yang berhubungan dengan pemrosesan informasi.¹⁰

Martin dalam Abdul Kadir, Terra CH. Triwahyuni teknologi informasi tidak hanya terbatas pada teknologi komputer (perangkat keras dan perangkat lunak) yang digunakan untuk memproses dan menyimpan informasi, melainkan juga mencakup teknologi komunikasi untuk mengirimkan informasi.¹¹

Berdasarkan beberapa pengertian di atas teknologi informasi adalah seperangkat alat yang membantu manusia dalam bekerja dalam menyimpan informasi dan mengirimkan informasi yang menggabungkan komputer dengan jalur komunikasi.

Dapat ditarik kesimpulan teknologi informasi adalah suatu produk yang dihasilkan manusia dengan memanfaatkan beberapa peralatan dalam menyimpan informasi dan mengirimkan informasi yang menggabungkan komputer dengan jalur komunikasi sehingga dapat memberikan pengetahuan baru bagi penggunanya.

2. Fungsi, Peran dan Manfaat Teknologi Informasi (TI)

Adapun fungsi teknologi informasi yakni diantaranya :¹²

- a. Capture : proses penyusunan record aktivitas terperinci,

¹⁰ Abdul Kadir, Terra CH. Triwahyuni, *Pengenalan Teknologi Informasi*, (Yogyakarta:Andi Offset, 2005), p.2

¹¹ *Ibid*

¹² Janner Simarmata, *op.cit.*, p. 4

- b. Processing : proses mengubah, menganalisis, menghitung, dan mengumpulkan semua bentuk data atau informasi yakni
 - 1) Pengolahan data,
 - 2) Pengolahan informasi,
 - 3) Pengolahan kata,
 - 4) Pengolahan gambar,
 - 5) Pengolahan suara.
- c. Generation : proses yang mengorganisir informasi ke dalam semua bentuk yang bermanfaat, apakah sebagai angka-angka, teks, bunyi, atau gambar visual.
- d. Storage dan Retrieval : storage adalah proses komputer penguat informasi untuk penggunaan masa depan. Retrieval adalah proses dimana penempatan komputer dan menyimpan salinan data atau informasi untuk pengolahan lebih lanjut atau untuk ditransmisikan ke pengguna lain.
- e. Transmission : proses komputer mendistribusikan informasi melalui jaringan komunikasi yakni
 - a) Electronic Mail, atau E-Mail
 - b) Voice Messaging, atau Voice Mail.

Teknologi informasi memiliki peran dan manfaat pada masa sekarang tidak hanya diperuntukkan bagi organisasi, melainkan juga untuk kebutuhan perseorangan. Bagi organisasi,

teknologi informasi dapat digunakan untuk mencapai keunggulan kompetitif, sedangkan bagi perseorangan maka teknologi ini dapat digunakan untuk mencapai keunggulan pribadi, termasuk mencari pekerjaan. Banyak hal yang terjadi seiring dengan perkembangan teknologi informasi. Beberapa diantaranya akan disajikan memberikan gambaran lebih jauh.

Teknologi informasi dalam dunia perbankan hadir dengan sistem online yang ditangani oleh teknologi komputer dan teknologi komunikasi memungkinkan nasabah mengambil uang dari kantor cabang dari bank yang sama yang berada di mana saja. Pada perkembangan selanjutnya dilengkapi dengan mesin ATM (Automatic Teller Machine) yang memungkinkan nasabah mengambil uang tanpa harus tergantung oleh jam kerja bank. Ekspansi ATM juga dilakukan dengan membuat ATM bersama yang memungkinkan mencari informasi tentang seorang nasabah bank bisa mengambil uang di ATM bank lain.

Selain itu TI hadir dalam dunia pendidikan yakni sistem pengajaran berbasis multimedia dapat menyajikan materi lebih menarik, tidak monoton, dan memudahkan penyampaian. Teknologi ikut berperan dalam menciptakan e-learning atau pendidikan jarak jauh. Selain itu, TI juga diaplikasikan dalam dunia medis.

Banyak rumah sakit menggunakan sistem informasi untuk menangani transaksi yang berhubungan dengan karyawan, juru medis, dan pasien seperti digunakan dalam mencatat rekaman medis pasien secara elektronik, mencari informasi tentang pasien. TI juga diterapkan dalam pada peralatan medis misalnya pada CT scan (Computer Tomography), yang dapat memotret bagian dalam seseorang.

3. Keuntungan dan Keberhasilan Teknologi Informasi

Salah satu keuntungan utama teknologi informasi adalah bahwa perusahaan sekarang mempunyai kemampuan untuk berkomunikasi dengan cepat untuk semua organisasi, rasional, dan bentuk internasional. Dengan kemampuan penemuan baru ini, tiap-tiap perusahaan mempunyai kesempatan untuk membuat proses manajemen mereka lebih efisien dan efektif.¹³

Keberhasilan sistem informasi tidak seharusnya diukur hanya melalui efisiensi dalam hal meminimalkan biaya, waktu dan penggunaan sumber daya informasi. Keberhasilan juga harus diukur dengan efektivitas teknologi informasi dalam mendukung strategi bisnis organisasi, memungkinkan proses bisnisnya, meningkatkan

¹³ *Ibid.*, p.5

struktur organisasi dan budaya, serta meningkatkan nilai pelanggan dan bisnis perusahaan.¹⁴

4. Pengelompokan Teknologi Informasi

Teknologi informasi mencakup teknologi komputer dan teknologi komunikasi. Teknologi informasi dapat dikelompokkan menjadi beberapa bagian teknologi yakni teknologi masukan, teknologi pemroses, teknologi penyimpanan, teknologi keluaran, teknologi perangkat lunak. Adapun penjelasan dari beberapa pengelompokan teknologi tersebut sebagai berikut :

a. Teknologi Masukan

Teknologi masukan (*input technology*) adalah teknologi yang berhubungan dengan peralatan untuk memasukkan data ke dalam sistem komputer. Piranti masukan yang lazim dijumpai dalam sistem komputer berupa *keyboard* dan *mouse*.

b. Mesin Pemroses

Mesin pemroses lebih dikenal dengan sebutan CPU (Central Processing Unit), mikroprosesor, atau prosesor. Contoh prosesor adalah pentium dan power pc. CPU merupakan bagian dalam sistem komputer yang menjadi pusat pengolahan data dengan cara menjalankan program yang mengatur pengolahan tersebut.

¹⁴ *Ibid*

c. Teknologi Penyimpan

Teknologi penyimpanan dibedakan menjadi dua kelompok yaitu memori internal dan penyimpanan eksternal. Memori internal berfungsi sebagai pengingat sementara baik bagi data, program, maupun informasi ketika proses pengolahannya dilaksanakan oleh CPU. Dua contoh yakni ROM dan RAM. ROM adalah memori yang hanya bisa dibaca, sedangkan RAM adalah memori yang isinya bisa diperbaharui.

Penyimpanan eksternal adalah segala piranti yang berfungsi untuk menyimpan data secara permanen maksudnya data yang terdapat pada penyimpanan akan tetap terpelihara dengan baik sekalipun komputer dalam keadaan mati *hard disk* dan *disket* merupakan contohnya.

d. Teknologi Keluaran

Teknologi keluaran adalah teknologi yang berhubungan dengan segala piranti yang berfungsi untuk menyajikan informasi hasil pengolahan sistem. Layar atau monitor dan printer merupakan piranti yang biasa digunakan sebagai piranti keluaran.

e. Teknologi perangkat Lunak

Perangkat lunak atau dikenal dengan program adalah deretan instruksi yang digunakan untuk mengendalikan komputer

sehingga komputer dapat melakukan tindakan sesuai yang dikehendaki pembuatnya contohnya *microsoft word*.¹⁵

5. Komponen Sistem Teknologi Informasi

Sistem teknologi informasi adalah sistem yang terbentuk sehubungan dengan penggunaan teknologi informasi. Ada beberapa komponen sistem teknologi informasi yakni perangkat keras (*hardware*), perangkat lunak (*software*), orang (*brainware*)¹⁶. Perangkat lunak merupakan deretan instruksi yang digunakan untuk mengendalikan komputer sehingga komputer dapat melakukan tindakan sesuai yang dikehendaki pembuatnya sedangkan perangkat keras mencakup segala peralatan fisik yang dipakai dalam sistem teknologi informasi, sedangkan orang merupakan komponen penentu keberhasilan sistem yang menerapkan teknologi informasi. Komponen *brainware* dapat berupa pemakai, pemelihara, dan pembuat sistem. Komponen ini menjadi kunci keberhasilan sistem teknologi informasi.

¹⁵ Abdul Kadir, Terra CH. Triwahyuni, *Op.Cit*, pp. 5-8

¹⁶ *Ibid* p.9-10

B. Kualitas Pelayanan

1. Pengertian Kualitas

Walter Sthewhart Deming dalam Soewarso Hardjosoedarmo berpendapat bahwa mutu adalah

“The difficulty in defining quality is it translate future needs of user into measurable characteristics, so that a product can be designed and turned out to give satisfaction at a price that the user will pay”.(kesulitan dalam mendefinisikan kualitas itu menerjemahkan kebutuhan masa depan pengguna menjadi karakteristik terukur, sehingga produk dapat didesain dan ternyata memberikan kepuasan pada harga yang akan membayar pengguna).¹⁷

Goetsch dan Davis dalam Fandy Tjiptono, Anastasia Diana berpendapat kualitas yang lebih luas cakupannya. Definisi tersebut adalah kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, layanan, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan.¹⁸

Gasperz dalam bukunya Total Quality Management menuliskan bahwa “kualitas adalah totalitas dari karakteristik suatu produk yang menunjang kemampuan untuk memuaskan kebutuhan yang dispesifikasikan atau ditetapkan” .¹⁹

Ishikawa dalam Rudi Suardi berpendapat bahwa mutu berarti kepuasan pelanggan.²⁰ Dengan demikian setiap bagian proses dari

¹⁷ Soewarso Hardjosoedarmo, *Total Quality Management*, (Yogyakarta:Andi,2004), p.49

¹⁸ Fandy Tjiptono, Anastasia Diana, *Total Quality Management*, (Yogyakarta:andi offset,2003), p.4

¹⁹ Gapersz, *Total Quality Managemen*, (Jakarta:Gramedia Pustaka Utama,2005), p.5

²⁰ Rudi Suardi, *system Manajemen Mutu ISO 9000:2000:Penerapannya Untuk Mencapai TotalQuality Management*, (Jakarta:CV. Teruna Grafica, 2003), p.3

organisasi memiliki pelanggan. Kepuasan pelanggan internal akan menyebabkan kepuasan pelanggan organisasi.

Berdasarkan beberapa pengertian di atas dapat disimpulkan kualitas adalah suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, layanan, manusia, proses dan lingkungan serta sesuai dengan selera, harapan para konsumen untuk memuaskan kebutuhan pelanggan yang telah ditetapkan.

2. Pengertian Pelayanan

William J. Stanton seperti yang dikutip oleh Buchari Alma mengemukakan definisi lain tentang layanan yakni

“Services are those separately identifiable, essentially intangible activities that provide want-satisfaction, and that are not necessarily tied to the sale of a product or another service. To produce a service may or may not require the use of tangible goods. However, when such use is required, there is no transfer of the title (permanent ownership) to these tangible goods”. (layanan adalah sesuatu yang dapat diidentifikasi secara terpisah tidak berwujud, ditawarkan untuk memenuhi kebutuhan. Layanan dapat dihasilkan dengan menggunakan benda-benda berwujud atau tidak).²¹

Valarie A. Zeithaml dan Mary Jo Bitner menyatakan *broad definition is one that defines services “include all economic activities whose output is not a physical product or construction, is generally consumed at the time it is produced, and provides added value in form (such as convenience, amusement, timeliness, comfort, or health) that are essentially intangible concerns of its first purchaser”.* (pelayanan adalah suatu kegiatan ekonomi yang outputnya bukan produk dikonsumsi bersamaan dengan waktu produksi dan memberikan nilai

²¹ Buchari Alma, *Pemasaran Stratejik Layanan pendidikan*, (Bandung:Alfabeta,2005), pp.2-3

tambah (seperti kenikmatan, hiburan, santai, sehat) bersifat tidak berwujud).²²

Leonard L. Berry-Philip Kotler/Keith Coy, mengemukakan ada 3 karakteristik layanan atau layanan yaitu

- a. Lebih bersifat tidak berwujud daripada berwujud (*more intangible than tangible*).
- b. Produksi dan konsumen bersamaan waktu (*simultaneous production and consumption*).
- c. Kurang memiliki standar keseragaman (*less standardized and uniform*).²³

Dari beberapa pengertian di atas pelayanan adalah kegiatan ekonomi yang outputnya bukan produk, dikonsumsi bersamaan dengan waktu produksi dan memberikan nilai tambah, sifatnya tidak berwujud yang dilakukan perusahaan atau organisasi, ditawarkan untuk memenuhi kebutuhan para konsumen.

3. Pengertian Kualitas Pelayanan

Menurut Wyckof dalam Fandy Tjiptono kualitas jasa adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan.²⁴

Kualitas pelayanan menurut Lewis dan Booms yang dikutip dalam Fandy adalah ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan.

²² *Ibid*

²³ *Ibid*, pp.5-7

²⁴ Fandy Tjiptono, *Manajemen Jasa*, (Yogyakarta: Andi Offset, 1996), p.59

Dengan demikian kualitas layanan ditentukan oleh kemampuan organisasi memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan sesuai dengan ekspektasi pelanggan.²⁵

Sasser, Olsen, dan Wyckoff di dalam Stephen W. Brown menjelaskan mengenai service quality yakni

“Service Quality is the level of service provided by the operation and is concerned with the manner in which the goods are provided and the way in which the customer is treated”.(Kualitas layanan adalah tingkat layanan yang disediakan oleh pengoperasian dan berkaitan dengan cara di mana barang disediakan dan cara di mana pelanggan diperlakukan).²⁶

Dapat ditarik kesimpulan kualitas pelayanan adalah suatu kondisi dinamis dengan tingkat layanan yang diberikan kepada konsumen untuk memenuhi harapannya dalam memuaskan kebutuhan yang telah ditetapkan.

²⁵ Fandy Tjiptono, *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*, (Yogyakarta: Andi Offset, 2008). p.85.

²⁶ Stephen W. Brown, *Service Quality : Multidisciplinary And Multinational Perspective*, (Canada : Lexington Books, 1991), p.179

C. Perpustakaan

1. Pengertian Perpustakaan

Internasional Federation Of Library Associationn and Institutions (IFLA) memberi definisi perpustakaan sebagai kumpulan materi tercetak dan media noncetak atau sumber informasi dalam komputer yang disusun secara sistematis untuk digunakan pemakai.²⁷

Sedangkan Wafford dalam Darmono menerjemahkan perpustakaan sebagai salah satu organisasi sumber belajar yang menyimpan, mengelola, dan memberikan layanan kepada bahan pustaka baik buku maupun non buku kepada masyarakat tertentu maupun kepada masyarakat umum.²⁸

Rompas dalam C. Larasita Milburga, F. Wakidjan, Anton Mego Surya SP Bahwa perpustakaan adalah bank ilmu pengetahuan yang terdapat di dalam setiap buku, majalah dan berbagai jenis koleksi lainnya.²⁹

Dari beberapa pengertian di atas perpustakaan adalah Sebuah ruangan sebagai sumber belajar yang menyimpan, mengelola, dan memberikan layanan baik buku maupun non buku, majalah dan

²⁷ Sulisyo Basuki, *Pengantar Ilmu Perpustakaan*, (Jakarta:PT. Gramedia Utama,1993), p.4

²⁸ Darmono, *Manajemen dan Tata Kerja Perpustakaan Sekolah*, (Jakarta: PT. Gramedia Widiasarana Indonesia,2001), p.2

²⁹ C. Larasita Milburga, F. Wakidjan, Anton Mego Surya SP, dan Peter Surya, *Membina Perpustakaan Sekolah*, (Yogyakarta:kanisius,1986), p.18

berbagai jenis koleksi lainnya kepada masyarakat umum untuk menambah ilmu pengetahuan.

“An organized collection of housed in a school for the use of pupils and teachers and in charge of librarian of a teacher”. (Carter V.Good dalam Ibrahim Bafadal menjelaskan bahwa perpustakaan sekolah merupakan koleksi yang diorganisasi di dalam suatu ruang agar dapat digunakan oleh murid-murid dan guru-guru.)³⁰

Menurut Supriyadi dalam Ibrahim Bafadal mengenai perpustakaan sekolah yakni :

perpustakaan sekolah adalah perpustakaan yang diselenggarakan di sekolah guna menunjang program belajar mengajar di lembaga pendidikan formal tingkat sekolah baik Sekolah Dasar maupun Sekolah Menengah, baik sekolah umum maupun sekolah lanjutan.³¹

Dapat ditarik kesimpulan bahwa perpustakaan sekolah adalah perpustakaan yang diselenggarakan oleh sekolah yang diperuntukkan bagi murid dan guru dalam menunjang program belajar mengajar di sekolah.

Perpustakaan bukan sekedar ruang tempat koleksi, tetapi juga system informasi. Perpustakaan memiliki aktivitas pengumpulan, pengolahan, pengawetan, pelestarian, dan penyebaran informasi. Kegiatan tersebut dapat dilakukan dengan kemampuan manajerial. Jo Bryson dalam buku manajemen perpustakaan sekolah mengatakan manajemen perpustakaan merupakan upaya pencapaian tujuan

³⁰ Ibrahim Bafadal, *Pengelolaan Perpustakaan sekolah*, (Jakarta:Bumi Aksara,1992),p.4

³¹ *Ibid*

dengan pemanfaatan sumber daya manusia, informasi, system, dan sumber dana dengan tetap memerhatikan fungsi manajemen, peran, dan keahlian.³²

Perpustakaan membutuhkan sebuah pengelolaan agar dapat memberikan kebutuhan para siswa dan guru dalam mencari bahan pustaka yang mereka inginkan. yakni ada beberapa fungsi manajemen perpustakaan dalam melaksanakan pengelolaannya yakni perencanaan, pengorganisasian, pengawasan. Adapun penjelasan dari masing-masing bagian yakni diantaranya :

a. Perencanaan

Perencanaan merupakan titik awal kegiatan perpustakaan sekolah dan harus disusun oleh perpustakaan. Perencanaan berguna memberikan arah, menjadi standar kerja, memberikan kerangka pemersatu, dan membantu memperkirakan peluang. Sebagai langkah awal dalam perencanaan perpustakaan sekolah adalah penetapan visi merupakan suatu pikiran yang melampaui keadaan sekarang, misi merupakan penjabaran visi dengan rumusan kegiatan yang akan dilakukan dan hasilnya dapat diukur, tujuan merupakan sasaran yang akan dicapai perpustakaan sekolah dalam waktu dekat dapat dirasakan, identifikasi kekuatan yang

³² Lasa Hs, *Manajemen Perpustakaan Sekolah*, (Yogyakarta:pinus book publisher, 2007), p.18

dimiliki perpustakaan dan kelemahan yang menjadi penghambat, dan memahami peluang dan ancaman.

b. Pengorganisasian

Dalam melaksanakan kegiatannya perpustakaan sekolah sebagai organisasi perlu adanya langkah-langkah pengorganisasian. Pengorganisasian merupakan penyatuan langkah-langkah dari seluruh kegiatan yang akan dilaksanakan oleh elemen dalam suatu lembaga. Pengorganisasian pada perpustakaan sekolah akan berjalan baik apabila memiliki sumber daya , dana, prosedur, koordinasi, dan pengarahan pada langkah-langkah tertentu.

Koordinasi merupakan pengaitan berbagai bagian perpustakaan sekolah untuk mencapai pelaksanaan yang harmonis. Oleh karena itu, diperlukan penyesuaian terus menerus antarbagian dalam perpustakaan sekolah. Kemudian pengarahan merupakan penugasan untuk mengambil tindakan tertentu yang tertuju pada usaha-usaha pencapain tujuan perpustakaan sekolah. Oleh karena itu, untuk memberikan arahan .diperlukan seorang pimpinan perpustakaan yang berwawasan luas dan pengetahuan dalam bidang perpustakaan sekolah.

c. Dari seluruh rangkaian proses manajemen pelaksanaan (*actuating*) merupakan fungsi manajemen yang paling utama. Dalam fungsi perencanaan dan pengorganisasian lebih banyak

berhubungan dengan aspek-aspek abstrak proses manajemen, sedangkan fungsi *actuating* justru lebih menekankan pada kegiatan yang berhubungan langsung dengan orang-orang dalam organisasi. Dalam hal ini, George R Terry mengemukakan bahwa *actuating* merupakan usaha menggerakkan anggota-anggota kelompok sedemikian rupa hingga mereka berkeinginan dan berusaha untuk mencapai sasaran perusahaan anggota-anggota perusahaan tersebut oleh karena para anggota itu juga ingin mencapai sasaran –sasaran tersebut.

Dari pengertian di atas, pelaksanaan (*actuating*) tidak lain merupakan upaya untuk menjadikan perencanaan menjadi kenyataan dengan melalui berbagai pengarahan dan pemotivasian agar setiap karyawan dapat melaksanakan kegiatan secara optimal sesuai dengan peran, tugas, dan tanggungjawabnya. Hal yang penting untuk diperhatikan dalam pelaksanaan (*actuating*) ini adalah bahwa seorang karyawan akan termotivasi untuk mengerjakan sesuatu jika : merasa yakin akan mampu mengerjakan, yakin bahwa pekerjaan tersebut memberikan manfaat bagi dirinya, tidak sedang dibebani oleh problem pribadi atau tugas lain yang lebih penting atau mendesak, tugas tersebut merupakan kepercayaan bagi yang bersangkutan dan, hubungan antar teman dalam organisasi tersebut harmonis.

D. Pengawasan

Pengawasan merupakan proses untuk menjamin bahwa tujuan perpustakaan sekolah tercapai. Pengawasan dapat dilaksanakan pada proses perencanaan, pengorganisasian, personalia, pengarahan, dan penganggaran. Pengawasan pada dasarnya dapat dilakukan dengan cara preventif dan korektif. Preventif adalah pengawasan yang mengantisipasi terjadinya penyimpangan sedangkan pengawasan korektif dapat dilakukan apabila hasil yang diinginkan terdapat banyak variasi.

Pengawasan terhadap perpustakaan sekolah dimaksudkan untuk mengetahui efektivitas perpustakaan. Untuk mengetahui efektivitas perlu diketahui tentang indikator kinerja perpustakaan yakni efektivitas jasa yang disediakan dan efisiensi sumber daya yang digunakan untuk menyiapkan jasa. Untuk menilai efektivitas kinerja perpustakaan dikenal teori konsep kriteria. Dengan konsep ini memungkinkan untuk menilai efektivitas perpustakaan sekolah

melalui pengukuran terhadap akses, biaya, kepuasan pemakai, rasio biaya, dan keuntungan dan penggunaan.³³

2. Tujuan Dan Manfaat Perpustakaan Sekolah

Perpustakaan sekolah tampak bermanfaat apabila benar-benar memperlancar pencapaian tujuan proses belajar mengajar di sekolah. Indikasi manfaat tersebut tidak hanya berupa tingginya prestasi murid-murid, tetapi lebih lanjut lagi antara lain adalah murid-murid terlatih ke arah tanggung jawab, murid-murid selalu mengikuti perkembangan-perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi dan sebagainya.

Secara rinci, manfaat perpustakaan sekolah, baik yang diselenggarakan di sekolah dasar, maupun di sekolah menengah adalah sebagai berikut :

- a. Perpustakaan sekolah dapat menimbulkan kecintaan murid-murid terhadap membaca.
- b. Perpustakaan sekolah dapat memperkaya pengalaman belajar murid-murid.
- c. Perpustakaan sekolah dapat menanamkan kebiasaan belajar mandiri yang akhirnya murid-murid mampu belajar mandiri.
- d. Perpustakaan sekolah dapat mempercepat proses penguasaan teknik membaca.
- e. Perpustakaan sekolah dapat membantu perkembangan kecakapan berbahasa.
- f. Perpustakaan sekolah dapat melatih murid-murid kearah tanggung jawab.
- g. Perpustakaan sekolah dapat memperlancar murid-murid dalam menyelesaikan tugas-tugas sekolah.
- h. Perpustakaan sekolah dapat membantu guru-guru menemukan sumber-sumber pengajaran.

³³ *Ibid.*, pp. 23-33

- i. Perpustakaan sekolah dapat membantu murid-murid, guru-guru, dan anggota staf sekolah dalam mengikuti perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi.³⁴

4. Pelayanan Perpustakaan

a. Pengertian Pelayanan Perpustakaan

Pelayanan pembaca merupakan kegiatan pemberian pelayanan kepada pengunjung perpustakaan sekolah dalam menggunakan buku-buku dan bahan-bahan pustaka lainnya. Pelayanan kepada pengunjung dapat diselenggarakan dengan sebaik-baiknya apabila pelayanan teknisnya dikerjakan dengan sebaik-baiknya pula.

William A. Katz dalam Ibrahim Bafadal bukunya yang berjudul "*Introduction to Reference Work*" menjelaskan "*Circulation is one of two primary public service points in the library. The other is reference*". Berdasarkan penjelasan tersebut, maka pada intinya pelayanan pembaca itu ada dua, yaitu pelayanan sirkulasi dan pelayanan referensi.³⁵

Layanan perpustakaan adalah menawarkan semua bentuk koleksi yang dimiliki perpustakaan dan meminta informasi yang dibutuhkannya. Pada masa itu layanan perpustakaan bersifat pasif. Layanan perpustakaan hanya menunggu jika ada pengguna yang datang. Perpustakaan hanya memberikan layanan informasi yang diperlukan pemakai, jika pemakai tidak membutuhkan maka

³⁴ Ibrahim Bafadal, *op.cit.*, p.5

³⁵ Ibrahim Bafadal, *Pengelolaan Perpustakaan Sekolah*, (Jakarta:PT. Bumi Aksara,2006), p.124

perpustakaan tidak akan memberikan layanan. Orientasi perpustakaan bersifat pasif ini sudah mulai ditinggalkan oleh perpustakaan.

Dari uraian di atas dapat diketahui hakikat layanan perpustakaan adalah pemberian informasi kepada pemakai perpustakaan tentang hal-hal berikut :

- 1) Segala bentuk informasi yang dibutuhkan pemakai perpustakaan, baik untuk dimanfaatkan ditempat ataupun untuk dibawa pulang untuk digunakan di luar ruang perpustakaan.
- 2) Manfaat berbagai sarana penelusuran informasi yang tersedia di perpustakaan yang merujuk pada keberadaan sebuah informasi.³⁶

Jika hakikat layanan perpustakaan perpustakaan adalah penyediaan segala bentuk informasi kepada pemakai dan penyediaan segala alat bantu penelusurannya, maka tujuan dari layanan perpustakaan adalah membantu memenuhi kebutuhan dan tuntutan masyarakat tentang informasi yang sesuai dengan kebutuhan. Dengan kata lain tujuan layanan perpustakaan adalah cara untuk mempertemukan pembaca (pemakai) dengan bahan pustaka yang mereka minati.

Untuk menghindari terjadinya kegiatan yang pasif–statis dalam aspek kegiatan layanan perpustakaan , maka kegiatan layanan perpustakaan perlu memperhatikan asas layanan sebagai berikut :

³⁶ Darmono, *op.cit.*, p.134

- a) Selalu berorientasi kepada kebutuhan dan kepentingan pemakai perpustakaan.
- b) Layanan diberikan atas dasar keseragaman, keadilan, merata dan memandang pemakai perpustakaan sebagai satuan yang menyeluruh dan tidak dipandang secara individual.
- c) Layanan perpustakaan dilandasi dengan tata aturan yang jelas dengan tujuan untuk mengoptimalkan fungsi layanan.
- d) Layanan dilaksanakan dengan mempertimbangkan faktor kecepatan, ketepatan, dan kemudahan dengan didukung oleh administrasi yang baik.³⁷

b. Jenis Layanan Perpustakaan

Ada beberapa jenis layanan perpustakaan yakni Layanan peminjaman bahan pustaka (layanan sirkulasi), layanan referensi, layanan ruang baca. Adapun penjelasan dar beberapa jenis layanan perpustakaan adalah sebagai berikut :

1) Layanan peminjaman bahan pustaka (layanan sirkulasi)

Layanan peminjaman bahan pustaka adalah layanan kepada pemakai perpustakaan berupa peminjaman bahan pustaka yang dimiliki perpustakaan.

Layanan sirkulasi atau layanan peminjaman dan pengembalian bahan pustaka adalah satu kegiatan di perpustakaan yang melayani peminjaman dan pengembalian buku. Kegiatan ini juga dilakukan di semua jenis perpustakaan, baik perpustakaan umum, perpustakaan sekolah, maupun perpustakaan khusus , Kegiatan sirkulasi dapat dilaksanakan sesudah buku-buku

³⁷ *Ibid.*, p.135

selesai diproses lengkap dengan label-labelnya seperti kartu buku, kartu tanggal kembali, kantong kartu buku, dan *call number* pada punggung buku.

Menurut Sulistyio-Basuki, bagian layanan sirkulasi mempunyai tugas melayani pengunjung perpustakaan khususnya dalam hal berikut ini :

- a) Mengawasi keluarnya setiap bahan pustaka dari ruang perpustakaan.
 - b) Pendaftaran anggota perpustakaan. Selain menerima pendaftaran anggota, bagian sirkulasi juga bertanggung jawab terhadap perpanjangan keanggotaan perpustakaan. Selain itu juga bertanggung jawab terhadap pengeluaran surat bebas pinjam bahan pustaka.
 - c) Peminjaman dan pengembalian bahan pustaka .
 - d) Memberikan sanksi bagi anggota yang terlambat mengembalikan pinjaman sesuai dengan aturan yang berlaku.
 - e) Memberikan peringatan bagi anggota yang belum mengembalikan pinjaman. Yakni memberikan surat peringatan terhadap pengguna yang terlambat mengembalikan.
 - f) Menentukan penggantian buku yang dihilangkan anggota jika menghilangkan bahan pustaka yang dipinjam pengguna diminta untuk mengganti buku yang sama.
 - g) Membuat statistik sirkulasi peminjaman.terdiri dari jumlah, dan kelompok buku yang dipinjam, diperpanjang, dikembalikan.
 - h) Penataan koleksi di rak yakni setelah buku selesai dipinjam ditata kembali di rak semula.³⁸
- 2) Layanan referensi

Layanan referensi adalah layanan yang diberikan oleh perpustakaan untuk koleksi-koleksi khusus seperti kamus,

³⁸ *Ibid.*, p.144

ensiklopedi, almanac, direktori, buku tahunan, yang berisi informasi teknis dan singkat. Koleksi ini tidak boleh dibawa pulang oleh pengunjung perpustakaan dan hanya untuk dibaca di tempat.

Pelayanan referens adalah pelayanan dalam menggunakan buku-buku referens. Di perpustakaan biasanya buku-buku referens dikumpulkan tersendiri dan disebut "koleksi referens" sedangkan ruang tempat menyimpannya disebut ruang referens. Buku-buku referens yang karena sifatnya sebagai buku petunjuk, harus selalu tersedia di perpustakaan sehingga dapat dipakai oleh setiap orang pada setiap saat. Buku-buku referens tidak boleh dipinjam atau dibawa pulang. Yang memerlukan harus datang dan membaca di perpustakaan.

Buku referens disebut juga buku rujukan atau acuan. Disebut buku rujukan karena merupakan buku yang didesain untuk dikonsultasi atau diacu dari masa ke masa untuk mencari informasi khusus. Pada hakikatnya, setiap buku dapat disebut buku referens asal saja informasi yang tercantum di dalamnya disusun sedemikian rupa sehingga mudah diakses. Bila dirinci lebih lanjut maka karakteristik buku biasa akan berbeda dengan buku referens. Buku referens dirancang dengan susunan serta

penyajian untuk keperluan khusus. Dengan demikian, buku referens memiliki ciri sebagai berikut :

- a) Buku referens ditujukan untuk keperluan konsultasi. Buku acuan semacam kamus, ensiklopedia, buku buku tahunan, serta sejenisnya menyajikan informasi secara langsung. Namun jenis buku referens lain seperti bibliografi, indeks, dan abstrak, tidak menyajikan informasi melainkan merujuk ke sumber lain yang memiliki informasi yang dibutuhkan pemakai.
- b) Buku referens tidak dimaksudkan untuk dibaca seperti buku biasa.
- c) Buku referens sering kali terdiri dari entri yang terpotong-potong. Masing-masing entri tidak sama panjangnya. Dengan kata lain, buku referens biasanya ditandai dengan pemaparan yang tidak berkesinambungan.
- d) Di perpustakaan, buku referens biasanya tidak dipinjamkan karena buku tersebut diperlukan setiap waktu untuk konsultasi.
- e) Informasi disusun untuk memudahkan penelusuran secara cepat dan menyeluruh.

Informasi yang disusun dalam buku referens lazimnya mengikuti pola tertentu dengan tujuan memudahkan penggunaannya.

Berikut ini uraian penyajian informasi buku referens. Judul sampul buku referens sering kali menyesatkan sehingga sukar dijadikan patokan. Sebaliknya, "halaman judul" buku referens, halaman ini mampu memberikan keterangan vital mengenai buku referens. Selanjutnya daftar isi menunjukkan subjek yang dimuat disertai dengan urutan penyajiannya.

Lazimnya, buku referens menyertakan indeks yang memuat daftar istilah atau nama atau nama geografis disertai acuan halaman atau jilid yang memuat informasi tersebut. Sebagian

besar buku referens menggunakan indeks menurut abjad. Sebaiknya penggunaan indeks harus digabungkan dengan pemeriksaan daftar isi. Istilah yang dimuat dalam indeks sering kali mencakup berbagai istilah sinonim .Penyajian secara umum buku referens disusun secara alfabetis peritem masalah atau persoalan . Dalam kamus, entri disusun perkata kemudian baru diikuti padanan kata atau makna kata.

3) Layanan Ruang Baca

Layanan ruang baca adalah layanan yang diberikan oleh perpustakaan berupa tempat untuk melakukan kegiatan membaca di perpustakaan. Layanan ini diberikan untuk mengantisipasi pengguna perpustakaan yang tidak ingin meminjam untuk dibawa pulang, akan tetapi mereka cukup memanfaatkannya di perpustakaan.³⁹

³⁹ *Ibid.*, pp.140-141

D. Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan Perpustakaan Berbasis Teknologi Informasi

Pengguna perpustakaan sekarang telah menuntut pelayanan yang terbaik dengan akses yang cepat, seiring dengan kebutuhan informasi pengguna yang semakin besar. Layanan-layanan yang kebanyakan diminta antara lain sebagai berikut; layanan informasi terbaru (*current awareness services*), layanan informasi terseleksi (*selective dissemination of information*), layanan penelusuran secara *online*, layanan penelusuran dengan *CD-Room*, dan lain-lain. Selain tuntutan akan jumlah layanan yang semakin variatif tersebut, perpustakaan juga dituntut memberikan mutu layanan yang lebih baik. Dalam rangka meningkatkan jumlah layanan dan mutu layanan inilah dibutuhkan teknologi informasi dan komunikasi.

Dalam peningkatan kualitas pelayanan perpustakaan dengan memanfaatkan TI dapat diterapkan dengan pemanfaatan teknologi IT pada pelayanan perpustakaan dapat dilihat dengan digunakannya sistem informasi manajemen (SIM). Layanan SIM ini meliputi pengintegrasian antara administrasi, pengadaan, inventaris, katalogisasi, pengolahan, sirkulasi, statistik, pengolahan anggota, dan lain-lain.

SIM secara langsung merubah paradigma pelayanan perpustakaan. Perpustakaan harus mampu membuat suatu sistem sehingga sumber informasi dapat langsung diakses pengguna. Sehingga pemakaian

perpustakaan tidak hanya mengandalkan kunjungan secara fisik, namun dapat dilakukan setiap saat, dimana pun, dan kapan saja.

Ada beberapa yang dilaksanakan dalam meningkatkan kualitas pelayanan perpustakaan dengan memanfaatkan teknologi informasi yakni dengan pelaksanaan otomasi perpustakaan, pemberian fasilitas yang baik seperti Salah satunya gedung yang baik dan mudah terjangkau, kemudahan diakses dan desain bangunan yang unik dan menarik dapat membuat pengguna nyaman berlama-lama diperpustakaan.

Apalagi jika dilengkapi dengan fasilitas cafe, ruang baca dan diskusi, serta tempat beristirahat dilengkapi dengan kursi-kursi yang *ergonomic* dan pendingin ruangan. Dari segi kebutuhan IT, perpustakaan setidaknya memiliki layanan akses internet, agar bisa dimanfaatkan oleh pustakawan untuk mengakses informasi external perpustakaan. Dan seorang pustakawan yang memiliki pengetahuan tentang perpustakaan dengan pemanfaatan TI.

Adapun efektivitas dari pelaksanaan perpustakaan dengan penggunaan teknologi informasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan perpustakaan. Keberadaan perpustakaan berbasis komputerisasi dapat meningkatkan kualitas dan kecepatan proses layanan pada pengguna perpustakaan sehingga dapat memperlancar proses belajar-mengajar di lingkungan sekolah. Selain itu sistem ini dapat membantu manajemen

perpustakaan serta dapat meningkatkan efektifitas dan efisiensi penatalaksanaan perpustakaan.

Perkembangan perpustakaan berbasis teknologi informasi bagi pengelola perpustakaan dapat membantu pekerjaan di perpustakaan melalui fungsi otomasi perpustakaan, sehingga proses pengelolaan perpustakaan lebih efektif dan efisien. Fungsi otomasi perpustakaan menitikberatkan pada bagaimana mengontrol sistem administrasi layanan secara otomatisasi terkomputerisasi. Sedangkan bagi pengguna dapat membantu mencari sumber informasi yang diinginkan dengan menggunakan *catalog on-line* yang dapat diakses melalui internet, sehingga pencarian informasi dapat dilakukan kapan dan dimanapun ia berada.

1. Strategi Meningkatkan Kualitas Jasa

Menurut Fandy Tjiptono yang terdapat di dalam buku yang berjudul Manajemen Jasa dalam meningkatkan kualitas layanan terdapat banyak faktor yang perlu mendapatkan perhatian yakni diantaranya Mengidentifikasi determinan utama kualitas layanan, mengelola harapan pelanggan, mengelola bukti kualitas layanan, mendidik konsumen tentang layanan, mengembangkan budaya kualitas, menciptakan automating quality, menindaklanjuti layanan, mengembangkan sistem informasi kualitas layanan. Adapun penjelasan dari beberapa bagian yang telah disebutkan di atas adalah

a. Mengidentifikasi determinan utama kualitas Jasa

Setiap perusahaan perlu berupaya memberikan kualitas yang terbaik kepada pelanggannya. Untuk itu dibutuhkan identifikasi determinan utama kualitas layanan dari sudut pandang pelanggan. Oleh karena itu langkah pertama adalah melakukan riset untuk mengidentifikasi determinan layanan yang paling penting bagi pasar sasaran. Langkah berikutnya adalah memperkirakan penilaian yang diberikan pasar sasaran terhadap perusahaan dan pesaing berdasarkan determinan tersebut. Dengan demikian dapat diketahui positif relatif perusahaan di mata pelanggan dibandingkan para pesaing, sehingga perusahaan dapat memfokuskan upaya peningkatan kualitasnya pada determinan tersebut.

b. Mengelola harapan pelanggan

Tidak jarang perusahaan berusaha melebihi pesan komunikasinya kepada pelanggan dengan maksud agar mereka terpicat. Tetapi dapat menjadi bumerang perusahaan karena tidak terpenuhinya harapan pelanggan oleh perusahaan. Oleh karena itu, jangan janjikan apa yang tidak bisa diberikan, tetapi berikan lebih dari yang dijanjikan.

c. Mengelola bukti kualitas Jasa

Pengelolaan bukti kualitas layanan bertujuan untuk memperkuat persepsi pelanggan selama dan sesudah layanan diberikan. Oleh

karena itu, layanan merupakan kinerja dan tidak dapat dirasakan sebagaimana halnya barang, maka pelanggan cenderung memperhatikan fakta-fakta yang berkaitan dengan layanan sebagai bukti kualitas. Dari sudut pandang perusahaan layanan, bukti kualitas meliputi segala sesuatu yang dipandang konsumen sebagai indikator seperti apa layanan yang akan diberikan dan seperti apa layanan yang telah diterima.

d. Mendidik konsumen tentang Jasa

Membantu pelanggan dalam memahami suatu layanan merupakan upaya yang sangat positif dalam rangka menyampaikan kualitas layanan. Upaya mendidik konsumen dapat dilakukan dalam bentuk :
Perusahaan mendidik pelanggannya untuk melakukan sendiri layanan/ pelayanan tertentu, misalnya mengisi formulir pendaftaran,
Perusahaan membantu pelanggan mengetahui kapan menggunakan suatu layanan,

Perusahaan dapat pula meningkatkan persepsi terhadap kualitas dengan cara menjelaskan kepada pelanggan alasan-alasan yang mendasari suatu kebijaksanaan yang bisa mengecewakan mereka.

e. Mengembangkan budaya kualitas

Budaya kualitas merupakan sistem nilai organisasi yang menghasilkan lingkungan yang kondusif bagi pembentukan dan penyempurnaan kualitas secara terus menerus. Budaya kualitas

terdiri dari filosofi, keyakinan, sikap, norma, nilai, tradisi, prosedur, dan harapan yang meningkatkan kualitas. Upaya membentuk budaya kualitas dapat dilakukan melalui pengembangan suatu program yang terkoordinasi yang diawali dari seleksi dan pengembangan karyawan. Ada beberapa hambatan selain dari yang di atas yakni menurut Rudi Suardi dalam bukunya yang berjudul sistem manajemen mutu ISO 9000:2000 penerapannya untuk mencapai TQM yakni diantaranya :

- 1) Kurangnya komitmen
- 2) Kurangnya sumber daya
- 3) Kurangnya partisipasi
- 4) Keterbatasan waktu
- 5) Kurangnya pemahaman
- 6) Kurangnya pemantauan
- 7) Pembatasan ekstremal.⁴⁰

Untuk mengatasi hambatan dalam merepakan sistem manajemen mutu (SSM) ini, dapat dilakukan hal-hal sebagai berikut:

- 1) Mengadakan infrastruktur untuk implementasi
- 2) Mengadakan pelatihan
- 3) Membuat indikator kinerja
- 4) Menyediakan sumber daya yang cukup.⁴¹

⁴⁰ Rudi Suardi, *Sistem Manajemen Mutu Iso 9000:2000 Penerapannya Untuk Mencapai TQM*, (Jakarta:Lembaga Manajemen PPM, 2003), p.136

⁴¹ *Ibid.*, p. 138

Sukses implementasi dapat dicapai dengan ada eksternal, dan adanya komunikasi dari sebuah personel perusahaan.

f. Menciptakan automating quality

Adanya otomatisasi dapat mengatasi variabilitas kualitas layanan yang disebabkan kurangnya sumberdaya manusia yang dimiliki. Meskipun demikian, sebelum memutuskan akan melakukan otomatisasi, perusahaan perlu melakukan penelitian secara seksama untuk menentukan bagian yang memerlukan otomatisasi.

g. Menindaklanjuti Jasa

Menindaklanjuti layanan dapat membantu memisahkan aspek layanan yang perlu ditingkatkan. Perusahaan perlu mengambil inisiatif untuk menghubungi sebagian atau semua pelanggan untuk mengetahui tingkat kepuasan dan persepsi mereka terhadap layanan yang diberikan. Perusahaan dapat pula memberikan kemudahan bagi para pelanggan untuk berkomunikasi, baik menyangkut kebutuhan maupun keluhan mereka.

h. Mengembangkan sistem informasi kualitas Jasa

Sistem informasi kualitas layanan merupakan suatu sistem yang menggunakan berbagai macam pendekatan riset secara sistematis untuk mengumpulkan dan menyebarkan informasi kualitas layanan guna mendukung pengambilan keputusan. Informasi yang

dibutuhkan mencakup segala aspek, yaitu data saat ini dan masa lalu, kuantitatif dan kualitatif, internal dan eksternal, serta informasi kualitas layanan tidak hanya terbatas pada perusahaan besar.⁴²

2. Implementasi TI dalam Pelayanan Perpustakaan

Teknologi dalam hal ini TI bukan merupakan hal yang murah. Untuk itu apabila perpustakaan ingin mengimplementasikan TI dalam layanan dan aktifitasnya perlu direncanakan secara matang. Hal ini untuk mengantisipasi agar tidak ada kesia-siaan dalam perencanaan dan pengembangan yang berakibat pula pada pemborosan waktu, tenaga, pikiran dan keuangan.

Hal-hal tersebut diatas akan menentukan sejauh mana penerapan TI di perpustakaan khususnya di layanan perpustakaan dapat berjalan dengan baik. Penerapan TI dalam bidang layanan perpustakaan yang dikutip dari karangan Ulil Fuad Atho'illah yang berjudul Perpustakaan Berbasis TI dapat dilihat dari beberapa hal seperti:

a. Layanan Sirkulasi

Penerapan TI dalam bidang layanan sirkulasi dapat meliputi banyak hal diantaranya adalah layanan peminjaman dan

⁴² Fandy Tjiptono, *Op.cit.*,p.88-93

pengembalian, statistik pengguna, administrasi keanggotaan, dll. Selain itu dapat juga dilakukan silang layan antar perpustakaan yang lebih mudah dilakukan apabila teknologi informasi sudah menjadi bagian dari layanan sirkulasi ini. Teknologi saat ini sudah memungkinkan adanya *self-services* dalam layanan sirkulasi melalui fasilitas barcoding dan *RFID* (*Radio Frequency Identification*). Penerapan teknologi komunikasipun sudah mulai digunakan seperti penggunaan SMS, Faksimili dan Internet.

b. Layanan Referensi & Hasil-hasil Penelitian

Penerapan TI dalam layanan referensi dan hasil-hasil penelitian dapat dilihat dari tersedianya akses untuk menelusuri sumber-sumber referensi elektronik / digital dan bahan pustaka lainnya melalui kamus elektronik, direktori elektronik, peta elektronik, hasil penelitian dalam bentuk digital, dan lain-lain.

c. Layanan Journal / Majalah / Berkala

Pengguna layanan journal, majalah, berkala akan sangat terbantu apabila perpustakaan mampu menyediakan kemudahan dalam akses ke dalam journal-journal elektronik, baik itu yang diakses dari database lokal, global maupun yang tersedia dalam format Compact Disk dan Disket. Bahkan

silang layan dan layanan penelusuran informasi pun bisa dimanfaatkan oleh pengguna dengan bantuan teknologi informasi seperti internet.

d. Layanan Multimedia / Audio-Visual

Layanan multimedia / audio-visual yang dulu lebih dikenal sebagai layanan “non book material” adalah layanan yang secara langsung bersentuhan dengan TI. Pada layanan ini pengguna dapat memanfaatkan teknologi informasi dalam bentuk Kaset Video, Kaset Audio, MicroFilm, MicroFische, Compact Disk, Laser Disk, DVD, Home Movie, Home Theatre, dll. Layanan ini juga memungkinkan adanya media interaktif yang dapat dimanfaatkan pengguna untuk melakukan pembelajaran, dsbnya.

Hal lain yang perlu diperhatikan dalam layanan perpustakaan adalah pengguna yang mempunyai keterbatasan, seperti penglihatan yang kurang, buta, pendengaran yang kurang dan ketidakmampuan lainnya. Layanan Multimedia / Audio-Visual memungkinkan perpustakaan dapat memberikan pelayanan kepada para pengguna dengan kriteria ini. Sebagai contoh dari bentuk penerapan teknologi untuk itu adalah Audible E-books, Digital Audio Books, InfoEyes (Virtual Reference), Braille, dsbnya.

e. Layanan Internet & Computer Station

Internet saat ini menjadi “bintang” dalam TI. Orang sudah tidak asing lagi untuk menggunakan internet dalam kehidupannya. Untuk itu mau tidak mau perpustakaanpun harus dapat memberikan layanan melalui media ini. Melalui media web perpustakaan memberikan informasi dan layanan kepada penggunanya. Selain itu perpustakaan juga dapat menyediakan akses internet baik menggunakan *computer station* maupun *WIFI / Access Point* yang dapat digunakan pengguna sebagai bagian dari layanan yang diberikan oleh perpustakaan.

Pustakawan dan perpustakaan juga bisa menggunakan fasilitas *web-conferencing* untuk memberikan layanan secara online kepada pengguna perpustakaan. *Web-Conferencing* ini dapat juga dimanfaatkan oleh bagian layanan informasi dan referensi. *OPAC* atau *Online Catalog* merupakan bagian penting dalam sebuah perpustakaan, untuk itu perpustakaan perlu menyediakan akses yang lebih luas baik itu melalui jaringan lokal, intranet maupun internet.

f. Keamanan

Teknologi informasi juga dapat digunakan sebagai alat untuk memberikan kenyamanan dan keamanan dalam

perpustakaan. Melalui fasilitas semacam gate keeper, security gate, CCTV dan lain sebagainya, perpustakaan dapat meningkatkan keamanan dalam perpustakaan dari tangan-tangan jahil yang tidak asing sering terjadi dimanapun.

g. Pengadaan

Bagian Pengadaan juga sangat terbantu dengan adanya teknologi informasi ini. Selain dapat menggunakan TI untuk melakukan penelusuran koleksi-koleksi perpustakaan yang dibutuhkan, bagian ini juga dapat memanfaatkannya untuk menampung berbagai ide dan usulan kebutuhan perpustakaan oleh pengguna. Pengadaan juga lebih mudah dilakukan dengan adanya TI ini. Implementasi TI dalam layanan perpustakaan dari waktu ke waktu akan terus berkembang baik itu untuk keperluan automasi perpustakaan maupun penyediaan media / bahan pustaka berbasis TI ini.⁴³

3. Otomasi Perpustakaan

Untuk meningkatkan kinerja perpustakaan dan sesuai kemampuan perpustakaan sekolah, kiranya perlu dipikirkan otomasi perpustakaan. Otomasi perpustakaan sebenarnya merupakan proses

⁴³ Ulil Fuad Atho'illah, Perpustakaan Berbasis TI
(<http://media.diknas.go.id/media/document/5630.pdf>)

atau hasil awal penciptaan mesin swatindak atau swakendali dalam proses tersebut.

Penerapan otomasi perpustakaan sebenarnya lebih tepat apabila disebut dengan teknologi informasi . Yakni teknologi elektronik yang digunakan untuk pengumpulan, penyimpanan, pengolahan, dan pemanfaatan informasi. Dalam hal ini tidak hanya terbatas pada pemanfaatan perangkat lunak maupun perangkat keras, tetapi juga tetap melibatkan unsure manusia. Pemanfaatan teknologi informasi untuk kegiatan perpustakaan ini bertujuan :

- a. Meringankan pekerjaan.
- b. Memudahkan dan memperlancar pelaksanaan tugas-tugas kepustakawanan.
- c. Mempercepat proses temu kembali akan informasi.
- d. Memperlancar kerja sama informasi.
- e. Meningkatkan pelayanan informasi dan memanfaatkan teknologi informasi.⁴⁴

Contoh penerapan teknologi informasi dalam kegiatan perpustakaan yang telah terintegrasi antara kegiatan inventarisasi, katalogisasi, penelusuran informasi, peminjaman, dan pengembalian buku berjalan secara otomatis.

Sistem otomasi perpustakaan yang baik adalah yang terintegrasi, mulai dari sistem pengadaan bahan pustaka, pengolahan bahan pustaka, sistem pencarian kembali bahan pustaka, sistem

⁴⁴ Lasa, Hs. *Op.cit.*, pp.215-216

sirkulasi, membership, pengaturan denda keterlambatan pengembalian, dan sistem reporting aktifitas perpustakaan dengan berbagai parameter pilihan. Lebih sempurna lagi apabila sistem otomasi perpustakaan dilengkapi dengan barcoding, dan mekanisme pengaksesan data berbasis web dan internet.

Berikut adalah salah satu contoh sistem otomasi perpustakaan dengan fitur-fitur yang mengakomodasi kebutuhan perpustakaan secara lengkap dari pelayanan sirkulasi, pengadaan, pengolahan, penelusuran, serta manajemen anggota. Diharapkan contoh sistem yang ditampilkan dapat dijadikan studi kasus dalam pengembangan sistem otomasi perpustakaan lebih lanjut yakni :

a. Otentikasi Sistem

Sistem akan melakukan pengecekan apakah username dan password yang dimasukkan adalah sesuai dengan yang ada di database. Kemudian juga mengatur tampilan berdasarkan privilege pemilik account, apakah dia sebagai pengguna atau admin dari sistem.

Menampilkan berbagai menu pengadaan, pengolahan, penelusuran, anggota dan sirkulasi, katalog peraturan, administrasi dan security. Menu ini dapat di setting untuk menampilkan menu sesuai dengan hak akses user (privilege), misal kita bisa hanya mengaktifkan menu penelusuran untuk pengguna umum, dsb.

b. Pengadaan Bahan Pustaka

Fitur ini mengakomodasi fungsi untuk pencatatan permintaan, pemesanan dan pembayaran bahan pustaka, serta penerimaan dan laporan (reporting) proses pengadaan

c. Pengolahan Bahan Pustaka

Fitur ini mengakomodasi proses pemasukkan data buku/majalah ke database, penelusuran status buku yang diproses, pemasukkan cover buku/nomer barcode, pencetakan kartu katalog, label barcode, dan nomor punggung buku (call number).

d. Penelusuran Bahan Pustaka

Penelusuran atau pencarian kembali koleksi yang telah disimpan adalah suatu hal yang penting dalam dunia perpustakaan. Fitur ini harus mengakomodasi penelusuran melalui pengarang, judul, penerbit, subyek, tahun terbit, dsb.

e. Manajemen Anggota dan Sirkulasi

Ini termasuk jantungnya sistem otomasi perpustakaan, karena sesungguhnya disinilah banyak kegiatan manual yang digantikan oleh komputer dengan jalan mengotomasinya. Didalamnya terdapat berbagai fitur diantaranya: pemasukkan dan pencarian data anggota perpustakaan, pencatatan peminjaman dan pengembalian buku (dengan teknologi barcoding), penghitungan

denda keterlambatan pengembalian buku, dan pemesanan peminjaman buku.

f. Pelaporan (Reporting)

Sistem reporting yang memudahkan pengelola perpustakaan untuk bekerja lebih cepat., dimana laporan dan rekap dapat dibuat secara otomatis, sesuai dengan parameter-parameter yang dapat kita atur. Sangat membantu dalam proses analisa aktifitas perpustakaan, misalnya kita tidak perlu lagi membuka ribuan transaksi secara manual untuk melihat transaksi peminjaman koleksi dalam satu kategori, atau mengecek aktifitas seorang pengguna perpustakaan dalam 1 tahun.⁴⁵

E. Penelitian Yang Relevan

Hasil penelitian yang mempunyai relevansi dengan penelitian ini adalah skripsi milik Yuliana Dwi Rahayu dengan judul "*Pelayanan Perpustakaan Sekolah dalam Upaya meningkatkan Minat baca Siswa di SMP Negeri 73 Jakarta*". Jurusan manajemen pendidikan, Universitas Negeri Jakarta, 2009.

⁴⁵ Romi Satrio Wahono, TI Untuk Perpustakaan: *Perpustakaan Digital dan Sistem Otomasi Perpustakaan*, (<http://www.scribd.com/doc/3020850/Perpustakaan-Digital-dan-Sistem-Otomasi-Perpustakaan>)

Hasil penelitian ini menyimpulkan sebagai berikut: 1) yang mendapatkan pelayanan perpustakaan sekolah adalah seluruh warga sekolah yang terdiri dari kepala sekolah, guru dan karyawan, siswa/i, masyarakat sekitar termasuk orang tua atau wali murid. 2) Jenis pelayanan yang terdapat dalam perpustakaan sekolah adalah layanan sirkulasi, layanan rujukan atau referensi, layanan ruang baca, dan layanan perpustakaan digital. 3) Mekanisme yang digunakan dalam perpustakaan sekolah adalah sistem pelayanan terbuka. 4) Para pengguna perpustakaan sudah merasa puas dengan pelayanan yang diberikan jika berada dalam perpustakaan sekolah. 5) Ada perbedaan prestasi antara siswa yang sering datang dengan yang jarang datang ke perpustakaan, baik dari gaya penulisan, maupun dari gaya bicara walaupun hal tersebut tidak terlalu signifikan.

Saran yang dapat disampaikan dalam penelitian ini adalah: 1. Untuk pemerintah: a. Agar lebih memperhatikan keadaan setiap perpustakaan yang ada di sekolah. b. Memberikan sumbangan-sumbangan buku atau fasilitas penunjang guna mendukung pembelajaran di sekolah. c. Perlu adanya kebijakan khusus terkait dengan pengembangan perpustakaan di tingkat sekolah oleh dinas pendidikan dasar setempat. 2. Untuk sekolah: a. Lebih meningkatkan lagi pelayanan yang ada agar para siswa merasa lebih nyaman dalam perpustakaan. b. Adanya partisipasi dari pihak sekolah, komite sekolah, maupun masyarakat sekitar untuk meningkatkan

perpustakaan agar berdaya guna. c. Untuk lebih meningkatkan pelayanan di perlukan penambahan SDM terkait dengan adanya perpustakaan digital.

d. Mengingat adanya keterbatasan fasilitas yang ada diperlukan perpustakaan *on-line* yang mencakup *item-item* yang ada dalam perpustakaan digital sebelumnya.

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

A. Tujuan Operasional Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk menggambarkan secara mendalam mengenai:

4. Manajemen perpustakaan sekolah dalam meningkatkan kualitas pelayanan perpustakaan berbasis TI
5. Kendala apa yang dihadapi dalam peningkatan kualitas pelayanan perpustakaan berbasis TI
6. Usaha yang dilakukan oleh pihak sekolah untuk menangani kendala yang dapat menghambat jalannya peningkatan kualitas layanan perpustakaan berbasis TI

B. Pendekatan dan Metode Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian yang menggunakan metode kualitatif. Menurut Steven J. Taylor dan Robert Bogdan kualitatif berkaitan dengan “pemahaman tentang penelitian yang menghasilkan data, data yang didapat berupa tulisan, perkataan yang diucapkan dan perilaku yang dapat diobservasi”.⁴⁶ Metode kualitatif dipilih karena peneliti “tidak

⁴⁶ Steven J. Taylor dan Bogdan, *Introduction to Qualitative Research Methods: The Search of Meaning* (Canada: A. Wiley-Interscience Publication, 1984), h 5

mengendalikan dan melakukan pengkondisian tertentu terhadap variabel-variabel penelitian, akan tetapi melukiskan variable atau kondisi apa yang ada dalam suatu kondisi.⁴⁷

Sedangkan pendekatan yang digunakan dalam penelitian adalah *fenomenologis* karena terkait langsung dengan gejala-gejala yang muncul di sekitar lingkungan manusia yang terorganisasir dalam satuan pendidikan formal. Istilah fenomenologi sering digunakan sebagai anggapan umum untuk menunjuk pada pengalaman subjektif dari berbagai jenis dan tipe subjek yang ditemui. Analisis fenomenologis berusaha mencari sesuatu untuk menguraikan ciri-ciri 'duniannya', seperti apa aturan-aturan yang terorganisasikan, dan apa yang tidak, dan dengan aturan apa objek dan kejadian itu berkaitan.⁴⁸

Penelitian yang menggunakan pendekatan fenomenologis berusaha untuk memahami makna peristiwa serta interaksi pada orang-orang dalam situasi tertentu. Metode ini menghendaki adanya sejumlah asumsi yang berlainan dengan cara yang digunakan untuk mendekati perilaku orang dengan maksud menemukan "fakta" atau "penyebab".⁴⁹

⁴⁷ Donald Ary, Lucy Cheser, dan Asghar Razavien, Pengantar Penelitian dalam Pendidikan, Terjemahan Arief Fuchan (Surabaya: Usaha Nasional, 1982) h. 415

⁴⁸ Lex. J. Moleong, Metodologi Penelitian Kualitatif, (Bandung :Remaja Rosda Karya, 2005), P.35

⁴⁹ Ibid,h.14-19

C. Latar Tempat dan Waktu Penelitian

Latar penelitian yang dipilih peneliti adalah di SMP Negeri 107 Jakarta Selatan. Adapun waktu pelaksanaan penelitian terhitung mulai tanggal 20 Maret sampai dengan tanggal 28 Mei 2011

D. Data dan Sumber Data

Data yang akan dikaji dalam penelitian ini adalah data empiris terkait dengan upaya peningkatan kualitas pelayanan perpustakaan yang didapat dari hasil wawancara, catatan lapangan (observasi) dan dokumentasi (tertulis maupun fotografi). Adapun deskripsi data yang ingin diperoleh berkenaan dengan fokus penelitian adalah manajemen perpustakaan, kendala yang dihadapi dalam peningkatan kualitas pelayanan perpustakaan, dan Usaha yang dilakukan oleh pihak sekolah untuk menangani kendala yang dapat menghambat jalannya peningkatan kualitas layanan perpustakaan berbasis TI

Dalam pengumpulan data, peneliti membutuhkan sumber data yang berasal dari pihak latar penelitian untuk memberikan informasi yang dibutuhkan oleh peneliti. Menurut Suharsimi Arikunto yang dimaksud sumber data dalam penelitian adalah subjek dari mana data dapat diperoleh.⁵⁰ Sumber data dalam penelitian ini diambil dari beberapa key informan yang berkaitan dengan penelitian yang menggunakan teknik

⁵⁰ Suharsimi Arikunto, *Metodologi Penelitian*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2002), h. 107

“*purposive sampling*,” teknik pengambilan sampel atau sumber data yang berdasarkan pertimbangan tertentu.⁵¹ Dikemukakan oleh Iskandar bahwa informan penelitian merupakan subjek yang memberikan informasi tentang fenomena-fenomena situasi yang berlaku di lapangan. Berdasarkan informasi dari informan sebelumnya peneliti menetapkan informan selanjutnya untuk memperoleh data yang lebih lengkap. Dengan demikian, unit informan yang dipilih lebih terarah sehingga penggarapan fokus penelitian lebih terarah pula.

Dalam penelitian ini sumber data terdiri dari informan utama yaitu kepala sekolah dan informan pendukung yaitu wakil kepala bidang kurikulum, pembina perpustakaan, penjaga perpustakaan, guru, siswa yang berakaitan dengan penelitian yang berada dalam ruang lingkup upaya peningkatan kualitas pelayanan perpustakaan berbasis teknologi informasi di SMPN 107 Jakarta Selatan.

E. Prosedur Pengumpulan dan Perekaman Data

Instrumen penelitian ini adalah peneliti sendiri yang didukung dengan teknik pengumpulan data penelitiannya diantaranya:

1. Wawancara Mendalam

⁵¹ Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*.(Bandung:Alfabeta:2005) h.31

Teknik wawancara merupakan teknik pengumpulan data kualitatif menggunakan instrumen yaitu pedoman wawancara.⁵² Untuk memperoleh data yang memadai model wawancara dapat berupa wawancara terstruktur maupun wawancara tidak terstruktur yang sesuai dengan kondisi subjek penelitian. Wawancara mendalam merupakan suatu cara mengumpulkan data atau informasi dengan cara langsung bertatap muka dengan informan agar mendapatkan data yang lengkap dan mendalam. Wawancara ini dilakukan dengan frekuensi tinggi secara intensif.

Pada wawancara mendalam ini, pewawancara relatif tidak mempunyai kontrol atas responden informan, artinya informan bebas memberikan jawaban. Oleh karena itu, peneliti mempunyai tugas berat agar informan bersedia memberikan jawaban-jawaban yang lengkap, mendalam, dan tidak ada yang disembunyikan. Caranya dengan mengusahakan wawancara berlangsung informal seperti orang sedang mengobrol. Wawancara mendalam sangat dipengaruhi oleh iklim wawancara. Semakin kondusif iklim wawancara (keakraban) antara peneliti dengan informan, maka wawancara dapat berlangsung terus.

2. Observasi Partisipatif

Untuk melakukan observasi partisipatif dituntut seorang peneliti harus berperan serta dalam kegiatan atau aktifitas subjek yang sesuai

tema atau fokus masalah yang ingin dicari jawabannya.⁵³ Hal ini menunjukkan bahwa hubungan antara subjek penelitian dengan peneliti merupakan suatu keharusan dalam penelitian kualitatif. Yang diobservasi adalah interaksi (perilaku) dan percakapan yang terjadi di antara subjek yang diriset. Sehingga keunggulan metode ini adalah data yang dikumpulkan ada dua bentuk, yaitu interaksi dan percakapan.

Kemudian ketika melakukan observasi partisipatif, peneliti akan mengandalkan memori yang kuat, sensitivitas yang tajam, dan pengamatan dari fenomena-fenomena yang ada perlu direkam dengan menggunakan catatan lapangan. Observasi yang dilakukan yaitu mengobservasi keadaan secara langsung dengan melihat kondisi objek penelitian selama di lapangan. Semua keadaan dan kejadian dicatat dalam bentuk catatan lapangan, setelah sampai di rumah catatan tersebut dibuat lebih lengkap.

3. Studi Dokumentasi

Berupa arsip dan data-data. Studi dokumentasi disini peneliti melihat dokumen yang berkaitan dengan fokus penelitian yang terdapat pada kisi-kisi instrument. Serta pengambilan beberapa gambar atau fakta sebagai bukti melengkapi data dan pengecekan kebenaran data yang diperoleh melalui observasi dan wawancara. Seperti penelaahan dan analisis serta interpretasi terhadap dokumen-dokumen yang terkait.

Selama proses penelitian berlangsung dilakukan tahapan penelitian, dimana pokok dari penelitian kualitatif adalah peneliti menjadi alat penelitiannya.

Selama proses penelitian berlangsung dilakukan tahapan penelitian. Menurut Lexy J. Moleong dalam buku Metodologi Penelitian Kualitatif menyebutkan tiga tahapan penelitian yaitu: "Tahap Pra Lapangan, Tahap Pekerjaan Lapangan, dan Tahap Analisis Data."

1. Tahap Pra-Lapangan

a. Menyusun Rancangan Penelitian

Langkah pertama yang dilakukan peneliti yaitu membuat proposal penelitian yang memuat latar belakang masalah dan alasan pelaksanaan penelitian, studi pustaka, penentuan lapangan penelitian, penentuan jadwal penelitian, pemilihan alat penelitian, rancangan pengumpulan data, rancangan prosedur analisa data, rancangan perlengkapan yang diperlukan di lapangan, dan rancangan pengecekan kebenaran data. Lalu kemudian proposal penelitian tersebut dikonsultasikan oleh dosen pembimbing untuk kemudian diseminarkan dalam seminar proposal atau persiapan skripsi, setelah disetujui oleh dosen penguji barulah peneliti membuat skripsi sesungguhnya.

b. Memilih Lapangan Penelitian

Pemilihan lapangan penelitian didasarkan pada situasi dan kondisi lapangan itu sendiri untuk dapat dilakukan penelitian sesuai

dengan tema/judul penelitian yang dibahas. Selain itu, keterbatasan geografis dan praktis seperti waktu, biaya, tenaga, perlu dipertimbangkan dalam penentuan lokasi penelitian.

c. Mengurus Perizinan

Pertama-tama yang perlu diketahui oleh peneliti ialah siapa saja yang berwenang memberikan izin bagi pelaksanaan penelitian. Dalam hal ini, pertama peneliti mengurus perizinan dengan meminta surat keterangan penelitian ke pihak FIP UNJ yang kemudian diisi kelengkapannya oleh penulis, selanjutnya memberikan surat keterangan tersebut ke pihak jurusan dan kemudian ke pihak FIP UNJ. Setelah mendapat persetujuan dari pihak FIP UNJ dan jurusan Manajemen Pendidikan, penulis kemudian menaruh surat tersebut ke bagian BAAK UNJ untuk diproses sehingga penulis mendapatkan surat izin penelitian skripsi dari universitas.

d. Menjajaki dan Menilai Lapangan

Pada tahap ini belum sampai pada titik yang menyingkapkan bagaimana penelitian masuk lapangan dalam arti mulai mengumpulkan data yang sebenarnya. Jadi, tahap ini barulah merupakan orientasi lapangan, namun dalam hal-hal tertentu telah menilai keadaan lapangan. Dapat dikatakan pada tahap ini peneliti hanya melakukan penjajakan terhadap tempat penelitian. Hal ini bertujuan agar peneliti lebih mengenal objek dan segala komponen yang ada di lokasi

penelitian. Sehingga peneliti dapat mempersiapkan diri baik fisik maupun mental serta perlengkapan yang digunakan dalam penelitian. Maksud dan tujuan penjajakan lapangan adalah berusaha mengenal segala unsur lingkungan sosial, fisik, dan keadaan alam. Maksud dan tujuan lainnya adalah untuk membuat peneliti mempersiapkan diri, mental maupun fisik serta menyiapkan perlengkapan yang diperlukan. Penilaian lapangan dimaksudkan pula untuk menilai keadaan, situasi, latar, dan konteksnya.

e. Memilih dan Memanfaatkan Informan

Informan adalah orang yang dimanfaatkan untuk memberikan informasi tentang situasi dan kondisi latar penelitian, jadi ia harus banyak pengalaman tentang latar penelitian. Kegunaan informan bagi peneliti adalah membantu agar secepatnya dan tetap seteliti mungkin dapat membenamkan diri dalam konteks setempat. Dalam hal ini, peneliti menggunakan *purposive sampling* untuk mendapatkan key informan. Pemilihan informan kunci (key informan) sangat penting dalam penelitian kualitatif, karena informan adalah orang yang dapat memberikan informasi tentang objek penelitian. Peneliti harus dapat menciptakan hubungan baik dengan informan agar tujuan penelitian dapat tercapai.

f. Menyiapkan Perlengkapan Penelitian

Peneliti selain persiapan secara fisik dan mental juga mempersiapkan segala macam perlengkapan penelitian yang diperlukan antara lain sebelum penelitian dimulai peneliti memerlukan surat izin untuk mengadakan penelitian, kontak dengan pihak terkait di tempat penelitian dengan melalui surat atau melalui orang sebagai penghubung. Hal lain yang juga peneliti siapkan ialah pengaturan perjalanan di lapangan dan instrument penelitian seperti alat tulis yang sesuai, alat perekam dan kamera foto. Persiapan penelitian lainnya yang perlu juga dipersiapkan ialah jadwal yang mencakup waktu, kegiatan yang dijabarkan secara rinci. Dengan demikian sejauh mungkin peneliti sudah menyiapkan segala alat dan perlengkapan penelitian yang diperlukan sebelum ia terjun ke dalam kancah penelitian.⁵⁴

2. Tahap Pekerjaan Lapangan

a. Memahami Latar Penelitian dan Persiapan Diri

Sebelum memulai penelitian, peneliti harus memahami kondisi serta latar tempat penelitian, hal ini bertujuan agar peneliti tahu persis keadaan sebenarnya dan juga permasalahan yang muncul di tempat penelitian tersebut.

b. Memasuki Lapangan

⁵⁴ Moleong, *op.cit.*, h.127-151

Saat terjun langsung ke tempat penelitian, peneliti perlu mempersiapkan hal-hal yang berkenaan dengan apa yang akan diteliti, mulai dari persiapan diri hingga pada persiapan daftar atau instrumen pertanyaan terkait dengan fokus dan rumusan penelitian yang akan diteliti pada saat melakukan wawancara dengan key informan. Dengan demikian diharapkan penelitian dapat berjalan sesuai dengan rencana awal.

c. Berperan serta sambil Mengumpulkan Data

Dengan berperan serta secara aktif pada kegiatan yang dilakukan di lingkungan penelitian, peneliti dapat mengumpulkan data dan informasi secara optimal. Keseluruhan data yang peneliti peroleh, dicatat dengan lengkap dan sesuai dengan fakta yang ada di lapangan, demikian juga hasil wawancara dengan berbagai key informan, juga harus dicatat sesuai dengan data yang ada, studi dokumentasi dan mengopreasikan seluruh rancangan yang telah disusun.

3. Tahap Analisis Data

Setelah mendapatkan berbagai informasi serta kelengkapan data, maka peneliti melakukan analisis data yang telah dikumpulkan, kemudian peneliti melakukan teknik kalibrasi dan keabsahan data untuk selanjutnya melakukan teknik analisis data.

F. Analisis Data

Analisis data dilakukan selama pengumpulan data dan setelah data terkumpul. Adapun langkah-langkah teknik analisis data dalam penelitian kualitatif menurut Nasution yaitu: “Reduksi data, display data (penyajian data), dan pengambilan kesimpulan (verifikasi)”.

1. Reduksi Data

Merupakan proses dalam pemilihan, pemusatan perhatian pada penyederhanaan, pengabstrakan, dan transformasi data yang muncul dari catatan lapangan. Dari hasil pengumpulan data di lapangan, data kemudian direduksi, ditulis dalam bentuk uraian, dipilih hal-hal pokok dan dirangkum, difokuskan pada hal-hal yang penting.

2. Display Data

Data yang telah diperoleh kemudian disajikan secara deskriptif yang menggambarkan keadaan sebenarnya, serta hasil temuan selama penelitian berupa hasil petikan wawancara mendalam, observasi lapangan secara partisipatif dan studi dokumentasi agar dapat melihat gambaran keseluruhan untuk mengambil kesimpulan yang tepat.

3. Verifikasi

Penarikan kesimpulan merupakan usaha untuk mencari makna data yang dikumpulkan dalam penelitian. Kesimpulan dengan peninjauan ulang

pada catatan-catatan lapangan dan mempertimbangkannya kembali selama penelitian.⁵⁵

G. Pemeriksaan atau Pengecekan Keabsahan Data

Kalibrasi dan keabsahan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik yang terdiri atas; “Representasi waktu, Kredibilitas data, Kriteria signifikansi, dan Kriteria komprehensif”.

1. Representatif Waktu

Kecukupan waktu yang diperlukan untuk melaksanakan suatu penelitian. Dimulai dari tahapan pra penelitian, tahap pekerjaan lapangan, dan tahap analisis data.

2. Kredibilitas data diuji

Dalam teknik pengumpulan data, triangulasi sebagai teknik pengumpulan data menggabungkan berbagai teknik pengumpulan data dan berbagai sumber untuk dibandingkan kredibilitasan datanya.⁵⁶ Dalam triangulasi teori, dengan membandingkan hasil data dengan pengecekan referensi pendukung untuk lebih meningkatkan derajat kepercayaan. Pada triangulasi sumber berarti mengecek kembali derajat kepercayaan suatu informasi yang diperoleh melalui waktu serta alat yang berbeda. Dan triangulasi metode, mengecek derajat kepercayaan beberapa sumber data, teknik pengumpulan data yang berbeda.

⁵⁵ S. Nasution, *Metode Penelitian Kualitatif*, (Bandung: Tarsito, 1992), h.128

⁵⁶ Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan*, (Bandung: Alfabeta, 2006), h.330

3. Kriteria Signifikansi

Data yang signifikan dapat diketahui dengan adanya penulisan data secara lengkap melalui hasil wawancara dengan key informan atau catatan observasi selama peneliti di lapangan penelitian.

4. Kriteria Komprehensif

Untuk mendapatkan sumber alternatif dalam menentukan syarat dan koherensi penelitian, mengambil data dengan wawancara secara komprehensif yang menghasilkan pernyataan positif dengan hasil penelitian.⁵⁷

⁵⁷ Lexy J. Moleong, *Op.Cit*, h. 324

BAB IV

PAPARAN DAN TEMUAN PENELITIAN

A. Deskripsi Data

Pada bagian ini akan dideskripsikan berbagai informasi meliputi gambaran umum objek penelitian seperti, situasi dan kondisi tempat penelitian serta komponen dalam deskripsi data.

1. Situasi dan Kondisi Tempat Penelitian

a. Sejarah Singkat berdirinya SMP Negeri 107 Jakarta

`SMP Negeri 107 Jakarta adalah sekolah tingkat menengah pertama yang terletak di Jl. Raya Pejaten Komplek Depdiknas, Kecamatan Pasar Minggu, Jakarta Selatan dengan akreditasi A. Berdiri tahun 1978 dengan kepala sekolah pertama Drs. H. Sjamsuddin.

`SMP Negeri 107 sudah mengalami 7 kali masa kepemimpinan. Pemimpin pertama Drs. H. Sjamsuddin M tanggal 15-01-1978 sampai 11-11-1986 dilanjutkan H. Jusuf Achmad, BA tanggal 11-11-1986 sampai 20-08-1992, Drs. Gabar Pinem tanggal 20-08-1992 sampai 4-09-1996, Hj. Sudjilawaty S, S.Pd tanggal 4-09-1996 sampai 1-10-2001, Drs. H. Alwi H. Jasin, MM tanggal 1-10-2001 sampai 25-08-2005, Abdul Rozak, MM tanggal 25-08-2005 sampai 11-07-2009 dan

sekarang yang menjabat adalah Dra. Ida Farida, M.Pd mulai tanggal 11-07-2009.

Selama kurang lebih 32 tahun sekolah ini berdiri, sekolah sudah melakukan beberapa kali renovasi. Hal ini dilakukan untuk meningkatkan kualitas pendidikan dengan meningkatkan sarana dan prasarana sekolah.

b. Visi Sekolah

” Junjung Budi, Bina Pribadi, Lambung Prestasi ” (“Junjung Bina Lambung”)

Dari visi tersebut, sekolah menjabarkan ke dalam indikator visi sebagai berikut:

- 1) Utama dalam penanaman dan pengamalan budi pekerti dan akhlak mulia.
- 2) Lugas dalam pembinaan dan pengembangan kepribadian
- 3) Unggul dalam mutu prestasi akademik dan non akademik

Dengan adanya visi sekolah ini yang mengandung segala sesuatu yang ada dan terkonsep dalam sebuah sekolah, berupa gagasan tentang rencana, harapan serta keinginan yang akan dicapai pada masa yang akan datang, sehingga dapat mencapai tujuan pendidikan sekolah tersebut. Visi ini tidak boleh diabaikan atau dilihat begitu saja, karena ini merupakan hal yang penting untuk

mengetahui bahwa sekolah ini akan dibawa kemana dan bagaimana cara sekolah mencapai cita-citanya.

c. Misi Sekolah

Untuk mewujudkan visi tersebut, sekolah menetapkan misi sebagai berikut:

- 1) Mengembangkan standar isi kurikulum sekolah sesuai dengan kurikulum Standar Nasional.
- 2) Mengembangkan proses pembelajaran yang variatif.
- 3) Meningkatkan mutu akademik dan non akademik untuk mencapai standar Kelulusan
- 4) Meningkatkan profesionalisme dan kompetensi tenaga pendidik dan kependidikan
- 5) Mengembangkan Fasilitas pendidikan sesuai dengan kebutuhan
- 6) Meningkatkan mutu manajemen kelembagaan
- 7) Mengembangkan standar pembiayaan pendidikan
- 8) Mengembangkan standar penilaian.

Dalam hal ini, misi sekolah merupakan kelanjutan dari visi sekolah yang berarti menjadi bentuk nyata untuk mencapai visi sekolah yang telah dibuat sebelumnya.

d. Profil Sekolah

Nama Sekolah : SMP Negeri 107 Jakarta
No. Statistik Sekolah : 201016304031
Tipe Sekolah : A1
Alamat Sekolah : Jl. Raya Pejaten Komplek Depdiknas
(Kecamatan) Pasar Minggu
(Kabupaten/Kota) Jakarta Selatan
(Provinsi) DKI Jakarta
Telepon/HP/Fax : 7990977/7989508 / Fax . 7990977.
Status Sekolah : Negeri
Nilai Akreditasi Sekolah : A

e. Kondisi Tenaga Pendidik dan Kependidikan

1. Kepala Sekolah

SMP Negeri 107 Jakarta memasuki kepemimpinan yang ke tujuh, dan saat ini yang menjabat sebagai kepala sekolahnya adalah Dra. Ida Farida, M.Pd.

Kegiatan pembelajaran di SMPN 107 Jakarta Selatan didukung oleh tenaga pendidik dan kependidikan yang terdiri dari guru yang berjumlah tiga puluh delapan orang Hari pembelajaran efektif yaitu selama lima hari dalam seminggu, yaitu senin sampai Jumat dimulai dari pukul 06.30 WIB sampai pukul 14.30 WIB. Sedangkan hari Sabtu, dipergunakan untuk kegiatan

ekstrakurikuler. Berikut adalah Tabel nama guru berikut tugas mengajarnya dalam setiap mata pelajaran.

2. Guru

Tabel 1. Nama Guru dan Mata Pelajaran

NNO	NAMA GURU	MATA PELAJARAN
1	Asrul Effendi, S.Pda	Agama Islam
2	Hj. Siti Mutmainah, S.Ag	Agama Islam/PKN
3	Hj. Syarfiyah, S.Ag	Agama Islam/PLKJ
4	FX. Ismayanti	Agama Katolik
5	Riama Sihite, S.Pak	Agama Kristen
6	Rumiam Tarihoran, S.Pd	Bahasa Indonesia
7	Hj. Enny Solva, S.Pd	Bahasa Indonesia
8	Entin Fatimah, S.Pd	Bahasa Indonesia
9	Bekti Suryani, S.Pd	Bahasa Indonesia
1	Wawan Wirawan	Bahasa Inggris
1	Untung Setiabudi, S.Pd	Bahasa Inggris
1	Sri Muji Astuty, S.Pd	Bahasa Inggris
1	Mukhamad Isroi, S.Pd	BK
1	Mudih Silaban	BK
1	Sri Subekti, S.Pd	BK
1	Sotya Palupi, S.Pd	BK
1	Hendrikus D. Mbotu	Elektronika/PLKJ
1	Erviana Ratih F, S.Pd	IPA
1	Dra. Saptini Pudji Astuti	IPA
2	Basuki, S.Pd	IPA
2	Muhammad Syahroni, S.Pd	IPA

2	Dra. Eli Yarni	IPA/PLKJ
2	Hj. Nurhayati, S.Pd	IPS
2	Wisneri, S.Pd	IPS
2	Erida Yurni, S.Pd	IPS
2	Moh. Thayeb HAR, S.Pd	IPS/Jasa Pemb
2	Ai Maesaroh, S.Pd	IPS/PLKJ
2	Mariana Yohana, S.Pd	Kesenian
2	Ramona Risdame, S.Pd	Kesenian
3	Sudarsono, S.Pd	Matematika
3	Amin, S.Pd	Matematika
3	Drs. Arif Syarifudin	Matematika
3	Adnan Syamsuddin, S.Pd	Matematika/PLKJ
3	Nasikin	Olahraga
3	Murthalib Y, S.Pd	Olahraga
3	Sumiati Pakpahan, S.Pd	PKN
3	Dra. Sri Andayani	TIK
3	Linda Suprihatin, S.Kom	TIK

SMPN 107 Jakarta Selatan memiliki delapan belas rombongan belajar, dengan rincian kelas tujuh memiliki enam rombongan belajar. Kelas tujuh memiliki enam rombongan belajar dengan jumlah murid sebanyak 236 siswa. Kelas delapan memiliki enam rombongan belajar dengan jumlah murid sebanyak 233 siswa. Jumlah siswa menurut jenis rombongan belajar dapat dilihat dari tabel berikut ini:

Tabel 2. Jumlah Siswa dan Rombongan Belajar

Th Pelajaran	Jml Pendaftar	Kelas VII		Kelas VIII		Kelas IX		Jumlah (Kls.VII + VIII + IX)	
		Siswa	Rombel	Siswa	Rombel	Siswa	Rombel	Siswa	Rombel
2007/2008	638	239	6	236	6	265	7	740	19
2008/2009	833	239	6	221	6	233	6	693	18
2009/2010	590	237	6	239	6	226	6	702	18
2010/2011	1360	237	6	236	6	233	6	706	18

SMPN 107 Jakarta Selatan memiliki berbagai sarana dan prasarana di antaranya ruang kelas, ruang guru, ruang kepala sekolah, ruang komputer, kantin, usaha kesehatan sekolah, perpustakaan, toilet siswa dan guru, musholla, dan lapangan. keadaan dan jumlah ruang tersebut dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 3. Ruang Perlengkapan Sekolah

N	Ruang	Perabot													
		Meja				Kursi				Almart + rak buku/alat			Lainnya		
		Jumlah	Baik	Rusak.	Rsk. Berat	Jumlah	Baik	Rusak	Rsk. Berat	Jumlah	Baik	Rsk.	Rsk. Berat	Jumlah	Baik

1	Perpustakaan	11	V			27	V			20	V			8	V		
2	Lab.IPA	8	V			40	V			8	V						
3	Keterampilan																
4	Multimedia	50	V			50	V			1	V			8	V		
5	Lab.Bahasa	40	V			40	V										
6	Lab.Komputer	24	V			24	V			2	V			2	V		
7	Lab.Serbaguna																
8	Kesenian																
9	PTD																
1	Lainnya																

Tabel 4. Data Ruang Penunjang

Jenis Ruang	Jumlah (buah)	Ukuran (pxl)	Kondisi*	Jenis Ruang	Jumlah (buah)	Ukuran (pxl)	Kondisi*
1. Gudang	1	720x4,5	B	10. Ibadah	2	10x 5	B
2. Dapur	-	-	-	11. Ganti	-	-	
3.Reproduksi	-	-	-	12.Koperasi	1	7,20x3	B
4.KM/WC Guru	6	x 4	B	13. Hall/lobi	-	-	
5.KM/WC	6	,20 x 4	B	14. Kantin	5	7x5	B

Siswa							
6. BK	1	7,20 x 9	B	15. Rumah Pompa/ Menara Air	3	1 x 1	B
7. UKS /PMR	1	7,20 x 3	B	16. Bangsal Kendaraan	1	24x4	B
8. Pramuka	1	7,20x 3	B	17. Rumah Penjaga	1	720x4,5 0	B
9. OSIS	1	7,20 x 3	B	18. Pos Jaga	1	3 x 5	B

Tabel 5. Lapangan Olahraga dan Upacara

Lapangan	Jumlah (buah)	Ukurang (pxl)	Kondisi*)	Keterangan
1. Lapangan Olahraga	1	15 x 25		
a. Bola Basket	1	12 x 15	B	
b. Fut Sal	1	12 x 15	B	
c. Bola Volly	1	13,4x6,1	B	
d. Bulutangkis	2	0	B	
e. Sepak Takraw	1	13,4x6,1	B	
		0		
2. Lapangan Upacara	1	35 x 65	B	

Jumlah sarana dan prasarana yang telah disediakan dapat memberi pengaruh bagi berprestasi dalam bidang akademik maupun bidang non akademik. Hal ini dapat terlihat dari nilai kelulusan pada tahun 2010 yang tertera pada tabel di bawah ini

Tabel 6. Prestasi Akademik : NUAN

N	Tahun Pelajaran	Rata-rata NUAN					
		Bahasa Indonesia	Matematika	Bahasa Inggris	IPA	Jumlah	Rata-rata tiga mapel
1	2007/2008	8,26	7,54	7,92	7.42	31.14	7,79
2	2008/2009	7,99	8,07	7.65	7.76	31,48	7,87
3	2009/2010	8.32	8.08	7.83	8.41	32.64	8.16

Prestasi yang diraih oleh siswa dan siswi SMPN 107 Jakarta Selatan dalam bidang akademik maupun non-akademik, merupakan perwujudan dari keseriusan sekolah dalam mencapai tujuan sekolah yang telah ditetapkan. Karena memang salah satu tujuan dari sekolah ini adalah untuk meningkatnya prestasi belajar siswa. Salah satu sarana di sekolah yang dapat membantu siswa meningkatkan prestasinya adalah perpustakaan. Adanya perpustakaan sekolah akan membantu siswa dalam bidang akademik sekolah. Apabila, pemakai perpustakaan sekolah yaitu siswa merasakan puas terhadap pelayanan dan kelengkapan

koleksi yang ada di perpustakaan maka semakin berkualitas perpustakaan sekolah tersebut.

Perpustakaan SMPN 107 dikelola oleh pihak sekolah yakni Ibu Ida Farida, M.Pd. selaku Kepala Sekolah, Ibu Becti, S.Pd. selaku pembina perpustakaan. Perpustakaan sekolah ini berdiri karena memiliki fungsi yang sangat strategis yakni sebagai pusat kegiatan belajar, pusat penelitian yang sederhana, sebagai tempat rekreasi yang bersifat spiritual. Agar tujuan dan fungsi perpustakaan tersebut tercapai, maka pengelola perpustakaan membuat Rancangan Program Kegiatan Perpustakaan Sekolah (RPKPS).

Buku-buku yang berada di perpustakaan sebagian besar berasal dari sekolah, pemerintah, dan dari siswa yang ingin lulus. Perpustakaan SMPN 107 memiliki koleksi buku-buku antara lain buku paket, buku nonfiksi, fiksi, , ensiklopedia, kamus, atlas, globe, majalah, koran dan lain-lain. Hal ini dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 7. Koleksi Perpustakaan SMPN 107

N	Jenis	jumlah Judul	Jumlah Exemplar
1	Buku Paket	15	5604
2	Non Fiksi	565	2473

3	Fiksi	1333	1400
4	Kamus	4	172
5	Ensiklopedia	59	135
6	Atlas	1	25
7	Majalah	10	80
8	Kliping	7	90

Tabel 8. Sarana Perpustakaan SMPN 107

No	Sarana Perpustakaan	Jumlah	Kondisi
1	TV Edukasi	1	Baik
2	DVD	1	Baik
3	Komputer	6	Baik
4	Kipas angin	1	Baik
5	Almari katalog	1	Baik
6	Almari	1	Baik
7	Rak Buku	6	Baik
8	Rak Majalah	2	Baik
9	Rak Koran	1	Baik
10	Meja Baca	40	Baik
11	Meja kerja	3	Baik
12	AC	2	Baik
13	White Screen	1	Baik
14	Lcd	1	Baik

B. Temuan Penelitian

Sekolah Menengah Pertama Negeri 107 Jakarta merupakan salah satu sekolah yang mengupayakan agar pengguna perpustakaan sekolah tersebut puas terhadap kualitas pelayanan yang diberikan. Pelayanan perpustakaan yang berkualitas yaitu dapat memberikan pelayanan referensi dan sirkulasi yang sesuai harapan pengguna perpustakaan.

Sehingga, akan menghasilkan suatu kepuasan yang dirasakan oleh pengguna perpustakaan sekolah tersebut.

Selama kurang lebih tiga bulan peneliti melakukan penelitian di SMPN 107 Jakarta Selatan dengan teknik observasi, wawancara dan studi dokumentasi, maka peneliti dapat menggambarkan, bahwa sekolah ini sudah memberikan peningkatan pelayanan perpustakaan karena telah menggunakan sistem otomasi perpustakaan terlihat dari tanggapan pengunjung perpustakaan dan dari data statistik pengunjung perpustakaan mulai mengalami peningkatan.

1. Wawancara

Wawancara yang digunakan oleh peneliti untuk mendapatkan data dalam penelitian ini dilakukan secara terstruktur di lapangan, dan hasil pengumpulan data yang didapat melalui wawancara ini di paparkan menurut sub fokus yang telah dibuat oleh peneliti dari masing-masing pertanyaan penelitian sesuai dengan metode triangulasi data antara lain yakni:

a. Manajemen perpustakaan sekolah dalam meningkatkan kualitas pelayanan perpustakaan berbasis TI

Pihak sekolah mamahami maksud dari manajemen, mereka telah melaksanakan pengelolaan perpustakaan dengan memanfaatkan fungsi manajemen yakni dimulai dari langkah awal perencanaan yakni dengan merumuskan tujuan dengan pelaksanaan musyawarah

antara kepala sekolah, pembina perpustakaan, dan wakil bidang Kurikulum kemudian memenuhi kebutuhan yang diperlukan dari software perpustakaan, 6 unit computer, tv edukasi, pengadaan bahan pustaka yang sesuai dengan kebutuhan siswa.

Kemudian dilaksanakan penginputan data siswa dan buku perpustakaan agar pelayanan yang diberikan kepada siswa menjadi lebih baik dan cepat, efektif, sehingga siswa dapat menemukan kebutuhannya membuat para siswa tertarik untuk mengunjungi perpustakaan. Upaya yang dilaksanakan oleh pihak sekolah yakni bekerjasama dengan konsultan dan mendatangkan seorang dari jurusan MP UNJ yang ahli dalam pengadaan software perpustakaan sampai pemberian bimbingan mengenai penggunaan software perpustakaan berbeda dari sebelumnya yakni perencanaan hanya sebatas pengadaan bahan pustaka.

Semua program diajukan dalam rapat serta pendelegasian serta pembagian tugas pekerjaan pengelola perpustakaan. Pihak sekolah dan pengurus perpustakaan berkoordinasi mengenai kebutuhan siswa yang harus terpenuhi di dalam perpustakaan dan kualitas pemberian pelayanan kepada siswa agar siswa terus mendatangi perpustakaan contohnya dalam hal bekerjasama serta dari SMPN maupun yang telah SSN, dan jurusan MP UNJ dalam rangka pelaksanaan perpustakaan yang menggunakan sistem perpustakaan

online dalam hal pemberian pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan perpustakaan.

Pihak sekolah juga melaksanakan upaya dalam pengorganisasian untuk meningkatkan kualitas pelayanan perpustakaan yakni dengan pembentukan struktural pengelolaan perpustakaan yakni dari kepala sekolah, pembina perpustakaan ke wakil agar semua terorganisir dalam hal pelaksanaan sampai pembagian tugas dalam melaksanakan program perpustakaan ini berbeda dari pelaksanaan sebelumnya tidak adanya pengontrolan dalam pelaksanaan tugas di perpustakaan.

Pihak sekolah melaksanakan sosialisasi pelaksanaan perpustakaan berbasis TI kepada seluruh warga sekolah yakni guru orang tua siswa ketika rapat, siswa melalui pengumuman dan dari mading dibantu oleh OSIS dan sekolah lain. Program ini terlaksana pada tahun 2010 dan yang terlibat yakni pembina perpustakaan, kepala sekolah, dan wakil bidang kurikulum.

Penerapan teknologi informasi bermula dari penggunaan katalog online siswa dapat mencari bahan pustaka sampai pelayanan peminjaman, pengembalian, dan administrasi siswa kemudian pembuatan data statistik pengunjung dan peminjam buku perpustakaan. Dengan adanya teknologi informasi terjadi peningkatan pengunjung perpustakaan dikarenakan adanya

peningkatan kualitas pelayanan perpustakaan yakni dalam bentuk pemberian pelayanan menjadi lebih efektif, cepat.

Adapun upaya yang dilaksanakan berupa pemberian barcode pada buku, pembuatan server perpustakaan, dan pendesainan ruang perpustakaan, dan pembuatan kartu perpustakaan berbeda dari sebelumnya penjaga perpustakaan tidak dapat mengontrol jumlah pengunjung dan buku sampai siswa pun terkadang kurang terbantuan dalam mencari kebutuhan mereka.

Kemudian dilaksanakan pengawasan yakni setiap sebulan sekali dari kepala sekolah, untuk mengontrol keadaan perpustakaan mengenai kebutuhan di perpustakaan berupa sarana prasarana yang harus disediakan, pengunjung perpustakaan. dan setiap hari dari pengurus perpustakaan karena siswa membutuhkan bantuannya itu adalah pengawasan internal sedangkan pengawasan eksternal dari sudin dan dari SMP lain untuk melaksanakan Kemudian Pembina perpustakaan melaporkan keadaan perpustakaan setiap semester dan setahun sekali pada pelaksanaan penilaian kinerja sekolah.

Upaya yang dilaksanakan dengan pembuatan target pekerjaan pengelola perpustakaan sampai pemberian bimbingan kepada siswa dalam penggunaan katalog online karena tidak semua siswa belum bisa menggunkannya sedangkan sebelumnya hanya mengawasi

siswa yang datang saja tanpa membantu mereka karena penjaga perpustakaan harus melayani siswa yang lainnya.

b. Kendala yang dihadapi oleh pihak sekolah dalam meningkatkan kualitas pelayanan perpustakaan

Dalam pelaksanaan perpustakaan terdapat beberapa kendala yang dihadapi oleh pihak sekolah yakni SDM yang bukan tenaga ahli pustakawan tapi seorang guru dan dibantu karyawan terkadang dalam bekerja masih agak lambat selain itu kendala teknis berupa komputer atau sistem internetnya agak error, mati lampu sehingga menghambat dalam pelayanannya, dan siswa yang kadang belum memahami pencarian menggunakan komputer selain itu, dari pihak dinas yang belum memberikan pustakawan atau kadang salah komunikasi dari dinas tersebut.

c. Usaha yang dilakukan oleh pihak sekolah untuk menangani kendala yang dapat menghambat jalannya peningkatan kualitas layanan perpustakaan berbasis TI

Pihak sekolah tidak melaksanakan hanya mengirim pembina perpustakaan untuk pelatihan yang dilaksanakan perpus nasional, dinas, KPI (Klub Perpustakaan Indonesia) selama dua sampai tiga hari dan penjaga perustakaan hanya diinformasikan mengenai hasil yang diperoleh pembina perpustakaan dari kegiatan pelatihan.

Evaluasi yang dilaksanakan oleh pihak sekolah diadakan pada tiap semester dan satu tahun sekali mengenai keadaan perpustakaan berupa pelayanan, penambahan koleksi perpus, memperbaiki sarana yang harus dilaporkan pertanggungjawabannya kepada kepala sekolah.

Usaha yang selain yang telah dilaksanakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan perpustakaan yakni berupa menjaga fasilitas perpustakaan karena sebagai sarana penunjang berupa komputer, software perpustakaan, dan sistem jaringan yang terdapat di perpustakaan, menjaga hubungan baik dengan dinas dan penyuluhan tenaga pustakawan.

2. Hasil Observasi atau Pengamatan Langsung

a. Manajemen perpustakaan sekolah dalam meningkatkan kualitas pelayanan perpustakaan berbasis TI

Kegiatan observasi dilaksanakan bertujuan untuk mengetahui sejauh mana sekolah telah melaksanakan peningkatan kualitas pelayanan perpustakaan dengan menggunakan teknologi informasi dalam perencanaan, pengambilan keputusan dalam pengawasan serta evaluasi pelayanan perpustakaan yang menggunakan teknologi informasi. Observasi yang dilakukan dengan cara melakukan pengamatan terhadap beberapa kegiatan yang diadakan

sekolah dalam meningkatkan kualitas pelayanan perpustakaan.

Hasil observasi menunjukkan bahwa :

Berdasarkan hasil pengamatan kepala sekolah dan wakil kepala sekolah bidang kurikulum, dan pembina perpustakaan memahami jika pengelolaan perpustakaan menggunakan TI lebih terbantuan dalam melaksanakan pelayanan. Pihak sekolah saling bekerjasama dalam penentuan tujuan semua dari ide pembina perpustakaan dibantu wk. Bid. Kurikulum kepala sekolah hanya menganalisis dan mempelajari. Semua ide dan gagasan dari pembina perpustakaan dan wakil bidang kurikulum dimusyawarahkan terlihat ketika ada perbaikan sistem online perpustakaan. Pembagian tugas dan pendelegasian wewenang sudah terjadi dari awal pembentukan sekarang langsung teknisnya saja terlihat dari kegiatan sehari-hari.

Dalam proses perencanaan ini diajukan oleh pembina perpustakaan mengenai perpustakaan yang berbasis TI ke kepala sekolah kemudian kepala sekolah menyetujui dan melaksanakan pertemuan antara pihak sekolah yakni kepala sekolah dan wakil kepala sekolah, pembina perpustakaan, dan mengundang perwakilan dari jurusan Manajemen Pendidikan karena ada yang ahli dalam penanganan software perpustakaan terlihat dari penanganan kendala *software* perpustakaan yang terkadang error.

Pihak sekolah telah menyediakan *software* perpustakaan, mendatangkan orang yang ahli dalam pelaksanaan perpustakaan berbasis TI yakni dari MP UNJ dalam hal penyediaan sampai pemberian bimbingan mengenai pelaksanaan perpustakaan yang berbasis teknologi informasi.

Diantara mereka saling koordinasi dalam bekerjasama pembina perpustakaan dan penjaga perpustakaan dalam bentuk mengawasi pengunjung dan membantu siswa yang memerlukan bantuan dalam mencari buku setiap hari, wakil bidang kurikulum mengontrol buku di perpustakaan apakah sesuai dengan siswa yang sedang pelajari dan pengunjung hampir setiap hari tidak menentu, kepala sekolah mengontrol datang ke perpustakaan tak tentu untuk melihat keadaan perpustakaan dari fasilitas sampai pengunjung yang datang dari bagian laporan di perpustakaan dan melihat pelaporan di perpustakaan, pengawasan juga ada dari sudin jakarta selatan untuk melihat perkembangan perpustakaan dikontrol sistem online perpustakaan apakah bagus dan berjalan atau tidak.

Pihak sekolah telah membuat pembagian tugas terlihat dari tanggungjawabnya masing-masing pihak penjaga perpustakaan memberikan pelayanan pembina perpustakaan membuat laporan keseluruhan kegiatan, wakil bidang kurikulum melaksanakan pengawasan mengenai buku dan fasilitas perpustakaan yang

dibutuhkan siswa dan kepala sekolah melaksanakan supervisi setipa sebulan.

Pihak sekolah telah melaksanakan pembuatan server perpustakaan dan pendesainan ruang perpustakaan berbeda dari sebelumnya yakni sebelumnya desain ruang masih biasa tidak ada unit komputer dan *software* perpustakaan dan jaringan internet mengakibatkan siswa kurang tertarik mengunjungi perpustakaan terlihat siswa begitu antusias sampai satu kelas mengunjungi perpustakaan dikarenakan pemberian pelayanan yang lebih baik, cepat, dan nyaman. Selain itu, penjaga perpustakaan lebih memberikan bimbingan dan bantuan dalam mencari bahan pustaka yang siswa butuhkan karena dari sebelumnya tidak ada karena penjaga perpustakaan sibuk dengan pelayanan sirkulasi.

Pembina perpustakaan membuat laporan pertanggung jawaban perpustakaan dari kegiatan perpustakaan, pelayanan sirkulasi yang diberikan sampai laporan pengunjung dan peminjam buku perpustakaan yang dilaporkan ke kepala sekolah pada tiap semester untuk mengetahui perkembangan perpustakaan.

Kepala sekolah dan pembina perpustakaan melakukan kegiatan evaluasi terhadap pelaksanaan perpustakaan dan melibatkan wakil kepala sekolah. Kegiatan evaluasi ini bertujuan untuk mengetahui jumlah pengunjung perpustakaan ternyata

kadang turun di perpustakaan karena masih ada kurangnya koleksi buku, dan dari sistem komputernya kadang ngeheng serta hal yang telah tercapai selama pelaksanaan program tersebut serta sebagai bahan acuan dalam pelaksanaan program berikutnya.

Penerapan pelayanan di layanan sirkulasi berjalan dengan baik membantu siswa lebih mudah mencari buku, makanya terjadi peningkatan pengunjung, membantu pengurus perpustakaan dalam mengontrol bahan pustaka, dan pengunjung. Pelayanannya dimulai dengan absen, pinjam dan pengembalian buku menggunakan sken. Siswa masuk ke ruang anggota dan dapat melihat data buku terdiri dari jumlah buku, judul buku, dan *cover* buku, penerbit..

Penjaga perpustakaan juga dapat masuk ruang anggota dan melihat *statistic* pegunjung untuk melihat data buku di perpustakaan dan yang sedang dipinjam serta jumlah pengunjung dan peminjam untuk bahan evaluasi perpustakaan kepada kepala sekolah dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan perpustakaan. Dengan adanya system online perpustakaan siswa mudah mencari buku, penjaga mudah dalam membantu mencari kebutuhan siswa, pelayanan menjadi efektif, cepat, begitupun siswa.

b. Kendala yang dihadapi oleh pihak sekolah dalam meningkatkan kualitas pelayanan perpustakaan

Dari hasil pengamatan pihak sekolah karena tidak memiliki tenaga pustakawan hanya guru dan dibantu oleh karyawan maka, terjadinya kurang memahami dalam mengelola perpustakaan, penjaga perpustakaan masih belum memahami tugasnya sebagai penjaga perpustakaan pekerjaannya di perpustakaan kurang begitu dilaksanakan dengan cepat, jika terjadi pengawasan baru melaksanakannya, tidak *standby* selalu pergi ke TU, terkadang siswa masuk tidak ada di tempat mengakibatkan siswa tidak absen mengakibatkan data statistik tidak sesuai dengan jumlah pengunjung, gangguan system komputer, dan lampu padam karena sekolah tidak memiliki gardu listrik tersendiri mengakibatkan kadang mati lampu. Selain itu, kendala yang lain terlihat dari system komputer yang error, mati lampu, pelayanan yang terjadi sudah efektif banyak siswa yang mudah mencari buku di system online perpustakaan.

c. Usaha yang dilakukan oleh pihak sekolah untuk menangani kendala yang dapat menghambat jalannya peningkatan kualitas layanan perpustakaan berbasis TI

Dari hasil pengamatan pihak sekolah tidak memberikan pelatihan tapi baru ingin bekerjasama dengan MP UNJ dalam

pelaksanaan pelatihan. Tapi, sekarang sekolah hanya mengirim ke pelatihan, kemudian menghadiri undangan mengenai acara perpustakaan yang berbasis TI jadi pihak sekolah memperoleh informasi baru dalam pelaksanaan perpustakaan dengan TI. Pelatihan hanya untuk Pembina perpustakaan jadi, penjaga perpustakaan tidak pernah dikirim hanya dijelaskan mengenai hasil dari perolehan pelatihan dari perpustakaan nasional dan KPI.

Evaluasi yang dilaksanakan kepala sekolah mengadakan musyawarah dengan pembina perpustakaan dan wk. bid. Kurikulum di awal bulan mengenai pengunjung perpustakaan dan fasilitas perpustakaan dan planning ke depan untuk mengadakan system internet yang selalu online karena yang ada tidak selalu aktif. Usaha yang lain masih menunggu pencarian tenaga pustakawan dilihat dari tenaga yang ada tidak begitu efektif dalam bekerja.

3. Studi Dokumentasi

Selain melakukan wawancara terhadap beberapa *Key Informan*, peneliti juga melakukan studi dokumentasi yang terdiri dari beberapa dokumen-dokumen yang berkaitan dengan pelaksanaan perpustakaan SMPN 107. Data-data atau dokumen yang terdapat di perpustakaan sekolah tersimpan dalam komputer perpustakaan. Data-data tersebut di antaranya adalah statistik perpustakaan, Laporan tahunan dan

program kerja perpustakaan SMPN 107. Dari sejumlah data yang ada, didapat hasil analisis terhadap studi dokumentasi tersebut antara lain:

a. Manajemen perpustakaan sekolah dalam meningkatkan kualitas pelayanan perpustakaan berbasis TI

Pembina perpustakaan membuat proposal pengembangan perpustakaan yang menjelaskan tujuan di dalam latar belakang, agar tujuan dan fungsi perpustakaan tercapai maka membuat rancangan program kegiatan perpustakaan sekolah (RPKPS) yakni membuat struktur organisasi, menetapkan personil perpustakaan dan satuan tugasnya, membuat tata tertib pengguna perpustakaan, membuat grafik pengunjung, pembaca, peminjam buku, pengadaan buku koleksi.

Program yang dilaksanakan yakni peningkatan pengelola perpustakaan, administrasi, pengadaan, pengolahan bahan pustaka, pelayanan,

Adapun perogram kerja perpustakaan yakni :

Menyusun program, melayani peminjam, analisis minat baca, pendataan administrasi, perbaikan buku dan sarana, meningkatkan minat baca, pengolahan bahan pustaka, wajib kunjung perpustakaan, penghapusbukuan, peminjaman buku paket.

Dalam pembagian tugas dijelaskan dalam buku laporan yakni :

- 1) Kepala sekolah :
 - a) bertanggung jawab secara umum perpustakaan, memberikan pembinaan melalui pelatihan yang diadakan oleh diknas maupun perpustakaan nasional, Mengalokasikan dana perpustakaan untuk menambah koleksi, perbaikan sarana prasarana.
- 2) Pembina perpustakaan :
 - a) Membuat program perpustakaan jangka pendek/tahunan. Membuat laporan pertanggungjawaban pelaksanaan perpustakaan setiap tahun.
- 3) Bagian teknis perpustakaan :
 - a) Membuat buku induk, mengklasifikasikan buku, membuat grafik pengunjung.
- 4) Bagian layanan :
 - a) Melayani pengguna perpustakaan, menyusun buku, merekap jumlah pengunjung dan peminjam/bln, Stok opname buku dan koleksi perpustakaan/ tahun

Dengan pembagian tugas dapat terlihat kewajiban, koordinasi dan pengawasan.

b. Kendala yang dihadapi oleh pihak sekolah dalam meningkatkan kualitas pelayanan perpustakaan

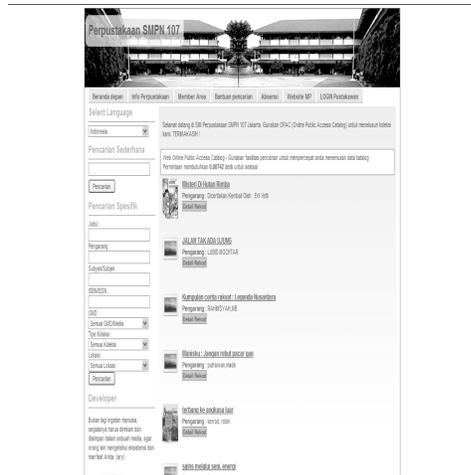
Kendala yang dijelaskan dalam buku laporan tahunan perpustakaan yakni

- 1) ketidaknyamanan ruang perpustakaan
- 2) Koleksi bacaan yang sifatnya hiburan sangat kurang.

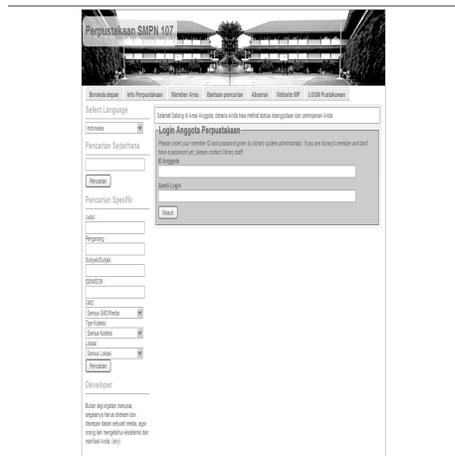
Memang terlihat kurangnya AC yang disediakan sehingga sekolah menambahkan kipas angin. Pihak sekolah memfokuskan menyediakan banyak buku pelajaran agar mereka memperoleh banyak ilmu pengetahuan tambahan dari koleksi buku perpustakaan sehingga koleksi bacaan yang sifatnya hiburan sangat kurang.

c. Usaha yang dilakukan oleh pihak sekolah untuk menangani kendala yang dapat menghambat jalannya peningkatan kualitas layanan perpustakaan berbasis TI

Di dalam buku laporan tahunan dijelaskan pihak sekolah hanya mengikutsertakan petugas perpustakaan dalam pelatihan yang diadakan oleh diknas, perpustakaan nasional, untuk meningkatkan SDM perpustakaan. Evaluasi ini berupa buku laporan tahunan yang menjelaskan keseluruhan program yang telah berjalan pembuatan statistic pengunjung, peminjam, pembaca. terlihat dalam laporan pengunjung pada tahun 2010/2011 terjadi peningkatan dari bulan juli sampai Desember



Gambar 1. Beranda Depan Katalog Online Perpustakaan SMPN 1047



Gambar 2. Member Area Perpustakaan SMPN 107

**AREA KHUSUS
PUSTAKAWAN !**

Masukan Username dan Password Anda !

Username

Password

Gambar 3. Login Pustakawan Perpustakaan SMPN 107

C. Pembahasan Temuan Dikaitkan Dengan Justifikasi Teoritik Yang Relevan

Perpustakaan merupakan tempat penyimpanan, pengolahan, dan pendistribusian ilmu pengetahuan yang kita butuhkan sesuai dengan penjelasan yang disampaikan oleh Wafford dalam Darmono menerjemahkan perpustakaan sebagai salah satu organisasi sumber belajar yang menyimpan, mengelola, dan memberikan layanan kepada bahan pustaka baik buku maupun non buku kepada masyarakat tertentu maupun kepada masyarakat umum.⁵⁸

Perpustakaan membutuhkan sebuah pengelolaan agar dapat memberikan kebutuhan para siswa dan guru dalam mencari bahan pustaka yang mereka inginkan. yakni ada beberapa fungsi manajemen perpustakaan dalam melaksanakan pengelolaannya yakni perencanaan, pengorganisasian, pengawasan.⁵⁹

Perencanaan merupakan titik awal kegiatan perpustakaan sekolah dan harus disusun oleh perpustakaan. Perencanaan berguna memberikan arah, menjadi standar kerja, memberikan kerangka pemersatu, dan membantu memperkirakan peluang. Pengawasan merupakan proses untuk menjamin bahwa tujuan perpustakaan sekola

⁵⁸ Darmono, *op.cit.*,h.2

⁵⁹ Lasa Hs, *op.cit.*, p. 23-33

tercapai. Pengawasan dapat dilaksanakan pada proses perencanaan, pengorganisasian, personalia, pengarahan, dan penganggaran.

Pengorganisasian merupakan penyatuan langkah-langkah dari seluruh kegiatan yang akan dilaksanakan oleh elemen dalam suatu lembaga. Pengorganisasian pada perpustakaan sekolah akan berjalan baik apabila memiliki sumber daya, prosedur, koordinasi, dan pengarahan pada langkah-langkah tertentu.

Dengan majunya perkembangan teknologi pada zaman saat ini membuat pendidikan memanfaatkan teknologi dengan memadukan pendidikan dan teknologi dalam meningkatkan kualitas pendidikan karena pendistribusian dalam penyampaian informasi pendidikan lebih cepat, efektif, dan efisien tanpa membutuhkan waktu, sumber dana, dan SDM yang lebih banyak lagi. Salah satu contohnya telah ditepakan dalam bagian pendidikan yakni di perpustakaan yang memanfaatkan penggunaan teknologi informasi dalam memberikan pelayanan kepada siswa.

Dengan pelayanan menggunakan teknologi informasi yang diberikan kepada pengunjung perpustakaan memiliki beberapa manfaat teknologi informasi untuk kegiatan perpustakaan yakni bertujuan :⁶⁰

1. Meringankan pekerjaan.

⁶⁰ *Ibid.*, p.215-216

2. Memudahkan dan memperlancar pelaksanaan tugas-tugas kepastakawanan.
3. Mempercepat proses temu kembali akan informasi.
4. Memperlancar kerja sama informasi.
5. Meningkatkan pelayanan informasi dan memanfaatkan teknologi informasi.

Dengan adanya pemanfaatan teknologi dalam pemberian pelayanan perpustakaan yakni dibagian pelayanan sirkualsi kepada para siswa membuat suatu kemudahan kepada pengguna perpustakaan dalam mencari bahan pustaka yang mereka butuhkan di perpustakaan. Dengan adanya penggunaan teknologi informasi membuat suatu perubahan dalam meningkatkan kualitas pelayanan perpustakaan.

Menurut Fandy Tjiptono yang terdapat di dalam buku yang berjudul Manajemen Jasa dalam meningkatkan kualitas layanan terdapat banyak faktor yang perlu mendapatkan perhatian yakni diantaranya Mengidentifikasi determinan utama kualitas layanan, mengelola harapan pelanggan, mengelola bukti kualitas layanan, mendidik konsumen tentang layanan, mengembangkan budaya kualitas, menciptakan automating quality, menindaklanjuti layanan, mengembangkan sistem informasi kualitas layanan.

Dalam setiap melaksanakan suatu kegiatan akan ditemukan suatu kendala atau hamabatan begitupun di dalam perpustakaan dalam menangani hambatan tersebut ada usaha yang harus dilaksanakan. Ada

beberapa hambatan yakni menurut Rudi Suardi dalam bukunya yang berjudul sistem manajemen mutu ISO 9000:2000 penerapannya untuk mencapai TQM yakni diantaranya :

1. Kurangnya komitmen
2. Kurangnya sumber daya
3. Kurangnya partisipasi
4. Keterbatasan waktu
5. Kurangnya pemahaman
6. Kurangnya pemantauan
7. Pembatasan eksternal.⁶¹

Untuk mengatasi hambatan dalam merupakan sistem manajemen mutu (SSM) ini, dapat dilakukan hal-hal sebagai berikut:

1. Mengadakan infrastruktur untuk implementasi
2. Mengadakan pelatihan
3. Membuat indikator kinerja
4. Menyediakan sumber daya yang cukup.⁶²

Dalam rangka melaksanakan peningkatan kualitas pelayanan perpustakaan yang menggunakan teknologi informasi di SMPN 107 Jakarta Selatan, maka terdapat beberapa hal dalam penelitian ini yang dianggap penting sebagai kunci dari penelitian, diantaranya yaitu :

⁶¹ Rudi Suardi, op.cit., p.136

⁶² *Ibid.*, P.138

1. SMPN 107 Jakarta Selatan telah melaksanakan peningkatan kualitas pelayanan perpustakaan dengan pemanfaatan teknologi informasi di dalam memberikan pelayanan perpustakaan terutama dalam hal pelayanan dengan menerapkan system manajemen perpustakaan sekolah yang dimulai dengan pelaksanaan :
 - a. Dalam pelaksanaan perencanaan perpustakaan di SMPN 107 Jakarta Selatan yakni melibatkan pihak sekolah diantaranya kepala sekolah, wakil kepala sekolah, dan pembina perpustakaan dalam pelaksanaan perencanaan dimulai dengan langkah awal perencanaan yakni pihak sekolah telah mengupayakan dalam pengadaan SDM khusus perpustakaan yang bertanggungjawab dalam mengelola perpustakaan kemudian mengadakan fasilitas perpustakaan berupa pengadaan software perpustakaan dan komputer yang harus tersedia setelah itu barulah dilakukan penginputan data oleh pengurus perpustakaan. Upaya yang telah dilaksanakan berupa pengadaan software perpustakaan, mendatangkan konsultan dan seorang yang ahli dalam pelaksanaan perpustakaan berbasis TI sampai pemberian bimbingan kepada pengelola perpustakaan berbeda dari sebelumnya hanya sebatas pengadaan bahan pustaka.
 - b. Dalam pengorganisasian yang dilaksanakan oleh pihak sekolah yakni dalam hal sumber daya yang dalam mengelola perpustakaan

yakni bukan pustakawan tetapi seorang guru dan karyawan di SMPN 107, pengarahan mengenai pengelolaan perpustakaan dengan mengirimkan tenaga pustakawan ke pelatiba yang diadakan oleh KPI, dan perpustakaan nasional. Sedangkan koordinasi berupa kerjasama dengan SMPN lain maupun yang telah SSN serta dari MP UNJ dalam rangka memperoleh informasi dalam pelaksanaan perpustakaan yang berbasis TI. sekolah yang mengontrol setiap sebulan sekali. Upaya yang dilaksanakan berupa pembagian tugas kerja dalam mengelola perpustakaan dan pembuatan struktural pengelola perpustakaan agar mudah dalam pelaksanaan program kerja perpustakaan berbeda dari sebelumnya sebelumnya tidak adanya pengontrolan dalam pelaksanaan tugas di perpustakaan.

- c. Pelaksanaan perpustakaan dimulai dengan pihak sekolah melaksanakan sosialisasi pelaksanaan perpustakaan berbasis TI kepada seluruh warga sekolah. Program ini terlaksana pada tahun 2010 dan yang terlibat yakni pembina perpustakaan, kepala sekolah, dan wakil bidang kurikulum. Penerapan teknologi informasi bermula dari penggunaan katalog online siswa dapat mencari bahan pustaka sampai pelayanan peminjaman, pengembalian, dan administrasi siswa kemudian pembuatan data statistik pengunjung dan peminjam buku perpustakaan. Dengan adanya teknologi informasi terjadi peningkatan pengunjung perpustakaan

dikarenakan adanya peningkatan kualitas pelayanan perpustakaan yakni dalam bentuk pemberian pelayanan menjadi lebih efektif, cepat.

Adapun upaya yang dilaksanakan berupa pemberian barkode pada buku, pembuatan server perpustakaan, dan pendesainan ruang perpustakaan, dan pembuatan kartu perpustakaan berbeda dari sebelumnya penjaga perpustakaan tidak dapat mengontrol jumlah pengunjung dan buku sampai siswa pun terkadang kurang terbantuan dalam mencari kebutuhan mereka.

d. Adapun pengawasan yang dilaksanakan berupa pengawasan dari pengurus perpustakaan setiap hari ketika pengunjung berdatangan dan kepala sekolah dibantu oleh wakil kepala sekolah setiap sebulan mengenai perkembangan perpustakaan dan kebutuhan perpustakaan. Selain itu, terdapat dari luar sekolah dalam hal pengawasan yang dilakukan yakni dari sudin untuk mengontrol keadaan di perpustakaan SMPN 107 terutama dalam hal pelayanan yang diberikan. Upaya yang telah dilaksanakan berupa pemberian bimibngan kepada pengunjung dikarenakan masih ada yang belum bisa menggunakannya berbeda dari sebelumnya kerana penjaga perpustakaan tersibukkan dengan pelayanan sirkulasi.

2. Pelayanan yang diberikan oleh perpustakaan SMPN 107 yang diberikan kepada pengunjung perpustakaan dalam pelayanan sirkulasi telah menggunakan sistem komputerisasi yang diinstal software perpustakaan yakni dikenal dengan sebutan otomasi perpustakaan adapun pengertiannya adalah penggunaan komputer membantu pelayanan sirkulasi dalam melayani siswa untuk dalam hal pencarian buku, klasifikasi buku, reporting perpustakaan, peminjaman dan pengembalian buku. Dengan menggunakan TI pelayanan yang diberikan memberikan sesuatu manfaat yang pelayanan menjadi efektif, cepat dan memberi kemudahan siswa dalam mencari buku yang mereka butuhkan.
3. Pelaksanaan perpustakaan yang berbasis teknologi informasi di SMPN 107 terdapat beberapa kendala yang dihadapi yakni tidak memiliki tenaga pustakawan hanya seorang guru dan karyawan di sekolah yang mengelola perpustakaan yang bekerja agak lambat dalam memberikan pelayanan kepada siswa maupun dalam dalam melaksanakan tugas lain dan dari segi kendala teknis berupa sistem komputer yang error, atau dari sistem internetnya dan mati lampu sehingga menghambat dalam memberikan pelayanan kepada siswa. Sedangkan dari ekstern yakni dari dinas pendidikan yang belum bisa memberikan tenaga pustakawan.

4. Usaha yang dilaksanakan dalam menangani kendala oleh pihak perpustakaan SMPN 107 yakni mengirim pembina perpustakaan untuk pelatihan yang dilaksanakan perpustakaan nasional, dinas, KPI (Klub Perpustakaan Indonesia), kemudian mengajarkannya kepada penjaga perpustakaan dalam pengelolaan perpustakaan. Pengontrolan yang dilaksanakan berupa evaluasi pada tiap semester dan satu tahun sekali mengenai keadaan perpustakaan, penjagaan dan perbaikan fasilitas perpustakaan, jumlah pengunjung perpustakaan baik yang meminjam maupun yang hanya membaca di tempat, serta menyuluhkan tenaga pustakawan ke dinas.
5. Pelayanan yang diberikan oleh perpustakaan SMPN 107 Jakarta Selatan semakin baik, bagus, lebih nyaman, lebih cepat dalam hal pencarian buku yang siswa dan guru inginkan berbeda cukup dengan mengetik di katalog online yang terinstal software perpustakaan yang dibantu oleh penjaga serta difasilitasi oleh oleh berbagai macam bahan pustaka yang baru dan tv edukasi yang dapat dipergunakan semuanya oleh semua pengunjung mengakibatkan terjadinya peningkatan pengunjung perpustakaan berbeda dari yang sebelumnya yakni menggunakan sistem manual.

BAB V

KESIMPULAN, IMPLIKASI DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil yang diperoleh dari penelitian, maka dapat diambil beberapa kesimpulan dalam penelitian ini diantaranya sebagai berikut :

1. Perpustakaan yang terdapat di SMPN 107 Jakarta Selatan telah memanfaatkan penggunaan teknologi informasi dengan tujuan yang telah direncanakan oleh pihak sekolah dalam upaya peningkatan pelayanan yang diberikan kepada para siswa agar mereka tertarik untuk mengunjungi perpustakaan. Upaya peningkatan kualitas pelayanan perpustakaan dengan pemanfaatan penggunaan teknologi informasi dimulai dari perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan pengawasan.

Dalam perencanaan pihak sekolah telah memikirkan kebutuhan yakni fasilitas perpustakaan berupa pengadaan software dan komputer yang harus tersedia kemudian baru dilakukan penginputan data oleh pengurus perpustakaan dan SDM yang berfungsi dalam pengelola perpustakaan. Pihak sekolah telah mengupayakan pengadaan software perpustakaan, berjasama dengan konsultan dan mendatangkan tenaga ahli dalam *software* perpustakaan dalam

pengadaan dan pemberian bimbingan kepada tenaga pengelola perpustakaan mengenai pemanfaatan teknologi informasi di perpustakaan dimana yang semula hanya perencanaan pengadaan buku.

Untuk koordinasi yang dilaksanakan yakni kerjasama dengan SMPN lain maupun yang telah SSN serta dari MP UNJ dalam rangka memperoleh informasi dalam pelaksanaan perpustakaan yang berbasis TI. Adapun pengawasan yang dilaksanakan berupa pengawasan dari pengurus perpustakaan setiap hari ketika pengunjung berdatangan dan kepala sekolah yang dilaksanakan sebulan sekali dalam pengontrolan perpustakaan. Berbeda dari sebelumnya disini telah melaksanakan pembagian tugas dalam memaksimalkan kerja dalam memberikan pelayanan sedangkan sebelumnya pembagian tugas belum maksimal berjalan.

Pihak sekolah telah mensosialisasikan kepada warga sekolah mengenai perpustakaan berbasis teknologi informasi. Adapun yang pihak yang bertanggung jawab adalah kepala sekolah, wakil bidang kurikulum, dan pembina perpustakaan. Penggunaan teknologi informasi berawal dari penggunaan katalog online, sampai data statistik perpustakaan. Pihak sekolah telah mengupayakan dalam peningkatan kualitas dengan pembuatan server perpustakaan, pendesainan ruang perpustakaan, pembuatan kartu perpustakaan

yang berbeda dari sebelumnya yakni memberikan pelayanan sirkulasi dan pengadaan bahan pustaka.

Pihak sekolah juga melaksanakan pengawasan yang diadakan oleh kepala sekolah dan wakil kepala sekolah setiap sebulan mengenai perkembangan perpustakaan dan kebutuhan perpustakaan dan dari pihak luar sekolah yakni dari sudin untuk mengontrol keadaan di perpustakaan SMPN 107. Pihak sekolah juga telah mengupayakan dalam bentuk pemberian bimbingan kepada pengunjung dalam menemukan bahan pustaka karena beberapa siswa yang masih memerlukan bantuan dalam mencari kebutuhan buku mereka berbeda dari tahun sebelumnya yang hanya sibuk dalam pelayanan sirkulasi.

2. Pelayanan yang diberikan oleh perpustakaan SMPN 107 telah mengalami perkembangan yakni telah menggunakan sistem komputerisasi yakni dikenal dengan otomatisasi perpustakaan yakni penggunaan komputer membantu pelayanan sirkulasi dalam melayani siswa untuk dalam hal pencarian buku, klasifikasi buku, reporting perpustakaan, peminjaman dan pengembalian buku. Dengan menggunakan TI pelayanan yang diberikan memberikan sesuatu manfaat yang pelayanan menjadi efektif, cepat dan memberi kemudahan siswa dalam mencari buku yang mereka butuhkan.
3. Pelaksanaan perpustakaan yang menggunakan teknologi informasi dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan perpustakaan dalam

hal pemberian pelayanan kepada siswa dan guru khususnya pelayanan sirkulasi yang mereka akan dapatkan terdapat beberapa kendala yang dihadapi oleh SMPN 107 yakni dari *intern* sekolah yang tidak memiliki tenaga pustakawan hanya seorang guru dan karyawan yang mengelola perpustakaan yang bekerja agak lambat dalam memberikan pelayanannya, dan dari segi kendala teknis berupa sistem komputer yang error, atau dari sistem internetnya dan mati lampu sehingga menghambat dalam memberikan pelayanan kepada siswa. Sedangkan dari *ekstern* yakni dari dinas pendidikan yang belum bisa memberikan tenaga pustakawan padahal sudah mengajukan.

4. Dalam menangani kendala yang terjadi pihak sekolah mengirimkan pembina perpustakaan ke pelatihan yang dilaksanakan oleh dinas, perpustakaan nasional, dan KPI dalam meningkatkan potensi SDM perpustakaan. Kemudian dilaksanakan evaluasi pada tiap semester dan satu tahun sekali mengenai perkembangan perpustakaan serta menyuluhkan tenaga pustakawan ke dinas.

B. Implikasi

Pelaksanaan pelayanan perpustakaan yang memanfaatkan penggunaan teknologi informasi terutama dalam hal pelayanan sirkulasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan perpustakaan. Hal ini karena dengan penggunaan teknologi informasi dalam pemberian pelayanan

kepada siswa membuat daya tarik siswa untuk mengunjungi perpustakaan karena mereka mudah mencari buku yang mereka inginkan baik itu buku mata pelajaran maupun buku umum yang mereka cari dalam menambah wawasan pengetahuan mereka yang dibantu dengan penelusuran yang menggunakan fasilitas perpustakaan online.

Dalam pelaksanaan perpustakaan berbasis teknologi pihak perpustakaan dituntut dalam hal pengelolaannya yang sebaik mungkin dengan memanfaatkan penggunaan manajemen perpustakaan sekolah. Manajemen perpustakaan sekolah berawal dari segi perencanaan kemudian dilanjutkan dengan pengorganisasian dan didukung oleh pengawasan dalam melaksanakan evaluasi untuk mendapatkan pelaporan dari pelaksanaan perpustakaan yang menggunakan teknologi informasi.

Pihak sekolah telah melaksanakan pengawasan yakni dalam sebulan tiap semester dan setahun sekali mengenai perkembangan perpustakaan. Pengawasan yang dilaksanakan oleh pihak penjaga perpustakaan sudah melaksanakan tugasnya terkadang tidak ada di perpustakaan menyebabkan kadang kekurangannya dalam pengawasan tapi tidak selalu.

Pihak sekolah telah mengupayakan pengadaan software perpustakaan dan bekerjasama dengan konsultan serta mendatangkan orang dari MP UNJ dalam pengadaan software perpustakaan dan

memberikan pengajaran mengenai penggunaan software perpustakaan dalam pelaksanaan perencanaan sedangkan dalam pengorganisasian berupa pembagian tugas tugas kerja pengelola perpustakaan. Untuk pelaksanaan berupa pembuatan kartu perpustakaan, pendesainan ruang perpustakaan dan pembuatan server perpustakaan dan dilaksanakan pemberian bimbingan kepada para siswa bagi mereka dalam mencar bahan pustaka kesemuanya ini berbeda dari sebelumnya. Kemudian pembagian kerja dalam mengelola perpustakaan, pendesainan ruang perpustakaan, pembuatan kartu perpustakaan dan server perpustakaan sampai pemberian bimbingan langsung kepada para pengunjung perpustakaan.

Dalam pelaksanaan pengelolaan perpustakaan ditemukan adanya kendala yang dapat menghambat jalannya pemberian pelayanan perpustakaan kepada pengunjung perpustakaan. Kendala yang terjadi berupa tenaga pustakawan yang harus dimiliki oleh perpustakaan sekolah karena lebih mengetahui ilmu dalam mengelola perpustakaan. Dengan kendala tersebut dilaksanakan sebuah usaha baik dalam bentuk pengadaan pustakawan dan pemberian pelatihan mengenai pengelolaan perpustakaan dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan perpustakaan.

Kendala yang lain berupa kendala teknis yang terjadi berupa sistem komputer yang error dan mati lampu sehingga terkadang

menyebabkan terganggunya penjaga dalam memberikan pelayanan dan pengunjung dalam menggunakan fasilitas perpustakaan. Selain itu, fasilitas yang sudah ada sudah memadai dan diperlengkap kembali walaupun hanya sedikit yakni penambahan AC karena terkadang masih digunakan fungsi kipas angin dalam membantu kenyamanan dalam perpustakaan.

Pihak sekolah telah melaksanakan beberapa usaha dalam menangani permasalahan yang akan menjadi kendala untuk peningkatan kualitas pelayanan perpustakaan yang memanfaatkan penggunaan teknologi informasi dalam hal pelayanan sirkulasi yang diberikan kepada pengunjung perpustakaan yakni mengirim pembina perpustakaan untuk pelatihan yang dilaksanakan perpustakaan nasional, dinas, KPI (Klub Perpustakaan Indonesia), kemudian mengajarkannya kepada penjaga perpustakaan dalam pengelolaan perpustakaan kemudian dilaksanakan evaluasi pada tiap semester dan satu tahun sekali mengenai keadaan perpustakaan, penjagaan dan perbaikan fasilitas perpustakaan, jumlah pengunjung perpustakaan baik yang meminjam maupun yang hanya membaca di tempat, serta menyuluhkan tenaga pustakawan ke dinas.

Kualitas pelayanan yang diberikan perpustakaan SMPN 107 Jakarta setelah penggunaan TI dalam pelayanannya semakin baik, bagus, lebih nyaman, lebih cepat dalam hal pencarian buku mengakibatkan peningkatan pengunjung perpustakaan berbeda dari yang

sebelumnya yang masih manual yakni dalam mencari buku tanpa ada kemudahan karena tidak ada yang membantu mencari bahan pustaka sedangkan pada saat sekarang komputer yang selalu online membantu dalam memberikan pelayanan kepada siswa dalam hal pencarian buku dikatalog online yang terdapat pada perpustakaan sedangkan penjaga perpustakaan hanya membantu jika ada pengunjung yang kurang paham dalam menggunakannya. Untuk sarana prasarana perpustakaan sudah cukup memadai, dan nyaman dan semua fasilitas di perpustakaan dapat digunakan.

Dari hasil pelaksanaan perpustakaan yang berbasis teknologi informasi ini membawa dampak positif yakni terjadinya peningkatan kualitas pelayanan perpustakaan terlihat dari peningkatan pengunjung karena pelayanan yang diberikan memberikan rasa nyaman, cepat, efektif sehingga pengguna dapat mencari buku yang mereka butuhkan dengan mudah tanpa membuang waktu yang lama selain itu, terjadinya peningkatan mutu pendidikan di sekolah yakni siswa gemar mengunjungi perpustakaan untuk membaca dan belajar sehingga siswa dapat memperoleh pengetahuan umum dari membaca buku dan *searching* di internet serta pengetahuan praktik mengenai cara penggunaan komputer dan internet.

C. Saran

Berdasarkan implikasi hasil penelitian diatas, adapun terdapat beberapa saran yang diajukan dari hasil penelitian ini, diantaranya adalah sebagai berikut:

1. Kepala sekolah hendaknya melaksanakan pemberian pelatihan khusus bagi pengelola perpustakaan di sekolah.
2. Pembina perpustakaan hendaknya lebih mengontrol penjaga perpustakaan dalam hal pelaksanaan pekerjaannya agar lebih professional.
3. Pihak sekolah dan pengurus perpustakaan lebih mengontrol dan mengupayakan pengadaan computer dan softwere perpustakaan yang lebih baik lagi dan perbaiki tenaga listrik.
4. Penjaga perpustakaan hendaknya lebih professional dalam pekerjaannya terutama dalam hal pendisiplinannya sebagai penanggungjawab dalam pemberian pelayanan di perpustakaan.
5. Bagi peneliti diharapkan dapat memanfaatkan penelitian ini untuk melakukan penelitian lebih lanjut mengenai peningkatan kualitas pelayanan perpustakaan yang memanfaatkan penggunaan teknologi informasi. guna melihat keberhasilan dari pelaksanaan kerjasama pelayanan perpustakaan berbasis teknologi informasi.

DAFTAR PUSTAKA

Abdul Kadir, Terra CH. Triwahyuni, "Pengenalan Teknologi Informasi", Yogyakarta: Andi Offset, 2005.

Darmono, "Manajemen dan Tata Kerja Perpustakaan Sekolah", Jakarta : PT. Gramedia Widiasarana Indonesia, 200.

Donald Ary, Lucy Cheser, dan Asghar Razavien, "Pengantar Penelitian dalam Pendidikan, Terjemahan Arief Fuchan, Surabaya : Usaha Nasional, 1982

Eti Rochaety, "Sistem Informasi Manajemen Pendidikan", Jakarta : PT. Bumi Aksara, 2008

Fandy Tjiptono, Anastasia Diana, "Total Quality Management", Yogyakarta: andi offset, 2003

Gapersz, "Total Quality Managemen", Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2005

Ibrahim Bafadal, "Pengelolaan Perpustakaan Sekolah", Jakarta : PT. Bumi Aksara, 2006

Janner Simarmata, "Pengenalan Teknologi Komputer dan Informasi", Yogyakarta: Andi Offset, 2006

Janner Simarmata, "Pengenalan Teknologi dan Informasi", Yogyakarta : C.V. Andi Offset, 2006

Larasita Milburga, F. Wakidjan, Anton Mego Surya SP, dan Peter Surya, "Membina Perpustakaan Sekolah", Yogyakarta: kanisius, 1986

Lexy J. Moleong, "Metode Penelitian Kualitatif", Bandung : PT Remaja Rosdakarya, 2002

Onong Uchjana Efendy, "Sistem Informasi Manajemen", Bandung : Mandar Maju, 1989

Pengertian teknologi informasi, 2008

[\(<http://gudangilmukomputer.blogspot.com.html>\)](http://gudangilmukomputer.blogspot.com.html).

Romi Satrio Wahono, TI Untuk Perpustakaan: Perpustakaan Digital dan Sistem Otomasi Perpustakaan,
[\(<http://www.scribd.com/doc/3020850/Perpustakaan-Digital-dan-Sistem-Otomasi-Perpustakaan>\)](http://www.scribd.com/doc/3020850/Perpustakaan-Digital-dan-Sistem-Otomasi-Perpustakaan)

Rudi Suardi, "System Manajemen Mutu ISO 9000 : 2000:Penerapannya Untuk Mencapai TotalQuality Management", Jakarta:CV. Teruna Grafica, 2003

Soewarso Hardjosoedarmo, "Total Quality Management", Yogyakarta : Andi,2004

Stephen W. Brown, Service Quality, Canada : Lexington Books, 1991

Steven J.Taylor dan Bogdan, *Introduction to Qualitative Research Methods: The Search of Meaning*, Canada: A. Wiley-Interscience Pulication, 1984

Sugiyono, Metode Penelitian Pendidikan pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, danR&D, Bandung:Alfabeta, 2005

Sugiyono. Memahami Penelitian Kualitatif, Bandung : CV Alfa Beta, 2005

Sulistyo Basuki, "Pengantar Ilmu Perpustakaan", Jakarta:PT. Gramedia Utama,1993

Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan*,Bandung: Alfabeta, 2006

Suharsimi Arikunto, *Metodologi Penelitian*, Jakarta: Rineka Cipta, 2002

Sutarno NS, "Tanggungjawab Perpustakaan Dalam Mengembangkan Masyarakat Informasi," Jakarta : Panta Rei.,2005

S. Nasution, *Metode Penelitian Kualitatif*, Bandung: Tarsito, 1992

Tim Penyusun, Metode Penelitian Sosial, Terapan dan Kebijakan, Jakarta : Badan Penelitian dan Pengembangan Departemen Dalam Negeri dan Otonomi Daerah Republik Indonesia, 2000

Ulil Fuad Atho"illah, Perpustakaan Berbasis TI
[\(<http://media.diknas.go.id/media/document/5630.pdf>\)](http://media.diknas.go.id/media/document/5630.pdf)

Weblogkoe's Blog, Cara Mengelola Teknologi Informasi,
(<http://weblogkoe.wordpress.com/2009/01/13/cara-mengelolateknologi-informasi/>)