

BAB II

KAJIAN TEORI

A. Landasan Teori

1. Manajemen

Istilah manajemen berasal dari bahasa Prancis yaitu *manage* yang berarti tindakan membimbing atau memimpin. Oleh karena itu, bagi sebagian orang, manajemen diartikan sebagai langkah untuk mengoptimalkan semua sumber daya yang tersedia guna mencapai tujuan yang telah ditentukan.⁶

Para ahli memberikan banyak arti yang berbeda untuk istilah "manajemen" berdasarkan topik yang mereka bahas. Berikut adalah gambarnya :

- a. Marry Parker mengatakan bahwa pengelolaan adalah seni atau proses dalam menyelesaikan suatu hal tersebut, ada tiga komponen yang terlibat yaitu:
 - 1) Pemanfaatan sumber daya organisasi, termasuk sumber daya manusia dan komponen produksi lainnya.
 - 2) Proses yang meliputi tahapan perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, implementasi, serta pengendalian dan pengawasan.
 - 3) Ada seni dalam penyelesaiannya.⁷

⁶⁾ Zazin, Nur. (2018). Dasar-Dasar Manajemen Pendidikan Islam. Malang : EDULITERA

⁷⁾ Erni Tisnawati Sule, Kurniawan Saefullah, *Pengantar Manajemen*, (Jakarta: Kencana Perdana Media Group, 2009),6.

- b. Hasibuan menunjukkan bahwa manajemen menganut minimal dua tradisi, suci dan seni untuk mencapai tujuan atau sasaran tunggal baik masa kini maupun masa lalu.
- c. Menurut Sukarno K, manajemen ialah :
 - 1) Proses memimpin, membimbing dan memfasilitasi upaya individu dalam organisasi formal guna mencapai suatu tujuan yang ditetapkan,
 - 2) Proses perencanaan, pengorganisasian, penggerakan dan pengawasan.⁸
- d. Menurut Manullang, manajemen memerlukan perpaduan seni dan ilmu pengetahuan dalam komposisi perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengendalian, bukan hanya berfokus pada sumber daya manusia, yang semuanya ditujukan untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan.⁹
- e. Menurut Robbins dan Coulter, manajemen adalah proses pengoordinasian kegiatan-kegiatan pekerjaan sehingga tugas dapat diselesaikan melalui orang lain secara efisien dan efektif.¹⁰
- f. Menurut T. Hani Handoko, Manajemen adalah proses bekerja dengan kelompok individu untuk menetapkan, menginterpretasikan, dan mencapai tujuan-tujuan organisasi melalui pelaksanaan fungsi seperti perencanaan, pengorganisasian, manajemen personalia, pengarahan, kepemimpinan dan pengawasan.¹¹

⁸⁾ Sukarno K, *Dasar-Dasar Manajemen* (Jakarta: Miswar, 1983), 4.

⁹⁾ M. Manullang, *Dasar-Dasar Manajemen* (Jakarta: Balai Aksara, 1963), 6.

¹⁰⁾ Rika Pratiwi Wulandari, "Manajemen Pengelolaan Sampah Di Tempat Pemrosesan Akhir Sampah (TPA)", 2014, 4.

¹¹⁾ T. Hani Handoko, *Manajemen* (Yogyakarta: BPFE, 2003), 10

g. Menurut George R. Terry, Manajemen mencakup serangkaian tindakan yang ditargetkan untuk mencapai tujuan tertentu. Tindakan ini dilakukan oleh seseorang yang ingin mencari solusi yang baik bagi dirinya dengan menggunakan strategi yang telah dikembangkan. Ini memerlukan informasi mengenai apa yang dilakukan, metodologi yang digunakan untuk mencapai hal tersebut, pelaksanaan proses, dan hasil dari upaya yang dimaksudkan.¹²

Dari uraian di atas, dapat disimpulkan bahwa manajemen merupakan aktivitas yang melibatkan perencanaan, pengorganisasian, pergerakan dan pengawasan peradaban pekerjaan sehingga pekerjaan tersebut dapat terselesaikan dengan meraih tujuan yang telah disepakati.

2. Fungsi Manajemen

a. Perencanaan (*Planning*)

Perencanaan dapat didefinisikan sebagai proses sistematis mengumpulkan dan menyintesis informasi, kekuatan, dan asumsi mengenai skenario masa depan, dengan tujuan memvisualisasikan hasil potensial dan membuat keputusan berdasarkan informasi tentang tindakan yang harus dilakukan. Perencanaan adalah kegiatan pengambilan keputusan yang termasuk memilih alternatif apa yang akan membuat seseorang puas. Untuk merumuskan suatu pola dari himpunan tindakan

¹²⁾ Annisa Mardatillah, *Manajemen Strategi Berbasis Intangible Assets (Sumber Daya Tidak Berwujud)*, (Yogyakarta: Penerbit Andi, 2021), 45.

untuk masa mendatang, diperlukan kemampuan untuk mengadakan visualisasi dan melihat ke depan.

b. Pengorganisasian (*Organizing*)

Menurut Siagian MPA, pengorganisasian adalah proses penyusunan secara komprehensif individu-individu, peralatan, tugas-tugas, tanggung jawab, dan otoritas dengan cara yang memungkinkan terbentuknya suatu entitas organisasi yang dapat beroperasi secara terpadu dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan.¹³

1) Dasar-dasar pengorganisasian

Dasar-dasar yang fundamental dari pengorganisasian adalah:

- a) Pekerjaan yang harus dilakukan
- b) Individu yang melaksanakan pekerjaan tersebut
- c) Lokasi tempat dimana pekerjaan itu dilakukan
- d) Hubungan antara karyawan yang bekerja dan divisi satu dengan bagian yang lain.

2) Prinsip-prinsip Organisasi

Agar suatu organisasi dapat beroperasi secara efektif atau dalam upaya membentuk organisasi yang berkualitas atau dalam usaha menyusun suatu organisasi, perlu diperhatikan atau pedoman beberapa asas-asas atau prinsip organisasi sebagai berikut.

- a) Perumusan tujuan secara terperinci, baik yang bersifat materi maupun non materi, melalui pelaksanaan satu atau lebih kegiatan.

¹³⁾ Nonce Pakaya, Analisis Pengelolaan Kelompok *Executing* Pada Simpan Pinjam Kelompok Perempuan Perspektif Pembiayaan Mudarabah, *Mutawazin* 1, No. 1 (2020): 4.

- b) Pembagian kerja pada akhirnya akan mengarah pada pembentukan departemen dan *job description* proses ini meluas dari eselon tertinggi masing-masing departemen ke unit terkecil dalam suatu organisasi. Dengan pembagian kerja, peran dan tanggung jawab akan ditetapkan.
 - c) Delegasi kekuasaan (*delegation of authority*) Kekuasaan atau wewenang adalah hak seseorang untuk mengambil tindakan yang diperlukan untuk melaksanakan tugas dan fungsinya dengan sebaik mungkin
 - d) Rentangan kekuasaan adalah ketika sejumlah orang yang berada di bawah seorang pimpinan itu dapat memimpin, membimbing dan mengawasi secara berhasil, secara efektif. dan berdaya guna.
 - e) Penentuan tingkat pengawasan yang sesuai.
 - f) Prinsip kesatuan perintah dan tanggung jawab (*Unity of Command and Responsibility*).
 - g) Penerapan koordinasi untuk mengarahkan seluruh unit organisasi agar memberikan kontribusi secara maksimal terhadap pencapaian tujuan organisasi secara keseluruhan.¹⁴.
- c. Pergerakan (*Actuating*)

Pergerakan dapat diartikan sebagai suatu gagasan yang dapat digunakan untuk memotivasi seorang individu dalam suatu organisasi

¹⁴) Nasrul Helmi, *Desain Organisasi Sebagai Jawaban Terhadap Harmonisasi Tugas Dan Fungsi Antar Satuan Kerja Yang Sering Terlupakan*, (KEMENHAN RI, 2019).

agar lebih efektif melaksanakan kapasitas organisasi yang didasarkan pada perencanaan dan pengorganisasian yang efektif.

d. Pengawasan (*Controlling*)

Pengawasan mencakup penilaian terhadap apakah kegiatan yang terjadi sesuai dengan rencana yang telah ditetapkan dan apakah instruksi yang diberikan sejalan dengan prinsip-prinsip yang telah ditetapkan. Prinsip-prinsip pengawasan;

- 1) Dapat mempertimbangkan karakteristik dan kebutuhan dari keinginan yang harus diperhatikan.
- 2) Dapat dengan segera melaporkan kesalahan.
- 3) Fleksibel
- 4) Dapat merefleksi pola organisasi
- 5) Ekonomis
- 6) Dapat dimengerti
- 7) Dapat memastikan bahwa perbaikan dilakukan.

Semua fungsi manajemen di atas berhubungan satu sama lain. Oleh karena itu, untuk mencapai target, fungsi harus dapat digunakan secara umum untuk mewujudkan manajemen yang baik dan terstruktur. Selain itu, fungsi manajemen ini digunakan untuk mengurangi kesalahan atau penyimpangan dalam proses manajemen.

3. Prinsip-prinsip Manajemen

Prinsip dapat didefinisikan sebagai pernyataan fundamental atau kebenaran yang menjadi dasar untuk berpikir atau bertindak. Manajemen

prinsip sangat penting, karena mereka membantu menghindari kesalahan dalam pekerjaan. Untuk membuat tugas manajemen lebih mudah, prinsip-prinsip manajemen diterapkan. Dalam upaya menyederhanakan tugas-tugas manajemen. Henry Fayol mengatakan bahwa ada empat belas prinsip manajemen yang mencakup:

a. Pembagian kerja (*Division of Labour*)

Pembagian kerja memungkinkan agar mengarah pada spesialisasi. Hal ini membuat pekerjaan dilakukan lebih efisien dan efektif.

b. Kekuasaan (*Authority*)

Saat menjelaskan konsep ini, seorang manajer biasanya mengeluarkan arahan kepada bawahannya. Namun demikian, efektivitas wewenang manajer tidak selalu menjamin tanggapan yang baik dari bawahan, terutama jika manajer tersebut kurang mahir dalam tugas yang diberikan.

c. Disiplin (*Discipline*)

Disiplin adalah hasil dari kepemimpinan yang efektif di semua jenjang organisasi.

d. Kesatuan perintah (*Utility of Command*)

Sebagaimana dinyatakan oleh Henry Fayol, jika seorang pekerja harus bertanggung jawab kepada sejumlah atasan, hal itu dapat menghasilkan petunjuk yang tidak konsisten dan membingungkan.

e. Kesatuan arah (*Utility of Direction*)

Lebih baik jika satu pekerjaan hanya ditangani oleh satu orang dalam sebuah perusahaan, untuk menghindari kebingungan. Oleh karena itu,

manajer harus menangani operasi dalam organisasi dengan memiliki tujuan yang sama sebaiknya diselesaikan dengan satu perencanaan.

f. Kepentingan individu

Dalam setiap organisasi, kepentingan organisasi secara keseluruhan harus diutamakan atas kepentingan individu yang berpartisipasi di dalamnya.

g. Pembayaran upah yang adil bagi karyawan (*Remuneration of Personal*)

Baik perusahaan maupun karyawan harus menerima balas jasa yang adil.

h. Pemusatan (*Centralization*)

Sentralisasi adalah istilah untuk pengambilan keputusan yang sering menggunakan pertimbangan atasan. Desentralisasi, di sisi lain, berarti pengambilan keputusan mempertimbangkan keinginan bawahan. Henry Fayol berpendapat bahwa seorang manajer harus bisa melihat gambaran besarnya, namun mereka juga harus bisa melihat gambaran besarnya ketika mereka berada dalam posisi untuk melihatnya.

i. Jenjang jabatan (*The Hierarchy*)

Bagan organisasi sering menggunakan garis yang rapi untuk menunjukkan hierarki jabatan dalam suatu organisasi. Garis-garis ini menunjukkan posisi manajer dari tingkat tertinggi organisasi hingga tingkat terbawah.

j. Tata tertib

Sumber daya manusia dan fasilitas harus tersedia di tempat yang tepat dan pada waktu yang tepat. Terutama, orang-orang harus ditempatkan pada posisi yang sesuai dengan kemampuan mereka untuk menghindari kesalahan yang terlalu sering terjadi.

k. Keadilan (*Equality*)

Para manajer harus dapat memperlakukan semua bawahannya dengan adil dan ramah.

l. Stabilitas pegawai (*Stability of Staff*)

Rotasi karyawan yang berlebihan dapat mengganggu kelancaran operasional perusahaan.

m. Ide (*idea*)

Walaupun kesalahan mungkin terjadi, bawahan harus diberi kebebasan untuk membuat dan melaksanakan rencananya sendiri.

n. Jiwa kesatuan (*Expritsde de Corps*)

Keberadaan jiwa kesatuan di dalam sebuah kelompok dapat menghasilkan rasa solidaritas yang kuat.¹⁵

Sebagai kesimpulan dari penjelasan tentang prinsip manajemen di atas, dapat disimpulkan bahwa prinsip-prinsip tersebut dapat digunakan untuk mengarahkan bagaimana organisasi beroperasi. Prinsip manajemen yang ada harus praktis, relevan, dan konsisten saat mengelola suatu organisasi. Prinsip-prinsip ini bertujuan untuk menyederhanakan pekerjaan manajemen dan sangat penting untuk mengurangi kemungkinan masalah yang terjadi di tempat kerja.

¹⁵⁾ Sayantoni Das, *What Are the 14 Principles of Management by Henri Fayol*, (Simplilearn, 2024)

4. Pelayanan

Pelayanan umumnya adalah tindakan yang dilakukan oleh organisasi perorangan kepada konsumen yang tidak berwujud dan tidak dapat dimiliki. Tindakan yang dilakukan dengan menjalin hubungan dengan individu yang akan menggunakan jasa, baik secara langsung maupun tidak langsung.

Secara definitif, melayani berarti layanan, yaitu aktivitas yang bertujuan untuk menyediakan jasa terkait materi produk perpustakaan yang dapat dimanfaatkan oleh masyarakat yang membutuhkan. Menurut Kotler Laksana, Pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apa pun.¹⁶

Pelayanan perpustakaan adalah kegiatan yang menawarkan bantuan kepada pengunjung perpustakaan sekolah dalam penggunaan buku dan bahan bibliografis lainnya. Pengunjung ke perpustakaan sekolah terutama termasuk siswa, dosen, dan staf lainnya. Layanan ini dapat berfungsi dengan efisien jika semua layanan teknis dilakukan secara sistematis.¹⁷

Jika layanan yang diberikan kepada pemustaka memuaskan, itu menunjukkan kinerja yang baik, dan jika layanan yang diberikan kurang memuaskan, itu menunjukkan kualitas layanan yang kurang baik. Dengan

¹⁶⁾ Wibowati, JanuarIda. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Pt Muarakati Baru Satu Palembang." *Jurnal Manajemen* 8, no. 2 (2021): 15–31.

¹⁷⁾ Ibrahim Bafadhal, *Pengelolaan Perpustakaan Sekolah*, (Jakarta : Bumi Aksara, 1015), 124.

demikian, jika layanan perpustakaan baik, maka lebih banyak orang akan mengunjungi perpustakaan.

Ada 2 (dua) jenis sistem layanan yang lazim digunakan di beberapa perpustakaan, yakni:

1) Sistem Pelayanan Terbuka

Memungkinkan pemustaka mengakses dan memilih koleksi langsung dari rak. Keuntungan dari layanan ini adalah bahwa pemustaka memiliki kebebasan untuk melakukan penelusuran secara langsung, yang biasanya dilakukan oleh tujuan, sehingga mereka dapat secara bebas memilih bahan yang mereka inginkan. Namun, kelemahannya terletak pada kontrol pemustaka sendiri selama proses penelusuran.

2) Sistem Pelayanan Tertutup

Memungkinkan pemustaka tidak dapat langsung mengakses rak koleksi dan memilih koleksi yang mereka butuhkan. Meskipun demikian, layanan ini memiliki keuntungan dari sisi kemudahan untuk mengontrol koleksi dan pemustakanya.¹⁸

Dari uraian diatas, maka dapat ditarik kesimpulan Perpustakaan sebagai pusat informasi memberikan bantuan kepada pemustakanya dengan berbagai layanan yang membantu mereka mengakses informasi dan fasilitas perpustakaan. Ini dikenal sebagai "pelayanan pemustaka". Pelayanan ini

¹⁸⁾ Darmono, *Manajemen dan Tata Kerja Perpustakaan Sekolah dalam Peningkatan Mutu*, 2007, 143.

berfungsi untuk mendukung pendidikan, penelitian, dan kebutuhan informasi lainnya.

5. Jenis Pelayanan

Jumlah dan jenis layanan yang tersedia di perpustakaan berbeda-beda menurut kategori yang ditetapkan di berbagai daerah, tergantung pada tingkat pelatihan pustakawan dan kebutuhan para pemustaka. Perpustakaan adalah tempat di mana informasi dikumpulkan dan diproses, dan di mana standar yang relevan disebarkan untuk umum. dibaca oleh para pembaca.

Perpustakaan membantu melestarikan kekayaan budaya bangsa dan meningkatkan kecerdasan dan minat membaca melalui pengembangan dan sumber informasi yang berupa karya tulis, cetak, dan rekaman. Perpustakaan tersebut sangatlah penting, oleh sebab itu ada beberapa alasan untuk dapat diketahui;

- 1) Perpustakaan berfungsi sebagai penghubung warisan budaya suatu bangsa,
- 2) Perpustakaan berfungsi sebagai lembaga yang dipercaya untuk melestarikan warisan budaya suatu negara,
- 3) Perpustakaan berfungsi sebagai pusat penyebaran ilmu pengetahuan,
- 4) Perpustakaan berfungsi sebagai pusat pendidikan yang melayani penelitian informasi, penyimpanan, dan kebutuhan rekreasi,
- 5) Perpustakaan mempunyai peranan penting sebagai sumber informasi dan berkontribusi terhadap peningkatan daya saing suatu bangsa.¹⁹

¹⁹⁾ Hartono, Manajemen Sistem Informasi Perpustakaan, (Yogyakarta: Gava Media, 2017), 2.

Berikut adalah beberapa jenis layanan perpustakaan yang umum ditemukan di Indonesia.

1) Layanan Referensi

Layanan perpustakaan yang disebut "referensi" bertujuan untuk membantu pengguna menemukan informasi yang mereka butuh kan. Layanan ini mencakup menawarkan petunjuk tentang sumber informasi yang relevan, bantuan dalam mencari literatur, saran untuk strategi pencarian, dan bantuan dalam menggunakan sumber informasi seperti katalog perpustakaan, basis data, dan sumber informasi elektronik lainnya.²⁰

Layanan ini meliputi: informasi, bimbingan, pemilihan/penilaian, pengarahan, penelusuran, pengawasan, layanan database, kemas ulang informasi, pembelajaran, layanan koleksi karya ilmiah (*repository*), layanan referensi digital (*e-book and e-journal*), layanan koleksi terbitan berkala, layanan OPAC (*Online Public Access Catalog*). Layanan akses koleksi referensi/layanan permintaan penelusuran referensi.

2) Layanan Informasi

Layanan informasi adalah bantuan yang ditawarkan oleh perpustakaan untuk membantu pengguna mencari informasi yang relevan dan akurat.

²⁰) Dixon, N. *Multidisciplinary Perceptions and Disciplinar Lenses*. Library Trends(2004), 531.

3) Layanan Ruang Baca

Layanan ruang baca adalah yang terdiri dari ruang bagi pemustaka untuk melakukan kegiatan membaca. Layanan ini diberikan sebagai antisipasi pengunjung perpustakaan yang ingin membaca bahan bacaan di perpustakaan dibandingkan meminjamnya untuk dibawa pulang. Letak layanan ini dekat dengan layanan koleksi karena untuk memudahkan pengguna dalam mengakses informasi yang dibutuhkan, ruang baca tidak dapat dipisahkan dari koleksi perpustakaan.

Layanan ruang baca, dimana layanan ini melibatkan penyediaan ruang baca di perpustakaan, di mana pengguna dapat melakukan kegiatan membaca secara langsung di tempat tersebut. Dalam layanan ini, perpustakaan menyediakan fasilitas tempat baca bagi pengunjung yang memilih untuk menggunakan bahan pustaka di tempat, tanpa keperluan meminjamnya di perpustakaan.²¹

4) Layanan Sirkulasi

Layanan sirkulasi adalah layanan ini melibatkan bantuan kepada pengguna perpustakaan dalam proses peminjaman dan pengembalian bahan pustaka, serta penyelesaian administrasi terkait bahan pustaka baik secara elektronik maupun manual. Layanan ini meliputi peminjaman buku, pengembalian buku, dan perpanjangan peminjaman.

5) Layanan Perpustakaan Keliling

Layanan perpustakaan keliling adalah layanan perpustakaan yang

²¹⁾ Darmono, *Manajemen dan Tata Kerja Perpustakaan Sekolah*, hlm. 141.

menggunakan Mobil Perpustakaan Keliling (MPK) yang dapat digunakan dari satu lokasi ke lokasi lain. Layanan ini tersedia dalam bentuk paket dan layanan langsung.

6) Layanan Rujukan

Layanan rujukan menyediakan informasi kepada pengguna perpustakaan berdasarkan koleksi sumber referensi yang tersedia. Layanan ini meliputi memberikan informasi tentang koleksi perpustakaan, membantu pengguna mencari informasi yang relevan, dan memberikan bimbingan dalam menggunakan sumber rujukan. Dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan perpustakaan, perpustakaan juga menyediakan beberapa layanan lain, seperti: Layanan penerjemahan, yaitu layanan yang membantu pengguna dalam menerjemahkan teks dari bahasa Indonesia ke bahasa Inggris atau sebaliknya. Layanan pembuatan paket informasi, yaitu layanan yang membantu pengguna dalam mencari informasi lengkap mengenai suatu subjek. Layanan peminjaman antar perpustakaan, yaitu layanan yang memungkinkan pengguna meminjam koleksi dari perpustakaan lain.

Dengan demikian, layanan perpustakaan berperan penting dalam meningkatkan akses informasi dan pendidikan masyarakat, serta memenuhi kebutuhan informasi dan pendidikan yang beragam.

6. Tujuan dan Fungsi Pelayanan

Tujuan layanan perpustakaan secara umum bertujuan untuk memastikan bahwa koleksi yang disediakan oleh perpustakaan dapat digunakan secara

efektif dan efisien oleh pengguna, yang berarti bahwa pengguna dapat memanfaatkan koleksi dan sumber informasi yang mereka butuhkan. Secara efektif, layanan perpustakaan memberikan manfaat kepada pengguna, karena mereka merasa menghemat uang karena mereka dapat menemukan informasi yang mereka butuhkan.

Layanan sirkulasi dan referensi adalah layanan yang langsung bersentuhan dengan petugas berdasarkan tujuan perpustakaan. yang berfungsi sebagai hubungan utama antara penulis dan pustakawan. Menurut Karmidi Martoadmojo, tujuan pelayanan perpustakaan kepada pembaca adalah untuk memastikan bahwa bahan pustaka yang telah dikumpulkan dapat diakses oleh pembaca. Oleh karena itu, koleksi bahan pustaka yang dikumpulkan dimaksudkan terutama untuk membantu pembaca.²²

Dapat diuraikan bahwasanya tujuan dan fungsi pelayanan harus memberikan pelayanan yang dapat memberikan kepuasan dan fokus kepada pemustaka adalah tujuan utama perpustakaan. Pelayanan perpustakaan harus didasarkan pada prinsip bahwa pelayanan adalah pemberdayaan sebagai bagian dari organisasi non profit. Perpustakaan tidak mencari keuntungan. sebaliknya, Memungkinkan pemustaka perpustakaan umum untuk menggunakan layanan yang ditawarkan tidak dimaksudkan untuk menghasilkan keuntungan.

²²⁾ Karmidi Martoadmojo, pelayanan bahan pustaka, (Jakarta: Universitas Terbuka, 1993), 5.

7. Prinsip Pelayanan

Agar Perpustakaan harus memiliki standar pelayanan yang terukur agar mereka dapat memberikan pelayanan yang prima. Sistem pengendalian mutu yang dikenal sebagai manajemen mutu total didasarkan pada filosofi untuk memenuhi kebutuhan pelanggan dengan sebaik mungkin dalam setiap bisnis. Oleh karena itu, budaya kerja perpustakaan yang berkualitas harus didorong oleh faktor-faktor seperti peningkatan motivasi, kemandirian, sikap, dan dedikasi.

Menurut Sutopo dan Adi Suryanto, mengungkapkan bahwa pelayanan yang prima didefinisikan sebagai pelayanan cepat, menyenangkan dan bebas dari kesalahan, dan mengikuti prosedur terlebih dahulu. Jadi pelayanan yang tidak prima tidak hanya bergantung pada penyedia layanan itu sendiri, tetapi juga pada pihak yang membutuhkan layanan tersebut.²³

Dari uraian diatas dapat disimpulkan bahwa prinsip pelayanan harus memiliki standar pelayanan yang terukur agar mereka dapat memberikan pelayanan yang prima dalam arti pelayanan yang cepat.

8. Pemustaka

Pemustaka adalah individu atau kelompok orang yang menggunakan layanan dan koleksi perpustakaan, seperti koleksi buku, jurnal, dan sumber daya lainnya. Pemustaka memiliki kebutuhan yang berbeda-beda, seperti informasi, penelitian, dan hiburan, yang pustakawan harus memenuhi dengan memberikan layanan yang efektif dan efisien. Karena layanan perpustakaan

²³) Sutopo dan Adi Suryanto, "*pelayan Prima*" modul dan pelatihan prajabatan golongan III (Edisi Revisi II), (Jakarta: Lembaga Administrasi Negara RI, 2009),19.

yang baik menunjukkan citra dan kinerja perpustakaan, pustaka harus dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan pustaka dengan baik dan sepenuh hati untuk mencapai tujuan ini.

Orang yang menggunakan perpustakaan disebut pemustaka. Dengan UU RI No. 43 tahun 2017, "pemustaka adalah pengguna perpustakaan, yaitu perseorangan, kelompok orang, masyarakat, atau lembaga yang memanfaatkan fasilitas layanan perpustakaan." Istilah "pemustaka" menjadi istilah baru.²⁴

Layanan perpustakaan merupakan suatu peluang yang sering terjadi karena putus asa dari minat pengguna dan pengunjung. Ini adalah suatu hal yang tidak dapat dipercaya, karena orang-orang hanya ingin mengetahui perpustakaan jika mereka mengetahui manfaat dan signifikansinya, sehingga mereka memerlukan sesuatu (informasi), mereka tertarik pada perpustakaan, jika mereka bersemangat dengan mereka dan menerima layanan yang baik.

Menurut Wiji Suwarno, pemustaka adalah pengguna fasilitas yang disediakan perpustakaan baik koleksi maupun buku (bahan pustaka maupun fasilitas lainnya). Orang yang menggunakan perpustakaan, yang berasal dari berbagai lapisan sosial seperti pelajar, mahasiswa, guru, dosen, dan masyarakat umum, disebut sebagai pemustaka. Sebagai pemustaka, mereka memiliki akses ke seluruh fasilitas perpustakaan tanpa biaya tambahan, setelah memenuhi syarat yang berlaku untuk menjadi anggota perpustakaan.

²⁴ "Perbedaan Perpustakaan, Pustakawan, Dan Pemustaka," Kwik Kian Gie, 2023.

Fasilitas tersebut harus dirancang untuk memenuhi kebutuhan masyarakat akan informasi dan disesuaikan dengan jenis perpustakaan.²⁵

Dari uraian di atas, dapat disimpulkan bahwa pemustaka adalah individu atau kelompok yang menggunakan fasilitas dan layanan perpustakaan. Perpustakaan dapat dianggap mencapai tujuannya jika lebih banyak pemustaka menggunakan fasilitas dan layanan yang ada. Perpustakaan dibangun dan dikembangkan untuk memenuhi kebutuhan pemustaka.

Jadi manajemen pelayanan pemustaka adalah serangkaian aktivitas yang melibatkan perencanaan, pengorganisasian, pergerakan, pengawasan dalam upaya menyajikan layanan yang dapat memenuhi kebutuhan informasi dan pengetahuan pengguna perpustakaan (pemustaka). Dalam arti sasaran utama diselenggarakannya sebuah perpustakaan.

B. Penelitian yang Relevan

Hasil-hasil penelitian relevan merupakan aspek yang tidak bisa dipisahkan dalam penelitian ini, karena menjadi objek kajian yang masih relevan sehingga dapat memperkaya bahan pemikiran dengan perspektif lain. Adapun penelitian terdahulu yang peneliti anggap masih relevan dalam tabel sebagai berikut:

1. Jurnal Respons Publik Volume 13, No. 4, Tahun 2019, Hal 1-11 ISSN 2302-8432. Manajemen dan Inovasi Pelayanan Perpustakaan Umum Kota Malang terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Layanan pada Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Malang Resti Ramadani, dkk.

²⁵ Suwarno, wiji. Perpustakaan Bukan Hanya Kata 2013 stain Artikel perpustakaan

Metode yang digunakan kualitatif yaitu pengamatan, wawancara, atau penelaahan dokumen, serta teknik pengumpulan data penelitian melalui wawancara, observasi dan dokumentasi

Hasil penelitian menunjukkan bahwa: 1) manajemen pelayanan Perpustakaan Umum Kota Malang sudah sesuai dengan alur yang ditetapkan oleh perpustakaan, seperti pelayanan baca ditempat, layanan peminjaman dan pengembalian. 2) inovasi pelayanan Perpustakaan Umum Kota Malang yang seperti layanan jam buka hingga malam hari dan layanan informasi berbasis digital. 3) kepuasan pengguna jasa layanan Perpustakaan Umum Kota Malang dua pengguna merasa belum puas dan satu pengguna merasa sudah puas. 4) faktor pendukung manajemen dan inovasi pelayanan perpustakaan yaitu diantaranya fasilitas dan lingkungan, user atau pengguna perpustakaan, kemampuan petugas yang mumpuni. 5) faktor penghambat manajemen dan inovasi pelayanan perpustakaan yaitu diantaranya kurangnya sumber daya manusia atau petugas, minimnya kotak kritik dan saran, kurangnya koleksi bahan pustaka dan ketidaksesuaian informasi bahan pustaka pada katalog perpustakaan.

Persamaan penelitian yang penulis lakukan dengan penelitian yang sebelumnya yaitu sama-sama berhubungan perpustakaan, dan jenis penelitiannya juga sama yaitu kualitatif. Perbedaannya adalah, penelitian ini lebih memfokuskan pada manajemen dan inovasi perpustakaan dalam kepuasan pengguna jasa layanan. sedangkan peneliti lebih memfokuskan kepada manajemen layanan pemustaka.

2. Forum Manajemen Vol. 21 No. 2 (2023): Jurnal Forum Manajemen, Implementasi Manajemen Layanan Perpustakaan Umum pada Dinas Perpustakaan dan Arsip Kabupaten Tabanan Putri Anggreni, Mala Dewi.

Di dalam penelitian ini penulis menggunakan pendekatan penelitian dengan pendekatan kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan layanan perpustakaan manajemen di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Tabanan telah namun tidak optimal karena masih ada masalah di dalamnya pelaksanaan. Perencanaan (perencanaan) di Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Tabanan Pelayanan telah dilakukan dengan baik melalui penerapan bimbingan teknis untuk karyawan. Pengorganisasian, ketersediaan sumber daya sarana dan prasarana di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Tabanan masih belum memenuhi kebutuhan semua tingkat masyarakat pada umumnya. Aktuasi telah dilakukan tetapi tidak optimal karena sumber daya manusia yang tidak memadai, keterbatasan dana yang dimiliki oleh Perpustakaan Kabupaten Tabanan dan Dinas Kearsipan dalam pelaksanaan program, kurangnya koleksi buku bacaan dimiliki oleh Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Tabanan. Pengawasan (pengendalian) menunjukkan bahwa pengawasan telah dilakukan melalui rapat rutin, berjenjang pengawasan, pengawasan disiplin pegawai namun belum optimal karena Perhatian pemerintah masih rendah pada pengembangan fungsi perpustakaan umum.

Persamaan peneliti yang penulis lakukan dengan peneliti sebelumnya yaitu pada rumusan masalah yang sama-sama dengan pendekatan POAC

perpustakaan. Perbedaannya terletak pada objek penelitiannya. Pada peneliti objek yang diteliti yaitu mengenai Implementasi Manajemen Layanan Perpustakaan Umum sedangkan penulis mengenai manajemen layanan pemustaka.

3. Skripsi Manajemen Layanan Perpustakaan Dalam Meningkatkan Minat Kunjung Siswa Di SMP Negeri 1 Ponorogo 2022 oleh Ika Wahyu Septiana.

Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan jenis penelitian kualitatif dengan model pendekatan studi kasus, serta teknik pengumpulan data penelitian melalui wawancara, observasi dan dokumentasi

Hasinya ditemukan bahwa (1) perencanaan perpustakaan mengacu pada 3 aspek yakni; mengacu pada aspek visi, misi, melibatkan semua stakeholder dan bersandarkan pada kebutuhan akreditasi perpustakaan. Program kerja yang dibuat ini berkaitan dengan kepentingan akreditasi sekolah dan perpustakaan. (2) Tugas dari pelayanan perpustakaan yakni: layanan peminjaman buku, pembuatan kartu tanda anggota perpustakaan, layanan literasi, layanan perpanjangan buku, layanan pengembalian buku, layanan pengolahan koleksi, layanan digital. (3) Pada proses evaluasi dilakukan setiap 1 tahun sekali. Pihak yang terlibat dalam kegiatan evaluasi yakni kepala sekolah yang bertugas memonitoring pelaksanaan program yang. Tidak lanjut dari kegiatan evaluasi yaitu pembenahan-pembenahan program.

Persamaan penelitian yang dilakukan peneliti dengan penelitian yang sebelumnya yaitu sama-sama berhubungan perpustakaan, dan jenis

penelitiannya juga sama yaitu kualitatif. Perbedaan penelitian yang dilakukan perencanaan layanan perpustakaan dalam meningkatkan minat kunjung siswa, penerapan pelayanan dalam meningkatkan minat kunjung siswa, evaluasi layanan perpustakaan dalam meningkatkan minat kunjung siswa.

4. Vidiyawati, Henny, Zainiyati, Husniyatus Salamah, dan Channa AW. Liliek (2021) meneliti bagaimana mengelola layanan perpustakaan di SMA Nahdlatul Ulama 1 Gresik. Jurnal Penelitian Pendidikan Islam

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif. Metode penelitian yang digunakan adalah wawancara, observasi dan dokumentasi. Data yang dianalisis dalam penelitian ini adalah melalui 3 tahap yaitu reduksi data, penyajian data, dan verifikasi. Sedangkan dalam uji keabsahan data Peneliti menggunakan triangulasi berupa triangulasi sumber dan teknik.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa 1) Manajemen layanan perpustakaan di SMA NU 1 Gresik dilakukan oleh kepala perpustakaan bersama para stafnya dan dibantu oleh wali kelas . Langkah yang dilakukan yaitu dengan merencanakan, mengorganisasikan, menggerakkan, pengawasan dan evaluasi layanan perpustakaan di SMANUSA. 2) Faktor pendukung adalah kepala sekolah yang support juga fasilitas yang memadai. faktor penghambatnya adalah anggaran dana, SDM kurang kompeten, dan guru yang tidak satu tujuan. Meskipun demikian, pihak perpustakaan mempunyai solusinya, yaitu membuat proposal pengajuan dana,

mengikutsertakan para staf untuk pelatihan dan melakukan sosialisasi kepada guru dan siswa

Persamaan penelitian yang dilakukan yaitu sama-sama berhubungan perpustakaan, dan jenis penelitiannya kualitatif dan juga menggunakan pendekatan POAC. Perbedaan penelitian yang dilakukan yaitu Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan manajemen layanan perpustakaan SMA NU 1 Gresik, akses perpustakaan hanya warga sekolah saja bukan perpustakaan umum

5. Ditulis oleh Dwi Fuji Iswara dari Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang, Indonesia, berjudul ". Aktivitas Layanan Referensi Dalam Penelusuran Informasi Di Perpustakaan Daerah Sumatera Selatan".

Metode yang dilakukan dalam penelitian ini merupakan deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Teknik mengumpulkan data yang saya gunakan dalam Penelitian Kualitatif ini merupakan menggunakan cara observasi atau pengamatan, dan wawancara

Hasil penelitian menunjukkan bahwa bermacam-macam kegiatan pelayanan yang dilakukan oleh perpustakaan daerah sumatera selatan semuanya ditujukan untuk penggunaan bahan pustaka dan fasilitas yang dimiliki perpustakaan daerah. Berbagai macam informasi menarik dapat di posting oleh pustakawan. Pemustaka dapat memperoleh jawaban atas pertanyaan spesifik. Namun, perlu sosialisasi kepada pemustaka dan pelatihan untuk pustakawan. Niat awal mulai perpustakaan daerah merupakan mendukung serta mengisi penuh keinginan khalayak tentang

petunjuk. Salah satu tempat untuk memperoleh informasi adalah di perpustakaan daerah sebagai lembaga pelayanan jasa dan informasi hendaknya dapat memberikan informasi bagi penggunaannya. Layanan referensi yaitu suatu aktivitas awal di perpustakaan daerah Sumatera Selatan. Aktivitas layanan referensi perpustakaan daerah akan petunjuk objek buku dengan cepat serta tepat untuk mencapai kepentingan petunjuk untuk pemakai perpustakaan daerah Sumatera Selatan.

Persamaan penelitian yang penulis lakukan dengan penelitian yang sebelumnya yaitu sama-sama berhubungan perpustakaan, dan jenis penelitiannya juga sama yaitu kualitatif. Perbedaan adalah penelitian ini lebih memfokuskan pada membahas tentang aktivitas layanan referensi, Strategi Layanan referensi.

Berdasarkan analisis penelitian sebelumnya, peneliti bertujuan untuk memperjelas dan memperdalam topik perpustakaan yang belum dibahas sebelumnya. pernah dilakukan di beberapa lokasi. Untuk tujuan meningkatkan minat kunjungan ke perpustakaan di masa depan, dapat digunakan sebagai referensi dan acuan yang positif terkait manajemen layanan pustaka.

C. Kerangka Teori

Dari teori yang telah dipaparkan pada tinjauan pustaka, maka kerangka teoritis penelitian dijelaskan sebagai berikut:

