

**MANAJEMEN *EXCELLENT SERVICE* PERPUSTAKAAN DALAM
PENINGKATAN BUDAYA LITERASI DI MTsN 4 BANDA ACEH**

ARTIKEL

Diajukan Oleh:

MIFTAHUL JANNAH

NIM. 160206107

**Mahasiswi Fakultas Tarbiyah dan Keguruan
Prodi Manajemen Pendidikan Islam**



**FAKULTAS TARBIYAH DAN KEGURUAN
UNIVERSITAS ISLAM AR-RANIRY
BANDA ACEH
2020/1441 H**

**MANAJEMEN *EXCELLENT SERVICE* PERPUSTAKAAN DALAM
PENINGKATAN BUDAYA LITERASI DI MTsN 4 BANDA ACEH**

ARTIKEL

Diajukan Kepada Fakultas Tarbiyah dan Keguruan (FTK)
Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Darussalam Banda Aceh
Sebagai Beban Studi untuk Memperoleh Gelar Sarjana
dalam Ilmu Manajemen Pendidikan Islam

Oleh :

MIFTAHUL JANNAH

NIM. 160206107

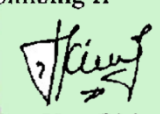
Mahasiswi Fakultas Tarbiyah dan Keguruan
Program Studi Manajemen Pendidikan Islam

Disetujui Oleh :

Pembimbing I

Pembimbing II


Mumtazul Fikri, S.Pd.I., M.A


Dra. Cut Nya Dhin, M.Pd

NIP. 198205302009011007

NIP. 196705232014112001

AR - RANIRY

**MANAJEMEN EXCELLENT SERVICE PERPUSTAKAAN DALAM PENINGKATAN
BUDAYA LITERASI DI MTsN 4 BANDA ACEH**

ARTIKEL

Telah diuji oleh Panitia Ujian Munaqasyah Skripsi
Fakultas Tarbiyah Dan Keguruan UIN Ar-Raniry dan Dinyatakan Lulus
Serta Diterima sebagai salah satu Beban Studi Program Sarjana (S-1)
Dalam Ilmu Manajemen Pendidikan Islam

Pada hari/tanggal

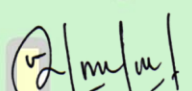
Kamis, 13 Agustus 2020
23 Dzulhijjah 1441 H

Panitia Ujian Munaqasyah Skripsi: •

Ketua,

Sekretaris,


Muntazil Fikri, S.Pd.I., M.A
NIP. 198205302009011007


Nurussalami, S.Ag, M.Pd
NIP. 197902162014112001

Penguji I,

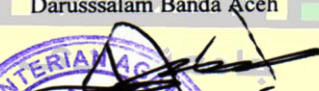
Penguji II,


Muhammad Faisal, S.Ag., M.Ag
NIP. 197108241998031002


Dra. Cut Nya Dhin, M.Pd
NIP. 196705232014112001

Mengetahui,

Dekan Fakultas Tarbiyah Dan Keguruan UIN Ar-Raniry
Darussalam Banda Aceh


Dr. Muslim Razali, S.H., M.Ag.
NIP. 195903091989031001



LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : Miftahul Jannah
NIM : 160206107
Program studi : Manajemen Pendidikan Islam
Fakultas : Tarbiyah dan keguruan

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi saya yang berjudul:

Manajemen *Excellent Service* Perpustakaan dalam Peningkatan Budaya Literasi di MTsN 4 Banda Aceh adalah benar karya asli saya, kecuali lampiran yang disebutkan sumbernya.

Apabila terdapat kesalahan dan kekeliruan didalamnya sepenuhnya menjadi tanggung jawab tanggung jawab saya.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya.

Banda Aceh, 13 Agustus 2020

Yang menyatakan,



Miftahul Jannah

AR - RANIRY

KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji syukur kehadiran Allah SWT, yang senantiasa telah memberikan rahmat dan karunia-Nya kepada umatnya sehingga peneliti dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini dengan baik. Shalawat dan salam kita sanjungkan kepada nabi Muhammad SAW beserta keluarga dan sahabatnya sekalian, karena dengan beliau kita dapat merasakan betapa indahnya alam di sekitar kita serta ilmu pengetahuan seperti ini. Adapun judul artikel ini adalah: “Manajemen *Excellent Service* Perpustakaan dalam Peningkatan Budaya Literasi Di MTsN 4 Banda Aceh”. Penyusunan artikel ini bertujuan untuk memenuhi studi guna memperoleh gelar sarjana pada fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Ar-Raniry Darussalam Banda Aceh

Suatu hal yang tidak bisa dipungkiri bahwa dalam penyusunan artikel ini penulis telah banyak mendapat bantuan dari berbagai pihak, bagi dari baik dari pihak akademik dan pihak non akademik. Oleh karena itu, melalui kata pengantar ini penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Dr. Muslim Razali, S.H., M.Ag selaku Dekan Fakultas Tarbiyah dan keguruan yang telah banyak Memberikan motivasi kepada penulis.
2. Mumtazul Fikri, S.Pd.I., M.A selaku ketua Prodi Manajemen Pendidikan Islam, para staf dan jajarannya.
3. Penasehat akademik (PA) yang telah membantu penulis untuk mengadakan penelitian dalam menyelesaikan artikel ini.

4. Mumtazul Fikri, S.Pd.I., M.A selaku pembimbing pertama yang banyak memberikan dan meluangkan waktu serta pikiran untuk memimpin penulis dalam menyelesaikan artikel ini.
5. Dra. Cut Nya Dhin, M.Pd selaku pembimbing kedua yang telah banyak memberikan dan meluangkan waktu serta pikiran untuk membimbing penulis dalam menyelesaikan artikel ini
6. Kawan kawan seperjuangan angkatan kuliah 2016 prodi MPI yang telah bekerjasama dalam menempuh dunia pendidikan dan saling memberi motivasi
7. Perpustakaan wilayah, perpustakaan UIN Ar-Raniry, ruang baca fakultas Tarbiyah yang telah mengizinkan penulis untuk mencari bahan untuk menyelesaikan artikel ini
8. Kepala sekolah, staf tata usaha, guru pengajar MTsN 4 Banda Aceh yang telah membantu penulis serta memberikan data dalam menyelesaikan artikel ini
9. Ayah dan ibu yang telah mendidik kami dari kecil sehingga menjadi anak-anak yang senantiasa berubah berusaha memberikan yang terbaik kepada kami anak-anaknya, abang, kakak, serta keluarga yang selalu memberikan motivasi, material, dan doa untuk keberhasilan penulis

Mudah-mudahan atas partisipasi dan motivasinya yang sudah diberikan sehingga menjadi amal kebaikan dan mendapat pahala yang setimpal di sisi Allah SWT.

Penulis sepenuhnya menyadari bahwa artikel ini masih jauh dari kata sempurna dikarenakan keterbatasan waktu dan kemampuan penulis. Oleh karena itu penulis mengharapkan kritik dan saran dari semua pihak yang sifatnya membangun demi kesempurnaan artikel ini di masa yang akan datang dan demi perkembangan ilmu pengetahuan ke arah yang lebih baik dan dengan harapan tulis ini dapat bermanfaat bagi kita semua, Aamiin ya rabbal ‘alamin

Banda Aceh, 1 September 2020
Penulis,

Miftahul Jannah
NIM. 160206107



DAFTAR ISI

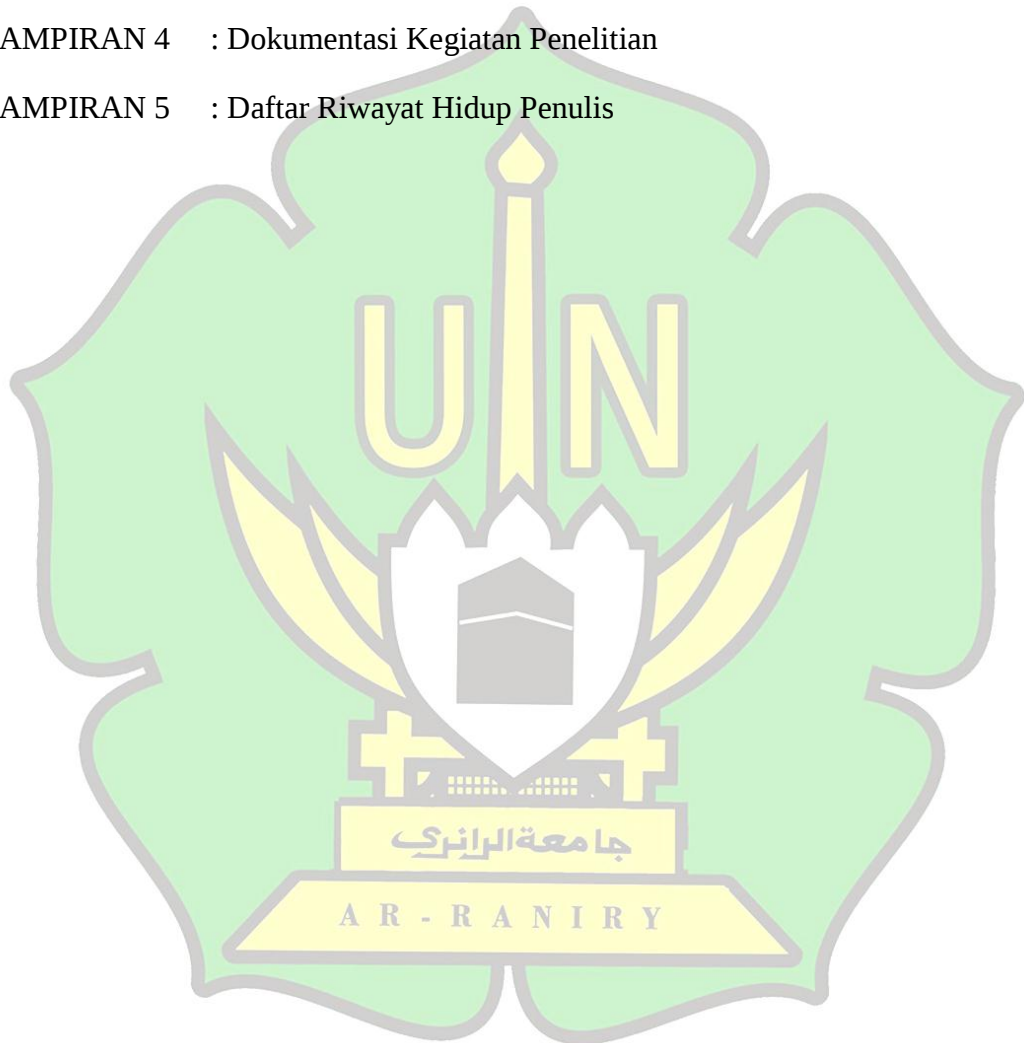
HALAMAN SAMPUL JUDUL	i
LEMBAR PENGESAHAN BIMBINGAN	ii
LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN	iii
ABSTRAK	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR LAMPIRAN	xi
 A. PENDAHULUAN.....	 1
 B. MANAJEMEN EXCELLENT SERVICE PERPUSTAKAAN	 5
 C. MANAJEMEN EXCELLENT SERVICE PERPUSTAKAAN DALAM PENINGKATAN BUDAYA LITERASI	 7
 D. HASIL DAN PEMBAHASAN	 9
1. Prosedur Pelayanan	9
2. Waktu Penyelesaian	10
3. Produk Pelayanan	11
4. Sarana dan Prasarana	11
5. Kompetensi Petugas	12
 PENUTUP.....	 13
REKOMENDASI	14
REFERENSI	14
LAMPIRAN.....	
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	

جامعة الرانري

A R - R A N I R Y

DAFTAR LAMPIRAN

- LAMPIRAN 1 : Surat Keterangan Pembimbing Skripsi
- LAMPIRAN 2 : Surat Izin Penelitian dari Dekan FTK UIN Ar-Raniry
- LAMPIRAN 3 : Surat Keterangan Selesai Penelitian
- LAMPIRAN 4 : Dokumentasi Kegiatan Penelitian
- LAMPIRAN 5 : Daftar Riwayat Hidup Penulis



Manajemen *Excellent Service* Perpustakaan dalam Peningkatan Budaya Literasi di MTsN 4 Banda Aceh

Miftahul Jannah

Manajemen Pendidikan Islam UIN AR-RANIRY Banda Aceh

Email : 160206107@student.ar-raniry.ac.id

Mumtazul Fikri

Manajemen Pendidikan Islam UIN AR-RANIRY Banda Aceh

Email : mumtazulfikri@ar-raniry.ac.id

Cut Nya Dhin

Manajemen Pendidikan Islam UIN AR-RANIRY Banda Aceh

Email : cutnyadhin@ar-raniry.ac.id

Abstrak

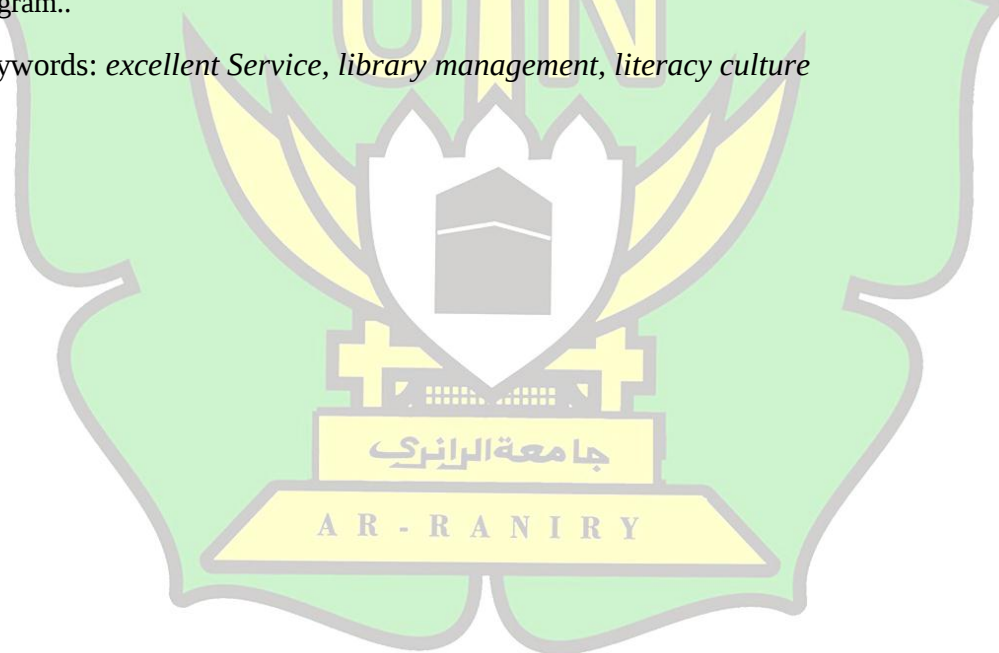
Excellent service (pelayanan prima) di perpustakaan adalah pelayanan yang dilakukan oleh pustakawan kepada pemustaka supaya pemustaka terkesan menyenangkan atas pelayanan yang diberikan dengan koleksi bahan pustaka yang lengkap, fasilitas yang memadai dan waktu kunjungan pemustaka yang tepat. Hal ini dapat dilihat dari kepuasan pemustaka disaat mengunjungi perpustakaan. Perpustakaan tidak hanya menyediakan layanan yang nyaman melainkan juga cepat, responsif dan motivatif untuk mendorong tumbuhnya budaya literasi dalam diri peserta didik. Pelayanan yang seperti inilah yang diharapkan oleh pemustaka. Artikel ini bertujuan untuk mengetahui pelaksanaan excellent service dalam meningkatkan budaya literasi di perpustakaan MTsN 4 Banda Aceh dan untuk mengetahui kendala-kendala yang dihadapi pustakawan dalam meningkatkan budaya literasi di perpustakaan MTsN 4 Banda Aceh. Metode yang digunakan adalah metode deskriptif kualitatif melalui observasi dan wawancara. Yang menjadi subjek penelitian dalam artikel ini adalah kepala madrasah, kepala perpustakaan, pustakawan dan siswa sebagai pemustaka. Hasil penelitian yang didapatkan yaitu pertama, pelaksanaan excellent service dalam meningkatkan budaya literasi di perpustakaan sudah berjalan dengan baik. Hal ini terlihat dari kemampuan pustakawan melakukan literasi membaca berjalan efektif. Sikap pustakawan dalam memberikan pelayanan diterima dengan baik oleh pemustaka. Kedua, kendala yang dihadapi pustakawan yaitu belum memadai koleksi bahan pustaka, sarana dan prasarana. Upaya dalam mengatasinya adalah bekerja sama dengan wali kelas dalam mensukseskan program literasi sekolah.

Kata kunci : *Excellent Service, Manajemen Perpustakaan, Budaya Literasi*

Abstract

Excellent service (excellent service) in the library is a service carried out by librarians to visitors so that users seem pleasant with the services provided with a complete collection of library materials, adequate facilities and appropriate visitor visit times. This can be seen from the satisfaction of visitors when visiting the library. Libraries not only provide convenient services but also fast, responsive and motivational to encourage the growth of a literacy culture in students. This kind of service is what users expect. This article aims to determine the implementation of excellent service in improving the literacy culture in the MTsN 4 Banda Aceh library and to find out the constraints faced by librarians in improving literacy culture in the MTsN 4 Banda Aceh library. The method used is a qualitative descriptive method through observation and interviews. The research subjects in this article are the head of madrasah, head of librarian, librarian and students as library users. The research results obtained are first, the implementation of excellent service in improving literacy culture in libraries has been going well. This can be seen from the ability of librarians to carry out reading literacy effectively. The librarian's attitude in providing services is well received by the users. Second, the obstacles faced by librarians are inadequate collection of library materials, facilities and infrastructure. The effort to overcome this is to work with the homeroom teacher in the success of the school literacy program..

Keywords: *excellent Service, library management, literacy culture*



A. Pendahuluan

Perpustakaan adalah sebuah tempat yang menyimpan berbagai macam koleksi yang disusun dan diatur sedemikian rupa, sehingga memudahkan pemustaka mencari dan menggunakan koleksi bahan pustaka sewaktu diperlukan¹. Idealnya sebuah perpustakaan sekolah terdiri dari ruangan baca, koleksi yang lengkap, rapi, bersih, nyaman dan sejuk, memiliki sarana dan prasarana yang lengkap, dan tenaga perpustakaan, sehingga pemustaka yang ingin masuk ke perpustakaan terlayani dengan mendapatkan pelayanan prima (*excellent service*) dan mereka terpuaskan dengan pelayanan yang diberikan tersebut.

Di perpustakaan juga menyediakan layanan yang pada umumnya sama, seperti layanan referensi, layanan ruang baca, layanan sirkulasi, layanan pengadaan informasi, layanan penelusuran informasi, layanan administrasi, dan layanan pemanfaatan komputer. Dari semua layanan ini harus didesain sedemikian rupa supaya dapat berdampak pada kepuasan pemustaka. Maka layanan yang seperti itu disebut layanan prima (*excellent service*). Layanan prima adalah pelayanan yang sangat baik dan melebihi dari harapan pemustaka itu sendiri. Layanan prima juga memberikan kemudahan bagi pemustaka ketika mencari bahan pustaka. Apabila layanan prima tidak diterapkan maka akan mengakibatkan rendahnya budaya literasi siswa baik di perpustakaan maupun diluar.

Penelitian tentang *excellent service* telah diteliti oleh beberapa peneliti sebelumnya. Gallint dkk dalam penelitiannya tentang peranan perpustakaan sekolah dalam meningkatkan budaya gemar membaca, menemukan bahwa *excellent service* perpustakaan merupakan pelayanan yang memenuhi standar perpustakaan yaitu berupa koleksi perpustakaan yang cukup, hal ini menunjukkan bahwa koleksi tersebut sebagian telah memenuhi harapan, kebutuhan dan keinginan responden dalam memanfaatkan koleksi perpustakaan. Perpustakaan juga perlu meningkatkan kualitas sarana dan prasarana berbasis teknologi yang

¹ Sutarno NS, *Manajemen Perpustakaan: Suatu Pendekatan Praktik* (Jakarta : Sagung Seto ,2006),h. 11

lebih lengkap dengan menambah kecepatan akses internet dan pengalihan proses penelusuran bahan pustaka manual ke bentuk digital. Sistem pelayanan perpustakaan sekolah tergolong sistem terbuka (*open access*), bahwasanya pemustaka diizinkan masuk ke dalam perpustakaan tanpa meminta izin terlebih dahulu maka dalam hal ini pemustaka memanfaatkan berbagai koleksi bahan pustaka untuk dibaca dan dalam hal ini pula kedatangan pemustaka disambut hangat oleh pustakawan dengan memberikan senyum. Sikap ini menunjukkan bahwa pustakawan telah melakukan pelayanan prima yang memberi semangat pemustaka untuk datang ke perpustakaan².

Menurut Dedek Khadijah dalam penelitiannya tentang optimalisasi layanan berbasis teknologi informasi dalam rangka pencapaian pelayanan prima (*excellent service*) pada UPT Perpustakaan Universitas Negeri Medan untuk dapat memberikan layanan prima memang perlu sarana yang mendukung, salah satu diantaranya dengan menerapkan teknologi informasi di perpustakaan. Namun secanggih apapun teknologi informasi yang digunakan di perpustakaan tidak ada artinya jika pustakawan yang merencanakan dan mengoperasikan tidak berkompeten. Untuk dapat melakukan pelayanan prima di perpustakaan maka harus mengenali pemustaka sehingga memudahkan pustakawan menyediakan bahan pustaka sesuai kebutuhan pemustaka³.

Maiyas Sandra Sari dan Eva Rahmah dalam penelitiannya tentang strategi pelayanan prima di Kantor Perpustakaan mengatakan bahwa pelayanan prima sangat diperlukan demi mewujudkan kepuasan pemustaka. Namun hal ini tidak berjalan dengan baik seperti pustakawan yang tidak berlatar belakang ilmu perpustakaan, sehingga mereka hanya mengetahui ilmu perpustakaan secara umum tidak mendalam. Sehingga koleksi yang tidak dapat diperbarui menyebabkan pemustaka tidak bisa mendalami informasi. Agar terwujudnya

²Gallint Rahadian, Rohanda, Rully Khairul Anwar, *Peranan Perpustakaan Sekolah dalam Meningkatkan Budaya Gemar Membaca*, Jurnal Kajian Informasi dan Perpustakaan Vol. 2 No.1, Juni 2014, h. 27-36

³Catur Dedek Khadijah, *Optimalisasi Layanan Berbasis Teknologi Informasi dalam Rangka Pencapaian Pelayanan Prima (Excellent Service) pada UPT Perpustakaan Universitas Negeri Medan*, Jurnal Iqra' Volume 11 No. 02, Oktober 2017, h. 113

pelayanan prima dengan memiliki kebijakan secara tertulis mengenai pengelolaan koleksi atau bahan pustaka, kegiatan pengelolaan bahan pustaka akan terealisasi dengan baik apabila mendapatkan perhatian dari pihak pemerintah kabupaten.⁴

Andrilia Nilam Sari dalam penelitiannya tentang pelaksanaan pelayanan prima di Kantor Dinas Perizinan Kota Yogyakarta menunjukkan bahwa pelaksanaan pelayanan prima dapat diukur dari masing-masing indikator yang mengacu pada standar pelayanan yaitu (a) prosedur pelayanan sudah dilaksanakan dengan jelas, (b) waktu penyelesaian pelayanan dikategorikan cukup cepat, (c) biaya pelayanan termasuk kategori wajar, (d) produk pelayanan termasuk dalam kategori sangat baik, (e) sarana dan prasarana pelayanan termasuk dalam kategori sangat baik, (f) kompetensi petugas pemberi layanan termasuk dalam kategori sangat baik⁵.

Kebutuhan koleksi bahan pustaka, sarana dan prasarana, waktu pengunjungan pemustaka, kompetensi pustakawan dan sikap pustakawan merupakan prosedur pelayanan prima yang semestinya ada di perpustakaan yang terakreditasi nasional. Selain berdampak baik bagi perpustakaan, minat baca pemustaka juga akan meningkat dengan memenuhi kebutuhan perpustakaan sesuai standar pustaka. MTsN 4 Banda Aceh memiliki perpustakaan yang terdapat beberapa keunggulan seperti terakreditasinya perpustakaan tingkat nasional yang bekerja sama dengan PERPUSNAS dan memiliki layanan *website* perpustakaan yang dapat diakses oleh pemustaka⁶.

Selain itu, sistem layanan yang digunakan adalah sistem terbuka (*open access*). Sistem terbuka ini pemustaka diberi kebebasan secara langsung dalam mencari, memilih, dan menentukan koleksi yang sesuai dengan kebutuhannya. Sistem ini juga memudahkan pustakawan, karena pustakawan hanya akan

⁴Maiyas Sandra Sari dan Eva Rahmah, *Strategi Pelayanan Prima di Kantor Perpustakaan, Arsip, dan Dokumentasi Kabupaten Pesisir Selatan*. Jurnal Ilmu Informatika Perpustakaan dan Kearsipan. Vol.2. No.1. September 2013

⁵Andilia Nilam Sari, Skripsi: Pelaksanaan Pelayanan Prima di Kantor Dinas Perizinan Kota Yogyakarta, (Yogyakarta: UNY, 2015) h. 47

⁶Hasil observasi di MTsN 4 Banda Aceh pada tanggal 19 Agustus 2019

memberikan senyum dan menyapa pemustaka sesuai dengan *excellent service* yang diterapkan. Dalam hal ini pula, pihak perpustakaan menerapkan program unggulan guna membantu siswa meningkatkan budaya literasi di MTsN 4 Banda Aceh. Program unggulan yang dijalankan adalah gerakan literasi sekolah (GLS), program ini membantu pemustaka atau siswa untuk meningkatkan minat membaca, menulis dan memaparkan. Hal ini jelas terlihat bahwa pihak perpustakaan sudah melakukan *excellent service* guna meningkatkan literasi siswa.

Namun pihak perpustakaan merasa bahwa fasilitas yang digunakan belum mencukupi untuk menindaklanjutan program unggulan ini. Fasilitas yang masih dibutuhkan adalah koleksi bahan pustaka yang harus sesuai dengan minat baca siswa. Maka dalam hal ini pihak perpustakaan MTsN 4 Banda Aceh masih memerlukan beberapa kebutuhan seperti koleksi bahan pustaka, gedung perpustakaan yang masih belum luas untuk pemustaka MTsN 4 Banda Aceh. Artikel ini mengungkapkan data tentang : *pertama*, pelaksanaan program *excellent service* dalam meningkatkan budaya literasi di perpustakaan MTsN 4 Banda Aceh dan *kedua*, kendala-kendala yang dihadapi pustakawan dalam meningkatkan budaya literasi di perpustakaan MTsN 4 Banda Aceh.

Artikel ini menggunakan metode pendekatan kualitatif. Pendekatan kualitatif merupakan metode penelitian yang digunakan untuk meneliti pada kondisi objek yang alamiah⁷. Teknik pengumpulan data yang digunakan dengan metode observasi dan wawancara. Subjek penelitian ini ditujukan kepada kepala madrasah, kepala perpustakaan, satu orang pustakawan dan tiga siswa sebagai pemustaka. Subjek penelitian ini adalah pihak yang menjadi sasaran dalam pengumpulan data. Data yang dikumpulkan dari hasil kegiatan dan aktivitas pustakawan dalam *excellent service* supaya dapat meningkatkan budaya literasi di perpustakaan. Adapun alasan peneliti memilih subjek: (a) kepala madrasah merupakan pusat pemimpin sekolah yang lebih banyak mengetahui ruang lingkup sekolah termasuk perpustakaan, (b) kepala perpustakaan merupakan pemimpin

⁷Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan*, (Bandung: Alfabeta, 2018), h.15

yang lebih banyak mengetahui tentang perpustakaan dan juga merupakan alumni dari Ilmu Perpustakaan, (c) pustakawan merupakan staf perpustakaan yang berkemampuan khusus tentang perpustakaan dan juga yang melakukan berbagai pelayanan perpustakaan ataupun kegiatan di perpustakaan, dan (d) siswa merupakan pemustaka yang sering kali mengunjungi perpustakaan dan yang menerima pelayanan di perpustakaan.

B. Manajemen Excellent Service Perpustakaan

Manajemen berasal dari kata *to manage* yang artinya mengatur. Pengaturan dilakukan melalui proses dan diatur berdasarkan urutan dan fungsi-fungsi manajemen. Jadi manajemen adalah suatu proses untuk mewujudkan tujuan yang diinginkan. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) manajemen berasal dari bahasa Inggris yaitu “*management*” atau kata dasarnya *manage*, yang berarti mengatur⁸ atau dengan kata lain manajemen adalah penggunaan sumber daya secara efektif untuk mencapai sasaran atau pimpinan yang bertanggung jawab atas jalannya perusahaan dan organisasi.

Berdasarkan pengertian di atas maka secara umum manajemen adalah suatu proses yang terdiri dari rangkaian kegiatan, seperti *Planning*(perencanaan), *Organizing* (organisasi), *Staffing* (kepegawaian), *Directing*(mengarahkan)dan *Controlling* (mengawas) yang dilakukan oleh para anggota organisasi dengan menggunakan seluruh sumber daya organisasi untuk menentukan dan mencapai tujuan yang telah ditetapkan⁹.

Perpustakaan tidak terlepas dari layanan. Layanan perpustakaan adalah penyediaan bahan pustaka dan atau sumber informasi secara tepat penyediaan berbagai layanan dan bantuan kepada pengguna sesuai kebutuhan pengguna perpustakaan¹⁰. Tujuannya adalah agar koleksi yang disediakan oleh perpustakaan dapat dimanfaatkan semaksimal mungkin oleh pengguna secara efektif dan

⁸Kamus Besar Bahasa Indonesia, 1997, “Arti Kata Manajemen” (Online) diakses 26 Juli 2020 Pukul 20.15.

⁹Hari Sucahyowati, *Pengantar Manajemen*, (Malang : Wilis, 2017) h. 4

¹⁰Purwani Istiana, *Layanan Perpustakaan*, (Yogyakarta: Ombak, 2014), h.1

efesien. Yang dimaksud efektif dalam hal ini adalah pengguna dapat memanfaatkan koleksi dan sumber informasi sehingga menghemat waktu yang mereka miliki. Sedangkan efisien dalam hal ini, layanan perpustakaan memberikan manfaat kepada pengguna, sehingga mereka merasakan menghemat biaya, karena informasi yang mereka butuhkan ada di perpustakaan¹¹.

Excellent service atau layanan prima di perpustakaan merupakan usaha untuk melayani pemustaka sehingga dapat memberikan kepuasan. Dalam bukunya Achmad mendefinisikan layanan prima adalah pelayanan yang sangat baik dan melampaui harapan pelanggan dan pelayanan yang memiliki ciri khas kualitas yang meliputi kemudahan, kecepatan, ketepatan, kehandalan, dan *empathy*¹². Kepuasan mereka adalah tujuan layanan perpustakaan. Para pemustaka itu dapat terdiri dari masyarakat yang memiliki latar belakang pendidikan yang berbeda dan memiliki berbagai ragam budaya. Oleh karena itu perpustakaan sebagai lembaga penyedia informasi dan jasa berusaha memberikan layanan yang memuaskan pemustaka.

Tujuan *excellent service* (pelayanan prima) adalah untuk mencegah pembelotan dan membangun kesetiaan pemustaka. Pembelotan pelanggan atau berpalingnya pemustaka disebabkan karena kesalahan pemberian pelayanan sistem yang digunakan oleh perusahaan dalam melayani pemustaka¹³. Selain itu pelayanan prima adalah memberikan pelayanan yang dapat memenuhi dan memuaskan pemustaka serta memberikan fokus pelayanan kepada pemustaka. Selain itu, *excellent service* di perpustakaan juga berfungsi untuk melayani pelanggan dengan ramah, tepat dan cepat, menciptakan suasana yang nyaman agar pemustaka dipentingkan, memberikan pelayanan yang unggul kepada pemustaka agar pemustaka percaya terhadap produk yang ditawarkan pustakawan, dan minat berkunjung lagi dikemudian hari dan memberikan keuntungan kepada perpustakaan.

¹¹Purwani Istiana, *Layanan Perpustakaan*, h. 4

¹² Achmad, *Layanan Cinta Perwujudan Layanan Prima Perpustakaan*, (Jakarta : Sagung Seto, 2012) h. 24

¹³Nina Rahmayanty, *Manajemen Pelayanan Prima*, (Yogyakarta : Graha Ilmu, 2013), h.8

Achmad menyampaikan bahwa fungsi layanan pelayanan prima selain agar sumber daya perpustakaan yang berupa koleksi, fasilitas dan pelayanan yang diberikan dapat dimanfaatkan oleh pemustaka, pelayanan prima juga dapat meningkatkan kinerja perpustakaan, meningkatkan citra perusahaan, dan meningkatkan loyalitas pemustaka. Selain itu dari sisi pemustaka, pelayanan prima menjadikan kebutuhan pemustaka akan informasi yang terpenuhi, pemustaka mendapatkan kepuasan hati yang baik, pemustaka merasa lebih dihargai dan diperhatikan serta pemustaka mendapatkan layanan yang lebih berkualitas.

Menurut Atep Adya Barata mengembangkan budaya pelayanan prima menjadi 6A yaitu *Ability* (kemampuan), *Attitude* (sikap), *Appearance* (penampilan), *Attention* (perhatian), *Action* (tindakan) dan *Accountability* (tanggung jawab).¹⁴ Sedangkan menurut Daryanto dan Ismanto Setyabudi dalam menerapkan pelayanan prima perlu dijalankan konsep 4A yang terdiri dari *Attitude* (sikap), *Attention* (perhatian), *Action* (tindakan) dan *Anticipation* (antisipasi).

Berdasarkan uraian diatas dapat disimpulkan bahwa pelayanan prima dapat tercapai dengan baik apabila pelayanan yang diberikan mendapat kepuasan dalam diri pemustaka. kepuasan yang diterima pemustaka akan membuat rasa percaya terhadap pemustaka tersebut, sehingga menciptakan citra positif bagi perpustakaan tersebut.

C. Manajemen **Excellent Service** Perpustakaan dalam Peningkatan Budaya Literasi

Excellent service atau layanan prima dalam manajemen perpustakaan sekolah berorientasi pada kepuasan penggunaan jasa perpustakaan. Dalam hal ini, yang perlu diterapkan model layanan *excellent service* adalah pada layanan perpustakaan sirkulasi, layanan ruang baca dan layanan referensi. Sebab pada

¹⁴Atep Adya Barata, *Dasar-dasar Pelayanan Prima*. (Jakarta: PT. Elex Media Komputindo, 2003), h. 31

layanan ini, pemustaka sangat berharap pada pustakawan agar lebih memberikan layanan yang baik. Sehingga ketika pemustaka mengunjungi perpustakaan, maka akan mendapatkan pelayanan yang memuaskan bagi mereka, dan mereka akan datang lagi.

Perpustakaan tidak hanya digunakan sebagai tempat mencari informasi tetapi juga akan digunakan sebagai tempat menuntut ilmu atau belajar, dikarenakan layanan yang diberikan sesuai dengan keinginan mereka. Pemustaka akan sangat betah ketika berada di perpustakaan. Khususnya ketika pemustaka duduk di ruang baca. Pada ruang baca ini, pemustaka duduk dikursi dengan belajar bersama pemustaka lainnya. Pemustaka diberi kenyamanan ketika berada di perpustakaan. Bahkan ketika pemustaka akan belajar tentang rujukan. Pemustaka akan membaca buku-buku sejarah di rak referensi.

Semua pelayanan yang dilakukan oleh pustakawan sangat baik, sehingga dalam pelaksanaan model *excellent service* sangat menuntut kemungkinan ketika pemustaka menyukai perpustakaan, apalagi dengan pelayanan yang diberikan. Dengan pelayanan prima, akan menumbuhkan literasi membaca dan menulis siswa di perpustakaan. Jika pelayanan yang dilakukan sesuai harapan pemustaka. Namun jika sebaliknya, akan mengecewakan pemustaka ketika berada di perpustakaan. Tumbuhnya minat baca siswa di perpustakaan adalah karena salah satunya pelayanan yang dilakukan baik dan memuaskan pemustaka.

Literasi seringkali dimaknai dengan kegiatan membaca dan menulis. Sejalan dengan perkembangan zaman, pihak perpustakaan berharap untuk dapat diberikan akses internet kepada pemustaka melalui penyediaan informasi, khususnya di bidang ruang baca perpustakaan. Praktik membaca yang dilakukan secara bebas dan mandiri menjadi kegiatan kunci agar menjadi sebuah kebiasaan. Kebiasaan membaca dan menulis yang baik menjadi dasar pengembangan ilmu pengetahuan dalam bidang apapun. Membaca bebas dan mandiri berarti bahwa membaca buku apapun yang diinginkan tanpa beban tugas dan pertanyaan yang harus dijawab, bahkan tanpa harus menyelesaikan buku tersebut apabila sudah

merasa bosan. Krashen menyatakan bahwa ada banyak bukti hasil penelitian yang menunjukkan bahwa membaca mandiri memberikan kontribusi terhadap perkembangan bahasa dan literasi.¹⁵

Gerakan Literasi Sekolah (GLS) sudah diatur dalam Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan (PERMENDIKBUD) Nomor 23 Tahun 2015. Gerakan ini bertujuan untuk memupuk kebiasaan dan motivasi membaca agar mampu menumbuhkan budi pekertinya melalui buku bacaan. Tidak cukup hanya membaca, siswa juga dibiasakan untuk menulis dengan meringkas, menceritakan ulang maupun mengembangkan cerita yang akan mengasah kreativitas mereka.¹⁶

Budaya literasi dilaksanakan agar siswa senantiasa mengunjungi perpustakaan, terutama pada jam pelajaran. Jadi secara rutin semua siswa mendapat jadwal kunjungan ke perpustakaan. Agar semua rombongan (satu kelas) dapat terjadwal dengan efektif, maka disusun dalam sebuah jadwal kunjungan wajib ke perpustakaan untuk melakukan kegiatan Program Wajib Baca¹⁷.

D. Hasil dan Pembahasan

Berdasarkan pembahasan teori dan hasil observasi, wawancara dan dokumentasi yang telah peneliti lakukan tentang manajemen *excellent service* perpustakaan dalam peningkatan budaya literasi maka diperoleh gambaran tentang pelaksanaan *excellent service* perpustakaan dalam peningkatan budaya literasi dan kendala-kendalanya.

1. Prosedur pelayanan

Prosedur pelayanan merupakan rangkaian proses tata kerja yang berkaitan satu sama lain sehingga menunjukkan adanya tahapan secara jelas dan pasti yang

¹⁵Layli Hidayah, *Implementasi Budaya Literasi Di Sekolah Dasar Melalui Optimalisasi Perpustakaan : Studi Kasus Di Sekolah Dasar Negeri Di Surabaya*. Jurnal Ketahanan Pangan Volume 1, No.2 Desember 2017. h. 49-50

¹⁶Moh. Mursyid. *Membumikan Gerakan Literasi di Sekolah*, (Yogyakarta: Lembaga Ladang Kata, 2016) h. 4

¹⁷Arini Pakistyaningsih,dkk, *Menuju Wujud Surabaya Sebagai Kota Literasi*, (Surabaya: Pelita Hati, 2014), h. 24

harus ditempuh dalam rangka penyelesaian pelayanan perizinan. Prosedur pelayanan yang ditetapkan oleh perpustakaan sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) peraturan penggunaan fasilitas perpustakaan MTsN 4 Banda Aceh yang dilakukan dengan prinsip kesederhanaan¹⁸. Petugas perpustakaan menetapkan prosedur pelayanan supaya memudahkan pemustaka dalam mengunjungi perpustakaan. Syarat pemustaka melakukan peminjaman dan pengembalian buku hanya perlu membawa kartu identitas diri seperti kartu perpustakaan, kartu tanda mahasiswa (KTM) bagi mahasiswa, dan kartu kependudukan (KTP) bagi masyarakat.¹⁹

Jika prosedur layanan yang sudah ditetapkan sesuai dengan harapan pemustaka, baik melalui layanan sirkulasi, referensi dan ruang baca maka sebagian dari *excellent services* sudah memadai. Berdasarkan hasil penelitian yang telah peneliti laksanakan prosedur pelayanan telah sesuai dengan harapan pemustaka. Hal ini berdasarkan prinsip-prinsip layanan yaitu sesuai dengan kebutuhan pemustaka yang dilayani, diusahakan berlangsung cepat, tepat, mudah dan sederhana dan terciptanya kesan yang menarik dan menyenangkan atau memuaskan penerima layanan.²⁰

2. Waktu penyelesaian

Waktu penyelesaian pelayanan merupakan jangka waktu penyelesaian mulai dari peminjaman buku. Pelaksanaan penyelesaian pelayanan berdasarkan prinsip kepastian waktu. Waktu penyelesaian yang ditetapkan sesuai dengan jadwal sekolah, yaitu dari pagi sampai sore. Hal ini sesuai dengan jadwal masuk sekolah, dan apabila siswa ingin membaca, meminjam buku boleh dilakukan di waktu istirahat pagi jam 10.20 WIB dan siang 14.00 WIB. Perpustakaan tidak menyediakan jam khusus kecuali siswa dibawa sama guru kelas untuk melakukan proses belajar mengajar di perpustakaan dan ruangan yang dipakai hanya bisa

¹⁸Hasil Observasi dan Wawancara dengan Kepala Madrasah di MTsN 4 Banda Aceh pada tanggal 16 Juli 2020.

¹⁹Hasil Observasi dan Wawancara dengan Kepala Perpustakaan di MTsN 4 Banda Aceh pada tanggal 16 Juli 2020.

²⁰Sutarno NS, *Perpustakaan Dan Masyarakat*, (Jakarta: Sagung Seto, 2006), h.162.

dipakai khusus satu kelas tidak boleh lebih²¹. Maka pelaksanaan excellent service berdasarkan waktu penyelesaian dianggap efektif dikarenakan siswa memiliki dua (2) waktu istirahat dan dilakukan dengan semaksimal mungkin untuk bisa berkunjung ke perpustakaan.

3. Produk pelayanan

Pelaksanaan pelayanan prima perpustakaan harus memperhatikan produk pelayanan yang dihasilkan dan harus sesuai dengan harapan dan keinginan pemustaka. Pelayanan yang diberikan oleh pustakawan menunjukkan kesesuaian dengan kebutuhan pemustaka, bahwa produk pelayanan yang dihasilkan sesuai dengan harapan pemustaka adalah koleksi fiksi seperti novel, cerita rakyat, cerita rasulullah dan lain sebagainya. Semua kebutuhan pemustaka telah diusahakan oleh pustakawan supaya literasi membaca di perpustakaan dapat ditingkatkan.²²

Koleksi perpustakaan adalah mencakup berbagai format bahan pustaka sesuai dengan perkembangan dan kebutuhan alternatif para pemakai perpustakaan terhadap media²³. Jika koleksi perpustakaan tidak memenuhi standar maka pemustaka terkesan tidak senang berkunjung ke perpustakaan, tetapi apabila koleksi yang ada sesuai dengan keinginan dan kebutuhan mereka maka minat membaca dapat diminati oleh pemustaka.

4. Sarana dan prasarana

Selain koleksi, pelaksanaan *excellent service* perpustakaan juga harus sesuai dengan sarana dan prasarana serta dengan kompetensi petugas dalam melakukan pelayanan. Menurut Darmono terdapat beberapa perlengkapan pokok yang harus dipenuhi di perpustakaan yaitu lemari buku, rak surat kabar, rak majalah, meja dan kursi baca, meja sirkulasi, lemari katalog, kereta buku, dan

²¹Hasil Observasi dan Wawancara dengan Kepala Madrasah, Kepala Perpustakaan dan Siswa di MTsN 4 Banda Aceh pada tanggal 16 Juli 2020.

²²Hasil Observasi dan Wawancara dengan Kepala Perpustakaan dan Siswa di MTsN 4 Banda Aceh pada tanggal 16 Juli 2020.

²³Ade Kohar, *Teknik Penyusunan Kebijakan Pengembangan Koleksi Perpustakaan: Suatu Implementasi Studi Retrospektif* (Jakarta 2003), h.6

papan display²⁴. Ruang perpustakaan terlihat rapi dengan adanya sarana dan prasarana yang memadai, namun sarana dan prasarana di perpustakaan MTsN 4 Banda Aceh yang masih dibutuhkan adalah *barcode scanner*, penambahan koleksi sesuai kebutuhan pemustaka, dan ruang baca hanya tersedia tempat lesehan. Fasilitas yang kurang membuat pemustaka kurang nyaman mengunjungi perpustakaan namun pustakawan tetap melakukan yang terbaik agar pemustaka merasa terkesan dengan perpustakaan sekolahnya. Selain itu, rak yang tersusun buku koleksi baik fiksi maupun non fiksi terlihat sangat berdekatan dan menyulitkan pemustaka untuk mengambil buku. Letak gedung perpustakaan juga sangat strategis yaitu dekat dengan gerbang sekolah.²⁵

5. Kompetensi petugas

Kompetensi pustakawan harus ditetapkan berdasarkan sikap, kedisiplinan, keterampilan, kemampuan dan pengetahuan. Sikap pustakawan merupakan perilaku yang ditunjukkan pustakawan dalam memberikan pelayanan kepada pemustaka di sebuah perpustakaan. Sebagai penggerak sistem pelayanan di perpustakaan, seorang pustakawan seharusnya memiliki sikap yang baik sesuai dengan yang telah dicantumkan dalam layanan prima. Sikap baik yang ditunjukkan pustakawan dalam memberikan pelayanan tentu akan berdampak baik pula bagi pemustaka yang datang ke perpustakaan. Pemustaka akan merasa nyaman saat berada di perpustakaan apabila mereka dilayani dengan baik.²⁶

Sikap pustakawan yang diberikan kepada pemustaka di MTsN 4 Banda Aceh disesuaikan dengan pemustaka, namun tetap diberikan salam, sapa, senyum, sopan dan santun. Selain itu, pustakawan juga sangat disiplin dalam bertugas dan kemampuan yang dimiliki juga sesuai dengan bidang ilmu perpustakaan. Dimulai

²⁴Fitri Mutia *Sarana dan Prasarana Ruang perpustakaan Sebagai Aspek Kekuatan dalam Mengembangkan Perpustakaan*. Diakses jam 9.00 WIB hari senin

²⁵Hasil Observasi dan Wawancara dengan Staf Perpustakaan dan Siswa di MTsN 4 Banda Aceh pada tanggal 16 Juli 2020.

²⁶Nur Aini Oktavia, Rukiyah, dan Lydia Christiani, Pengaruh Sikap Pustakawan Terhadap Tingkat Kunjung Pemustaka Di Perpustakaan SMAN 1 Wonosari Klaten, *Jurnal Ilmu Perpustakaan*, Vol. 4. No. 3. Juli 2015 h. 11

dari Ibu kepala perpustakaan adalah D3 Ilmu Perpustakaan UIN Ar-Raniry, dan ketiga stafnya juga lulusan Ilmu Perpustakaan UIN Ar- Raniry.²⁷

Proses pelayanan yang diberikan kepada pemustaka masyarakat dilakukan layanan *fotocopy*, apabila pemustaka ingin meminjam buku di perpustakaan MTsN 4 Banda Aceh²⁸. Layanan *fotocopy* adalah layanan yang disediakan apabila pemustaka yang ingin meminjam buku tetapi tidak bisa dibawa pulang dapat dilakukan penfotokopian. Hal ini memudahkan pemustaka dalam melakukan layanan referensi dan menjadikan peningkatan literasi membaca, serta membuat koleksi yang tidak bisa dipinjam namun dapat terpakai.

Upaya pustakawan dalam meningkatkan budaya literasi adalah mengadakan berbagai *event* atau perlombaan. Perlombaan tersebut yaitu Gerakan Literasi Sekolah (GLS), pojok baca di kelas, rangking 1, penobatan raja dan ratu baca serta pojok kuis. Gerakan Literasi Sekolah di semua kelas namun secara bertahap, dimulai dari kelas tujuh (7) sampai kelas sembilan (9) dilakukan pada saat jam pertama mata pelajaran, siswa disuruh membaca selama beberapa menit kemudian memaparkan. Pojok baca dikelas dilakukan oleh siswa dengan mengambil beberapa buku di perpustakaan untuk ditata sekreatif di kelas masing-masing. Kemudian buku tersebut dibaca dan menulis kembali intisari yang dibaca.²⁹

Penutup

Berdasarkan hasil dan pembahasan di atas terlihat bahwa: *pertama*, pelaksanaan *excellentservice* dalam meningkatkan budaya literasi dengan mengembangkan koleksi sesuai kebutuhan pemustaka, melengkapi sarana dan prasarana, mengkhhususkan waktu pengunjung, menerapkan sikap ramah, senyum, sapa, sopan dan santun terhadap pemustaka. Selain itu, meningkatkan budaya

²⁷Hasil Observasi dan Wawancara dengan Kepala Madrasah dan Kepala Perpustakaan MTsN 4 Banda Aceh pada tanggal 16 Juli 2020.

²⁸Hasil Observasi dan Wawancara dengan Staf Perpustakaan MTsN 4 Banda Aceh pada tanggal 16 Juli 2020.

²⁹Hasil Observasi dan Wawancara dengan Staf Perpustakaan MTsN 4 Banda Aceh pada tanggal 16 Juli 2020.

literasi sudah sesuai harapan pustakawan yaitu dengan mengadakan kegiatan literasi sekolah (GLS) dengan kegiatan ini, pustakawan menyakini akan bisa membantu pemustaka meningkatkan literasi membaca dan menulis. Hal ini melatih siswa supaya meningkatkan pengetahuan akan kosa kata, menambah wawasan dan melatih kemampuan berfikir.

Kedua, kendala yang terdapat dalam pelaksanaan *excellent service* adalah belum memadai berupa koleksi bahan pustaka, sarana dan prasarana. Hal ini membuat pemustaka terkesan kurang meminati berkunjung ke perpustakaan. Dalam upaya mengatasi hambatan tersebut, pustakawan berusaha mewujudkan harapan dan keinginan pemustaka agar bisa lebih leluasa memaksimalkan literasi membaca dengan cara bekerja sama dengan wali kelas untuk menyediakan bahan yang dibutuhkan siswa dalam melakukan kegiatan program unggulan perpustakaan. Selain itu, pustakawan juga mengajak siswa untuk belajar di luar (*outdoor study*) guna mengatasi kejenuhan siswa dalam belajar. Hal ini tentu membuat siswa dapat meningkatkan literasi membaca dan menulis dalam mengembangkan minat bacanya.

Rekomendasi

Dari hasil penelitian dan kesimpulan, peneliti menyarankan kepada pihak perpustakaan MTsN 4 Banda Aceh tentang penelitian pelaksanaan *excellent service* dalam meningkatkan budaya literasi memberikan dampak positif bagi perpustakaan dan siswa. Perpustakaan juga dapat mengembangkan koleksi bahan pustaka, sarana dan prasarana.

Referensi

- Acmad. 2012. *Layanan Cinta Perwujudan Layanan Prima Perpustakaan*, Jakarta : Sagung Seto.
- Atep Adya Barata. 2003. *Dasar-dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: PT. Elex Media Komputindo.
- Ade Kohar. 2003. *Teknik Penyusunan Kebijakan Pengembangan Koleksi Perpustakaan: Suatu Implementasi Studi Retrospektif*. Jakarta

Andilia NilamSari, 2015. Skripsi: *Pelaksanaan Pelayanan Prima di Kantor Dinas Perizinan Kota Yogyakarta*, Yogyakarta: UNY.

Arini Pakistyaningsih,dkk,2014. *Menuju Wujud Surabaya Sebagai Kota Literasi*,Surabaya: Pelita Hati.

Catur Dedek Khadijah, *Optimalisasi Layanan Berbasis Teknologi Informasi dalam Rangka Pencapaian Pelayanan Prima (Excellent Service) pada UPT Perpustakaan Universitas Negeri Medan*, Jurnal Iqra' Volume 11 No. 02, Oktober 2017.

Fitri Mutia. *Sarana dan Prasarana Ruang perpustakaan Sebagai Aspek Kekuatan dalam Mengembangkan Perpustakaan*. Diakses jam 9.00 WIB hari senin.

Gallint Rahadian, Rohanda, Rully Khairul Anwar, *Peranan Perpustakaan Sekolah dalam Meningkatkan Budaya Gemar Membaca*, Jurnal Kajian Informasi dan Perpustakaan Vol. 2 No.1, Juni 2014.

Kamus Besar Bahasa Indonesia, 1997, "Arti Kata Manajemen" (Online) diakses 26 Juli 2020 Pukul 20.15.

Maiyas Sandra Sari dan Eva Rahmah, *Strategi Pelayanan Prima di Kantor Perpustakaan, Arsip, dan Dokumentasi Kabupaten Pesisir Selatan*. Jurnal Ilmu Informatika Perpustakaan dan Kearsipan. Vol.2. No.1. September 2013

Nur Aini Oktavia, Rukiyah, dan Lydia Christiani, *Pengaruh Sikap Pustakawan Terhadap Tingkat Kunjung Pemustaka Di Perpustakaan SMAN 1 Wonosari Klaten*, Jurnal Ilmu Perpustakaan, Vol. 4. No. 3. Juli 2015

Sutarno NS. 2006. *Manajemen Perpustakaan: Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta : Sagung Seto.

Layli Hidayah, *Implementasi Budaya Literasi Di Sekolah Dasar Melalui Optimalisasi Perpustakaan : Studi Kasus Di Sekolah Dasar Negeri Di Surabaya*. Jurnal Ketahanan Pangan Volume 1, No.2 Desember 2017.

Moh. Mursyid. 2016. *Membumikan Gerakan Literasi di Sekolah*. Yogyakarta: Lembaga Ladang Kata.

Rahmayanty N. 2013. *Manajemen Pelayanan Prima*, Yogyakarta : Graha Ilmu.

Sutarno NS. 2006. *Perpustakaan Dan Masyarakat*. Jakarta: Sagung Seto.

Sucahyowati H. 2017. *Pengantar Manajemen*, Malang : Wilis.

Sugiyono. 2018. *Metode Penelitian Pendidikan*, Bandung: Alfabeta.

SURAT KEPUTUSAN DEKAN FTK UIN AR-RANIRY BANDA ACEH
NOMOR: B- 16927/Un.08/FTK/KP.07.6/11/2019

TENTANG
PENGANGKATAN PEMBIMBING SKRIPSI MAHASISWA FAKULTAS TARBIYAH DAN KEGURUAN
UIN AR-RANIRY BANDA ACEH

DEKAN FTK UIN AR-RANIRY BANDA ACEH

Meairnbang : a. bahwa untuk kelancaran bimbingan skripsi dan ujian munaqasyah mahasiswa pada Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Ar-Raniry Banda Aceh maka dipandang perlu Menunjuk Pembimbing skripsi tersebut yang dituangkan dalam Surat Keputusan Dekan
b. bahwa saudara yang tersebut namanya dalam Surat Keputusan ini dipandang cakap dan memenuhi syarat untuk diangkat sebagai Pembimbing Skripsi

Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003, tentang Sistem Pendidikan Nasional;
2. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2005, tentang Guru dan Dosen;
3. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2012, tentang Pendidikan Tinggi;
4. Peraturan Pemerintah No 74 Tahun 2012, tentang Perubahan atas peraturan pemerintah RI Nomor 23 Tahun 2005 tentang pengelolaan keuangan Badan Layanan Umum;
5. Peraturan Pemerintah Nomor 4 Tahun 2014, tentang Penyelenggaraan Pendidikan Tinggi dan Pengelolaan Perguruan Tinggi;
6. Peraturan Presiden Nomor 64 Tahun 2013, tentang Perubahan Institusi Agama Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh Menjadi Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh;
7. Peraturan Menteri Agama RI Nomor 12 Tahun 2014, Tentang Organisasi & Tata Kerja UIN Ar-Raniry Banda Aceh;
8. Peraturan Menteri Agama RI Nomor 21 Tahun 2015, Tentang Statuta UIN Ar-Raniry; Banda Aceh
9. Keputusan Menteri Agama Nomor 492 Tahun 2003, tentang Pendelegasian Wewenang Pengangkatan, Pemindahan dan Pemberhentian PNS di Lingkungan Depag RI;
10. Keputusan Menteri Keuangan Nomor 293/KMK.05/2011 tentang penetapan Institusi Agama Islam Negeri Ar-raniry Banda Aceh pada Kementerian Agama sebagai instansi Pemerintah yang Menerapkan Pengelolaan Badan Umum;
11. Surat Keputusan Rektor UIN Ar-Raniry Nomor. 01 Tahun 2015, Tentang Pendelegasian Wewenang Kepada Dekan dan Direktur Pascasarjana di Lingkungan UIN Ar-Raniry Banda Aceh;

Memperhatikan : Keputusan Sidang/Seminar Proposal Skripsi Prodi Manajemen Pendidikan Islam FTK UIN AR-Raniry Banda Aceh tanggal 1 November 2019

MEMUTUSKAN

Menetapkan :
PERTAMA :

Menunjuk Saudara:
1. Mumtazul Fikri
2. Cut Nya Dhin

sebagai Pembimbing Pertama
sebagai Pembimbing Kedua

untuk membimbing Skripsi:

Nama : Miftahul Jannah

NIM : 160 206 107

Prodi : Manajemen Pendidikan Islam

Judul Skripsi : Manajemen Excellent Service Perpustakaan dalam Peningkatan Budaya Literasi di MTsN 4 Banda Aceh

KEDUA : Pembiayaan honorarium pembimbing pertama dan kedua tersebut di atas dibebankan pada DiPA UIN Ar-Raniry Banda Aceh

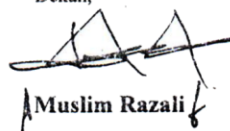
KETIGA : Surat Keputusan ini berlaku sampai akhir semester Genap tahun Akademik 2019/2020

KEEMPAT : Surat Keputusan ini berlaku sejak tanggal ditetapkan dengan ketentuan bahwa segala sesuatu akan dirubah dan diperbaiki kembali sebagaimana mestinya, apabila kemudian hari ternyata terdapat kekeliruan dalam surat keputusan ini.

Ditetapkan : Banda Aceh
Pada tanggal : 22 November 2019
An. Rektor
Dekan,

Tembusan

1. Rektor UIN Ar-Raniry (sebagai laporan);
2. Ketua Prodi MPI FTK
3. Pembimbing yang bersangkutan untuk dimaklumi dan dilaksanakan.
4. Mahasiswa yang bersangkutan;


Muslim Razali



**KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY
FAKULTAS TARBIYAH DAN KEGURUAN**

Jl. Syekh Abdur Rauf Kopelma Darussalam Banda Aceh Telepon : 0651- 7557321, Email : uin@ar-raniry.ac.id

Nomor : B-6620/Un.08/FTK.1/TL.00/07/2020
Lamp : -
Hal : *Penelitian Ilmiah Mahasiswa*

Kepada Yth,
Kepala Kantor Kementerian Agama
Kota Banda Aceh

Assalamu'alaikum Wr.Wb.

Dekan Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Ar-Raniry dengan ini memohon kiranya saudara memberi izin dan bantuan kepada:

Nama/NIM : **Miftahul Jannah / 160206107**
Semester/Jurusan : **VIII / Manajemen Pendidikan Islam**
Alamat sekarang : **Jln. Blang Bintang Lama Gampong Tungkop,
Kec. Darussalam Kab. Aceh Besar**

Untuk mengumpulkan data pada:

MTsN 4 Banda Aceh

Dalam rangka menyusun Skripsi sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan studi Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Ar-Raniry yang berjudul ***Manajemen Excellent Service Perpustakaan dalam Peningkatan Budaya Literasi di MTsN 4 Banda Aceh***

Demikian surat ini kami sampaikan atas perhatian dan kerjasama yang baik, kami mengucapkan terimakasih.

Banda Aceh, 14 Juli 2020

an, Dekan
Wakil Dekan Bidang Akademik dan Kelembagaan,



Berlaku sampai : 14 Juli 2021

M. Chalis, M.Ag.



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KOTA BANDA ACEH
MADRASAH TsANAWIYAH NEGERI 4 BANDA ACEH**

Jln. Rukoh Utama, Desa Kopelma Darussalam, Telp. (0651) 7555725 Kode Pos 23111

email: mtsnrukohbna@yahoo.com website <http://mtsn4bna.sch.id>

NSM : 121111710004

N o m o r : B-289/mts.01.07.4/TL.00/07/2020
Lampiran : -
Perihal : Telah Melakukan Penelitian Ilmiah Mahasiswa

28 Juli 2020

Kepada Yth.
Dekan Fakultas Ilmu Tarbiyah Dan Keguruan (FTK)
UIN Ar- Raniry Darussalam
di -
Banda Aceh

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Sesuai dengan maksud surat saudara Nomor : B-6620/Un.08/FTK.1/TL.00/07/2020 perihal penelitian ilmiah mahasiswa dan rekomendasi melakukan penelitian dari Kantor Kementerian Agama Kota Banda Aceh Nomor : B-1037/Kk.01.07/4/TL.00/07/2020 Tanggal 20 Juli 2020, maka dengan ini kami sampaikan:

N a m a : **Miftahul Jannah**
N I M : 160206107
Jurusan : Manajemen Pendidikan Islam

Telah Melakukan Penelitian Ilmiah Mahasiswa dengan judul "**Manajemen Excellent Service Perpustakaan dalam Peningkatan Budaya Literasi di MTsN 4 Banda Aceh**".

Demikian kami sampaikan untuk dapat digunakan sebagaimana mestinya.





KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KOTA BANDA ACEH

Jalan Mohd. Jam No. 29 Telp 6300597 Fax. 22907 Banda Aceh Kode Pos 23242

Website : kemenagbna.web.id

Nomor : B-1037 /Kk.01.07/4/TL.00/07/2020
Sifat : Biasa
Lampiran : Nihil
Hal : **Rekomendasi Melakukan Penelitian**

20 Juli 2020

Yth, Kepala MTsN 4 Kota Banda Aceh

Assalāmu'alaikum Wr. Wb.

Sehubungan dengan surat Dekan Bidang Akademik dan Kelembagaan Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Ar-Raniry Banda Aceh, Nomor : B-6504/Un.08/FTK.1/TL.00/07/2020 tanggal 14 Juli 2020, perihal sebagaimana tersebut dipokok surat, maka dengan ini kami mohon bantuan Saudara untuk dapat memberikan data maupun informasi lainnya yang dibutuhkan dalam rangka memenuhi persyaratan bahan penulisan **Skripsi**, kepada saudara/i :

Nama : Miftahul Jannah
NIM : 160206107
Prodi/Jurusan : Manajemen Pendidikan Islam
Semester : VIII

Dengan ketentuan sebagai berikut :

1. Harus berkonsultasi langsung dengan kepala madrasah, Sepanjang Tidak mengganggu proses belajar mengajar
2. Tidak memberatkan madrasah.
3. Tidak menimbulkan keresahan-keresahan lainnya di Madrasah.
4. Foto Copy hasil penelitian sebanyak 1 (satu) eksemplar diserahkan ke Kantor Kementerian Agama Kota Banda Aceh

Demikian rekomendasi ini kami keluarkan, Atas perhatian dan kerja sama yang baik kami ucapkan terima kasih.

An. Kepala
Kasi Pendidikan Madrasah,

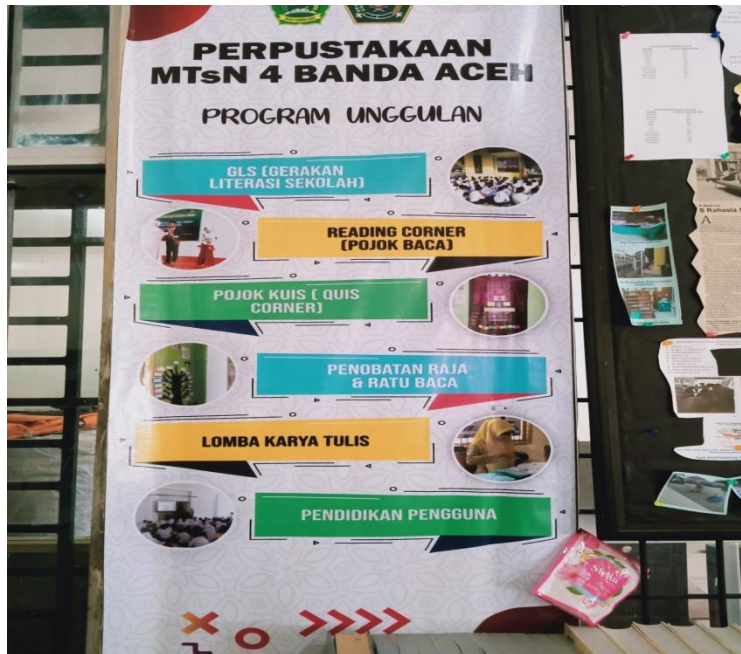

Mulizar

Tembusan :

1. Kepala Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Aceh.
2. Dekan Bidang Akademik dan Kelembagaan, Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Ar-Raniry Banda Aceh.
3. Yang bersangkutan.

FOTO DOKUMENTASI KEGIATAN PENELITIAN

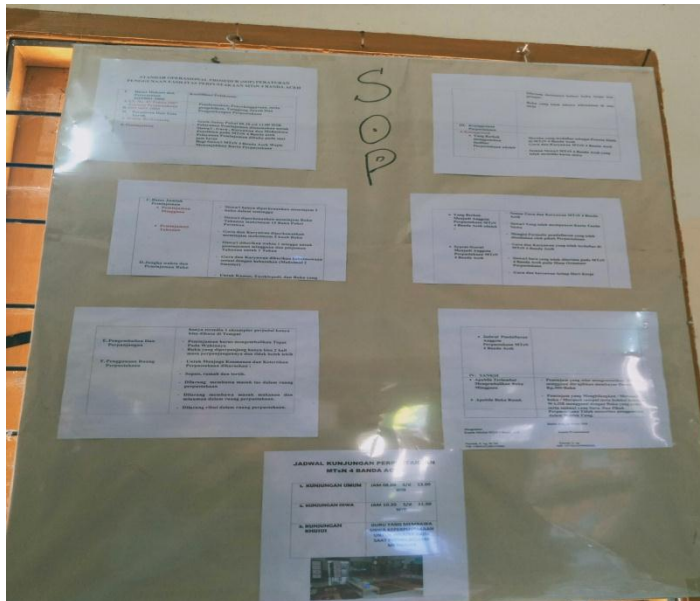
1. Foto program unggulan Perpustakaan MTsN 4 Banda Aceh



2. Foto Rak Koleksi Bahan Pustaka



3. Foto SOP Perpustakaan



4. Foto Penghargaan Raja dan Ratu

