

Abstrak

Permasalahan dalam tesis ini adalah strategi pengelolaan perpustakaan dan pelayanan pengguna di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Banten. Identifikasi masalah ini adalah sebagai berikut; Identifikasi permasalahan dalam aspek lingkungan internal dan eksternal layanan pengelolaan pengguna di perpustakaan dan kearsipan di Provinsi Banten. Aspek lingkungan internal adalah adanya struktur organisasi, koleksi perpustakaan, staf perpustakaan, layanan perpustakaan, layanan teknis, layanan, pengguna, dan bangunan perpustakaan. Aspek lingkungan eksternal adalah populasi pengguna, kebutuhan pengguna, kebijakan pengguna, teknologi informasi, dan alokasi anggaran pemerintah. Untuk strategi pengelolaan perpustakaan dan Layanan Pengguna di Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Banten terdapat visi, misi, tujuan, sasaran, metode, taktik dan kelengkapan. Pernyataan masalahnya adalah sebagai berikut; (1) Bagaimana Strategi Pengelolaan Perpustakaan di Kantor Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Banten. (2) Bagaimana kondisi lingkungan internal dan eksternal Manajemen layanan pengguna perpustakaan di Kantor Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Banten. (3) Bagaimana strategi pelayanan pengguna Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Banten.

Tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut;(1) Mendeskripsikan manajemen perpustakaan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan propinsi Banten.(2) Mendeskripsikan dan menganalisis kondisi objektif lingkungan internal dan eksternal layanan Manajemen Perpustakaan di Dinas Perpustakaan dan kearsipan Propinsi Banten.(3) Mendeskripsikan dan menganalisis strtategi manajemen layanan di Dinas Perpustakaan dan kearsipan Propinsi Banten.Kegunaan penelitiannya adalah sebagai berikut;(1) Kegunaan ilmiah dari penelitian ini diharapkan bisa memberikan kontribusi pemikiran tentang strategi yang bisa diterapkan dalam meningkatkan manajemen layanan pemustaka kepada masyarakat pemustaka kepada masyarakat yang berada diwilayah propinsi Banten.penelitian ini diharapkan dapat memiliki akademis yang akan menambah informasi dan memperkaya masalah khazanah keilmuan pada umumnya terutama dengan strategi manajemen layanan pemustaka.

Secara praktis,hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah khazanah pengetahuan penulis khususnya dan pembaca umumnya,dengan nantinya selesai penelitian ini selanjutnya dibentuk karya ilmiah yang diharapkan dapat menjadi sumbangsih pemikiran kepada masyarakat.terutama kepaada pihak pihak pelaksana perpustakaan.terutama kepada pustakawan sendiri agar dapat menjadi bahan pertimbangan dalam rangka meningkatkan manajemen layanan pemustaka diperpustakaan dan Arsip Propinsi banten. Setelah penelitian dilakukan maka dapat penulis tambahkanStrategi Manajemen dan layanan pemustaka Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Provinsi Banten dalam pengelolaannya mengarah kemampuan manajemen yang baik, arah kegiatan sesuai dengan tujuan untuk menjaga keseimbangan SDM, Sarana dan Prasana sesuai tuntutan zaman.adanya penilaian positif terhadap Pelayanan yang ramah sikap cepat tanggap yang dirasakan nasasumber.untuk kualitas layanan sangat penting bagi esiktensi perpustakaan. Tetapi kesadaran masyarakat belum terpahami pentingnya perpustakaan

Kata Kunci : Strategi, manajemen, layanan, pemustaka

Abstract

The problem in this thesis is the strategy of library management and user services at the Banten Provincial Library and Archives Office. The identification of this problem is as follows; Identification of problems in the internal and external environmental aspects of user management services in libraries and archives in Banten Province. Internal environmental aspects are the existence of organizational structures, library collections, library staff, library services, technical services, services, users, and library buildings. Aspects of the external environment are the user population, user needs, user policies, information technology, and government budget allocation. For library management strategies and User Services in Banten Provincial Library and Archives, there is a vision, mission, goals, objectives, methods, tactics and tools. The problem statement is as follows; (1) What is the Library Management Strategy at the Banten Provincial Library and Archives Office. (2) What are the conditions of the internal and external environment Management of library user services at the Banten Provincial Library and Archives Office. (3) What is the service strategy of users of the Library and Archives Office of Banten Province.

The objectives of this study are as follows; (1) Describe library management in the Banten provincial Library and Wisdom Office. (2) Describe and analyze the objective conditions of the internal and external environment of Library Management services at the Banten Provincial Library and Archives Office. (3) Describe and analyze the structure of service management in the Banten Provincial Library and Archives Office. The usefulness of the research is as follows; (1) The scientific usefulness of this research is expected to contribute to thinking about strategies that can be applied in improving user service management to the user community to the community in the province of Banten. this research is expected to have academics that will add Information and enriching scientific treasures in general, especially with user service management strategies.

Practically, the results of this research are expected to increase the wealth of knowledge of the author in particular and readers in general, with the completion of this research then formed scientific works that are expected to contribute ideas to the community. especially to the implementing party of the library. especially to the librarian himself so that it can be taken into consideration in order to improve the management of user services in libraries and Banten Provincial Archives. After the research is carried out, the author can add Management Strategies and services for users of the Regional Library and Archives of Banten Province in its management leading to good management capabilities, the direction of activities in accordance with the aim of maintaining the balance of human resources, facilities and infrastructure according to the demands of the times. there is a positive assessment of friendly service, a quick response attitude felt by the resource customers. for the quality of service is very important for the essence of the library. But public awareness has not yet understood the importance of libraries

Keywords : Strategy, management, service, user

تجريدي

مكتبة مكتب في المستخدمين وخدمات المكتبات إدارة استراتيجية هي الأطروحة هذه في المشكلة البيئية الجوانب في المشاكل تحديد ؛ التالي النحو على المشكلة هذه تحديد. باننتين مقاطعة ومحفوظات باننتين مقاطعة في المحفوظات ودور المكتبات في المستخدمين إدارة لخدمات والخارجية الداخلية وخدمات ، المكتبة وموظفي ، المكتبة ومجموعات ، التنظيمية الهياكل وجود هي الداخلية البيئة جوانب هي الخارجية البيئة جوانب المكتبة ومباني ، والمستخدمين ، والخدمات ، الفنية والخدمات ، المكتبة ، المعلومات وتكنولوجيا ، المستخدم وسياسات ، المستخدمين واحتياجات ، المستخدمين عدد مكتبة في المستخدمين وخدمات المكتبات إدارة لاستراتيجيات بالنسبة. الحكومية الميزانية ومخصصات بيان واكتمال وتكتيكات وأساليب وغايات وأهداف ورسالة رؤية هناك ، باننتين مقاطعة ومحفوظات مقاطعة ومحفوظات مكتبة مكتب في المكتبات إدارة استراتيجية هي ما (1) ؛ يلي كما هو المشكلة مكتبة مكتب في المكتبة مستخدمى خدمات إدارة والخارجية الداخلية البيئة شروط هي ما (2). بانتن مقاطعة ومحفوظات مكتبة لمكتب المستخدم خدمة استراتيجية هي ما (3). باننتين مقاطعة ومحفوظات باننتين.

أهداف هذه الدراسة هي كما يلي ؛ (1) وصف إدارة المكتبة في مكتبة مقاطعة باننتين ومكتب الحكمة. (2) وصف وتحليل الظروف الموضوعية للبيئة الداخلية والخارجية لخدمات إدارة المكتبات في مكتب مكتبة ومحفوظات مقاطعة باننتين. (3) وصف وتحليل هيكل إدارة الخدمات في مكتب مكتبة ومحفوظات مقاطعة بانتن ، وفائدة البحث هي كما يلي ؛ (1) من المتوقع أن تساهم الفائدة العلمية لهذا البحث في التفكير في الاستراتيجيات التي يمكن تطبيقها في تحسين إدارة خدمة المستخدم لمجتمع المستخدمين إلى المجتمع في مقاطعة باننتين. من المتوقع أن يكون لهذا البحث أكاديميون سيزيفيون المعلومات وإثراء الكنوز العلمية بشكل عام وخاصة مع استراتيجيات إدارة خدمة المستخدم.

ومن الناحية العملية، من المتوقع أن تزيد نتائج هذا البحث من الثروة المعرفية للمؤلف بشكل خاص والقراء بشكل عام، مع الانتهاء من هذا البحث ثم شكلت الأعمال العلمية التي من المتوقع أن تسهم الأفكار في المجتمع وخاصة للجهة المنفذة للمكتبة. وخاصة لأمين المكتبة نفسه بحيث يمكن أخذها بعين الاعتبار من أجل تحسين إدارة خدمات المستخدم في المكتبات وأرشيف مقاطعة بانتن. بعد إجراء البحث ، يمكن للمؤلف إضافة استراتيجيات وخدمات الإدارة لمستخدمي المكتبة والمحفوظات الإقليمية لمقاطعة باننتين في إدارتها مما يؤدي إلى قدرات إدارية جيدة ، واتجاه الأنشطة وفقا لهدف الحفاظ على توازن الموارد البشرية والمرافق والبنية التحتية وفقا لمتطلبات العصر. هناك تقييم إيجابي للخدمة الودية ، وموقف استجابة سريع يشعر به عملاء الموارد. لأن جودة الخدمة مهمة جدا لجوهر المكتبة. لكن الوعي العام لم يفهم بعد أهمية المكتبات

الكلمات المفتاحية : الإستراتيجية ، الإدارة ، الخدمة ، المستخدمون

PERNYATAN KEASLIAN DAN BEBAS PLAGIARISME

Yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : **Muslihat**
NIM : 212625014
Jenjang : Magister
Program Studi : Manajemen Pendidikan Islam

Menyatakan bahwa naskah tesis magister yang berjudul **“STRATEGI MANAJEMEN PERPUSTAKAAN DAN LAYANAN PEMUSTAKA DI DINAS KEAARSIPAN DAN PERPUSTAKAAN PROPINSI BANTEN “** secara keseluruhan adalah hasil penelitian/karya saya sendiri, kecuali pada bagian-bagian yang dirujuk sumbernya sesuai dengan ketentuan yang berlaku di dunia akademik.

Apabila di kemudian hari ternyata terbukti secara meyakinkan bahwa sebagian maupun keseluruhan dari tesis ini merupakan hasil plagiat, saya bersedia menerima sanksi dan konsekuensinya sesuai dengan peraturan perundangan yang berlaku.

Serang, Juni 2023

Saya yang menyatakan,



Muslihat
NIM: 212625014

PENGESAHAN

Tesis Berjudul : **Strtegi Manajemen Perpustakaan dan Layanan Pemustaka di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Propinsi Banten**

Nama : Muslihat
NIM : 212625014
Program Studi : Manajemen Pendidikan Islam
Tanggal Ujian : 24 Juni 2023

Dapat diterima sebagai salahsatu syarat memperoleh gelar Magister Pendidikan Islam.

Serang, 2023



Prof. Dr. H. Ilzamudin. M.A
NIP. 19610829 199003 1 002

PERSETUJUAN TIM PENGUJI UJIAN TESIS

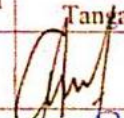


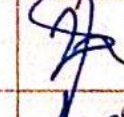


Judul : STRATEGI MANAJEMEN PERPUSTAKAAN
DAN LAYANAN PEMUSTAKA DI DINAS
PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN
PROVINSI BANTEN

Nama : Muslihat

NIM : 212625014

Program Studi : Manajemen Pendidikan Islam

diuji dan dinyatakan lulus pada tanggal: 24 Juni 2023

TIM PENGUJI				
No	Jabatan	Nama	Tanggal	Tanda Tangan
1	Ketua Penguji	Dr. H. Agus Gunawan, M.Pd		
2	Sekretaris/Anggota	Dr. Fadilla Oktaviani, M.Pd		
3	Penguji I	Dr. H. Anis Fauzi, M.Si		
4	Penguji II	Dr. Yuyun Rohmatul Uyuni, M.Ag		
5	Pembimbing I	Dr. Anis Zohriah, M.M		
6	Pembimbing II	Dr. Rijal Firdaos, M.Pd		

PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN

Transliterasi yang digunakan dalam penulisan tesis magister di lingkungan Program Pascasarjana UIN SMH Banten mengacu kepada Surat Keputusan Bersama Menteri Agama RI dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan RI Nomor 158/1987 dan 0543 b/U/1987, tanggal 22 Januari 1988, dengan sedikit penyesuaian. Transliterasi huruf-huruf Arab tertentu bisa dibuat dengan menggunakan *Time New Arabic 12*, dengan cara sebagai berikut:

ā	= tekan alt+titik
Ā	= tekan alt+koma
ī	= tekan alt+garis miring kanan
Ī	= tekan alt+kutip satu atas
ū	= tekan alt+titik koma
Ū	= tekan alt+shift+titik dua
ḥ	= tekan alt+sama dengan
Ḥ	= tekan alt+shift+garis bawah
ş	= tekan alt+kurung kurawal kanan
Ş	= tekan alt+kurung kurawal kiri
ş	= tekan alt+angka delapan
Ş	= tekan alt+angka tujuh
đ	= tekan alt+bintang asterik
Đ	= tekan alt+kutip dua atas
ţ	= tekan alt+garis miring kiri
Ṭ	= tekan alt+garis tegak lurus
ž	= tekan alt+tanda tanya

Ẓ = tekan alt+shift+tambah

ẓ = tekan alt+angka nol

Ẓ = tekan alt+angka Sembilan

Konsonan Tunggal

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Keterangan
ا	Alif	Tidak dilambangkan	Tidak dilambangkan
ب	Ba	B/b	Be
ت	Ta`	T/t	Te
ث	Tsa`	Ṣ/ṣ	Tse (s titik di atas)
ج	Jim	J/j	Je
ح	Ha`	Ḥ/ḥ	Ha (h dengan titik di bawah)
خ	Kha`	Kh/kh	Kha (gabungan k dan h)
د	Dal	D/d	De
ذ	Zal`	Ẓ/ẓ	Zal (z dengan titik di atas)
ر	Ra`	R/r	Er
ز	Zai	Z/z	Zet
س	Sin	S/s	Es
ش	Syin	Sy/sy	Gabungan s dan y
ص	Sad	Ṣ/ṣ	Es (dengan titik di bawah)
ض	Dad	Ḍ/ḍ	De (dengan titik di bawah)
ط	Ta`	Ṭ/ṭ	ṭ (dengan titik di bawah)
ظ	Za`	Ẓ/ẓ	ẓ (dengan titik di bawah)
ع	‘ain	‘	Koma terbalik di atas

غ	Gain	Gh	Ge (gabungan g dan h)
ف	Fa`	f	Ef
ق	Qâf	Q	Qi
ك	Kâf	K	Ka
ل	Lam	L	El
م	Mim	M	Em
ن	Nun	N	En
و	Wawu	W	We
ه	Ha`	H	Ha
ء	Hamzah	`	Apostrof
ي	Ya`	Y	Ye

Konson Rangkap karena Syiddah ditulis rangkap

عدة	Ditulis	<i>'Iddah</i>
-----	---------	---------------

Ta` marbutah

1. Bila diamalkan ditulis h.

هبة	Ditulis	<i>Hibah</i>
جزية	Ditulis	<i>Jizyah</i>

(Ketentuan ini tidak diberlakukan terhadap kata-kata Arab yang sudah terserap ke dalam bahasa Indonesia dan menjadi bahasa baku, seperti shalat, zakat dan sebagainya, kecuali bila dikehendaki lafal aslinya).

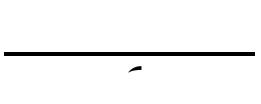
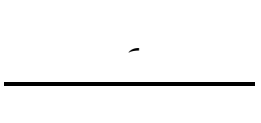
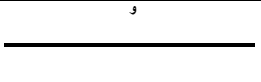
Bila diikuti dengan kata sandang “al” serta bacaan kedua itu terpisah, maka ditulis dengan h.

كرامة الأولياء	Ditulis	<i>Karāmah al-auliyā</i>
----------------	---------	--------------------------

2. Bila *ta` marbutah* hidup atau dengan *harkat fathah, kasrah* dan *dhammah* ditulis t.

زكاة الفطر	Ditulis	<i>Zakatul fitri</i>
------------	---------	----------------------

Vokal Pendek

	Kasrah	Ditulis	I
	Fathah	Ditulis	A
	Dhammah	Ditulis	U

Vocal Panjang

Fathah + alif	Ditulis	Ā
جاهلية	Ditulis	<i>Jāhiliyyah</i>
Fathah + ya` mati	Ditulis	ā
يسعي	Ditulis	<i>Yas'ā</i>
Kasrah + ya` mati	Ditulis	ī
كريم	Ditulis	<i>Karīm</i>
Dhammah + wawu mati	Ditulis	ū
فروض	Ditulis	<i>Furūdu</i>

Vokal Rangkap

Fathah + ya` mati	Ditulis	Ai
بينكم	Ditulis	<i>Bainakum</i>
Fathah + wawu mati	Ditulis	Au
قول	Ditulis	<i>Qaulun</i>

KATA PENGANTAR

Puji syukur ke hadirat Allah SWT, Tuhan semesta alam yang telah memberikan rahmat dan hidayah-Nya sehingga kita masih dapat menjalani aktivitas kehidupan di dunia. Solawat serta salam tercurah kepada baginda Muhammad Rasulullah SAW, yang telah membawa ummat manusia dari zaman jahiliyah kepada zaman ilmiah.

Tesis ini berjudul **STRATEGI MANAJEMEN PERPUSTAKAAN DAN LAYANAN PEMUSTAKA DI DINAS KEAARSIPAN DAN PERPUSTAKAAN PROPINSI BANTEN** dapat diselesaikan meskipun banyak hambatan dan tantangan. Namun berkat motivasi, nasihat, bimbingan, dorongan, serta kerjasama yang baik dari berbagai pihak, alhamdulillah pada akhirnya dapat terselesaikan. Oleh karena itu, penulis menyampaikan terima kasih serta penghargaan setinggi-tingginya kepada semua pihak yang telah membantu serta memberikan dukungan baik secara moril maupun materil dalam proses pembuatan proposal ini, yaitu:

1. Bapak Prof. Dr. H. Wawan Wahyuddin, M.Pd., Rektor UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk bergabung di Program Pascasarjana UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten sebagai mahasiswa.

2. Bapak Prof. Dr. H. Ilzamudin, M.A., Direktur Pascasarjana UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten yang telah memberikan kesempatan untuk bergabung di Program Pascasarjana sebagai mahasiswa.
3. Bapak Prof. Dr. H. Naf'an Tarihoran, M.Hum., Wakil Direktur Pascasarjana UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten yang telah memberikan kesempatan untuk bergabung dan belajar di Program Pascasarjana sebagai mahasiswa.
4. Bapak Dr. H. Anis Fauzi, M.Si., Ketua Program Studi Manajemen Pendidikan Islam Program Pascasarjana UIN Sultan Maulana Hasanuddin sekaligus Pembimbing I yang sangat membantu dan memberi banyak masukan dalam proses penyelesaian tesis ini.
5. Ibu Dr. Anis Zohriah, M.M., Sekretaris Program Studi Manajemen Pendidikan Islam dan selaku Pembimbing I yang telah memberikan bimbingan serta saran-saran kepada penulis dalam penyusunan tesis ini.
6. Bapak Dr. Rizal Firdaos, M.Pd., selaku Pembimbing II yang telah memberikan masukan, arahan, serta motivasi dalam penyusunan tesis ini.
7. Bapak dan Ibu segenap Dosen Program Pascasarjana UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten, khususnya yang memberikan mata kuliah di Kelas MPI Reguler B dan umumnya kepada semua.

8. Ibu, suamiku, Anak, adik , seluruh keluarga besar yang telah memberikan doa, dukungan, serta motivasi baik moril maupun materil dalam menempuh studi.
9. Rekan-rekan seperjuangan di kelas MPI B yang telah memberikan banyak kenangan, ilmu, pengalaman, bantuan, motivasi, dukungan, dan banyak hal selama perkuliahan dan penyusunan proposal tesis ini.
10. Keluarga, sahabat, dan rekan-rekan, khusus keluarga besar SMAN I Ciomas dan semua pihak yang telah memberikan motivasi dan bantuannya selama penyusunan proposal tesis ini.

Sekali lagi penulis ucapkan terimakasih atas doa dan segala kebaikan yang telah diberikan, semoga Allah membalas dengan kebaika yang lebih baik. Amin.

Penulis menyadari dengan keterbatasan pengalaman, pengetahuan, dan tinjauan pustaka masih ada banyak kekurangan. Untuk itu penulis memohon kritik dan saran dalam proposal tesis ini agar dapat memberikan manfaat dalam pengembangan ilmu pengetahuan dalam dunia Pendidikan.

Serang, Juni 2023

Muslihat
NIM. 212625014

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
ABSTRAK	ii
ABSTRACT	iii
خلاصة	iv
PERNYATAAN KEASLIAN DAN BEBAS PLAGIARISME	v
LEMBAR PENGESAHAN	vi
PERSETUJUAN TIM PENGUJI UJIAN TESIS	vii
NOTA DINAS PEMBIMBING	viii
PEDOMAN TRANSLITERASI	ix
KATA PENGANTAR	xiii
DAFTAR ISI	xvi
DAFTAR TABEL	xix
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Identifikasi Masalah.....	7
C. Rumusan Masalah.....	8
D. Tujuan Penelitian	8
E. Kegunaan Penelitian	9
F. Penelitian Terdahulu	10

G. Sistematika Penulisan	13
BAB II KAJIAN TEORI	15
A. Perpustakaan	15
1. Pengertian perpustakaan	15
2. Manajemen Perpustakaan.....	17
a. Pengertian Manajemen Perpustakaan.....	17
b. Ruang Lingkup Manajemen Perpustakaan.....	18
c. Pendekatan Praktek dalam Manajemen Perpustakaan	24
3. Konsep Dasar Stretgi Manajemen Perpustakaan	37
4. Jenis jenis Perpustakaan.....	46
B.Konsep Jasa layanan Perpustakaan.....	56
1. Layanan Perpustakaan.....	56
2. Tujuan Layanan Perpustakaan	64
3. Unsur layanan Perpustakaan	65
4. Hakikat dan Asas layanan Perpustakaan.....	69
C .Kerangka Konsep/Kerangka Pikir	72
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	74
1. Jenis Penelitian.....	74
2. Tempat dan Waktu Penelitian	75
3. Data dan Sumber Data.....	77
4. Teknik Pengumpulan Data	78

5. Teknik Analisis Data.....	91
BAB IV STRATEGI MANAJEMEN PERPUSTAKAAN DAN LAYANAN PEMUSTAKA DINAS PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN PROVINSI BANTEN.....	99
A. Hasil Penelitian.....	99
1. <i>Hasil observasi</i>	99
2. <i>Hasil wawancara</i>	103
B. Pembahasan	111
1. Gambaran umum	111
2. Strategi Manajemen Perpustakaan Propinsi Banten	115
3. Kondisi Internal dan Ekternal perpustakaan Propinsi Banten	121
4. Strategi layanan Pemustaka perpustakaan Propinsi Banten	125
BAB V PENUTUP	136
A. Kesimpulan	136
B. Saran	138
DAFTAR PUSTAKA	139
LAMPIRAN.....	144
BIOGRAFI	

DAFTAR TABEL

2.1. Peran Manajemen pada perpustakaan dan pusat informasi.....	26
2.2. Perbedaan dan persamaan empat jenis perpustakaan	51
3.1 Jadwal penelitian	76
3.2. Pedoman Observasi	79
3.3.Pedoman wawancara.....	80
3.4 Indikator dokumen	85
4.1.Deskripsi lapangan	100
4.2.Lembar observasi	101
4.3 Daftar checklist dokumen	102
4.4.Jadwal buka Dinas Perpustakaa dan Kearsipan Propinsi Banten	129