

**PERAN PENGELOLA PERPUSTAKAAN DALAM
MEMBANGUN KUALITAS PELAYANAN PADA MASA
PANDEMI COVID-19 DI PERPUSTAKAAN MADRASAH
ALIYAH NEGERI 1 KOTA CIREBON**

SKRIPSI

Diajukan sebagai Salah Satu Syarat untuk Memperoleh Gelar Sarjana Pendidikan
(S.Pd) pada Jurusan Manajemen Pendidikan Islam (MPI)



Oleh:
DESSY ANNISYA FITRI
NIM: 1808109061

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN PENDIDIKAN ISLAM
FAKULTAS ILMU TARBIYAH DAN KEGURUAN
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN)
SYEKH NURJATI CIREBON
TAHUN 2022**

**PERAN PENGELOLA PERPUSTAKAAN DALAM
MEMBANGUN KUALITAS PELAYANAN PADA MASA
PANDEMI COVID-19 DI PERPUSTAKAAN MADRASAH
ALIYAH NEGERI 1 KOTA CIREBON**

SKRIPSI

Diajukan sebagai Salah Satu Syarat untuk Memperoleh Gelar Sarjana Pendidikan
(S.Pd) pada Jurusan Manajemen Pendidikan Islam (MPI)



Oleh:
DESSY ANNISYA FITRI
NIM: 1808109061

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN PENDIDIKAN ISLAM
FAKULTAS ILMU TARBIYAH DAN KEGURUAN
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN)
SYEKH NURJATI CIREBON
TAHUN 2022**

ABSTRAK

Dessy Annisya Fitri, NIM 1808109061: Peran Pengelola Perpustakaan dalam Membangun Kualitas Pelayanan pada Masa Pandemi Covid-19 di Perpustakaan Madrasah Aliyah Negeri 1 Kota Cirebon.

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh permasalahan bahwa kegiatan pelayanan pengguna perpustakaan pada masa pandemi Covid-19 belum maksimal, ditemukan beberapa permasalahan pada sistem pelayanan yaitu kurangnya koleksi bahan pustaka yang *up to date*, serta sistem pelayanan yang dilakukan masih manual mulai dari pengisian daftar pengunjung, pendaftaran anggota perpustakaan, peminjaman buku, pengembalian buku, dan rekapitulasi masih ditulis tangan. Berdasarkan latar belakang masalah penelitian ini maka tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui peran pengelola perpustakaan dalam membangun kualitas pelayanan di Perpustakaan Madrasah Aliyah Negeri (MAN) 1 Kota Cirebon, mengetahui persepsi pengguna perpustakaan terhadap pelayanan pengelola perpustakaan pada masa pandemi Covid-19 di perpustakaan MAN 1 Kota Cirebon, dan mengetahui hasil yang diperoleh dalam pelayanan perpustakaan MAN 1 Kota Cirebon pada masa pandemi Covid-19. Metode penelitian yang digunakan adalah metode penelitian deskriptif pendekatan kualitatif. Pengumpulan data menggunakan teknik observasi, wawancara, dokumentasi, serta penggalan data melalui angket. Dari hasil penelitian yang sudah diperoleh dan dilaksanakan di perpustakaan MAN 1 Kota Cirebon peran pengelola perpustakaan tidak melaksanakan program layanan pengguna perpustakaan selama pandemi Covid-19 dan pengelola perpustakaan tidak menerapkan perpustakaan digital selama pandemi Covid-19. Selanjutnya persepsi pengguna atau siswa terhadap pelayanan pengelola perpustakaan pada saat pandemi Covid-19 dilihat dari dimensi antara lain: *Tangibles* (bukti fisik), *Reliability* (kehandalan), *Responsiveness* (ketanggapan), *Assurance* (jaminan), dan *Emphaty* (empati) sebagian besar mengatakan puas. Kemudian layanan fasilitas perpustakaan seperti komputerisasi kurang dikembangkan sehingga pengelolaan perpustakaan masih manual, serta pengadaan koleksi bahan pustaka yang *up to date* masih kurang. Sebagai pengelola perpustakaan perlu mempersiapkan berbagai inovasi dalam memberikan pelayanan meskipun di tengah pandemi Covid-19, dari ke lima dimensi kualitas pelayanan harus dipertahankan dan ditingkatkan agar lebih baik khususnya pada dimensi *tangibles* dan *reliability* karena layanan fasilitas perlu ditingkatkan sesuai perkembangan, serta kebutuhan pengguna harus diperhatikan dalam hal pengadaan koleksi bahan pustaka yang *up to date* dapat terpenuhi.

Kata kunci: Peran Pengelola Perpustakaan, Kualitas Pelayanan, Persepsi Pengguna

ABSTRACT

Dessy Annisya Fitri, NIM 1808109061: *The Role of Library Managers in Building Service Quality During the Covid-19 Pandemic Period at State Islamic Senior High School 1 Cirebon City Library.*

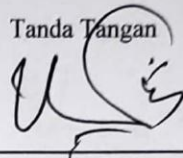
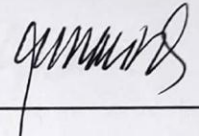
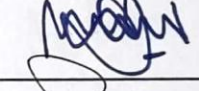
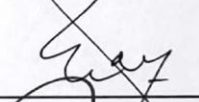
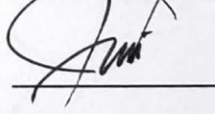
This research is motivated by the problem that the service activities of library users during the Covid-19 pandemic have not been maximized, several problems were found in the service system, namely the lack of an up to date collection of library materials, and the service system that is carried out is still manual starting from filling out the visitor list, member registration. library, borrowing books, returning books, and recapitulation are still handwritten. Based on the background of this research problem, the purpose of this study is to determine the role of library managers in building service quality at State Islamic Senior High School 1 Cirebon City, to find out the perception of library users towards library management services during the Covid-19 pandemic at State Islamic Senior High School 1 Cirebon City, and to find out the results obtained. obtained in the library service of State Islamic Senior High School 1 Cirebon City during the Covid-19 pandemic. The research method used is descriptive research method with a qualitative approach. Collecting data using observation techniques, interviews, documentation, and extracting data through questionnaires. From the results of research that has been obtained and carried out at the State Islamic Senior High School 1 Cirebon City, the role of library managers does not carry out library user service programs during the Covid-19 pandemic and library managers do not implement digital libraries during the Covid-19 pandemic. Furthermore, user or student perceptions of library management services during the Covid-19 pandemic were seen from dimensions including: Tangibles (physical evidence), Reliability (reliability), Responsiveness (responsiveness), Assurance (guarantee), and Empathy (empathy). satisfied. Then library facilities services such as computerization are not developed enough so that library management is still manual, and the procurement of up to date collections of library materials is still lacking. As a library manager, it is necessary to prepare various innovations in providing services, even though in the midst of the Covid-19 pandemic, from the five dimensions of service quality must be maintained and improved so that it is better, especially in the tangibles and reliability dimensions because facility services need to be improved according to developments, and user needs must be considered. in terms of procurement of library material collections that are up to date can be fulfilled.

Keywords: Role of Library Manager, Service Quality, User Perception

PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul “Peran Pengelola Perpustakaan dalam Membangun Kualitas Pelayanan pada Masa Pandemi Covid-19 di Perpustakaan MAN 1 Kota Cirebon” oleh DESSY ANNISYA FITRI, NIM 1808109061, telah di-munaqosyah-kan pada tanggal 27 Juni 2022 di hadapan dewan penguji dan dinyatakan lulus.

Skripsi ini telah memenuhi salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Pendidikan (S.Pd.) pada Jurusan Manajemen Pendidikan Islam, Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan, Institut Agama Islam Negeri Syekh Nurjati Cirebon.

Tim Munaqosyah	Tanggal	Tanda Tangan
Ketua Jurusan Dr. H. Taqiyuddin, M.pd NIP. 19630522 199403 1 003	09 - 08 - 2022	
Sekretaris Jurusan Dr. Mumun Munawaroh, M.Si NIP. 19701222 199603 2 001	02 - 08 - 2022	
Penguji I Drs. H. Maman Supriatman, M.Pd NIP. 19580825 198303 1 002	14 - 07 - 2022	
Penguji II Dr. H. Masduki Duryat, M.Pd.I NIP. 19690112 199503 1 001	20 - 07 - 2022	
Pembimbing I Dr. Asep Kurniawan, M.Ag NIP. 19710801 200312 1 001	20 - 08 - 2022	
Pembimbing II Sigit Santoso, M.Pd.I NIP. 32017051 982020 4 101	02 - 08 - 2022	

Mengetahui,
Dekan Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan



Dr. H. Farihin, M.Pd
NIP. 19610805 199003 1 004

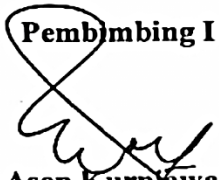
PERSETUJUAN
PERAN PENGELOLA PERPUSTAKAAN DALAM MEMBANGUN
KUALITAS PELAYANAN PADA MASA PANDEMI COVID-19 DI
PERPUSTAKAAN MAN 1 KOTA CIREBON

Disusun oleh:

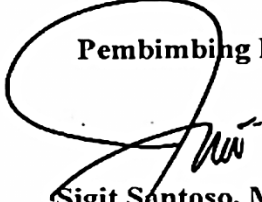
Dessy Annisya Fitri
NIM. 1808109061

Menyetujui

Pembimbing I

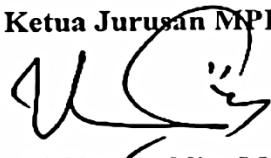

Dr. Asep Kurniawan, M.Ag
NIP. 19710801 200312 1 001

Pembimbing II


Sigit Santoso, M.Pd.I
NIP. 32017051 982020 4 101

Mengetahui

Ketua Jurusan MPI


Dr. H. Taqiyuddin, M.Pd
NIP. 19630522 199403 1 003



OTENTISITAS SKRIPSI

Bismillahirrahmanirrahim

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi saya yang berjudul **“PERAN PENGELOLA PERPUSTAKAAN DALAM MEMBANGUN KUALITAS PELAYANAN PADA MASA PANDEMI COVID-19 DI PERPUSTAKAAN MAN 1 KOTA CIREBON”** ini beserta seluruh isinya adalah benar-benar karya saya sendiri, seluruh ide, pendapat, atau materi dari sumber lain telah dikutip dengan cara penulisan referensi yang sesuai.

Atas pernyataan ini, saya siap menanggung risiko atau sanksi apa pun yang dijatuhkan kepada saya sesuai peraturan yang berlaku, apabila dikemudian hari adanya pelanggaran etika keilmuan atau ada klaim terhadap keaslian karya saya ini.



Cirebon, Juni 2022

Dessy Annisya Fitri

NIM. 1808109061



NOTA DINAS

Kepada

Yth. Ketua Jurusan MPI

IAIN Syekh Nurjati Cirebon

Di Cirebon

Assalamualaikum Wr. Wb.

Setelah melaksanakan bimbingan, arahan, dan koreksi terhadap penulisan skripsi berikut ini:

Nama : Dessy Annisya Fitri

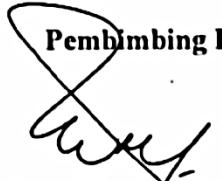
Nim : 1808109061

Judul : **PERAN PENGELOLA PERPUSTAKAAN DALAM MEMBANGUN KUALITAS PELAYANAN PADA MASA PANDEMI COVID-19 DI PERPUSTAKAAN MAN 1 KOTA CIREBON**

Kami berpendapat bahwa skripsi tersebut sudah dapat diajukan pada Jurusan Manajemen Pendidikan Islam Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan IAIN Syekh Nurjati Cirebon untuk di *Munagasyahkan*.

Wassalamualaikum Wr. Wb.

Pembimbing I


Dr. Asep Kurniawan, M.Ag

NIP. 197108012003121001

Cirebon, Juni 2022

Pembimbing II


Sigit Santoso, M.Pd.I

NIP. 32017051 982020 4 101

PERSEMBAHAN

Alhamdulillah, segala puji bagi Allah SWT atas segala rahmat dan hidayah-Nya, serta pertolongan-Nya saya dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Persembahan tugas akhir ini dan rasa terima kasih saya ucapkan untuk:

1. Kedua orang tuaku, Ayah Budi dan Mamah Yessy yang tak pernah lelah mendidikku, mengasuhku, dan selalu mendo'akan anaknya siang dan malam
2. Adik saya, Aufa yang selalu mendukung dan mendoakan kakaknya
3. Keluarga besar H. Ibrahim yang selalu menyemangati dan mendoakan untuk meraih kesuksesan
4. *My crush*, Jimmy Apriansyah Agasi yang telah memberikan perhatian, do'a, dan dukungan dalam kelancaran skripsi ini
5. Sahabat kecilku, Muya, Tata, Lia yang selalu menghibur, mendukung dan mendo'akan
6. Teman seperjuangan, Hidayah dan Azizah yang sama-sama berjuang untuk segera menyelesaikan skripsi
7. Teman-teman MPI B yang senantiasa selalu memberikan motivasi dan semangat

Semua do'a dan dukungan kalianlah yang menguatkan saya untuk sampai pada titik ini sehingga saya bisa menyelesaikan studi di Jurusan Manajemen Pendidikan Islam Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan IAIN Syekh Nurjati Cirebon.

BIODATA PENULIS



Nama Lengkap : Dessy Annisya Fitri
TTL : Tegal, 12 Desember 1999
Nama Bapak : DwionoBudiadi Wicaksono
Nama Ibu : Yessy Nurkhayah
Nomor HP : 089635501485
E-mail : dessyannisaf12@gmail.com
Alamat Lengkap : Jl. Kerti No.26 RT.01 RW.17
Desa Suradadi Kab. Tegal

Riwayat Pendidikan:

1. Sekolah Dasar Negeri 1 Suradadi
2. Sekolah Menengah Pertama Negeri 9 Kota Tegal
3. Sekolah Menengah Atas Negeri 5 Kota Tegal
4. IAIN Syekh Nurjati Cirebon, Jurusan Manajemen Pendidikan Islam
Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan



MOTTO

“Untuk memberikan pelayanan yang nyata, Anda harus menambahkan sesuatu yang tidak dapat dibeli atau diukur dengan uang, yaitu ketulusan dan integritas”

-Don Alden Adams



KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT atas berkah, rahmat dan segala limpahan karunia-Nya, sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi dengan judul **“PERAN PENGELOLA PERPUSTAKAAN DALAM MEMBANGUN KUALITAS PELAYANAN PADA MASA PANDEMI COVID-19 DI MA 1 KOTA CIREBON”**

Penelitian skripsi ini merupakan salah satu persyaratan guna memperoleh gelar sarjana Pendidikan (S. Pd) pada Jurusan Manajemen Pendidikan Islam (MPI) Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan (FITK) IAIN Syekh Nurjati Cirebon. Skripsi ini dapat terselesaikan berkat bantuan serta bimbingan dan motivasi dari berbagai pihak peneliti. Untuk itu, dengan segala kerendahan hati peneliti mengucapkan terima kasih setulus-tulusnya kepada yang terhormat :

1. Bapak Dr. H. Sumanta Hasyim, M. Ag. selaku Rektor IAIN Syekh Nurjati Cirebon.
2. Bapak Dr. H. Farihin Nur, M. Pd. selaku Dekan Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan.
3. Bapak Dr. H. Taqiyuddin, M. Pd. selaku Ketua Jurusan Manajemen Pendidikan Islam.
4. Bapak Dr. Asep Kurniawan, M. Ag. dan Bapak Sigit Santoso, M. Pd.I selaku dosen pembimbing yang senantiasa meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran untuk memberikan bimbingan serta arahan dalam penyusunan skripsi ini.
5. Bapak/Ibu Dosen Jurusan Manajemen Pendidikan Islam yang telah memberi bekal ilmu pengetahuan dan pengalaman yang tidak ternilai harganya.
6. Bapak Usmani S. Pd. selaku Kepala Madrasah MAN 1 Kota Cirebon yang telah memberikan izin sehingga penelitian ini dapat terlaksana.
7. Ibu Yuyu Yuningsih, SE. selaku Kepala Perpustakaan dan Bapak Khaerudin selaku Petugas Perpustakaan yang telah mengizinkan peneliti melakukan penelitian serta memberikan informasi yang peneliti butuhkan.
8. Para staf, guru, dan murid di lingkungan MAN 1 Kota Cirebon yang telah memberikan informasi sehingga peneliti mampu menyelenggarakan penyusunan skripsi ini.

9. Teman-teman seperjuangan yang tidak dapat disebutkan, karena kalian menjadi tempat bertukar pikiran dalam penulisan skripsi ini, dan juga pengalaman dengan kalian tidak akan terlupakan.

Semoga Allah membalas semua bantuan, pengorbanan dan amal baik mereka semua, serta menjadi pahala yang besar disisi Allah SWT. Peneliti berharap semoga skripsi ini bermanfaat bagi diri peneliti dan orang yang membacanya serta mohon kritik dan saran yang membangun demi terjaminnya kualitas tugas akhir ini.

Cirebon, Juni 2022

Peneliti,

Dessy Annisya Fitri
NIM. 1808109061

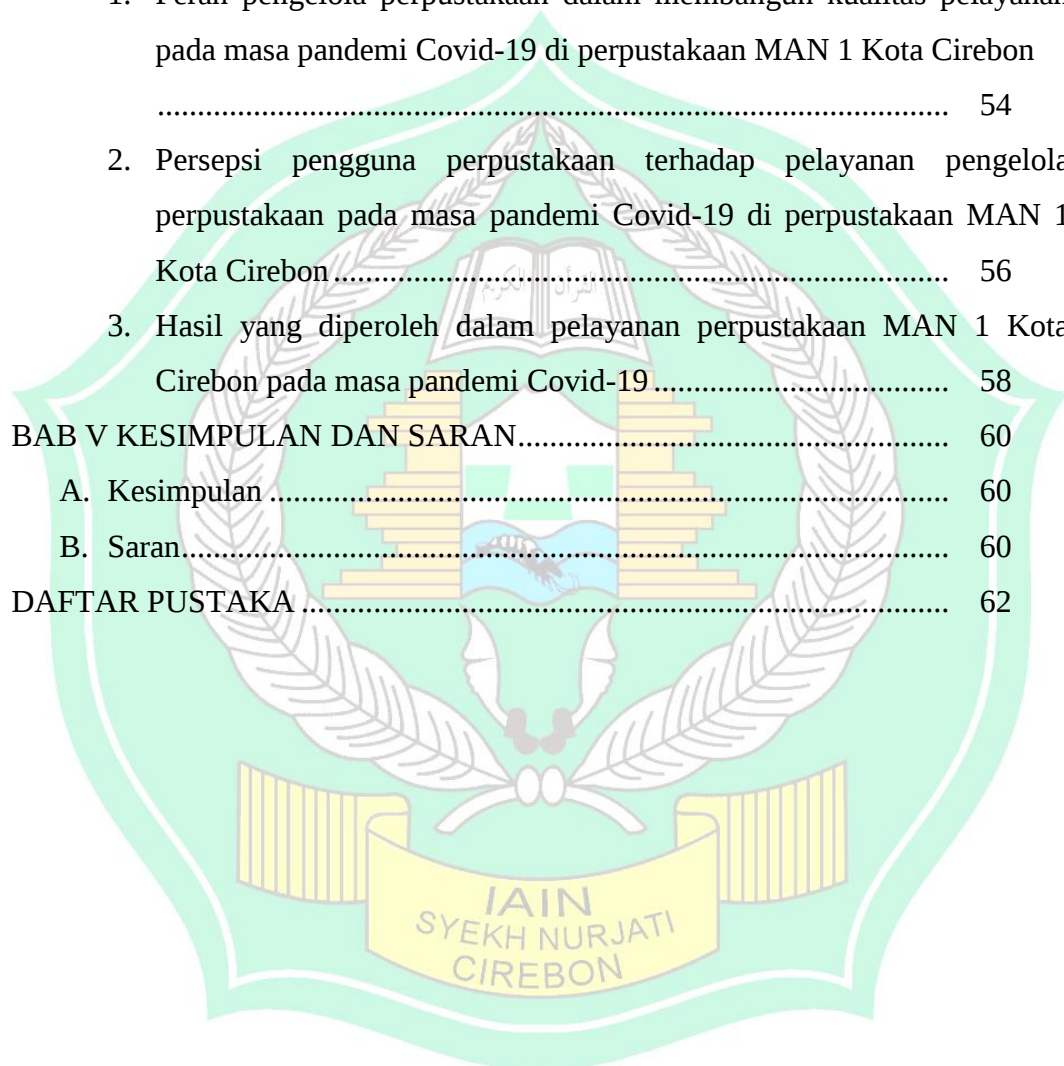


DAFTAR ISI

LEMBAR JUDUL	i
ABSTRAK	ii
ABSTRACT	iii
PENGESAHAN	iv
PERSETUJUAN	v
OTENTISITAS SKRIPSI	vi
NOTA DINAS	vii
PERSEMBAHAN	viii
BIODATA PENULIS	ix
MOTTO	x
KATA PENGANTAR	xi
DAFTAR ISI.....	xiii
DAFTAR TABEL.....	xvi
DAFTAR GAMBAR	xvii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xviii
BAB I. PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Identifikasi Masalah	4
C. Fokus Masalah.....	5
D. Perumusan Masalah.....	5
E. Tujuan Penelitian.....	6
F. Manfaat Penelitian.....	6

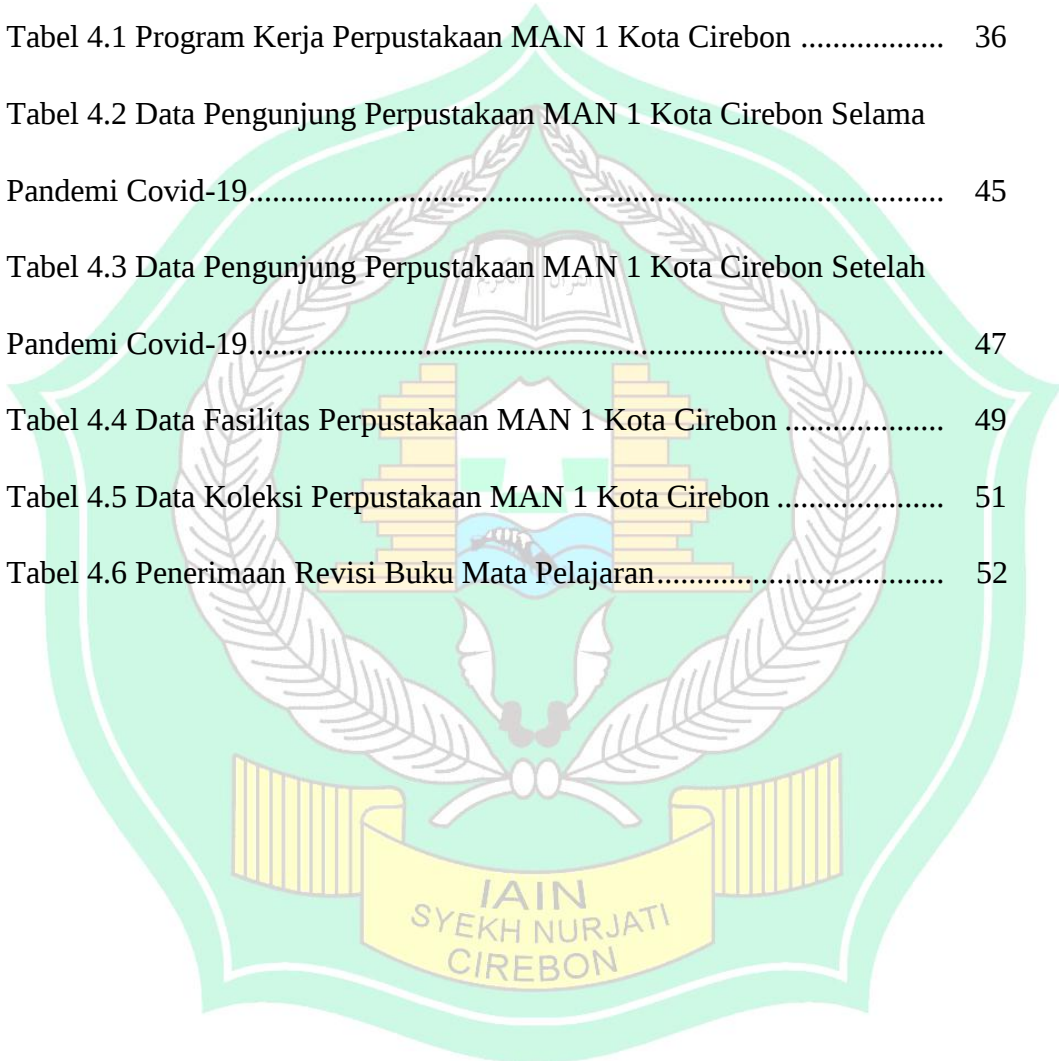
BAB II. KAJIAN TEORETIS DAN KERANGKA BERPIKIR	8
A. Deskripsi Teoretis	8
1. Pengertian Perpustakaan	8
2. Perpustakaan Sekolah.....	9
3. Pengertian Pengelola Perpustakaan.....	10
4. Peran Pengelola Perpustakaan.....	11
5. Pengertian Pelayanan	13
6. Kualitas Pelayanan	13
7. Pelayanan Perpustakaan	15
8. Pengertian Pandemi Covid-19.....	16
B. Penelitian yang Relevan.....	18
C. Kerangka Berpikir.....	20
BAB III. METODOLOGI PENELITIAN	24
A. Tempat dan Waktu Penelitian.....	24
B. Metode Penelitian.....	24
C. Desain Penelitian.....	25
D. Subjek Penelitian.....	25
E. Teknik Pengumpulan Data.....	26
F. Instrumen Penelitian.....	28
G. Teknik Analisa Data.....	29
BAB IV TEMUAN DAN PEMBAHASAN	32
A. Temuan	
1. Peran pengelola perpustakaan dalam membangun kualitas pelayanan pada masa pandemi Covid-19 di perpustakaan MAN 1 Kota Cirebon	32

2. Persepsi pengguna perpustakaan terhadap pelayanan pengelola perpustakaan pada masa pandemi Covid-19 di perpustakaan MAN 1 Kota Cirebon	41
3. Hasil yang diperoleh dalam pelayanan perpustakaan MAN 1 Kota Cirebon pada masa pandemi Covid-19	44
B. Pembahasan	
1. Peran pengelola perpustakaan dalam membangun kualitas pelayanan pada masa pandemi Covid-19 di perpustakaan MAN 1 Kota Cirebon	54
2. Persepsi pengguna perpustakaan terhadap pelayanan pengelola perpustakaan pada masa pandemi Covid-19 di perpustakaan MAN 1 Kota Cirebon	56
3. Hasil yang diperoleh dalam pelayanan perpustakaan MAN 1 Kota Cirebon pada masa pandemi Covid-19	58
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	60
A. Kesimpulan	60
B. Saran	60
DAFTAR PUSTAKA	62



DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Jadwal Kegiatan Penelitian	24
Tabel 3.2 Populasi.....	28
Tabel 3.3 Sampel.....	28
Tabel 4.1 Program Kerja Perpustakaan MAN 1 Kota Cirebon	36
Tabel 4.2 Data Pengunjung Perpustakaan MAN 1 Kota Cirebon Selama Pandemi Covid-19.....	45
Tabel 4.3 Data Pengunjung Perpustakaan MAN 1 Kota Cirebon Setelah Pandemi Covid-19.....	47
Tabel 4.4 Data Fasilitas Perpustakaan MAN 1 Kota Cirebon	49
Tabel 4.5 Data Koleksi Perpustakaan MAN 1 Kota Cirebon	51
Tabel 4.6 Penerimaan Revisi Buku Mata Pelajaran.....	52



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Bagan Kerangka Berpikir	20
Gambar 4.1 Hasil Persepsi Siswa Terhadap Pelayanan Pengelola Perpustakaan MAN 1 Kota Cirebon	43



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Profil Madrasah dan Profil Perpustakaan	65
Lampiran 2 Rekapitulasi Angket	74
Lampiran 3 Transkrip Wawancara	82
Lampiran 4 Dokumentasi Foto Penelitian.....	87
Lampiran 5 Surat Keterangan Selesai Penelitian	90
Lampiran 6 Kartu Bimbingan Skripsi	91

