



**Analisis Manajemen Strategi Dan Mutu Layanan Perpustakaan Daerah Studi Kasus Perpustakaan Daerah Stabat Kab. Langkat**

**Nuraini<sup>1</sup>, Muhizar Muchtar<sup>2</sup>, Endah Retno Suci<sup>3</sup>**

*<sup>1,2,3</sup> STAI Jam'iyah Mahmudiyah Tanjung Pura*

**Email :**

[nuraini@gmail.com](mailto:nuraini@gmail.com)

**ABSTRACT**

This thesis discusses the strategic management and service quality of the regional library, a case study of the regional library stabat of Langkat Regency. This research uses a qualitative approach, as an effort to provide answers to the problems that have been described, because it uses a descriptive analysis approach using data collection techniques through observation, interviews and documentation. The results of the study can be concluded that based on the results of research on Strategic Management Analysis and Library Service Quality Case Studies Regional Libraries Stabat Kab. Langkat, the research can draw the following conclusions: The management that is structured refers to the vision, mission and goals of the library. Because achieving this quality is inseparable from the vision, mission and goals of the library, they are the main reference in building a library so that it can be achieved properly. The vision of the madrasah principal will determine which way the library institution is taken, because if the madrasah head does not have far-sighted vision, he will only carry out his duties as a daily routine, without knowing what progress he must achieve within a certain time. Obstacles in improving the quality of service in this case specifically the researchers formulated that there were 2 obstacles that existed in the Langkat district library, namely in terms of human resources and program financing budgets. The solution to the problem of quality improvement is to collaborate with government agencies. Continuous improvement. This is done by the head of the library to help reduce costs used for funding in running the program costs used for funding in running library programs that support library quality, carry out educational activities to increase staff professionalism such as comparative studies, workshops. This is done by the head of the library with the aim of establishing good cooperation in accepting new students and improving the quality of staff through training.

**Keyword**

*Strategic Management And Service Quality, Regional Library*

**PENDAHULUAN**

Keberadaan perpustakaan sebagai salah satu ujung tombak peningkatan sumber daya manusia dibidang literasi adalah suatu kenyataan yang tidak terbantahkan. Perpustakaan sebagai salah satu institusi yang berperan memajukan pembangunan bangsa memerlukan sebuah strategi dan juga mutu layanan yang baik, mudah, cepat dan tepat.

Salah satu Kemajuan suatu bangsa ditentukan oleh kualitas Sumber Daya Manusianya. Kualitas Sumber Daya Manusia itu sendiri dapat dikembangkan melalui Literasi. Literasi memegang peranan sebagai salah satu tonggak pembangunan bangsa. Dapat dikatakan bahwa kemajuan literasi suatu bangsa menggambarkan keberadaban bangsa di mata dunia. Memandang sentralnya peran literasi bagi suatu bangsa ini, pemerintah diharapkan mampu menjalankan fungsinya dalam mencapai tujuan-tujuan negara, seperti yang tertera dalam Pembukaan UUD 1945 alenia keempat, yaitu:

“Melindungi segenap bangsa Indonesia dan seluruh tumpah darah Indonesia, memajukan kesejahteraan umum, mencerdaskan kehidupan bangsa, dan melaksanakan ketertiban dunia”.

Di eraglobalisasi penguasaan ilmu pengetahuan, teknologi dan informasi merupakan tuntutan kebutuhan yang harus terpenuhi. Penguasaan ilmu pengetahuan, teknologi dan informasi merupakan kunci dalam memenangkan tantangan globalisasi. Sedangkan minimnya penguasaan sumber ilmu pengetahuan, teknologi dan informasi akan berujung pada sebuah kemunduran dan kegagalan dalam persaingan di era globalisasi. Sumber daya manusia yang unggul dan kompetitif mensyaratkan dirinya untuk terus belajar sepanjang hayat. Sarana yang penting untuk mendemokratisasikan kesempatan belajar bagi tiap warga masyarakat itu adalah perpustakaan. Keberadaan sebuah perpustakaan di dalam suatu komunitas masyarakat karena hal-hal sebagai berikut:

*Pertama*, adanya keinginan yang datang dari kalangan masyarakat luas untuk terselenggaranya perpustakaan, karena mereka membutuhkan. *Kedua*, adanya keinginan dari suatu organisasi, lembaga, atau pemimpin selaku penanggung jawab institusi tersebut untuk membangun perpustakaan. *Ketiga*, adanya kebutuhan yang dirasakan oleh kelompok masyarakat tertentu tentang pentingnya sebuah perpustakaan. *Keempat*, diperlukannya wadah atau tempat yang bisa untuk menampung, mengolah, memelihara dan memberdayakan berbagai hasil karya umat manusia dalam bentuk ilmu pengetahuan, sejarah, penemuan, budaya dan lain sebagainya. Karya-karya pada masa lalu, untuk dimanfaatkan dan dikembangkan masa sekarang, masa depan yang makin baik bagi seluruh umat manusia.

Ketika sebuah perpustakaan dapat berperan aktif, masyarakat yang awalnya tidak tahu apa-apa mengenai ilmu pengetahuan, akan menjadi lebih tahu dan paham terkait informasi yang lebih luas lagi. Peran perpustakaan merupakan bagian penting yang harus dijalankan dalam sebuah perpustakaan. Karena peranan tersebut ikut menentukan dan mempengaruhi tercapainya suatu misi dan visi perpustakaan. Kendala yang dihadapi adalah keberadaan

perpustakaan belum mendapat perhatian serius dalam dunia literasi. Maka demikian, manajemen strategi dan mutu layanan perpustakaan dianggap sebagai hal penting yang harus dikelola dengan baik. Perpustakaan berperan dalam mencari/menelusur, membina dan mengembangkan serta menyalurkan hobi/kegemaran, minat, dan bakat yang dimiliki oleh masyarakat melalui berbagai kegiatan yang dapat diselenggarakan oleh perpustakaan.

Perpustakaan daerah merupakan perpustakaan umum yang menjadi lembaga literasi bagi masyarakat umum dengan menyediakan berbagai informasi, ilmu pengetahuan bagi seluruh lapisan masyarakat. Perpustakaan umum sering diibaratkan sebagai universitas rakyat atau universitas masyarakat karena posisi perpustakaan umum dalam mencerdaskan kehidupan bangsa. Pendek kata perpustakaan umum memberikan layanan kepada semua orang, anak-anak, remaja, dewasa, pelajar, mahasiswa, pegawai, ibu rumah tangga, para usia lanjut, laki-laki maupun perempuan.

Tujuan perpustakaan umum adalah memberikan kesempatan kepada warga masyarakat untuk dapat menggunakan bahan pustaka dalam meningkatkan ilmu pengetahuan, keterampilan, dan kesejahteraan. Perpustakaan juga menyediakan informasi yang murah, mudah, cepat dan tepat yang berguna bagi masyarakat dalam dan dapat membantu dalam pengembangan dan pemberdayaan komunitas melalui penyediaan bahan pustaka dan informasi.

Mutu perpustakaan pada hakikatnya memang tidak bisa dirumuskan secara mutlak, karena rumusannya akan tergantung pada seberapa luasnya perspektif yang hendak dijangkau dan siapa yang hendak merumuskannya. Namun mutu perpustakaan sering kali dirumuskan sebagai akhir dari sebuah pencapaian yang dilakukan melalui serangkaian proses, baik dalam kegiatan jangka pendek maupun jangka panjang. Bahkan dalam proses pencapaian tersebut melibatkan berbagai unsur lainnya secara internal dan eksternal.

Serangkaian proses pencapaian mutu perpustakaan dapat dispesifikasikan dalam tiga hal, diantaranya: *Pertama*, mutu input perpustakaan; meliputi kecakapan pustakawan, pengelola/kepala perpustakaan, staf layanan dan administrasi. *Kedua*, mutu proses dan konteks; proses pencapaian mutu perpustakaan melalui mutu layanan, mutu koleksi dan mutu efektif serta efisiensi dalam proses penelusuran sebuah informasi, serta dukungan lembaga dan masyarakat. *Ketiga*, mutu *outcome*; layanan perpustakaan yang prima, memuaskan dan koleksi yang bermutu serta sangat menunjang terhadap proses pembelajaran civitas akademiknya. Secara konsep, kesemua unsur tersebut saling berinteraksi dan ketergantungan antara yang satu dengan yang lainnya.

Ketiga dimensi penentu mutu perpustakaan secara fundamental merupakan suatu *setting* dari perpustakaan yang mencerminkan kualitas proses dan *outcomes*. Oleh karena itu rangkaian logis (*logical sequence*) proses pencapaian mutu perpustakaan adalah adanya input yang memiliki kesiapan mental, adanya proses layanan yang didukung dan disesuaikan dengan kebutuhan pengguna serta menghasilkan *outcomes* yang berkualitas sebagai produk dari rangkaian proses sebelumnya.

Salah satu sarana terpenting untuk menciptakan manajemen mutu dan strategi perpustakaan yang baik adalah buku. Oleh karena ilmu pengetahuan dan perkembangannya semakin banyak disebar melalui buku, maka dari itu perpustakaan harus bisa menciptakan masyarakat yang literasi, yaitu masyarakat yang mempunyai hobi atau kegemaran untuk membaca serta mampu memahami isi bacaan dari buku tersebut. Masyarakat yang gemar membaca dapat kita lihat dari kesehariannya. Setiap waktu, tempat dan kesempatan pasti akan kita lihat orang yang sedang membaca.

Apapun yang dibacanya akan meningkatkan kemampuan berfikirnya dan juga kemampuan lain sesuai dengan apa yang dibacanya. Namun disini hal tersebut tidak akan terjadi apabila kinerja sebuah perpustakaan belum baik karena baik tidak nya perpustakaan itu tergantung bagaimana peran dan kinerjanya sebuah perpustakaan. Apakah perpustakaan itu loyal dalam pencapaian visi misinya, dan sebagainya, sehingga perpustakaan itu benar-benar menjadi pusat informasi. Karena peran, kinerja atau performa akan menentukan citra perpustakaan di mata masyarakat.

Berdasarkan observasi awal yang telah penulis lakukan di lapangan bahwa keberadaan dinas perpustakaan dan kearsipan daerah Kabupaten Langkat sudah terlihat strategis karena terletak di pusat kota, dengan gedung perpustakaan yang tidak terlalu besar bila dilihat dari struktur bangunannya namun fasilitas yang dimiliki didalam perpustakaan cukup mewakili. Fasilitas tersebut meliputi ruang perpustakaan yang sudah menggunakan AC, kipas angin, kursi, meja dan tempat belajar sehingga diharapkan dapat memikat pengunjung untuk berkunjung ke perpustakaan dan fasilitas wifi yang bisa digunakan. Hal ini kemudian menjadi salah satu faktor dampak dari manajemen strategi dan mutu yang diterapkan di Perpustakaan Daerah kabupaten Langkat. Sehingga menyebabkan perpustakaan menjadi tempat yang cukup menarik untuk dikunjungi. Dilihat dari meningkatnya pengunjung yang datang ke Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Kabupaten Langkat, penulis tertarik untuk menjadikannya sebagai topik penelitian. Adapun yang menarik dari penelitian ini yakni ingin mengulik manajemen strategi dan mutu bagaimana yang diterapkan oleh Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah

Kabupaten Langkat, dengan judul “Analisis Manajemen Strategi dan Mutu Layanan Perpustakaan Daerah Studi Kasus Perpustakaan Daerah Kabupaten Langkat.”

#### **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif. Salah satu jenis penelitian kualitatif deskriptif adalah berupa penelitian dengan metode atau pendekatan studi kasus (*Case Study*). Penelitian ini memusatkan diri secara intensif pada satu obyek tertentu yang mempelajarinya sebagai suatu kasus. Metode studi kasus memungkinkan peneliti untuk tetap holistik dan signifikan. Menurut Arikunto, metode penelitian adalah cara yang digunakan peneliti dalam mengumpulkan data penelitian. Penelitian yang dilakukan penulis dengan judul Analisis Manajemen Strategi dan Mutu Layanan Perpustakaan Daerah Kabupaten Langkat adalah penelitian deskriptif kualitatif dengan pendekatan kasus. Penelitian kualitatif adalah suatu penelitian yang menghasilkan data yang bersifat deskriptif (penggambaran yang berupa kata-kata tertulis maupun lisan dari setiap perilaku orang-orang yang diamati).

#### **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Temuan Pertama Tentang Pelaksanaan manajemen mutu dan strategi menunjukkan bahwa manajemen mutu dan layanan strategi memiliki peranan yang cukup signifikan. Peranan Dinas perpustakaan dan Kearsipan Daerah Langkat dalam menumbuhkan budaya literasi masyarakat Langkat, penulis telah mendapatkan data dari Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Langkat dengan cara menggunakan metode observasi, dokumentasi, dan wawancara dengan sekretaris perpustakaan, kasi pengembangan dan pembudayaan kegemaran membaca, kasi pengelolaan dan layanan pelestarian bahan pustaka, tenaga pelaksana perpustakaan dan kearsipan, pengolah perpustakaan dan kearsipan dan masyarakat Langkat.

Penyelenggaraan perpustakaan daerah bukan hanya untuk mengumpulkan dan menyimpan bahan-bahan pustaka, tetapi dengan adanya penyelenggaraan Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Langkat diharapkan dapat membantu masyarakat Langkat dalam berbagai hal yang memberikan dampak positif kepada pengguna perpustakaan antara lain mereka mampu mencari, menemukan, menyaring dan menilai informasi, serta masyarakat diharapkan dapat belajar secara mandiri, terlatih ke arah tanggung jawab, selalu mengikuti perkembangan ilmu pengetahuan, teknologi dan lain sebagainya.

Perpustakaan dapat berperan aktif dalam mencari menelusur, membina dan mengembangkan serta menyalurkan hobi atau kegemaran, minat dan bakat yang dimiliki oleh masyarakat melalui berbagai kegiatan yang dapat diselenggarakan oleh perpustakaan. Untuk lebih jelasnya penulis menanyakan langsung pendapat dari sekretaris perpustakaan dan kasi pengembangan perpustakaan dan pembudayaan kegemaran serta kasi pengelolaan dan layanan pelestarian bahan perpustakaan membaca mengenai peranan perpustakaan dalam menumbuhkan kemampuan literasi informasi bagi masyarakat.

Temuan kedua terkait kendala yang dihadapi perpustakaan Daerah Kabupaten Langkat Kendala dalam peningkatan mutu pendidikan dalam hal ini secara khusus peneliti merumuskan ada 2 kendala yang ada dalam Perpustakaan Daerah Kabupaten Langkat yaitu dalam hal sumber daya manusia dan anggaran pembiayaan program.

Masalah pendanaan ini dapat menjadi penghambat dalam menumbuhkembangkan literasi masyarakat Langkat. Sebab, ketika dana yang tersedia terbatas tentu berdampak ke fasilitas atau sarana bagi masyarakat Langkat untuk mendapatkan tempat dan sumber bacaan akan mengalami hambatan.

Teknologi yang berkembang pesat sekarang yang mampu menyajikan berbagai informasi dengan mudah dan cepat menjadi sangat berdampak terhadap setiap manusia. Teknologi informasi saat ini yang sering kita ketahui seperti komputer, televisi, handphone, media sosial, internet yang semuanya mengenal dan mengetahui hal itu, terlebih sekarang dengan kemajuan alat teknologi masyarakat lebih cenderung menggunakan alat tersebut dan hampir rata-rata disetiap rumah dan setiap individu masyarakat Langkat sekarang memiliki alat canggih tersebut yang membuat mereka menjadi sangat enggan untuk datang ke perpustakaan.

Media audio visual televisi muncul karena perkembangan zaman teknologi, kehadirannya media televisi ini setelah radio, dan media cetak. Televisi merupakan media massa yang mengalami perkembangan paling cepat di dunia. Dan paling diminati oleh masyarakat. Daya tarik media sosial juga sangat mengoda dan menarik setiap perhatian baik itu orang dewasa remaja bahkan anak-anak.

Untuk mengantisipasi kendala tersebut, pihak perpustakaan Langkat menyediakan literasi digital dengan model literasi visual. Langkah yang diambil yaitu dengan melakukan kegiatan literasi melalui film edukasi.

Temuan ketiga terkait dengan upaya mengatasi kendala dalam layanan perpustakaan. Pada dasarnya ada begitu banyak faktor yang dapat menjadi

pendukung ataupun dalam menumbuh kembangkan manajemen mutu dan strategi perpustakaan Kab. Langkat. Berbagai upaya tersebut dapat sangat berkaitan erat sekali, sebab ketika upaya itu terlaksana dengan baik maka akan menjadi pendukung dalam menumbuhkembangkan budaya literasi masyarakat Langkat dan ketika upaya tersebut tidak berjalan baik atau terlaksana sebagaimana mestinya maka akan menjadi hambatan dalam menumbuhkembangkan budaya literasi. Untuk itu berdasarkan hasil penelitian yang penulis lakukan dilapangan, penulis menemukan beberapa upaya baik yang menjadi pendukung ataupun penghambat dalam menumbuhkembangkan budaya literasi masyarakat Langkat. Adapun upaya tersebut adalah sebagai berikut:

Solusi pada kendala peningkatan mutu yaitu melakukan kerjasama dengan lembaga pemerintahan. Perbaikan yang terus menerus (*continue*). Hal ini dilakukan kepala perpustakaan untuk membantu mengurangi biaya yang digunakan untuk pendanaan dalam menjalankan program biaya yang digunakan untuk pendanaandalam menjalankan program literasi yang menunjang mutu layanan, melakukan kegiatan literasi untuk peningkatan profesionalisme anggota seperti studi banding, workshop. Hal ini dilakukan kepala perpustakaan dengan tujuan untuk menjalin kerjasama baik dalam penerimaan peserta didik baru maupun peningkatan kualitas perpustakaan melalui berbagai hal.

## KESIMPULAN

Manajemen yang disusun mengacu pada visi, misi dan tujuan Perpustakaan Karena pencapaian kualitas tersebut tidak lepas dari visi, misi, dan tujuan perpustakaan menjadi acuan utama dalam membangun perpustakaan agar mampu tercapai dengan baik. Visi kepala madrasah akan sangat me penentuan ke arah mana lembaga perpustakaan itu dibawa, karena apabila kepala madrasah tidak mempunyai visi jauh ke depan hanya akan melaksanakan tugasnya sebagai rutinitas sehari-hari, tanpa tahu kemajuan apa yang harus ia capai dalam kurun waktu tertentu. Kendala dalam peningkatan mutu layanan dalam hal ini secara khusus peneliti merumuskan ada 2 kendala yang ada dalam perpustakaan daerah kabupaten Langkat yaitu dalam hal sumber daya manusia dan anggaran pembiayaan program. Solusi pada kendala peningkatan mutu yaitu melakukan kerjasama dengan lembaga pemerintahan. Perbaikan yang terus menerus (*continue*). Hal ini dilakukan kepala Perpustakaan untuk membantu mengurangi biaya yang digunakan untuk pendanaan dalam menjalankan program biaya yang digunakan untuk pendanaandalam menjalankan program perpustakaan yang menunjang mutu

perpustakaan, melakukan kegiatan pendidikan untuk peningkatan profesionalisme staff seperti studi banding, workshop. Hal ini dilakukan kepala perpustakaan dengan tujuan untuk menjalin kerjasama baik dalam penerimaan peserta didik baru maupun peningkatan kualitas staff melalui pelatihan.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Cholid & Achmadi. 2016. *Metodologi Penelitian*. Jakarta: PT Bumi Aksara  
Departemen Agama. Republik Indonesia, *Al-Qur'an dan Terjemahnya*.  
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Prof. Dr. Moestopo Beragama,  
*Manajemen Strategik*, Jakarta, IPANK, 2016.
- Hermawan, rachman. *Perpustakaan umum: jakarta, sagung seto*. 2016.
- Ibrahim Bafadal, *pengelolaan perpustakaan perpustakaan*, Jakarta: Bumi Aksara,  
2009.
- Larasati Milburga, et al, 1991, *Membina Perpustakaan Perpustakaan*, Yogyakarta:  
Kanisius.
- Moleong, Lexy J. , *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Bandung: Remaja  
Rosdakarya, 2006.
- Nana Syaodih. 2007. *Metode Penelitian Literasi*, Bandung: PT Remaja  
Rosdakarya.
- Sadili Samsudin, *manajemen sumber daya manusia*, Bandung: Pustaka Setia, 2006.
- S. Nasution, *Metode Research*, Jakarta: Bumi Aksara, 1996.
- Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D*, Bandung:  
Alfabeta, 2011.
- Suharyanti. 2008. *Pengantar Dasar Ilmu Perpustakaan*. Surakarta: LPP UNS dan  
UNS Press.
- Sulistyo basuki, 2003, *pengantar ilmu perpustakaan*, Jakarta: universitas terbuka.  
Depdikbud.
- Suharyanti. 2008. *Pengantar Dasar Ilmu Perpustakaan*. Surakarta: LPP UNS dan  
UNS Press.
- Sutarno NS, *Perpustakaan dan Masyarakat*, Jakarta: Sagung Seto, 2006.
- Syafi'i Antonio, *Bank Syariah dari Teori ke Praktek*, Cet. 1, Jakarta: Gema Insani,  
2001.
- Syafaruddin. 2015. *Manajemen Lembaga Literasi Islam*. Jakarta: PT. Ciputat Press.  
Sukmadinata.
- Tim Dosen Administrasi Literasi Universitas Literasi Insoneia. *Manajemen  
Literasi*. Bandung; Alfabeta, 2014.
- Undang-undang Republik Indonesia Tahun 1945 , jakarta : Perpustakaan  
Nasional, 2007.
- .