

Peran Pustakawan Terhadap Kualitas Layanan Perpustakaan

Lia Yuliana¹, Zulfa Mardiyana²

^{1,2}Manajemen Pendidikan, Universitas Negeri Yogyakarta

E-mail: lia_yuliana@uny.ac.id

Info Artikel

Sejarah Artikel:

Diterima (Agustus) (2020)

Disetujui (Maret) (2021)

Dipublikasikan (Maret) (2021)

Kata kunci

Pustakawan; Kualitas Layanan; Perpustakaan Sekolah

Keywords:

librarian, service quality, school library

ABSTRAK

penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan peran pustakawan terhadap kualitas layanan perpustakaan SMAN 1 Pleret Kabupaten Bantul yang meliputi indikator tolak ukur kualitas layanan yaitu: (1) bukti fisik (tangibles), (2) keandalan (reliability), (3) ketanggapan (responsiveness), (4) jaminan (assurance), dan (5) empati (emphaty). Desain penelitian yang digunakan yaitu penelitian kualitatif. Subjek penelitian yaitu pustakawan sebagai informan utama serta siswa sebagai informan pendukung. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah wawancara, observasi, dan dokumentasi. Instrumen penelitian antara lain pedoman wawancara, pedoman observasi, dan pedoman dokumentasi. Teknik pemeriksaan keabsahan data menggunakan triangulasi teknik dan triangulasi sumber. Hasil penelitian menunjukkan bahwa peran pustakawan terhadap kualitas layanan perpustakaan SMAN 1 Pleret adalah sebagai berikut: 1) pustakawan mampu untuk menunjukkan eksistensi perpustakaan sekolah, dimana perpustakaan mampu menjaga penampilan, baik penampilan diri maupun penampilan fasilitas atau sarana dan prasarana, serta kelengkapan sarana dan prasarana perpustakaan; 2) pustakawan berperan dalam memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Kinerja petugas perpustakaan disesuaikan dengan harapan siswa yang berarti memperhatikan ketepatan waktu, pelayanan yang sama unuk setiap siswa, serta kecermatan dalam memberikan layanan; 3) pustakawan mampu serta mau membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada siswa serta dapat menyampaikan informasi secara jelas; 4) pustakawan menjaga kesopanan, menambah pengetahuan serta kemampuannya untuk menumbuhkan rasa percaya siswa pada perpustakaan yang terdiri dari beberapa komponen antara lain komunikasi, keamanan, kenyamanan, kompetensi, serta sopan santun; 5) pustakawan memberikan perhatian serta memahami kebutuhan siswa sebagai pengguna perpustakaan. Perpustakaan sekolah diharapkan memiliki pengertian dan pengetahuan tentang memahami kebutuhan siswa.

ABSTRACT

The research aims to describe the ibrarian role of library services quality SMAN 1 Pleret Bantul Regency which includes the benchmark indicators of service quality is: (1) physical evidence (tangibles), (2) reliability, (3) responsiveness, (4) assurance, and (5) empathy. The design of research used is qualitative research. The research subject is librarian as the main informant as well as the students as supporting informant. The data collection techniques used are interviews, observations, and documentation. Research instruments include interview guidelines, observation guidelines, and documentation guidelines. The validity of data inspection techniques uses the triangulation technique and triangulation source. The results showed that the role of the librarian on the quality of the library service of SMAN 1 Pleret is as follows: 1) The librarian is able to demonstrate the existence of the school library, where the library is able to maintain the appearance, both self-appearance as well as the appearance of facilities or infrastructure, and completeness of library infrastructure 2) The librarian plays a role in providing service according to the promised accurately

and reliably. The performance of the library officers is tailored to the students ' expectations which means paying attention to timeliness, the same service for each student, and the accuracy in providing services; 3) librarian capable and willing to assist and provide fast and precise service to the students and can convey information clearly; 4) Librarians maintain modesty, add knowledge and ability to cultivate students ' confidence in libraries consisting of several components, such as communication, security, comfort, confiion, and courtesy; 5) Librarians pay attention and understand the needs of students as library users. School libraries are expected to have understanding and knowledge of understanding the needs of students

© 2021 Lia Yuliana, Zulfa Mardiyana

Under The License CC-BY SA 4.0

PENDAHULUAN

Pendidikan di sekolah tidak akan berjalan dengan baik apabila tidak didukung oleh sarana dan prasarana atau fasilitas yang memadai. Salah satu prasarana yang dapat menunjang proses pembelajaran di sekolah adalah perpustakaan. Perpustakaan sekolah merupakan sumber belajar yang dapat dimanfaatkan oleh siswa, guru, maupun warga sekolah lainnya. Selain sebagai sumber belajar, dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2007, perpustakaan berfungsi sebagai wahana pendidikan, penelitian, pelestarian, informasi, dan rekreasi untuk meningkatkan kecerdasan dan keberdayaan bangsa.

Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 24 tahun 2014 menjelaskan bahwa Perpustakaan adalah institusi pengelola koleksi karya tulis, karya cetak, dan/atau karya rekam secara profesional dengan sistem yang baku guna memenuhi kebutuhan pendidikan, penelitian, pelestarian, informasi, dan rekreasi para pemustaka. Perpustakaan merupakan suatu wahana yang dapat mengatur, mengelola, menyimpan, dan mengumpulkan koleksi bahan perpustakaan secara sistematis untuk digunakan oleh pemakai sebagai sumber informasi sekaligus sebagai sarana belajar sepatutnya menyenangkan (Dewi dan Suhardini: 2014: 59). Sedangkan perpustakaan sekolah sebagai salah satu sarana pendidikan penunjang kegiatan belajar siswa memegang peranan yang sangat penting dalam memacu tercapainya tujuan pendidikan di sekolah (Darmono, 2007: 1). Perpustakaan merupakan prasarana penunjang pendidikan yang sangat penting di sekolah, karena perpustakaan merupakan sumber informasi yang sangat diperlukan dalam proses pembelajaran dan di dalamnya terdapat koleksi buku teks, buku pelajaran, enslikopedia, kamus, referensi, dan lain sebagainya. Perpustakaan sekolah sangat membantu memberikan layanan kepada penggunanya dalam menambah wawasan, pengetahuan dan informasi. Perpustakaan

merupakan unit kerja yang mengemban tugas dan fungsi yang sangat mulia sekaligus strategis, ekonomis, dan demokratis dalam upaya mencerdaskan kehidupan bangsa, sebagaimana dalam pembukaan Undang-Undang Dasar 1945 (Hartono, 2016: 21).

Pelayanan perpustakaan merupakan proses penyebarluasan segala macam informasi kepada masyarakat luas (Yusuf & Suhendar, 2013: 69). Hakikat layanan perpustakaan sebagaimana dijelaskan Darmono (2001: 134) adalah sebagai berikut: (a) segala bentuk informasi yang dibutuhkan pemakai perpustakaan, baik untuk dimanfaatkan di tempat maupun untuk dibawa pulang untuk digunakan di luar ruang perpustakaan; (b) manfaat berbagai sarana penelusuran informasi yang tersedia di perpustakaan yang merujuk pada keberadaan suatu informasi. Layanan perpustakaan merupakan kegiatan teknis yang dilakukan oleh pustakawan. Fungsi layanan perpustakaan adalah mempertemukan pemustaka (pengguna) dengan bahan pustaka yang mereka butuhkan. Untuk menciptakan kegiatan layanan perpustakaan yang baik diperlukan adanya unsur penunjang guna memperlancar kegiatan pelayanan, antara lain pemustaka, koleksi, pustakawan, dana, sarana, dan prasarana (Rahmah, 2018: 2). Dari pendapat tersebut dapat disimpulkan bahwa layanan perpustakaan merupakan seluruh kegiatan pokok yang ada di perpustakaan.

Ada berbagai jenis layanan yang diselenggarakan oleh perpustakaan sekolah. Darmono (2001: 141) mengungkapkan jenis layanan yang ada di perpustakaan meliputi: layanan sirkulasi, layanan referensi, layanan ruang baca, layanan audio visual, layanan berceritera dan lain sebagainya. Jenis layanan yang diberikan akan berbeda sesuai dengan jenis perpustakaan yang menyelenggarakan. Untuk perpustakaan sekolah setidaknya terdapat tiga jenis layanan. Berdasarkan Peraturan Kepala Perpustakaan Nasional Republik Indonesia Nomor 12 Tahun 2017 Tentang Standar Nasional Perpustakaan Sekolah Menengah Atas/Madrasah Aliyah jenis layanan perpustakaan yang diselenggarakan sekurang-kurangnya meliputi: layanan sirkulasi, layanan referensi, dan literasi informasi.

Pada setiap proses pelayanan, perpustakaan haruslah memiliki standar. Dalam Undang-Undang No. 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan pada Bab V pasal 14 termuat standar layanan perpustakaan, yaitu sebagai berikut: (1) layanan perpustakaan dilakukan secara prima dan berorientasi bagi kepentingan pemustaka; (2) setiap perpustakaan menerapkan tata cara layanan perpustakaan berdasarkan standar nasional perpustakaan; (3) setiap perpustakaan mengembangkan layanan perpustakaan sesuai dengan kemajuan teknologi informasi dan komunikasi. Dengan adanya standar dalam layanan perpustakaan

tersebut, pustakawan dapat memberikan pelayanan yang baik, sehingga akan menumbuhkan rasa kepuasan bagi penggunaannya.

Kepuasan pengguna perpustakaan akan tercapai apabila persepsi pengguna terhadap kualitas jasa perpustakaan sama atau melebihi dari harapannya terhadap kualitas layanan perpustakaan (Rahayuningsih, 2015: 13). Selanjutnya lebih lanjut Rahayuningsih (2007: 85) menambahkan bahwa layanan pengguna merupakan tolok ukur keberhasilan sebuah perpustakaan. Perpustakaan akan dinilai baik secara keseluruhan oleh pengguna, jika mampu memberikan layanan yang terbaik, dan dinilai buruk secara keseluruhan, jika layanan yang diberikan buruk. Hal itu karena kegiatan layanan merupakan kegiatan yang mempertemukan langsung antara petugas dengan pengguna perpustakaan, sehingga penilaian pengguna akan muncul ketika kegiatan layanan tersebut dilangsungkan.

Kualitas layanan adalah ukuran seberapa baik tingkat layanan yang diberikan sesuai dengan harapan pelanggan. Memberikan layanan yang berkualitas berarti menyesuaikan diri dengan harapan pelanggan secara konsisten. Kepuasan pengguna dengan layanan berarti bahwa perpustakaan sebagai organisasi layanan berhasil dalam memberikan layanan berkualitas baik (Mohindra & Kumar, 2015: 54). Selanjutnya Patil & Sawant (2017: 178) menyatakan bahwa “quality services means those which satisfy users’ expectations and perceptions”, yang berarti bahwa layanan perpustakaan yang berkualitas yaitu layanan yang baik ekspektasi dan persepsi pengguna.

Dalam menilai kualitas suatu layanan dapat menggunakan tolok ukur. Parasuraman (Lupiyoadi, 2001: 148) menjelaskan bahwa terdapat 5 dimensi kualitas pelayanan yang menjadi tolok ukur dalam menentukan kepuasan pelanggan, yaitu: 1) Tangibles, atau bukti fisik yaitu kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana fisik perusahaan dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa, yang meliputi fasilitas fisik (gedung, gudang, dan lain sebagainya), perlengkapan dan peralatan yang dipergunakan (teknologi), serta penampilan pegawainya; 2) Reliability, atau keandalan yaitu kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa kesalahan, sikap yang simpatik, dan dengan akurasi yang tinggi; 3) Responsiveness, atau ketanggapan yaitu suatu kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (responsif) dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas.

Membiarkan konsumen menunggu tanpa adanya suatu alasan yang jelas menyebabkan persepsi yang negatif dalam kualitas pelayanan; 4) Assurance, atau jaminan dan kepastian yaitu pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan. Terdiri dari beberapa komponen antara lain komunikasi (communication), kredibilitas (credibility), keamanan (security), kompetensi (competence), dan sopan santun (courtesy); 5) Emphaty, yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen. Dimana perusahaan diharapkan memiliki pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan secara spesifik, serta memiliki waktu pengoprasian yang nyaman bagi pelanggan.

Salah satu komponen penting perpustakaan adalah pustakawan. Ini merupakan komponen penting dalam memberikan pelayanan (jasa) kepada pengguna perpustakaan agar masyarakat puas terhadap pelayanan yang mereka berikan (Suwarno, 2010: 88). Pustakawan memiliki peran sebagai perantara antara informasi yang ada di perpustakaan dengan pemustaka yang membutuhkan informasi. Hal ini berarti bahwa pustakawan dibutuhkan untuk mengembangkan kompetensinya guna mendukung terciptanya layanan yang berkualitas di dalam perpustakaan. Pustakawan merupakan orang yang ahli mengenai perpustakaan. Menurut Suwarno (2009: 62) Pustakawan adalah seorang tenaga kerja dibidang perpustakaan yang telah memiliki pendidikan ilmu perpustakaan, baik melalui pelatihan, kursus, seminar, maupun dengan kegiatan informal. Dengan adanya pustakawan maka perpustakaan dapat terus memberikan layanan.

Dari hasil observasi yang dilakukan pada 26 November 2019, perpustakaan SMAN 1 Pleret masih perlu meningkatkan kualitas layanan perpustakaan agar menjadi perpustakaan yang diharapkan dan meningkatkan kepuasan bagi penggunanya. Hal tersebut dapat dilihat pada jumlah kunjungan siswa perharinya masih rendah. Meskipun perpustakaan SMAN 1 Pleret menerapkan sistem wajib kunjung perpustakaan yang bertujuan agar siswa minat untuk berkunjung ke perpustakaan, masih ada siswa yang enggan mematumhinya. Rendahnya kunjungan pengguna perpustakaan dibuktikan dari hasil laporan pada tahun 2019, jumlah rata-rata pengunjung perharinya hanya 19,6%.

Jumlah koleksi bahan pustaka di perpustakaan SMAN 1 Pleret juga masih kurang. Berdasarkan wawancara dengan pustakawan (06/01/2020), perpustakaan SMAN 1 Pleret masih kekurangan koleksi bahan pustaka terutama pada kelas 400 yaitu buku kelompok

bahasa. Kekurangan buku tersebut juga dibuktikan masih adanya ruang kosong pada rak buku yang ada di perpustakaan. Selain itu, pemanfaatan koleksi bahan pustaka oleh siswa yang belum maksimal juga menjadi masalah. Kurang minatnya siswa untuk membaca serta meminjam koleksi pustaka yang ada di perpustakaan terlihat pada laporan jumlah pustaka yang dipinjam rata-rata hanya tujuh pustaka. Terdapat sistem wajib kunjung perpustakaan bagi siswa yang bertujuan untuk meningkatkan minat siswa untuk berkunjung ke perpustakaan serta memanfaatkan layanan yang ada. Namun demikian tidak dimanfaatkan secara maksimal oleh siswa. Siswa datang ke perpustakaan hanya untuk melakukan presensi kehadiran di perpustakaan tanpa memanfaatkan layanan untuk menambah ilmu pengetahuan. Siswa datang ke perpustakaan biasanya hanya untuk memanfaatkan internet nirkabel (WiFi) untuk mengakses media sosial.

Pelayanan yang diberikan oleh perpustakaan juga belum maksimal. Pada layanan internet dan multimedia, seperangkat komputer yang terhubung dengan jaringan internet sedang digunakan untuk simulasi ujian nasional berbasis komputer bagi siswa kelas IX sehingga siswa tidak dapat menggunakan komputer untuk mengakses informasi yang ada di internet. Untuk mengatasi masalah tersebut, siswa dapat menggunakan perangkat komputer yang digunakan untuk presensi kehadiran pengunjung perpustakaan serta pencarian katalog. Dikarenakan hanya ada satu perangkat komputer dan digunakan untuk tiga kegiatan sekaligus menyebabkan siswa harus bergantian dengan siswa lain untuk menggunakannya, sehingga pelayanan tersebut akan berjalan tidak efektif. Selain itu juga, pada layanan internet dan multimedia yang menyediakan layanan internet nirkabel (WiFi) siswa mengeluhkan adanya jaringan yang tidak lancar. Sehingga siswa juga tidak dapat mengakses informasi yang ada di internet.

Fasilitas pada layanan pohon literasi juga belum dikelola secara maksimal. Layanan pohon literasi yang berada di luar ruangan perpustakaan tepatnya berada di taman sekolah tidak dilengkapi pelindung dari air hujan, sehingga pada saat musim hujan siswa tidak dapat menggunakan layanan tersebut. Koleksi bahan pustaka yang diletakkan di dalam rak buku pada layanan pohon literasi dikembalikan ke ruang perpustakaan, sebab pada musim hujan, air hujan akan merusak bahan pustaka tersebut. Pelayanan yang diberikan oleh petugas perpustakaan juga masih belum maksimal. Petugas dalam membantu pengguna layanan perpustakaan terkadang kurang cepat dan tanggap, terutama pada layanan yang berada di luar ruangan perpustakaan seperti layanan pohon literasi dan layanan pustakaloka. Dikarenakan hanya ada satu pustakawan sekaligus tenaga teknis yang berada di ruang

perpustakaan, petugas tersebut tidak selalu sigap dalam melayani siswa dalam menggunakan layanan yang berada di luar ruangan perpustakaan.

METODE PENELITIAN

Desain penelitian yang digunakan yaitu penelitian kualitatif. Penelitian ini dilakukan di SMAN 1 Pleret yang beralamat di Kedaton, Kecamatan Pleret, Kabupaten Bantul. Waktu penelitian yaitu mulai bulan Februari s/d April 2020. Subjek penelitian yaitu pustakawan sebagai informan utama serta siswa sebagai informan pendukung. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah wawancara, observasi, dan dokumentasi. Instrumen penelitian antara lain pedoman wawancara, pedoman observasi, dan pedoman dokumentasi. Teknik pemeriksaan keabsahan data menggunakan triangulasi teknik dan triangulasi sumber.

HASIL PENELITIAN

1. Bukti Fisik (*Tangibles*)

Berikut ini hasil wawancara dengan siswa sebagai pengguna perpustakaan sekolah:

“Layanan yang ada di perpustakaan sudah cukup bagus. Fasilitasnya juga cukup lengkap. Banyak fasilitas yang diperbarui penampilannya, seperti rak buku yang dicat ulang, kursi untuk layanan baca juga diganti dengan yang baru. Petugas perpustakaan selalu menjaga penampilan diri. Seragam yang dipakai disesuaikan seperti para guru yang lain.”

Pendapat dari NF selaku pustakawan di SMAN 1 Pleret:

“Ruang perpustakaan yang ada sekarang ini merupakan ruang baru yang sebelumnya berada di lantai 2 disebelah selatan masjid sekolah kemudian mulai Agustus 2019 dipindah ke ruang bagian depan di lantai 1 sampai saat ini, sehingga beberapa fasilitas, sarana dan prasarana perpustakaan diperbarui. Layanan yang ditawarkanpun juga ditambah, seperti layanan anak, layanan pustakaloka. Petugas perpustakaan berusaha menjaga penampilan diri dengan mengikuti aturan pakaian seragam yang telah ditetapkan oleh sekolah sehingga terlihat rapi.”

Kemampuan pustakawan dapat menjaga penampilan sarana dan prasarana dibuktikan dengan kelengkapan koleksi yang ada di perpustakaan sekolah. Koleksi yang terdapat di Perpustakaan SMAN 1 Pleret berupa koleksi cetak dan non-cetak yang berupa CD dan *ebook*. Koleksi bahan pustaka tidak hanya berupa buku teks pelajaran saja, perpustakaan tersebut juga terdapat koleksi fiksi dan non fiksi, mulai dari karya umum hingga geografi dan sejarah. Penataan, pengelolaan serta penyajian koleksi di perpustakaan menggunakan sistem *Dewey Desimal Classification* (DDC).

Tabel 1. Rekapitulasi Jumlah Koleksi Perpustakaan SMAN 1 Pleret

No.	Kelas	Jumlah Judul	Jumlah Eksemplar
1.	000 - Karya Umum	92	124
2.	100 - Filsafat dan Psikologi	110	125
3.	200 - Agama	294	415
4.	300 - Ilmu Ilmu Sosial	319	339
5.	400 - Bahasa	81	93
6.	500 - Ilmu Ilmu Murni	330	330
7.	600 - Ilmu Ilmu Terapan/Teknologi	232	232
8.	700 - Kesenian, Hiburan dan Olahraga	180	180
9.	800 - Kesusasteraan	73	73
10.	900 - Geografi dan Sejarah	162	162
11.	Referensi	438	438
12.	Fiksi	646	646
Jumlah		2957	3157

Sumber: Buku Akreditasi Perpustakaan SMAN 1 Pleret

2. Keandalan (*Reliability*)

Berikut dipaparkan hasil wawancara dengan siswa sebagai pengguna layanan perpustakaan:

“Pelayanan yang diberikan oleh perpustakaan sudah sesuai. Ketika saya mencari buku yang saya butuhkan, pustakawan membantu memberitahu letak dimana buku itu berada secara tepat. Namun ada beberapa fasilitas yang saat ini tidak bisa digunakan. Komputer pada layanan internet dan multimedia yang semula ada di ruang perpustakaan sekarang tidak ada ditempatnya. Layanan internet *wifi* terkadang juga kurang lancar sehingga kami kesulitan untuk mengakses internet.”

Keterangan yang disampaikan NF, pustakawan mengenai keandalan (*reliability*) layanan perpustakaan:

“Kami selalu berusaha memberikan pelayanan yang sesuai dengan yang dijanjikan. Layanan yang kami berikan ada sekitar sebelas layanan yaitu: (1) layanan baca di tempat; (2) layanan sirkulasi; (3) layanan referensi; (4) internet dan multimedia; (5) layanan anak; (6) layanan seni; (7) layanan angkringan literasi; (8) layanan keliling “Onthel Literasi”; (9) layanan pustakaloka; (10) layanan pohon literasi; (11) layanan masyarakat. Sedangkan untuk jam buka perpustakaan telah disesuaikan dengan jam sekolah yaitu setiap Senin-Jumat pukul 07.00 s/d 15.00. Ada beberapa layanan yang memang sementara tidak bisa digunakan, seperti pada layanan internet dan multimedia. Seperangkat komputer pada layanan tersebut sedang digunakan untuk simulasi UNBK, jadi untuk sementara waktu juga siswa dapat menggunakan perangkat komputer yang disediakan untuk presensi kehadiran pengunjung atau juga dapat menggunakan perangkat *gadget* yang dimiliki oleh masing-masing siswa yang terhubung dengan internet *wifi*.”



Gambar 1. Layanan Onthel Literasi

Dalam meningkatkan kualitas layanan perpustakaan, pengelola perpustakaan mengkordinasi siswa untuk membantu dalam memberikan layanan perpustakaan keliling. Layanan perpustakaan keliling tersebut disebut dengan layanan keliling “Onthel Literasi”. Layanan tersebut dilakukan oleh siswa tiap hari Kamis Pahing dengan memakai 2 sepeda onthel dan mengenakan busana adat jawa. Koleksi pustaka terutama buku yang dimiliki oleh perpustakaan dibawa menggunakan sepeda oleh siswa. Layanan keliling ini dilaksanakan di lingkungan sekitar sekolah.

Bentuk lain dalam meningkatkan kualitas layanan perpustakaan adalah bekerjasama dengan lembaga di sekitar sekolah yang disebut dengan layanan masyarakat. Layanan masyarakat merupakan layanan yang diselenggarakan oleh Perpustakaan Sultan Agung dengan bekerja sama dengan lembaga masyarakat yang berada di sekitar Kecamatan Pleret. Layanan masyarakat terdiri dari; Layanan silang dengan SMP Negeri 2 Pleret; Pojok Baca di Joglo Kapurwatan Segoroyoso Pleret; Pojok Baca di Puskesmas Pleret; Pojok Baca di Kantor Kecamatan Pleret. Koleksi yang dimiliki Perpustakaan Sultan Agung di tempatkan di beberapa lembaga masyarakat tersebut untuk dapat dibaca dan dipinjam oleh masyarakat kemudian akan diganti koleksinya setiap sebulan sekali.



Gambar 2. Layanan Masyarakat di Puskesmas Pleret

3. Ketanggapan (*Responsiveness*)

Hasil wawancara dengan siswa dipaparkan sebagai berikut:

“Seperti yang saya jelaskan tadi, pustakawan langsung merespon ketika dibutuhkan bantuan, seperti dalam pencarian buku. Pustakawan memberitahu letak buku itu berada.”

Selanjutnya NF menambahkan keterangan:

“Kami juga selalu berusaha membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada siswa. Pada layanan sirkulasi, kami membantu siswa dalam proses peminjaman serta pengembalian buku. Selain itu juga kami sebisa mungkin menyampaikan informasi secara jelas mengenai layanan perpustakaan yang diberikan perpustakaan, seperti letak buku yang sedang dibutuhkan siswa, batas waktu peminjaman buku dan lain sebagainya.”



Gambar 3. Pustakawan Melayani Siswa dalam Peminjaman

Layanan sirkulasi merupakan salah satu layanan yang ditawarkan oleh perpustakaan SMAN 1 Pleret. Layanan sirkulasi berupa peminjaman koleksi, pengembalian dan perpanjangan peminjaman. Perpustakaan SMAN 1 Pleret berupaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan kepuasan pengguna dengan menerapkan otomasi perpustakaan. Sistem otomasi tersebut menggunakan software SLiMS (*Senayan Library Management System*) versi 8.3.1 Akasia sejak Mei 2014. Koleksi yang dapat dipinjam oleh anggota perpustakaan adalah buku-buku teks non referensi. Anggota perpustakaan Sultan Agung SMAN 1 Pleret dapat meminjam koleksi perpustakaan sebanyak 3 eksemplar dan dapat melakukan perpanjangan masa pinjam sebanyak satu kali dengan masa perpanjangan satu minggu (7 hari). Apabila terlambat mengembalikan akan dikenai denda Rp100,00 per harinya.

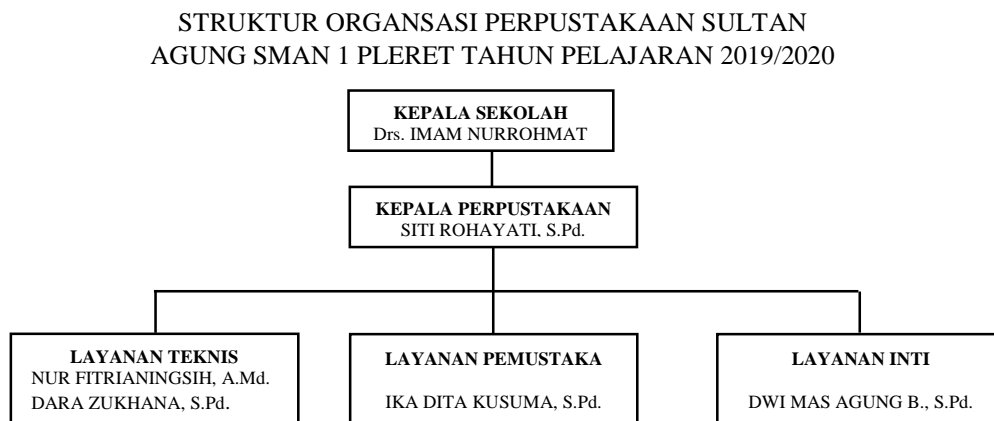
4. Jaminan (*Assurance*)

Pendapat yang disampaikan oleh siswa yakni:

“Saya merasa nyaman berada di ruang perpustakaan. Ruangan dilengkapi AC, pencahayaanyapun cukup. Pustakawan berlaku sopan dan ramah kepada pengunjung, sehingga hal tersebut juga menjadi alasan saya merasa nyaman jika berkunjung ke perpustakaan. Dalam melayani pengunjung, pustakawan mampu melayani dengan baik dan sesuai dengan kebutuhan pengunjung.”

Selanjutnya pustakawan menambahkan:

“Terdapat satu pustakawan dan juga sebagai petugas teknis yang ditempatkan di perpustakaan SMAN 1 Pleret ini. Pustakawan tersebut lulusan D3 yang bergelar ahli madya (A.Md) ilmu perpustakaan sehingga kemampuannya untuk mengelola perpustakaan sekolah tidak diragukan lagi. Pustakawan juga dibekali dengan pelatihan-pelatihan mengelola perpustakaan yang diselenggarakan oleh pihak sekolah maupun dari pemerintah.”



Gambar 4. Bagan Struktur Organisasi Perpustakaan SMAN 1 Pleret

5. Empati (*Empathy*)

Hasil wawancara dengan siswa sebagai berikut:

“Setiap kami membutuhkan bantuan menggunakan layanan, pustakawan dengan sigap berusaha membantu. Contohnya ketika saya mau mencari buku tentang sejarah, pustakawan mengarahkan dan menjelaskan kepada saya letak buku itu berada.”

Hasil wawancara dengan pustakawan sebagai berikut:

“Memang sudah seharusnya pustakawan melayani pengunjung perpustakaan. Pustakawan di perpustakaan SMAN 1 Pleret diharuskan dapat memberikan perhatian serta memahami kebutuhan siswa sebagai pengguna perpustakaan sekolah. Sehingga perpustakaan akan memberikan pelayanan yang terbaik bagi penggunanya.”

PEMBAHASAN

Perpustakaan sekolah merupakan sarana pendukung dalam proses kegiatan belajar mengajar di sekolah. Dalam setiap proses pelayanan, perpustakaan harus memiliki standar layanan. Dengan adanya standar layanan dalam perpustakaan, petugas perpustakaan dapat memberikan pelayanan yang maksimal sehingga akan menumbuhkan kepuasan bagi penggunaannya. Kepuasan pengguna perpustakaan dapat tercapai apabila persepsi kualitas layanan perpustakaan yang diberikan oleh perpustakaan melebihi harapan.

Layanan di perpustakaan SMAN 1 Pleret akan dinilai baik oleh pengguna jika mampu memberikan layanan yang terbaik sehingga kepuasan pengguna perpustakaan akan tinggi. Jadi kualitas layanan di perpustakaan SMAN 1 Pleret dapat diketahui dengan melalui persepsi para penggunanya. Kepuasan merupakan respon pengguna perpustakaan terhadap layanan yang diberikan. Semakin tinggi kepuasan pengguna perpustakaan, maka semakin tinggi pula kualitas layanannya. Kualitas perpustakaan dapat diukur menggunakan lima indikator, yaitu: bukti fisik (*tangibles*), kehandalan (*reliability*), tanggapan (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*emphaty*). Layanan perpustakaan yang berkualitas tidak luput dari pustakawan yang berperan didalamnya.

1. Bukti Fisik (*Tangibles*)

Bukti fisik (*tangibles*) merupakan kemampuan suatu lembaga dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana fisik perusahaan dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa, yang meliputi fasilitas fisik, perlengkapan dan peralatan yang dipergunakan (teknologi), serta penampilan pegawainya.

Berdasarkan hasil penelitian, kelengkapan fasilitas pada layanan di perpustakaan dinilai cukup baik oleh siswa. Berdasarkan pengamatan peneliti, sebagian besar fasilitas fisik yang ada di perpustakaan direnovasi ulang setelah ruangan perpustakaan berpindah di sebelah depan gedung sekolah sehingga membuat penataan ruang menjadi lebih menarik dan pengunjung merasa lebih nyaman menggunakan layanan perpustakaan. Untuk dapat memikat orang agar mau datang ke perpustakaan, maka salah satu cara yang bisa dilakukan oleh perpustakaan adalah melalui penataan ruangan yang menarik dan fungsional (Darmono, 2001: 200).

Dalam peningkatan kualitas layanan perpustakaan menggunakan pengukuran pada indikator bukti fisik (*tangilbes*), pustakawan berperan untuk untuk menunjukkan eksistensi perpustakaan sekolah, dimana perpustakaan mampu menjaga penampilan, baik penampilan

diri maupun penampilan fasilitas atau sarana dan prasarana, serta kelengkapan sarana dan prasarana perpustakaan.

2. Keandalan (*Reliability*)

Keandalan (*reliability*) merupakan kemampuan suatu lembaga untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Kinerja harus sesuai dengan harapan pengguna jasanya yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa kesalahan, sikap yang simpatik, dan dengan akurasi yang tinggi.

Dari hasil penelitian, menjelaskan bahwa pelayanan yang diberikan perpustakaan pada indikator keandalan (*reliability*) sudah baik. Kemampuan perpustakaan dalam memberikan pelayanan sesuai dengan apa yang telah dijanjikan telah terpenuhi. Petugas perpustakaan memberikan informasi secara tepat, hal ini dapat dilihat pada saat pengunjung perpustakaan ingin mencari buku yang dibutuhkan, petugas perpustakaan memberikan informasi mengenai buku yang dicari serta memberikan petunjuk letak buku tersebut disimpan.

Dengan demikian pustakawan dalam indikator keandalan (*reliability*) berperan dalam memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Kinerja petugas perpustakaan disesuaikan dengan harapan siswa yang berarti memperhatikan ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk setiap siswa, serta kecermatan dalam memberikan layanan.

3. Ketanggapan (*Responsiveness*)

Ketanggapan (*Responsiveness*) merupakan kemauan lembaga untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (*responsif*) dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas. Dari hasil penelitian, diketahui bahwa layanan yang diberikan oleh perpustakaan yang meliputi ketanggapan petugas perpustakaan dalam memberikan pelayanan sudah cukup baik. Petugas perpustakaan selalu berusaha bersedia dan selalu siap apabila terdapat siswa yang membutuhkan bantuan di setiap layanan yang berada di ruang utama perpustakaan, misalnya dalam pencarian referensi.

Ketanggapan petugas perpustakaan dalam memberikan layanan yang baik akan mempengaruhi persepsi siswa tentang kualitas layanan perpustakaan. Seorang petugas perpustakaan yang memiliki ketanggapan yang baik, masalah yang ditemui pada siswa dalam menggunakan layanan perpustakaan akan terpecahkan dengan bantuan yang diberikan oleh petugas perpustakaan. Misalnya, petugas bersedia mengarahkan siswa yang mengalami kesulitan dalam mencari buku yang dibutuhkan. Peran pustakawan dalam meningkatkan kualitas layanan pada ketanggapan (*responsiveness*) yaitu pustakawan mampu serta mau

membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada siswa serta dapat menyampaikan informasi secara jelas.

4. Jaminan (*Assurance*)

Jaminan (*assurance*) merupakan pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan para pegawai suatu lembaga untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada lembaga. Terdiri dari beberapa komponen antara lain komunikasi (*communication*), kredibilitas (*credibility*), keamanan (*security*), kompetensi (*competence*), dan sopan santun (*courtesy*).

Hasil penelitian yang telah dilakukan menunjukkan bahwa persepsi siswa terhadap layanan yang diberikan oleh perpustakaan yang meliputi jaminan atau keyakinan yang diberikan oleh petugas perpustakaan sudah baik. Siswa memiliki rasa kepercayaan dengan pelayanan perpustakaan. Dengan kepercayaan tersebut, siswa menjadikan perpustakaan sebagai tempat mencari informasi serta penunjang dalam kegiatan pembelajaran di sekolah.

Petugas perpustakaan sekaligus pustakawan di SMAN 1 Pleret merupakan lulusan ahli madya program studi ilmu perpustakaan dan informasi, serta telah mengikuti berbagai pelatihan khusus pustakawan, sehingga kemampuannya tidak diragukan lagi dan menyebabkan siswa mempunyai rasa kepercayaan terhadap kemampuan petugas perpustakaan.

Dalam hal jaminan (*assurance*), peran pustakawan yaitu menjaga kesopanan, menambah pengetahuan serta kemampuannya untuk menumbuhkan rasa percaya siswa pada perpustakaan yang terdiri dari beberapa komponen antara lain komunikasi, keamanan, kenyamanan, kompetisi, serta sopan santun.

5. Empati (*Empathy*)

Empati (*empathy*) merupakan memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan pengguna jasanya. Dimana lembaga diharapkan memiliki pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan secara spesifik, serta memiliki waktu pengoprasian yang nyaman bagi pelanggan.

Dari hasil penelitian, secara umumnya siswa merasa kualitas yang ditunjukkan dengan sikap petugas perpustakaan serta kemampuan petugas perpustakaan dalam memahami kebutuhan siswa sudah cukup baik. Petugas mampu memahami kebutuhan siswa, misalnya pada saat siswa mencari referensi buku, petugas mampu membantu mencarikan buku sesuai dengan yang dibutuhkan oleh siswa tersebut. Petugas perpustakaan selalu berusaha bersikap ramah serta sopan kepada siswa dalam hal memberikan layanan. Darmono (2001: 226) menjelaskan bahwa moral kerja yang tinggi mempertinggi produktivitas, artinya seseorang

yang memiliki moral kerja yang tinggi akan mengerjakan tugas-tugasnya dengan sebaik-baiknya sehingga menghasilkan sesuatu yang lebih banyak dan lebih baik. Dengan demikian seorang petugas perpustakaan harus memiliki sikap moral dan empati yang tinggi sehingga pengguna perpustakaan sekolah (siswa) akan merasa nyaman menggunakan perpustakaan karena siswa merasa kebutuhannya dalam mencari informasi di perpustakaan akan terpenuhi.

Peran pustakawan dalam hal empati (*empathy*) adalah petugas perpustakaan mampu memberikan perhatian serta memahami kebutuhan siswa sebagai pengguna perpustakaan. Perpustakaan sekolah diharapkan memiliki pengertian dan pengetahuan tentang memahami kebutuhan siswa.

SIMPULAN

Dari hasil penelitian dan pembahasan dapat disimpulkan bahwa peran pustakawan terhadap kualitas layanan perpustakaan di SMAN 1 Pleret yaitu: 1) pustakawan mampu untuk menunjukkan eksistensi perpustakaan sekolah, dimana perpustakaan mampu menjaga penampilan, baik penampilan diri maupun penampilan fasilitas atau sarana dan prasarana, serta kelengkapan sarana dan prasarana perpustakaan; 2) pustakawan berperan dalam memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Kinerja petugas perpustakaan disesuaikan dengan harapan siswa yang berarti memperhatikan ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk setiap siswa, serta kecermatan dalam memberikan layanan; 3) pustakawan mampu serta mau membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada siswa serta dapat menyampaikan informasi secara jelas; 4) pustakawan menjaga kesopanan, menambah pengetahuan serta kemampuannya untuk menumbuhkan rasa percaya siswa pada perpustakaan yang terdiri dari beberapa komponen antara lain komunikasi, keamanan, kenyamanan, kompetensi, serta sopan santun; 5) pustakawan memberikan perhatian serta memahami kebutuhan siswa sebagai pengguna perpustakaan. Perpustakaan sekolah diharapkan memiliki pengertian dan pengetahuan tentang memahami kebutuhan siswa.

REFERENSI

- Darmono. (2001). *Manajemen perpustakaan*. Jakarta: Grasindo.
- Darmono. (2007). *Perpustakaan sekolah: Pendekatan aspek manajemen dan tata kerja*. Jakarta: Grasindo.
- Hartono. (2016). *Manajemen perpustakaan sekolah: Menuju perpustakaan modern dan profesional*. Yogyakarta: Ar-Ruzz Media.

- Mohindra, R., & Kumar, A. (2015). *User Satisfaction Regarding Quality of Library Services of A.C. Joshi Library, Panjab University, Chandigarh*. Journal of Library & Information Technology, Vol. 35, No. 1.
- Patil, S. & Sawant, S. (2017). *Service Quality Expectations of Academic Library Users*. Mumbai: SHPT School of Library Science.
- Pemerintah Indonesia. (2007). *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 43, tahun 2007, tentang Perpustakaan*. Jakarta: Sekretariat Negara.
- Pemerintah Indonesia. (2014). *Pemerintah Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2007, tentang Perpustakaan*, Jakarta: Sekretariat Negara.
- Perpustakaan Nasional. (2017). *Peraturan Kepala Perpustakaan Nasional Republik Indonesia Nomor 12, Tahun 2017, tentang Standar Nasional Perpustakaan Sekolah Menengah Atas/ Madrasah Aliyah*.
- Rahayuningsih, F. (2007). *Pengelolaan perpustakaan*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Rahayuningsih, F. (2015). *Mengukur kepuasan pelanggan: Menggunakan metode LibQUAL+TM*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Suwarno, W. (2009). *Psikologi perpustakaan*. Jakarta : Sagung Seto
- Suwarno, W. (2010). *Ilmu perpustakaan & kode etik pustakawan*, Yogyakarta: ArRuzz Media Group.
- Yusuf, P.M., & Suhendar, Y. (2013). *Pedoman penyelenggaraan perpustakaan sekolah*. Jakarta: kencana.