

**KUALITAS PELAYANAN PERPUSTAKAAN PADA  
SEKOLAH MENENGAH KEJURUAN NEGERI 1 SEYEGAN SLEMAN**

**Refanda Januar Fitrawan<sup>1</sup>, Mohammad Kus Yunanto<sup>2</sup>**

<sup>1</sup>Siloam Hospitals Yogyakarta

<sup>2</sup>Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi “AAN” Yogyakarta

Email: [1refandajaunar@gmail.com](mailto:refandajaunar@gmail.com) [2mykusyunanto@gmail.com](mailto:mykusyunanto@gmail.com)

**Abstract**

*The quality of library services is important, especially in schools, according to a study. In order to create quality graduate profiles, libraries that assist student learning play a crucial role. Since it is one of the biggest SMKNs in the West Sleman region, this research is being conducted at SMKN 1 Seyegan. This study aims to evaluate and assess the quality of the school library at SMKN 1 Seyegan Sleman. This study used a descriptive, qualitative approach to its research methodology. Observation, interviews, and documentation were used as data-gathering methods. Purposive and snowball sampling were the methods used to identify the informants. Techniques for collecting data, reducing it, presenting it, and deriving conclusions are all used in data analysis. The results of this research indicate that: (1) Reliability indicators have been put into practice and are generally strong, but certain of its sub-indicators namely, accuracy in student service delivery have not performed as predicted; (2) Although service delivery is not on time, quality indicators are fairly good; (3) The indicator of empathy has been implemented well, but other of its components namely, giving students' interests priority have not performed as intended; (4) While responsiveness indicators have been executed quite well, some sub-indicators have fallen short of expectations, including the provision of prompt and accurate services given that there is only one librarian; (5) While the tangible indicators have been put into place and are doing well, there are several sub-indicators that still require improvement, particularly the quality of the library facilities.*

**Keyword:** *service; quality; library.*

## **Pendahuluan**

Pendidikan merupakan pilar utama dalam menciptakan generasi bangsa Indonesia yang berkualitas. Sekolah sebagai pihak yang memberikan pelayanan pada bidang pendidikan memiliki tanggung jawab yang besar karena diwajibkan memberikan pelayanan yang terbaik dan profesional. Berdasarkan Undang-Undang (UU) Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional (Sisdiknas), pendidikan adalah usaha sadar dan terencana untuk mewujudkan suasana belajar dan proses pembelajaran agar peserta didik secara aktif mengembangkan potensi dirinya untuk memiliki kekuatan spiritual keagamaan, pengendalian diri, kepribadian, kecerdasan, akhlak mulia, serta keterampilan yang diperlukan dirinya, masyarakat, bangsa dan negara.

Salah satu upaya dalam mencapai kepuasan peserta didik pada bidang pendidikan adalah memberikan pelayanan yang terbaik. Seiring perkembangan zaman, kesadaran masyarakat terhadap kebutuhan pendidikan semakin meningkat. Siswa akan memberikan penilaian atas jasa yang diberikan melalui layanan pendidikan. Kualitas pelayanan yang diberikan kepada siswa diharapkan sesuai harapan dan target sasaran yang dituju oleh instansi khususnya sekolah.

Keberhasilan pendidikan pada sekolah dipengaruhi oleh berbagai faktor, salah satunya adalah sarana dan prasarana sekolah yang baik dan memadai. Pendidikan yang bermutu ditandai dengan keberadaan sarana dan prasarana yang memadai, oleh karena itu sekolah selalu mengembangkan sarana prasarana tersebut.

Sekolah hendaknya memenuhi standar sarana dan prasarana dalam pendidikan, khususnya pada perpustakaan. Perpustakaan merupakan salah satu sumber pembelajaran yang dapat digunakan, selain materi yang diberikan oleh guru. Perpustakaan adalah salah satu unit kerja yang berupa tempat untuk mengumpulkan, menyimpan, mengelola dan mengatur koleksi bahan pustaka secara sistematis untuk digunakan oleh pemakai sebagai sumber informasi sekaligus sebagai sarana belajar yang menyenangkan (Darmono, 2001:3).

Penyelenggaraan perpustakaan sekolah bertujuan untuk memenuhi kebutuhan informasi di lingkungan sekolah yang bersangkutan, khususnya guru dan murid. Perpustakaan berperan sebagai media untuk menunjang kegiatan proses pembelajaran di sekolah. Oleh karena itu, sarana ini merupakan bagian integral dari program penyelenggaraan pendidikan tingkat sekolah (Yusuf dan Suhendar, 2010:4-6).

Penelitian kualitas pelayanan digunakan untuk menguji proses pelayanan di perpustakaan sekolah, sehingga membutuhkan sebuah pengukuran. Salah satu metode yang

digunakan dalam penelitian ini adalah metode *Service Quality*. Fokus penelitian ini adalah mendeskripsikan bagaimana kualitas layanan perpustakaan di SMKN 1 Seyegan Sleman, serta atribut apa saja yang penting dan perlu diperhatikan oleh pengelola perpustakaan agar dapat memberikan kualitas layanan yang terbaik.

Berdasarkan observasi awal peneliti, perpustakaan SMKN 1 Seyegan Sleman belum optimal dan perlu ditingkatkan. Berikut ini masalah yang dapat diidentifikasi: (1) Jumlah bahan pustaka belum mencukupi dengan jumlah siswa yang ada di SMKN 1 Seyegan Sleman; (2) Keterbatasan pustakawan di SMKN 1 Seyegan Sleman; dan (3) Ruang baca di perpustakaan yang dirasa berukuran kecil belum sesuai dengan jumlah siswa yang ada di SMKN 1 Seyegan Sleman.

### **Metode Penelitian**

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Dalam penelitian ini teknik pengambilan data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Teknik penentuan informan dilakukan dengan metode *purposive sampling* dan *snowball*. Wawancara dilakukan kepada pengguna layanan (siswa) untuk *snowball* dan penyedia layanan (pustakawan, kepala perpustakaan, dan guru) untuk *purposive sampling*.

### **Pembahasan**

Untuk dasar pembahasan dalam penelitian ini, peneliti menggunakan kajian pustaka sebagai berikut:

Menurut Elliot dalam Ariani (2020:15), kualitas adalah sesuatu yang berbeda untuk orang yang berbeda dan tergantung pada waktu dan tempat, atau dikatakan sesuai dengan tujuan. Kualitas adalah suatu kondisi dinamis yang berkaitan dengan produk, layanan, orang, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi apa yang diharapkan (Goetch dan Davis dalam Ariani, 2020:15). Pendapat lain mengenai definisi kualitas menurut Tjiptono dalam Mursyidah dan Choiriyah (2020:32), adalah kesesuaian dengan persyaratan, kecocokan untuk pemakaian, perbaikan keberlanjutan, bebas dari kerusakan/cacat, pemenuhan kebutuhan pelanggan sejak awal dan setiap saat, melakukan segala sesuatu dengan benar, dan sesuatu yang bisa membahagiakan pelanggan.

Definisi kualitas memiliki arti yang luas. Kualitas dapat disimpulkan sebagai serangkaian upaya untuk mencapai harapan dan kepuasan pelanggan. Kualitas dapat dikatakan tercapai apabila organisasi atau perusahaan melakukan upaya yang terbaik secara maksimal

akan tujuan yang dicapai.

Menurut Mustanir (2019:11), pelayanan merupakan suatu proses keseluruhan dari pembentukan citra perusahaan, baik melalui media berita, pembentukan budaya perusahaan secara internal, maupun melakukan komunikasi terhadap pandangan kepada para pemimpin pemerintahan serta publik lainnya yang berkepentingan. Pandangan lain mengenai pelayanan menurut Gronroos dalam Mulyawan (2016:47), bahwa:

"Pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen/pelanggan."

Sejalan dengan pendapat mengenai pelayanan di atas, definisi pelayanan menurut Moenir dikutip dalam Mursyidah dan Choiriyah (2020:17), adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung. Pada dasarnya terdapat dua jenis pelayanan yang dibutuhkan manusia, meliputi layanan fisik yang bersifat pribadi sebagai manusia dan layanan administratif yang diberikan oleh orang lain sebagai anggota organisasi.

Dari uraian di atas dapat disimpulkan bahwa pelayanan adalah serangkaian kegiatan interaksi untuk memenuhi kebutuhan. Pelayanan sangat penting bagi suatu organisasi atau perusahaan karena sebagai ujung tombak dalam membentuk citra yang baik.

Menurut pandangan Albrecht dan Zemke dalam Mulyawan (2016:17), kualitas pelayanan publik merupakan hasil interaksi dari berbagai aspek, yaitu sistem pelayanan, SDM pemberi layanan, strategi, dan pelanggan. Sistem pelayanan publik yang baik akan menghasilkan kualitas pelayanan publik yang baik pula. Suatu sistem yang baik memiliki dan menerapkan prosedur pelayanan yang jelas dan pasti serta mekanisme kontrol dalam dirinya sehingga segala bentuk penyimpangan yang terjadi secara mudah dapat diketahui. Goetsch & Davis dalam Mursyidah dan Choiriyah (2020:33), menyatakan bahwa:

"Kualitas pelayanan merupakan sesuatu yang berhubungan dengan terpenuhinya harapan/kebutuhan pelanggan yang mana pelayanan dikatakan berkualitas jika dapat menyediakan produk dan jasa (pelayanan) sesuai dengan kebutuhan dan harapan pelanggan."

Menurut Kurniawan dalam Katarina dkk (2020:88), secara teoritis bahwa tujuan pelayanan publik pada dasarnya adalah memuaskan masyarakat. Untuk mencapai kepuasan itu dituntut kualitas pelayanan yang tercermin dari: (1) Transparansi, yakni pelayanan yang bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti; (2) Akuntabilitas, yakni pelayanan yang dapat

dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan; (3) Kondisional, yakni pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas; (4) Partisipasif, yaitu pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi kebutuhan dan harapan masyarakat; (5) Kesamaan hak, yaitu pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi dilihat dari aspek apapun khususnya suku, ras, agama, golongan, status sosial, dan lain-lain; dan (6) Keseimbangan hak dan kewajiban, yaitu pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan publik.

Dari uraian di atas dapat dikatakan bahwa kualitas pelayanan berkaitan erat dengan kepuasan penerima layanan. Pelayanan dapat dikatakan berkualitas ataupun tidak didasarkan pada penilaian dari pelayanan yang diberikan. Penilaian kualitas pelayanan sebagai suatu pertimbangan global atau sikap yang berhubungan dengan keunggulan (*superiority*) dari suatu pelayanan (Parasuraman dalam Mursyidah dan Choiriyah, 2020:34).

Jadi dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan di sekolah adalah mutu dari pelayanan yang diberikan kepada peserta didik. Layanan pendidikan dapat dikatakan berkualitas apabila telah memenuhi kriteria kebutuhan dan harapan siswanya. Sebaliknya, apabila layanan pendidikan belum mampu memberikan kepuasan kepada siswanya, maka belum bisa dikatakan berkualitas.

Perpustakaan sekolah adalah salah satu fasilitas yang diberikan kepada siswa sebagai sarana pembelajaran. Menurut Prastowo (2012:45), perpustakaan sekolah sesungguhnya adalah sarana penunjang pendidikan di sekolah yang berupa bahan pustaka, baik berupa buku-buku maupun bukan buku.

Perpustakaan sekolah adalah sarana pendidikan yang turut menentukan pencapaian tujuan lembaga yang menaunginya. Oleh karena itu, perpustakaan sekolah merupakan salah satu komponen yang turut menentukan pencapaian tujuan yang telah ditetapkan. Dengan begitu, perpustakaan harus diciptakan sedemikian rupa supaya bisa benar-benar berfungsi sebagai penunjang proses belajar mengajar (Dian Sinaga dalam Prastowo, 2012:44).

Menurut Ibrahim (1996:5-6), penyelenggaraan perpustakaan sekolah bukan hanya untuk mengumpulkan dan menyimpan bahan-bahan pustaka, tetapi dengan adanya penyelenggaraan perpustakaan sekolah diharapkan dapat membantu murid-murid dan guru menyelesaikan tugas-tugas dalam proses belajar mengajar. Oleh sebab itu segala bahan pustaka yang dimiliki perpustakaan sekolah harus dapat menunjang proses belajar mengajar. Agar

dapat menunjang proses belajar mengajar, maka dalam pengadaan bahan pustaka hendaknya mempertimbangkan kurikulum sekolah, serta selera para pembaca yang dalam hal ini adalah murid-murid.

Manfaat perpustakaan sekolah adalah sebagai berikut: (1) dapat menimbulkan kecintaan murid-murid terhadap membaca; (2) dapat memperkaya pengalaman belajar murid-murid; (3) dapat menanamkan kebiasaan belajar mandiri yang akhirnya murid-murid mampu belajar mandiri; (4) dapat mempercepat proses penguasaan teknik membaca; (5) dapat membantu perkembangan kecakapan bahasa; (6) dapat melatih murid-murid ke arah tanggung jawab; (7) dapat memperlancar murid-murid dalam menyelesaikan tugas; (8) dapat membantu guru-guru menemukan sumber-sumber pengajaran; dan (9) dapat membantu murid-murid, guru-guru, dan anggota staf sekolah dalam mengikuti perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi.

Terdapat sejumlah pendekatan mengenai pelayanan yang berkualitas yang dikembangkan oleh para akademisi dan praktisi. Dimensi kualitas menurut Philip Kotler dalam Mulyawan (2016:2018) adalah: (1) Kinerja (*performance*), yaitu karakteristik operasi suatu produk utama; (2) Ciri-ciri atau keistimewaan tambahan (*feature*); (3) Keandalan (*reliability*), yaitu probabilitas suatu produk tidak berfungsi atau gagal; (4) Kesesuaian dengan spesifikasi (*conformance to specifications*); (5) Daya Tahan (*durability*); (6) Kemampuan melayani (*serviceability*); (7) Estetika (*esthetic*), yaitu bagaimana suatu produk dipandang dirasakan dan didengarkan; serta (8) Ketepatan kualitas yang dipersepsikan (*perceived quality*).

Dimensi kualitas pelayanan perpustakaan selanjutnya menurut Fatmawati dalam Rahayuningsih (2015:35-36), dijabarkan dalam 4 dimensi: (1) *Service of Affect*, yaitu kemampuan dan sikap pustakawan dalam melayani yang meliputi: empati/kepedulian (*empathy*), ketanggapan (*responsiveness*), jaminan/kepastian (*assurance*), reliabilitas, dan keandalan (*reliability*); (2) *Library as place*, yaitu fasilitas dan suasana ruang perpustakaan yang meliputi aspek berwujud/ada bukti fisik (*tangibles*), ruang yang bermanfaat (*utilitarian space*), berbagai makna (*symbol*), tempat belajar yang nyaman (*refuge*); (3) *Personal Control*, yaitu petunjuk dan sarana akses, yang meliputi aspek kemudahan akses (*ease of navigation*), kenyamanan individu pemustaka (*convenience*), peralatan yang modern (*modern equipment*), dan kepercayaan diri (*self reliance*); serta (4) *Information Access*, yaitu akses informasi, yang meliputi isi/ruang lingkup (*scope*), dan kecepatan waktu akses (*timeliness*).

Dimensi kualitas pelayanan sangat beragam variasi. Selain pendapat di atas, indikator kualitas pelayanan yang lain yakni pendapat Brown dalam Hardiyansyah (2011:52), meliputi

ukuran-ukuran sebagai berikut: (1) *Reability*, yaitu kemampuan untuk memproduksi jasa sesuai yang diinginkan secara tepat; (2) *Assurance*, yaitu pengetahuan dan kemampuannya untuk meyakinkan; (3) *Emphaty*, yaitu tingkat perhatian dan atensi individual yang diberikan kepada pelanggan; (4) *Responsiviness*, yaitu kemampuan untuk membantu pelanggan memberikan pelayanan yang tepat; dan (5) *Tangible*, yaitu penyediaan fasilitas fisik dan kelengkapan serta penampilan pribadi.

Pendapat mengenai dimensi kualitas pada prinsipnya memiliki maksud dan tujuan yang sama. Pada penelitian ini, peneliti menggunakan dimensi kualitas pelayanan yang dikemukakan oleh Brown dalam Hardiyansyah (2011:52) dengan indikator *reability*, *assurance*, *emphaty*, *responsiviness*, dan *tangible*. Alasan menggunakan teori tersebut karena menurut peneliti bisa menjawab fenomena yang ditemukan oleh peneliti terkait pelayanan perpustakaan di SMKN 1 Seyegan, mempermudah untuk mengevaluasi kualitas pelayanan perpustakaan di SMKN 1 Seyegan.

Berikut hasil penelitian yang disajikan secara berurutan berdasarkan lima dimensi kualitas pelayanan. Pertama, dimensi *Reability*, pada sub indikator: (a) Kecermatan pustakawan dalam memberikan pelayanan kepada peserta didik. Kecermatan pustakawan sangat diperlukan dalam pelayanan di perpustakaan agar tidak terjadi kesalahan. Pada saat observasi peneliti menjumpai bahwa di perpustakaan pustakawan sudah cermat. Hal tersebut dapat diketahui pustakawan selalu mencatat pada papan tulis yang telah disediakan apabila mendapatkan tugas untuk melakukan pembelajaran di salah satu ruang perpustakaan.

Pada sub indikator kecermatan pustakawan dalam memberikan pelayanan kepada peserta didik di perpustakaan SMKN 1 Seyegan dapat disimpulkan sudah cukup baik, namun masih perlu ditingkatkan kecermatan yang lebih dalam hal kesesuaian buku yang ada di rak perpustakaan mengingat jumlah buku cukup banyak. Kategori cukup baik didapatkan melalui wawancara dan observasi yang merepresentasikan kecermatan pustakawan lebih banyak dibandingkan kurangnya kecermatan pustakawan di perpustakaan SMKN 1 Seyegan.

Pada sub indikator (b), Mempunyai standar pelayanan yang jelas, peneliti, mendapatkan data terkait standar pelayanan di perpustakaan SMKN 1 Seyegan, yaitu mencakup jam layanan perpustakaan, sanksi, jumlah dan lama peminjaman, serta ketentuan lain. Pada saat observasi di perpustakaan SMKN 1 Seyegan di luar jam kerja pada pukul 17.00 WIB, peneliti menjumpai siswa yang ingin memperpanjang pinjaman buku karena takut terkena sanksi sesuai standar pelayanan. Pustakawan dalam hal ini tetap merespon dan melayani dengan baik kepada siswa walaupun di luar jam operasional perpustakaan karena

ingin memberikan pelayanan prima.

Dari hasil wawancara dan observasi peneliti di perpustakaan SMKN 1 Seyegan, dapat disimpulkan bahwa standar pelayanan di perpustakaan SMKN 1 Seyegan sudah sangat baik dan telah dijalankan secara baik oleh pustakawan dengan penuh loyalitas.

Pada sub indikator (c) kemampuan pustakawan dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan, peneliti menemukan bahwa di perpustakaan SMKN 1 Seyegan, penggunaan alat bantu sudah dapat dikatakan baik. Hal ini dikarenakan pada saat penelitian dan observasi di perpustakaan SMKN 1 Seyegan pustakawan pada saat pelayanan menggunakan salah satu alat bantu yakni komputer dengan handal. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pustakawan di SMKN 1 Seyegan sudah baik dalam mengoperasikan alat bantu.

Pada sub indikator (d), keahlian pustakawan dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan, peneliti melihat bahwa pustakawan mempunyai keahlian dalam menggunakan alat bantu, sehingga dapat membantu proses pelayanan. Proses pelayanan lebih cepat dan tidak mengandalkan satu orang saja. Dari pernyataan informan yang ditemui di perpustakaan SMKN 1 Seyegan, dapat tergambar bahwa keahlian pustakawan dalam menggunakan alat bantu sudah baik.

Kesimpulan yang dapat diambil peneliti pada indikator *reability* pada penelitian kualitas pelayanan perpustakaan di SMKN 1 Seyegan sudah cukup baik. Hal tersebut didapatkan melalui hasil penelitian menggunakan beberapa sub indikator yang sudah baik namun ada sub indikator yang perlu ditingkatkan yakni kecermatan pustakawan.

Pada dimensi kedua, *Assurance*, sub indikator (a) Pustakawan memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan. Pustakawan dituntut dapat memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan. Dapat dikatakan tepat waktu apabila saat itu juga apabila bisa diselesaikan pegawai mengusahakan selesai dengan tepat sesuai dengan apa yang dijanjikan.

Dari hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa sub indikator pustakawan memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan, masih kurang baik. Hal ini dikarenakan pada saat memberikan jaminan kepastian waktu kepada siswa selaku pengguna layanan, masih belum sesuai harapan siswa.

Pada sub indikator (b), pustakawan memberikan jaminan legalitas dalam pelayanan, sudah dapat dikatakan sangat baik dan sesuai dengan kebijakan sekolah. Hal tersebut karena pada saat penelitian dengan melakukan wawancara dengan siswa selaku pengguna layanan menunjukkan sudah baik dan hasil wawancara dengan pustakawan selaku penyedia layanan menunjukkan sangat baik.



Pada sub indikator (c), pustakawan memberikan jaminan kepastian biaya dalam pelayanan, berdasarkan hasil penelitian di perpustakaan SMKN 1 Seyegan, kepastian biaya pelayanan di perpustakaan sesuai kebijakan sekolah yakni tidak dipungut biaya. Hal tersebut sudah dilakukan dengan baik oleh perpustakaan SMKN 1 Seyegan, dibuktikan dengan wawancara dengan siswa, selaku pengguna layanan perpustakaan. Hasil penelitian pada sub indikator pustakawan memberikan jaminan kepastian biaya dapat disimpulkan sudah sangat baik.

Pada indikator *Assurance* menunjukkan bahwa cukup baik karena sub indikator jaminan legalitas dan kepastian biaya menunjukkan sangat baik, sedangkan jaminan tepat waktu masih kurang baik. Alasan peneliti menarik kesimpulan cukup baik karena harapan siswa belum sepenuhnya terpenuhi. Dari hasil penelitian yang diperoleh peneliti sub indikator sangat baik lebih banyak nilainya dibandingkan kurang baik. Hal tersebut karena dalam memberikan pelayanan belum tepat waktu, sehingga perlu ditingkatkan agar harapan siswa dapat terpenuhi.

Pada indikator *Emphaty*, sub indikator mendahulukan kepentingan siswa, masih kurang baik. Hal ini diperoleh dari wawancara siswa yang menunjukkan bahwa petugas di perpustakaan memiliki tugas ataupun kegiatan lain. Hasil wawancara Kepala Perpustakaan SMKN 1 Seyegan juga menunjukkan bahwa guru yang bertugas masih memiliki kewajiban mengajar di kelas.

Pada sub indikator pustakawan melayani dengan sikap ramah dan santun, pada saat melakukan observasi, peneliti menemukan bahwa memang perhatian guru dan pustakawan di perpustakaan dalam mengingatkan siswa tetap menggunakan etika ramah dan sopan. Hal tersebut terbukti ketika ada siswa yang melakukan kunjungan namun tiduran di ruang perpustakaan, salah satu guru dengan cepat mengingatkan dengan baik bahwa perpustakaan bukan tempat yang layak untuk tidur.

Berdasarkan hasil observasi di atas dapat disimpulkan bahwa pustakawan dalam memberikan pelayanan sudah baik, karena dibuktikan dengan penuh ramah dan sopan, sesuai standar prosedur yang telah ditentukan. Keramahan dan kesopanan memang sangat dituntut dalam pelayanan di perpustakaan SMKN 1 Seyegan agar siswa merasakan puas atas layanan yang diberikan.

Pada sub indikator pustakawan melayani dengan tidak diskriminatif (membedakan), sudah baik dan sesuai harapan dari siswa. Pada saat melakukan proses pelayanan di perpustakaan, pustakawan tidak diperbolehkan membedakan siswa yang berkunjung.

Pada dasarnya seluruh siswa memiliki hak yang sama dalam menerima pelayanan di perpustakaan sekolah.

Pada indikator *emphaty* sudah bisa dikatakan baik. Akan tetapi ada hal yang perlu diperbaiki agar bisa menjadi lebih baik dan sesuai harapan siswa yakni mendahulukan kepentingan siswa yang ingin mendapatkan pelayanan di perpustakaan. Harapan siswa terhadap pustakawan adalah mendahulukan kepentingan siswa, agar siswa mendapatkan pelayanan yang baik di perpustakaan.

Pada indikator *Responsiveness*, sub indikator merespon setiap siswa yang ingin mendapatkan pelayanan, di perpustakaan SMKN 1 Seyegan sudah baik. Daya tanggap pustakawan sudah baik dan sesuai harapan pengguna layanan (siswa). Siswa merasa senang dan memberikan penilaian yang baik apabila pustakawan memberikan respon atau tanggap terhadap keperluan yang dibutuhkan.

Pada sub indikator pustakawan melakukan pelayanan dengan tepat, hasil penelitian menunjukkan sudah cukup baik, namun perlu ditingkatkan. Pelayanan yang cepat dan tepat merupakan hal penting yang harus dilakukan sebagai bentuk *responsiviness* kepada pengguna layanan (siswa). Cepat dan cermat dalam pelayanan di perpustakaan akan memengaruhi kepuasan siswa. Faktor yang dapat mempengaruhi kecermatan dan ketepatan adalah kualitas pustakawan yang memadai.

Pada sub indikator semua keluhan direspon oleh pustakawan, sudah cukup baik. Pelayanan perpustakaan di SMKN 1 Seyegan sangat dipengaruhi oleh respon pustakawan apabila ada pengguna layanan perpustakaan yang mengeluh.

Hasil penelitian Pada indikator *responsiveness* di perpustakaan SMKN 1 Seyegan menunjukkan bahwa sudah cukup baik. Hal tersebut merupakan hasil penjabaran dari sub indikator pustakawan melakukan pelayanan dengan tepat karena hanya ada satu pemustaka. Pada sub indikator merespon setiap siswa yang ingin mendapatkan pelayanan dan semua keluhan direspon oleh pustakawan sudah dapat dikatakan baik karena telah memenuhi harapan dari pengguna layanan perpustakaan yakni siswa.

Pada indikator *Tangible*, sub indikator fasilitas perpustakaan yang baik, dapat dikatakan kurang baik. Hal tersebut karena pada saat penelitian peneliti menjumpai permasalahan fasilitas perpustakaan yang belum maksimal. Pada sub indikator penampilan pustakawan dalam melayani peserta didik, sudah baik. Ketika penampilan pustakawa sudah baik, maka akan menimbulkan kesan yang baik, begitu juga sebaliknya. Dari uraian di atas dapat disimpulkan bahwa sub indikator penampilan pustakawan dalam melayani peserta didik sudah baik.

Pada sub indikator kenyamanan tempat melakukan pelayanan, kenyamanan di perpustakaan dapat disimpulkan sudah baik. Kenyamanan sangat mempengaruhi proses pelayanan di perpustakaan. Ketika siswa merasa nyaman akan merasa senang berkunjung dan memanfaatkan fasilitas yang ada di perpustakaan. Sedangkan pada sub indikator kemudahan dalam proses pelayanan, kemudahan dalam proses pelayanan perpustakaan sudah cukup baik. Kemudahan dalam proses pelayanan sangat diperlukan oleh siswa saat berkunjung. Tersedianya fasilitas pendukung yang memadai menjadi faktor yang penting dalam proses pelayanan perpustakaan.

Pada sub indikator penggunaan alat bantu dalam pelayanan, pustakawan dalam menggunakan alat bantu pelayanan berjalan dengan baik. Biasanya hambatan terjadi ketika listrik padam, sehingga alat bantu yang menggunakan daya listrik akan mati, dan memulai proses dari awal kembali. Hal ini adalah salah satu alasan perpustakaan SMKN 1 Seyegan mengalami tidak stabilnya jumlah kunjungan, karena kendala komputer dalam presensi. Penggunaan alat bantu sudah cukup baik. Hal tersebut karena penggunaan alat bantu di perpustakaan memang sudah difasilitasi oleh sekolah.

Hasil penelitian di perpustakaan SMKN 1 Seyegan pada indikator *tangible* menunjukkan sudah cukup baik, namun ada sub indikator yang perlu ditingkatkan yakni fasilitas di perpustakaan. Dari hasil wawancara. Menunjukkan bahwa fasilitas perpustakaan belum sesuai dengan harapan penerima layanan (siswa) dan prosedur yang ditentukan.

## **Kesimpulan**

Secara umum kualitas pelayanan di perpustakaan SMKN 1 Seyegan sudah cukup baik dan masih perlu ditingkatkan. Hal tersebut dapat diketahui melalui masing-masing indikator sebagai berikut: (1) Berdasarkan indikator *Reability*, menunjukkan bahwa sudah cukup baik namun perlu adanya peningkatan. Kecermatan dan ketepatan pustakawan di SMKN 1 Seyegan perlu ditingkatkan. Hal tersebut terbukti dari sub indikator kecermatan pustakawan karena ada kendala tidak sesuai yang ditemukan saat *stock opname*; (2) Pada indikator *assurance* cukup baik, namun perlu ditingkatkan karena dalam memberikan pelayanan belum tepat waktu, sehingga perlu ditingkatkan agar harapan siswa dapat terpenuhi; (3) Pada indikator *emphaty* menunjukkan sudah baik. Adapun hal yang perlu diperbaiki yakni mendahulukan kepentingan siswa yang ingin mendapatkan pelayanan di perpustakaan; (4) Pada indikator *Responsiveness* menunjukkan sudah cukup baik namun masih perlu ditingkatkan. Hal tersebut merupakan hasil penjabaran dari sub indikator pustakawan melakukan pelayanan dengan tepat karena hanya ada

satu pemustaka. Pada sub indikator merespon setiap siswa yang ingin mendapatkan pelayanan dan semua keluhan direspon oleh pustakawan sudah dapat dikatakan baik karena telah memenuhi harapan dari pengguna layanan perpustakaan yakni siswa; (5) Pada indikator *Tangible* menunjukkan sudah cukup baik namun ada yang belum sesuai dengan harapan penerima layanan (siswa) serta prosedur yang ditentukan. Hal ini dapat dibuktikan melalui sub indikator fasilitas perpustakaan yang belum sesuai harapan. Sub indikator yang sudah baik adalah penampilan pustakawan dalam melayani peserta didik, kemudahan dalam proses pelayanan, dan penggunaan alat bantu dalam pelayanan.

### **Saran**

Saran yang dapat diberikan untuk membangun pelayanan perpustakaan di SMKN 1 Seyegan agar lebih optimal adalah: (1) Meningkatkan fasilitas pendukung di perpustakaan agar siswa semakin banyak berkunjung dan merasa nyaman; (2) Menambah koleksi buku yang ada di perpustakaan, mengingat jumlah siswa cukup banyak; (3) Penataan ulang ruang baca, agar tidak terasa sempit apabila dipakai banyak siswa yang datang berkunjung dalam satu waktu; (4) Meningkatkan kecermatan dan ketepatan dalam *entry* data buku di perpustakaan; (5) Menambah Sumber Daya Manusia (SDM) untuk mengelola perpustakaan, agar tidak keteter. Jumlah pustakawan yang terbatas akan sangat mempengaruhi pelayanan yang mencakup beberapa indikator yang menunjukkan perlu ditingkatkan.

### **Daftar Pustaka**

- Abdussamad, Zuchri. 2021. *Metode Penelitian Kualitatif*. Makassar: CV. Syakir Media Press.
- Ariani, Dorothea Wahyu. 2020. *Manajemen Kualitas*. Tangerang: Universitas Terbuka.
- Bafadal, Ibrahim. 1996. *Pengelolaan Perpustakaan Sekolah*. Jakarta: Bumi Aksara
- Darmono. 2001. *Manajemen Dan Tata Kerja Perpustakaan Sekolah*. Jakarta: Grasindo.
- Fransisca, Rahayuningsih. 2015. *Mengukur Kepuasan Pemustaka Menggunakan Metode LibQual*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Hardiyansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Yogyakarta: Gava Media
- Katharina, Riris dan Jaweng, Robert, Na Endi. 2020. *Pelayanan Publik dan Pemerintahan Digital Indonesia*. Jakarta: Yayasan Pustaka Obor Indonesia
- Mulyawan, Rahman. 2016. *Birokrasi Dan Pelayanan Publik*. UNPAD PRESS.
- Murdiyanto, Eko. 2020. *Penelitian Kualitatif (Teori dan Aplikasi disertai contoh proposal)*.

- Yogyakarta: UPN "Veteran" Yogyakarta Press.
- Mursyidah, Laitul dan Choiriyah, Ilmi Usrotin. 2020. *Manajemen Pelayanan Publik*. Jawa Timur: UMSIDA Press.
- Mustanir, Ahmad. 2019. *Pelayanan Publik*. Jawa Timur: CV. Penerbit Qiara Media.
- Pawit, Yusuf dan Yaya Suhendar. 2010. *Pedoman Penyelenggaraan Perpustakaan Sekolah*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group
- Prastowo, Andi. 2012. *Manajemen Perpustakaan Sekolah Profesional*. Yogyakarta: Diva Press.
- Salim dan Syahrur. 2012. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Citapustaka Media.
- Setijaningrum, Erna. 2009. *Inovasi Pelayanan Publik*. Surabaya: PT. Medika Aksara Gtobatindo.
- Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- 2017. *Metode Penelitian Pendidikan*. Bandung: Alfabeta.
- Walidin, Warul, Saifullah, dan Tabrani. 2015. *Metodologi Penelitian Kualitatif & Grounded Theory*. Aceh: FTK Ar-Raniry Press.
- <https://www.bps.go.id/indicator/28/301/1/angka-partisipasi-sekolah-a-p-s-.html>, diakses dan diolah pada tanggal 25 Juni 2023 Pukul 12.00 WIB.
- <https://www.bps.go.id/indicator/28/301/1/angka-partisipasi-sekolah-a-p-s-.html>, diakses dan diolah pada tanggal 25 Juni 2023 Pukul 13.00 WIB.
- <https://peraturan.bpk.go.id/Home/Details/43920/uu-no-20-tahun-2003>, diakses pada 12 Agustus 2023, pukul 19.00 WIB.
- <https://peraturan.bpk.go.id/Home/Details/39968/uu-no-43-tahun-2007>, diakses pada 12 Agustus 2023, pukul 22.30 WIB.
- <https://peraturan.bpk.go.id/Home/Details/43920/uu-no-20-tahun-2003>, diakses pada 12 Agustus 2023, pukul 22.00 WIB.
- <https://peraturan.bpk.go.id/Home/Details/43920/uu-no-20-tahun-2003>, diakses pada 12 Agustus 2023, pukul 22.00 WIB.