



KEMAMPUAN KOMUNIKASI PUSTAKAWAN DALAM PENCARIAN KOLEKSI KAITANNYA DENGAN KUALITAS LAYANAN DI PERPUSTAKAAN GEMILANG SMPN 1 BANGUNTAPAN

Imroatun Shaleha¹, Anis Masruri²

Universitas Islam Negeri (UIN) Sunan Kalijaga Yogyakarta^{1,2},

Korespondensi: imroatunshaleha2210@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini berfokus pada kemampuan komunikasi pustakawan pada layanan informasi kaitannya dalam membantu pemustaka dalam pencarian koleksi di perpustakaan. Menjadi pustakawan tentunya harus menguasai pengkatalogan dan sudah hafal letak buku yang ada di rak, karena siswa atau warga sekolah yang berkunjung sering saja kebingungan dalam mencari koleksi. Maka sebagai pustakawan harus memiliki kemampuan komunikasi yang baik, terlebih dalam melayani pemustaka saat mencari koleksi. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kemampuan komunikasi pustakawan kaitannya dengan kualitas layanan pada pencarian koleksi di Perpustakaan Gemilang. Metode penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif. Teknik pengambilan data dengan observasi, wawancara, dan dokumentasi sedangkan analisis data menggunakan reduksi data. Hasil dari penelitian ini berdasarkan teori Garperz terdapat sepuluh dalam mutu pelayanan. Adapun dari sepuluh point, namun yang sudah terlaksana terdapat tujuh point, diantaranya kesopanan dan keramahan, tanggung jawab, kemudahan dalam pelayanan, variasi model pelayanan, pelayanan pribadi, kenyamanan dalam memperoleh pelayanan, dan atribut pendukung pelayanan. Upaya yang dilakukan sebagai pustakawan dalam meningkatkan kepuasan pengguna di Perpustakaan Gemilang SMPN 1 Batusangkar, dengan cara bimbingan atau pelatihan pustakawan, salah satunya BIMTEK. Selain itu, terus meningkatkan kualitas diri dengan belajar, memperbanyak jaringan pertemanan, melakukan inovasi dan yang terakhir dengan melakukan komunikasi yang baik dengan pemustaka.

Kata Kunci: Kompetensi, Kepribadian, Kualitas layanan, Komunikasi

ABSTRACT

This research focuses on the communication skills of librarians in information services in relation to assisting users in searching for collections in libraries. To be a librarian, of course you have to master cataloging and memorize the location of the books on the shelves, because visiting students or school residents are often confused about finding collections. So as a librarian you must have good communication skills, especially in serving readers when searching for collections. This research aims to determine the communication skills of librarians in relation to the quality of services when searching collections at the Gemilang Library. This research method uses descriptive qualitative methods. Data collection techniques used observation, interviews and documentation, while data analysis used data reduction. The results of this research are based on Garperz's theory, there are ten types of service quality. As for the ten points, seven points have been implemented, including politeness and friendliness, responsibility, ease of service, variety of service models, personal service, comfort in obtaining service, and service supporting attributes. Efforts made as a librarian to increase user satisfaction at the Gemilang Library SMPN 1 Batusangkar, by means of guidance or training for librarians, one of which is BIMTEK. Apart from that, continue to improve your quality by learning, increasing your network of friends, innovating and finally by communicating well with users.

Keywords: Competency, Personality, Service quality, Communication.



Riwayat Artikel

1. Diterima : 09 September 2023
2. Disetujui : 13 September 2023
3. Dipublikasikan : 30 September 2023

Copyright©2019

A. PENDAHULUAN

Perpustakaan merupakan lembaga yang menyediakan berbagai informasi, baik yang didapatkan dalam bentuk koleksi tercetak maupun non cetak kepada penggunanya. Oleh karena itu, perpustakaan harus dikelola oleh pustakawan yang kompeten pada bidangnya. Pustakawan adalah seorang tenaga kerja bidang perpustakaan yang memiliki pendidikan ilmu perpustakaan, baik melalui pelatihan, kursus, seminar, maupun dengan kegiatan sekolah normal, maka seorang pustakawan harus memiliki kompetensi (Suwarno, 2009). Kompetensi pustakawan setiap orang tentunya berbeda-beda, tergantung keterampilan yang dimiliki untuk di terapkan dalam menjalankan tugasnya.

Pustakawan harus memiliki kompetensi profesional dan kompetensi personal. Pada Ayat 2 Kompetensi profesional sebagaimana disebut pada ayat 1 mencakup aspek pengetahuan (*knowledge science*), keahlian (*soft skill*), dan sikap kerja (*attitude*). Ayat 3 Kompetensi personal sebagaimana yang dimaksud pada ayat 1 menyangkut aspek kepribadian dan interaksi sosial. Pustakawan memiliki kepribadian yang khas dari pustakawan lainnya di tempat bekerja. Diperjelas lagi oleh Endang bahwa pernyataan setiap pustakawan memiliki kepribadian yang khas dan berbeda satu dengan yang lainnya. Walaupun sesama pustakawan yang sama-sama di bagian layanan (Fatmawati, 2009).

Layanan-layanan yang ada diperpustakaan tentu banyak macamnya, salah satunya layanan informasi. Pada layanan ini antara pustakawan dan pemustaka melakukan interaksi dan bertatap muka langsung. Layanan informasi merupakan layanan untuk membekali para peserta didik dengan pengetahuan tentang data dan fakta di bidang pendidikan sekolah, bidang pekerjaan, dan bidang perkembangan pribadi sosial, supaya mereka dengan belajar tentang lingkungan hidupnya lebih mampu mengatur dan merencanakan kehidupannya sendiri (Winkel & Hastuti, 2004). Adapun yang kaitannya dengan pustakawan dalam bidang layanan informasi harus mampu memberikan informasi yang jelas, akurat dan terpercaya.

Kepercayaan pemustaka menjadi kualitas penilaian yang diberikan kepada perpustakaan ataupun pustakawan yang melayani terkait informasi yang diinginkan. Perpustakaan Gemilang merupakan perpustakaan sekolah yang ada di SMPN 1 Banguntapan. Perpustakaan ini terdiri dari dua orang pustakawan dan satu Kepala Perpustakaan. Berbagai jenis layanan yang disediakan, salah satunya adalah layanan informasi yang menjadi tempat pencarian informasi terkait koleksi, jam kunjung, dan sebagainya. Maka pustakawan berusaha melayani dengan sebaik mungkin agar pemustaka puas dengan pelayanan yang diberikan.

Pada penelitian ini, peneliti memfokuskan pada kemampuan komunikasi pustakawan pada layanan informasi kaitannya dalam membantu pemustaka dalam pencarian koleksi di perpustakaan. Menjadi pustakawan tentunya harus menguasai pengkatalogan dan sudah hafal letak buku yang ada di rak, karena siswa atau warga sekolah yang berkunjung sering saja kebingungan dalam mencari koleksi. Maka sebagai pustakawan harus memiliki kemampuan komunikasi yang baik, terlebih dalam melayani pemustaka saat mencari koleksi. Perlu diketahui bahwa jumlah koleksi yang ada di

perpustakaan Gemilang berjumlah 2.755 judul dan 4499 eksemplar dengan koleksi terbanyak pada rak 800 yaitu kesustraaan yang berjumlah 538.

Penelitian saat melakukan observasi di Perpustakaan Gemilang terdapat koleksi yang tidak sesuai dengan letak klasifikasinya, atau bisa dikatakan masih bercampur. Pustakawan juga ikut kewalahan saat melayani pemustaka dalam mencari koleksi tersebut. Tersedianya katalog manual yang tidak lengkap dan bahkan beberapa sudah hilang, membuat pemustaka kebingungan dalam mencari koleksi di rak. Melihat dari permasalahan tersebut, peneliti menelusuri dengan melakukan diskusi ringan bersama Kepala Perpustakaan terkait hal tersebut. Maka peneliti menyarankan untuk memiliki aplikasi yang menjadi penyatu antar koleksi yang terdapat di perpustakaan tersebut dan memudahkan pencarian koleksi dengan menyediakan OPAC yang terdapat pada Slims.



Gambar 1: Katalog Manual
Sumber: Dokumentasi peneliti, 2022



Gambar 2: Tampilan OPAC
Sumber: Dokumentasi peneliti, 2022

Saat ini Perpustakaan Gemilang tetap menggunakan katalog manual dan menggunakan OPAC. Dalam hal ini bertujuan supaya saat terjadi kendala atau mati listrik maka pencarian koleksi tetap bisa dilakukan lewat katalog manual yang ada di Perpustakaan Gemilang. Berdasarkan permasalahan tersebut, peneliti tertarik untuk membahas kemampuan komunikasi pustakawan dalam melayani pemustaka saat

melakukan pencarian koleksi terkait kuliatas pelayanan yang diberikan dari pustakawan kepada pemustaka.

B. KAJIAN TERDAHULU

Pada penelitian terdapat beberapa penelitian-penelitian terdahulu yang menjadi acuan, tetapi berbeda mengenai tempat, objek. Akan tetapi, sama-sama membahas tentang kualitas layanan terkait penelitian ini. Pertama, jurnal 2020 oleh Ummul Khaerah, yang berjudul “Analisis Kemampuan Sosial Pustakawan dalam Meningkatkan Kualitas Layanan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Takalar”. Hasil penelitian menunjukkan, bahwa (1) kemampuan sosial pustakawan dalam pelayanan pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Takalar dapat dilakukan dengan cara memahami dan membangun komunikasi dengan pemustaka untuk mengangkat citra perpustakaan., memahami karakter pemustaka agar dapat memberikan layanan yang terbaik, layanan prima atau layanan berkualitas. (2) usaha pustakawan dalam meningkatkan kualitas layanan pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Takalar dengan cara meningkatkan profesionalisme pustakawan, mampu mencari dan menemukan informasi untuk pemustaka dengan cepat, menerapkan pelayanan yang baik, mampu melayani dengan berbasis 3S (senyum, salam, sapa). Maka dalam hal ini, peneliti ingin menyempurnakan dengan berfokus pada pelayanan koleksi yang ada di Perpustakaan Gemilang SMP N 1 Banguntapan (Khaerah, 2020).

Kedua, jurnal tahun 2018 oleh Eros Rosmiati, dkk yang berjudul “Hubungan Antara Kualitas Layanan dengan Pemenuhan Fungsi Rekreasi Perpustakaan bagi Pemustaka”. Pada penelitian didapatkan hasil, bahwa terdapat hubungan antara kualitas layanan dalam pemenuhan fungsi rekreasi perpustakaan bagi pemustaka dengan tingkat korelasi sedang. Simpulan hasil penelitian menunjukkan layanan ruang baca anak pada kategori sangat tinggi. Hasil ini diukur berdasarkan lima indikator yaitu tangibles (bukti fisik), *realibility* (kendala), *responsiviness* (daa tanggap), *assurance* (jaminan), dan *emphaty* (empati). Sedangkan pemenuhan fungsi rekreasi perpustakaan bagi pemustaka berada pada kategori sangat tinggi yang diukur berdasarkan tiga indikator, yaitu aspek psikologi, aspek fisik, dan aspek sosial (Rosmiati et al., n.d.).

C. LANDASAN TEORI

1. Kompetensi Personal Pustakawan

Kompetensi adalah kemampuan untuk melaksanakan atau melakukan suatu pekerjaan atau tugas yang dilandasi atas keterampilan, dan pengetahuan serta didukung oleh sikap kerja yang dituntut oleh pekerjaan tersebut. (Prayogi et al., 2019). Berdasarkan penjelasan ahli tersebut, maka kompetensi merupakan suatu hal yang dimiliki seseorang dalam kemampuannya untuk menjalankan tugas atau pekerjaan yang digeluti. Berkaitan dengan seorang pustakawan harus mampu menggeluti sesuai dengan kemampuannya dalam memberikan informasi kepada pengguna.

Pengertian personal diartikan sebagai kepribadian yang menarik dan kepribadian yang membosankan. Kepribadian menarik yang menggambarkan sosok yang memiliki sifat-sifat seperti mudah menarik simpati orang, mengesankan, berbudi pekerti, sopan

santun, memberikan kesan pertama yang baik. Sedangkan kepribadian yang membosankan atau gersang menunjukkan adanya sifat-sifat yang tidak disukai orang membosankan, kurang semangat, tidak menarik, tidak mendalam, dan mudah dilupakan (Wijaya, 2017). Berdasarkan penjelasan tersebut, maka kompetensi personal dapat diartikan bahwa setiap pustakawan memiliki kepribadian yang bervariasi, tergantung pembawaan dan kebiasaan seseorang dalam kesehariannya. Tetapi kompetensi personal harus dimiliki oleh setiap pustakawan, karena didalamnya menyangkut hal-hal pelayanan di perpustakaan yang masing-masing pustakawan agar mampu bekerja secara efisien, menjadi komunikator yang baik, belajar terus menerus, dan mampu menghadapi tantangan sebagai pustakawan.

Pustakawan adalah seorang tenaga kerja perpustakaan yang telah memiliki pendidikan ilmu perpustakaan, baik melalui pelatihan, kursus, seminar maupun dengan kegiatan sekolah formal. Perpustakaan adalah yang bertanggungjawab terhadap maju mundurnya roda perpustakaan (Wiji, 2009). Untuk itu agar tercapainya perpustakaan yang berkualitas, maka setiap pustakawan haruslah kompeten dibidangnya, memiliki jiwa kepemimpinan, dan pengetahuan yang luas.

Maka dapat disimpulkan bahwa kompetensi personal pustakawan merupakan keahlian pustakawan kaitannya dalam menjalankan tugas-tugasnya sesuai dengan fungsi yang ditetapkan. Pustakawan dalam menjalankan tugasnya melihat berbagai situasi, kondisi, dan mampu berkomunikasi dengan baik kepada pengguna demi terwujudnya kepuasan pelayanan. Maka seorang pustakawan harus memiliki kemampuan yang lebih dalam bidang perpustakaan, mengembangkan dan membangun citra perpustakaan ke arah yang lebih maju dan tentunya kualitas layanan yang memuaskan pemustaka.

Pelayanan yang diberikan pustakawan kepada pemustaka menyangkut aspek kepribadian dan interaksi sosial yang baik, guna memberikan pelayanan yang berkualitas kepada pemustaka. Aspek tersebut harus dapat dikembangkan oleh pustakawan. Pustakawan dituntut untuk belajar bagaimana memperlakukan pemustaka dengan nyaman, ramah, agar tercapainya kepuasan dalam pelayanan. Maka, kepribadian dan interaksi sosial tidak bisa dihilangkan dalam diri pustakawan.

2. Kepribadian

Berbicara mengenai kepribadian sangat erat kaitannya dengan psikologi tiap masing-masing individu. Kepribadian merupakan organisasi dinamis dalam individu sebagai sistem psikofisis yang menentukan cara yang khas dalam menyesuaikan diri terhadap lingkungan (Amini & Naimah, 2020). Berdasarkan pengertian tersebut, maka istilah teori kepribadian merupakan seperangkat asumsi tentang kualitas tingkah laku manusia beserta definisi empirisnya. Misalnya terkait tingkah laku yang dilatarbelakangi motivasi, kecemasan yang tinggi menyebabkan penurunan mutu kegiatan bekerja atau belajar, dan yang terakhir perkembangan individu dipengaruhi oleh pembawaan, lingkungan, dan kematangan). Untuk lebih jelasnya, maka ada beberapa konsep yang berhubungan erat dengan kepribadian, bahkan kadang-kadang disamakan dengan kepribadian, yaitu sebagai berikut:

- a. Karakter, yaitu tingkah laku dengan menonjolkan nilai (benar-salah), (baik-buruk), baik secara eksplisit maupun implisit.
- b. Temperamen, yaitu kepribadian yang berkaitan dengan determinan biologis dan fisiologis.
- c. Sifat-sifat, yaitu respon yang senada atau sama terhadap sekelompok stimuli yang mirip, berlangsung dalam kurung waktu (relatif) lama.
- d. Ciri, yaitu mirip dengan sifat, tetapi dalam kelompok stimulasi yang lebih terbatas.
- e. Kebiasaan, yaitu respon yang sama dan cenderung berulang untuk stimulasi yang sama pula (Alwisol, 2017).

3. Teori Komunikasi Interpersonal

Beberapa teori para ahli terkait komunikasi interpersonal, yang mana masih berkaitan erat dengan pustakawan dan pemustaka. Pustakawan dan pemustaka melakukan interaksi langsung dalam pelayanan, salah satunya pada layanan bercerita yang berfokus pada penelitian ini. Komunikasi interpersonal merupakan tatap muka yang berlangsung saat melakukan komunikasi antar orang-orang yang secara langsung menimbulkan reaksi, baik itu secara verbal maupun non verbal (Mulyana, 2000). Pada Perpustakaan Gemilang sendiri, komunikasi yang terjadi saat pustakawan membacakan cerita dan didengarkan oleh siswa yang mengikuti kelas literasi setiap hari Rabu. Tentunya setelah pustakawan membacakan cerita-cerita pasti akan ada banyak pertanyaan yang belum dipahami terkait cerita yang dibacakan.

Adapun menurut (Devito, 1986) komunikasi interpersonal merupakan kumpulan sekelompok orang yang dalam menyampaikan pesan oleh satu orang dan pesan tersebut diterima oleh penerima pesan (yang mendengarkan), yang dapat memberikan umpan balik antara keduanya (DeVito & DeVito, 2007). Penjelasan tersebut sangat jelas, pada layanan bercerita yang mana pustakawan membacakan cerita dan pemustaka (siswa) sebagai pendengar atau penerima pesan. Dari fenomena tersebut jelas, terjadinya umpan balik antara pustakawan dengan pemustaka saat itu juga.

Berdasarkan penjelasan teori di atas, maka komunikasi interpersonal merupakan proses dalam penyampaian suatu informasi dalam sebuah perkumpulan atau dua orang lebih sebagai perantara dan pendengar. Maka dapat dikatakan tujuan komunikasi interpersonal adalah mendapatkan timbal balik antara komunikator dengan komunikan dengan kejelasan informasi yang didapatkan untuk dapat dipahami.

4. Pelayanan

Pemustaka yang datang ke perpustakaan akan merasakan pelayanan yang didapatkan, setelah itu pemustaka akan mengartikan bahwa kepuasan atau tidak pada pelayanan yang didapatkan. Pelayanan merupakan suatu aktifitas yang tidak berwujud dan yang memberikan suatu tingkat kepuasan bagi pemakai jasa tersebut tetapi tidak dapat disimpan atau dipindahkan (Kinner, Bernhard, dan Krenten, 1995). Sedangkan pengertian kualitas sering diartikan sebagai segala sesuatu yang memuaskan atau kesesuaiannya terhadap persyaratan dan kebutuhan (Gaspersz, 1997). Pembagian kualitas pelayanan terbagi dalam 5 dimensi:

a. *Tangibles* (Bentuk fasilitas fisik)

Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik harus dapat diandalkan.

b. *Reliabilitas* (Kehandalan)

Kemampuan memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya.

c. *Responsivitas* (Tanggapan)

Keinginan pustakawan untuk membantu pengguna dan memberikan pelayanan dengan cepat dan mengatasi masalah yang timbul secara profesional.

d. Jaminan

Pengetahuan dan kemampuan pustakawan serta keramahan dalam melaksanakan tugas dapat menjamin pelayanan yang baik, sehingga menimbulkan kepercayaan dan keyakinan pada pengguna.

e. Empati

Memberikan perhatian yang bersifat individual kepada pengguna dan berupaya untuk memahami keinginan dan kebutuhan pemakai (Parasuraman et al., 1994).

Kualitas pelayanan akan memenuhi harapan pemustaka apabila pelayanan tersebut sesuai dengan besarnya harapan pemustaka untuk selalu mengedepankan kualitas agar terciptanya pelayanan yang memuaskan. Kepuasan pemustaka akan terpenuhi jika dalam pelayanan informasi sesuai dengan informasi yang dibutuhkan, mislanya terkait informasi pencarian koleksi di OPAC dan sebagainya. Untuk memenuhi kriteria layanan yang memuaskan, menurut Garperz maka beberapa dimensi-dimensi atau atribut yang harus di perhatikan untuk terus memperbaiki layanan, yaitu:

- a. Ketepatan waktu pelayanan. Hal ini pustakawan memerperhatikan keefektifan waktu agar pemustaka tidak menunggu terlalu lama dalam proses layanan.
- b. Akurasi pelayanan, yang berkaitan dengan realibitas dan bebas dari kesalahan-kesalahan.
- c. Kesopanan dan keramahan, hal ini pustakawan mengedepankan nilai etika yaitu kesopanan dan ramah, agar pemustaka merasa di hormati keberadaannya.
- d. Tanggung jawab, hal ini berkaitan dengan tugas-tugas atau masukan yang diberikan pemustaka terkait beberapa hal, seperti keluhan dari pemustaka.
- e. Kelengkapan, hal ini berkaitan dengan berbagai macam sarana yang mendukung proses pelayanan perpustakaan.
- f. Kemudahan dalam mendapatkan pelayanan, banyak sedikit nya jumlah pustakawan yang melayani perpustakaan akan berpengaruh pada pelayanan. Hal ini berkaitan dengan banyaknya petugas yang melayani.
- g. Variasi model pelayanan, pustakawan dituntut untuk selalu mengeluarkan ide-ide baru terkait pelayanan, perubahan yang lebih efektif (inovasi).

- h. Pelayanan pribadi, berkaitan dengan pemustaka yang meminta pelayanan khusus. Misalnya, pemustaka tidak bisa menggunakan komputer saat melakukan pencarian di OPAC, maka pustakawan akan memberikan layanan khusus untuk pemustaka tersebut.
- i. Kenyamanan dalam memperoleh pelayanan, hal ini berkaitan dengan ruangan yang nyaman, lokasi yang strategis, dan yang lebih penting nyaman dalam pelayanan.
- j. Atribut pendukung lainnya (Gaspersz, 1997).

D. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Penelitian deskriptif adalah penelitian yang bertujuan untuk mencari informasi faktual yang lebih detail, untuk mencari tahu terkait permasalahan yang terjadi, untuk dibuat evaluasi, serta untuk mengetahui hal yang digunakan orang lain dalam penyelesaian suatu masalah yang dihadapi guna kepentingan bersama (Suryabrata, 2005).

Adapun teknik pengumpulan data yang didapatkan dari hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi. Peneliti melakukan wawancara dengan pustakawan yang bertugas pada layanan informasi. Sumber data pada penelitian ini berasal dari data primer dan sekunder. Data primer didapatkan dari proses wawancara dengan informan dan observasi. Adapun untuk sumber sekunder data didapatkan dari artikel, buku, majalah, gambar, dan refrensi lain yang berkaitan dengan topik penelitian. Informan pada penelitian terbagi menjadi dua, yaitu informan kunci dan informan utama. Adapun yang menjadi informan kunci adalah kepala perpustakaan, dan yang menjadi informan utama adalah pustakawan yang bertugas pada layanan informasi dan 5 orang siswa dengan tujuan sebagai pembenaran yang dikatakan oleh pustakawan untuk mendapatkan data yang kredibel. Adapun kriteria informan yang diwawancarai adalah siswa yang masuk tim kelas literasi yang diadakan pada sekolah setiap hari rabu.

Adapun tempat dan waktu penelitian dilakukan di Perpustakaan Gemilang, SMPN 1 Banguntapan, dengan waktu tertanggal 29 September sampai 29 Oktober 2022. Teknik analisis data pada penelitian ini menggunakan analisis data model Milles dan Huberman, dengan analisis data yang digunakan terbagi menjadi tiga, yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Peneliti mengumpulkan data-data yang didapatkan dari hasil wawancara dan observasi, kemudian data tersebut dikumpulkan dan dicatat bagian-bagian penting untuk dijadikan sebuah pendeskripsian terkait hal yang terjadi, dan terakhir diambil kesimpulannya.

E. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

1. Deskripsi Perpustakaan Gemilang

Perpustakaan Gemilang merupakan salah satu Sekolah Menengah Pertama yang memiliki perpustakaan terakreditasi A di Kabupaten Bantul. Perpustakaan yang memiliki luas bangunan 202 m² bisa dikatan cukup luas pada perpustakaan tingkat sekolah menengah. Perpustakaan yang bernuansa biru dengan dilengkapi berbagai fasilitas-fasilitas yang memadai untuk kenyamanan para pemustaka. Perpustakaan Gemilang di Pimpin langsung oleh Ibu Triana Dewi Susiyami, M. Pd selaku Kepala

Perpustakaan, dengan di dampingi tiga orang tenaga pustakawan yang merupakan alumni Ilmu perpustakaan. Berbagai kegiatan literasi yang ada di sekolah menjadi kegiatan rutin dengan bekerjasama dengan pihak-pihak terkait demi membangkitkan semangat literasi di sekolah.

Untuk mendukung kegiatan literasi di Perpustakaan Gemilang menawarkan berbagai jenis layanan, diantaranya layanan informasi, referensi, layanan sirkulasi, layanan multimedia, layanan pojok baca ditempat yang di dalamnya terdapat layanan bercerita, konsultasi pemustaka dengan pustakawan, dan layanan pojok baca. Koleksi yang tersedia berjumlah 2.755 judul dan 4499 eksemplar dengan koleksi terbanyak pada rak 800 yaitu kesustraaan yang berjumlah 538. Adapun dalam berbagai pendukung lainnya sudah menggunakan teknologi sebagai pendukung untuk menyesuaikan dengan perkembangan zaman. Salah satunya adalah menggunakan SLIMs dalam pengoprasian dalam memonitoring pengunjung, transaksi peminjaman dan pengembalian, serta menggunakan OPAC dalam proses pencarian koleksi.

2. Mutu Pelayanan pustakawan dalam melayani pencarian koleksi di Perpustakaan Gemilang

a. Ketepatan waktu pelayanan

Berkaitan dengan hal tersebut, maka ketepatan waktu dalam pelayanan tentunya yang harus diperhatikan adalah waktu tunggu dan waktu proses. Pada perpustakaan Gemilang sebelumnya belum memiliki OPAC dalam pencarian koleksi, sehingga dari segi pelayanan yang diberikan sedikit memakana waktu karena masih menggunakan katalog manual, terlebih katalog tersebut banyak yang hilang dan kurang tertata. Maka saat ini semenjak beralih menggunakan OPAC, dalam mendapatkan informasi terkait buku tersebut kini sudah bisa dilihat melalui OPAC. Sebagai pustakawan memiliki kewajiban melayani pemustaka atau dengan menjelaskan kejelasan buku tersebut berkaitan dengan rak berapa, status peminjamannya, deskripsi buku tersebut dan sebagainya. Berdasarkan wawancara yang didapatkan dengan seorang pemustaka bernama Abi mengatakan:

“Menurut saya dalam proses saat menanyakan koleksi pada OPAC kurang ramah dan kurang cepat dalam pelayanan. Kadang juga terjadi trouble pada jaringan komputer yang menyebabkan proses pencarian memakana waktu yang cukup lama..” (wawancara, 5 September 2022).

Kualitas layanan dibedakan menjadi dua kriteria, yaitu kualitas layanan baik dan buruk. Namun, kualitas layanan bisa dirubah dan fleksibel untuk memberikan pelayanan yang baik kepada pemustaka. Maka dapat dikategorikan dari point ini, di Perpustakaan Gemilang pelayanan kurang baik. Karena ketepatan waktu dan proses masih kurang, dengan ditandai pustakawan yang kurang ramah dan kurang cepat, serta sering terjadinya amsalah pada jaringan komputer yang menyebabkan pemustaka menunggu lama.

b. Akurasi pelayanan

Pada hal akurasi pelayanan berkaitan langsung dengan ketepatan informasi yang didapatkan. Hal ini menyebabkan pemustaka harus berkoordinasi dengan

pustakawan, mengingat pada koleksi harus jelas letaknya di rak berapa, kelas berapa dan sedang dalam masa peminjaman pemustaka lain atau tidak. Maka ketika pemustaka merasa tidak memahami cara menggunakan OPAC, pustakawanlah yang berkewajiban memecahkan masalah. Tentunya dalam hal ini, komunikasi yang dimiliki pustakawan harus jelas supaya informasi yang diberikan dapat dipahami oleh pemustaka. Pustakawan di Perpustakaan Gemilang dalam akurasi pelayanan masih kurang baik. Hal ini diungkapkan pemustaka bernama Gading:

“Kendalanya adalah saya masih kesusahan mencari koleksi pada rak, apalagi koleksinya begitu banyak. Dan Pustakawan juga kurang membantu dalam mencarikan koleksi jika koleksi tersebut tidak saya temui pada rak (wawancara, 6 September 2022).

Senada yang dikatakan oleh Zidan:

“Jika ada koleksi yang saya butuhkan kadang tidak ditemukan oleh pustakawan, padahal koleksi tersebut tertulis di OPAC sedang tidak dipinjam oleh pemustaka lain (wawancara, 6 September 2022).

Berdasarkan wawancara yang dilakukan dengan dua pemustaka terkait dengan akurasi pelayanan, mendapatkan penilaian yang kurang baik dari pemustaka. Hal ini dikarenakan banyak koleksi yang diinginkan tetapi tidak dapat ditemukan pada rak, sehingga informasi tidak sampai kepada pengguna.

c. Kesopanan dan keramahan

Keramahan dan kesopanan sudah menjadi hal yang harus diterapkan dalam sebuah perpustakaan, terlebih dalam hal pelayanan. Interaksi sosial yang terjadi didalam perpustakaan menjadi tolak ukur pengguna dalam mencapai kepuasan dalam pelayanan. Wawancara dengan salah satu pemustaka bernama Rima, mengatakan bahwa:

”Saya sangat suka berkunjung ke Perpustakaan Gemilang, karena disini ruangnya nyaman terlebih pegawai perpustakaan juga baik, ramah, dan sopan” (wawancara, 7 September 2022).

Hal tersebut senada yang dikatakan oleh Abi:

“Setiap saya berkunjung ke Perpustakaan, pasti selalu mengobrol dengan pegawainya. Terlebih saya sebagai ketua OSIS sering bertukar pikiran atau diskusi dengan salah satu pegawai perpustakaan” (wawancara, 7 September 2022).

Berdasarkan pernyataan pemustaka di atas, maka dapat disimpulkan bahwa pada nilai keramahan dimiliki oleh pemustaka yang ada di Perpustakaan Gemilang. Hal ini menyebabkan siswa senang berkunjung ke perpustakaan apalagi fasilitas yang ada di perpustakaan Gemilang terbilang lengkap dan memadai.

d. Tanggung jawab

Tanggung jawab berkaitan langsung dengan keluhan yang didapatkan langsung dari pemustaka. Misalkan dalam memberikan masukan terkait pengadaan buku, baik siswa, guru, dan karyawan diberikan kebebasan dalam mengajukan judul yang ditulis lewat kotak saran. Salah satu guru bernama bu Galuh yang saat melakukan wawancara mengatakan:

“Saat saya memberikan masukan terkait judul buku yang saya cari tetapi tidak ada di perpustakaan, maka saya langsung menulis pada kotak pengadaan koleksi dan langsung menyampaikan kepada pemustaka. Pustakawan mendengarkan masukan saya dan selang berapa hari buku tersebut sudah disiapkan oleh pustakawan dan diberikan kepada saya”” (wawancara, 8 September 2022).

Hal ini diperkuat oleh karyawan bernama Bu Netik, mengatakan:

“Ketika saya mencari buku pedoman guru terkait kode etik, namun saya tidak menemukan di rak. Kemudian saya meminta bantuan pustakawan, namun buku tersebut tidak ditemukan pada rak. Kemudian pustakawan tersebut berusaha mencari koleksi tersebut, namun tidak ketemu juga. Namun, pustakawan memberikan pesan bahwa koleksi tersebut akan dicarikan terlebih dahulu, dan datang kembali keesokan harinya. Selang sehari koleksi tersebut ditemukan dan diberikan kepada saya” (wawancara, 8 September 2022).

Penilaian dari segi tanggungjawab pustakawan di Perpustakaan Gemilang bisa dikatakan bisa dilaksanakan, karena pustakawan selalu berusaha dan memegang tanggung jawab dengan menyelesaikan keluhan-keluhan dari pemustaka dengan tepat.

e. Kelengkapan

Perpustakaan Gemilang dari segi kelengkapan koleksi, sarana dan prasarana terbilang baik. Banyak pendukung lainnya dengan diadakan seperti gazebo, pojok baca di kelas, di taman, dan pendukung lainnya yang mendukung kemajuan perpustakaan. Wawancara dengan Rima, mengatakan bahwa:

“Kelengkapan perpustakaan sudah baik, dengan adanya AC, WIFI, dan sebagainya. Tetapi saya kurang suka dengan bentuk rak nya, karena terbilang sempit dan ukuran buku lebih tinggi dibandingkan rak nya” (wawancara, 9 September 2022).

Untuk pendukung pada layanan informasi sudah baik, karena di muat berbagai pengumuman-pengumuman terkini, sehingga pemustaka tidak kehilangan informasi.

f. Kemudahan dalam mendapatkan pelayanan

Pada layanan informasi pemustaka selalu berjaga setiap waktu, meskipun kekurangan tenaga pustakawan dalam pembagian tugasnya. Namun pustakawan berusaha memberikan pelayanan yang memuaskan terutama dalam mendapatkan informasi terkini, terpercaya, dan sesuai. Wawancara disampaikan langsung oleh Zidan, mengatakan bahwa:

“Setiap saya ke Perpustakaan pasti mengisi daftar kunjung pada komputer. Namun, pada awalnya saya tidak bisa menggunakan komputer tersebut. Namun, pegawai perpusnya memandu tata cara absensi pada komputer, dan sekarang saya sudah bisa tanpa dipandu langsung oleh pegawai perpustakaan” (wawancara, 7 September 2022).

Berdasarkan pemaparan wawancara dengan pemustaka, maka dari segi pemustaka dalam mendapatkan pelayanan dikatakan baik.

g. Variasi model pelayanan

Perpustakaan pada mulanya belum memiliki OPAC dalam mencari koleksi. Banyak keluhan yang didapatkan karena banyak koleksi yang tidak jelas identitas bibliografinya. Sehingga, pustakawan berusaha dengan memberikan inovasi pelayanan baru dengan SLIMS yang didalamnya langsung terhubung dengan OPAC dan pelayanan yang berkaitan dengan SLIMS. Amel mengatakan, selaku pemustaka:

“Saya memanfaatkan OPAC sebagai pencarian temu kembali informasi, sehingga saya bisa menemukan koleksi yang ingin saya cari sedang dipinjam atau tidak oleh siswa lain. Awalnya saya sangat kesulitan mencari koleksi tersebut, karena sebelumnya belum ada OPAC di Perpustakaan Gemilang dan hanya dalam bentuk katalog manual yang lumayan memakan waktu lama”.

h. Pelayanan pribadi

Wawancara dengan Abi, selaku pemustaka mengatakan bahwa:

“Untuk pelayanan pribadi saya sering menanyakan terkait tugas bahasa indonesia. Kebetulan kemaren ada tugas membuat sinopsis dari novel. Dan pegawai perpusnya mengarahkan dengan baik sampai saya paham” (wawancara, 16 September 2022).

Pelayanan pribadi yang diberikan di Perpustakaan Gemilang terbilang baik, karena di akui langsung oleh pemustaka dari kalangan siswa bahwa merasa puas dengan pelayanan tersebut.

i. Kenyamanan dalam memperoleh pelayanan

Kenyamanan yang dirasakan oleh pengunjung perpustakaan adalah tanggung jawab dari pustakawan, baik dilihat dari ruangnya yang bersih, pelayanan yang baik, penyusunan koleksi di rak dengan rapi, letak yang strategis dan sebagainya.

j. Atribut pendukung pelayanan lainnya

Atribut pendukung yang ada di Perpustakaan Gemilang sudah baik dan terbilang lengkap. Mulai dari adanya AC, meja, kursi, WIFI, komputer yang cukup, tempat membaca *outdor* dan *indor*, disediakan juga berbagai hiburan seperti pewayangan, batik, dan alat-alat permainan tradisional.

Berdasarkan pemaparan yang didapatkan dari hasil wawancara dengan pemustaka, yang terdiri dari siswa, guru, karyawan, dan pemustaka. Maka dapat disimpulkan bahwa mutu pelayanan yang ada di Perpustakaan Gemilang sudah baik dan hampir semuanya terpenuhi. Pemustaka mengaku mendapatkan pelayanan sesuai dengan yang diinginkan, namun harus ada yang lebih ditingkatkan terutama dalam informasi pencarian koleksi.

3. Upaya yang dilakukan pustakawan dalam mewujudkan mutu pelayanan di Perpustakaan Gemilang pada layanan Informasi

a. Melakukan pembinaan

Program-program yang ada di daerah setempat, apalagi Kabupaten Bantul yang merupakan Perpustakaan Gemilang bernaung. Banyak kegiatan pembinaan terutama dalam hal perpustakaan baik yang ada di luar daerah maupun di dalam daera.

Kepala Perpustakaan selalu mendukung dengan mendaftarkan pustakawannya terlibat dalam pembinaan tersebut. Misalnya, pada kegiatan BIMTEK. Hal tersebut langsung diungkapkan oleh pustakawan bernama ZH, mengatakan bahwa:

“Sebagai pustakawan tentunya terus andil dalam hal inovasi, terlebih di era modern ini. Kami selalu mengupayakan dengan mengikuti berbagai pembinaan terkait perpustakaan supaya lebih maju. Salah satu pembinaan tersebut dengan mengikuti BIMTEK yang diadakan oleh Dinas Perpustakaan Bantul” (wawancara, 19 September 2022).

b. Meningkatkan kualitas diri

Kualitas diri sebagai seorang pustakawan yang mengayomi pemustaka tentunya menjadi hal yang harus diperhatikan. Pustakawan berusaha ikut andil dalam berbagai hal yang berkaitan dengan peningkatan ilmu pengetahuan, teknologi, dan keterampilannya dalam menunjang tugasnya di Perpustakaan. Maka dengan kualitas dirinya yang meningkat membuat pustakawan mendapat tempat tersendiri dari pemustaka terutama dalam hal pelayanan yang memuaskan.

c. Melakukan komunikasi

Penyelenggaraan perpustakaan yang berkualitas, tidak pernah terlepas dari komunikasi pustakawan dengan para pengguna perpustakaan. Pustakawan mengadakan pendekatan-pendekatan yang baik dengan pengguna supaya bisa merasakan langsung kebutuhan yang diinginkan terkait informasi. Untuk itu sangat penting dilakukan komunikasi antara pustakawan dengan pengguna, pustakawan dengan kepala perpustakaan dan jajaran lainnya yang membangun kemajuan perpustakaan.

F. KESIMPULAN

Berdasarkan pernyataan-pernyataan yang didapatkan dari data di atas, maka dapat disimpulkan:

1. Kemampuan komunikasi pustakawan dalam melayani pencarian koleksi di Perpustakaan Gemilang berpacu pada teori Garperz terdapat sepuluh dalam mutu pelayanan. Adapun dari sepuluh point yang sudah terlaksana tujuh point, diantaranya kesopanan dan keramahan, tanggung jawab, kemudahan dalam pelayanan, variasi model pelayanan, pelayanan pribadi, kenyamanan dalam memperoleh pelayanan, dan atribut pendukung pelayanan.
2. Upaya yang dilakukan sebagai pustakawan dalam meningkatkan kepuasan pengguna di Perpustakaan Gemilang, dengan cara bimbingan atau pelatihan pustakawan, salah satunya BIMTEK. Selain itu, terus meningkatkan kualitas diri dengan belajar, memperbanyak jaringan petemanan, melakukan inovasi dan yang terakhir dengan melakukan komunikasi yang baik dengan pemustaka.

DAFTAR PUSTAKA

- Alwisol, A. (2017). Psikologi Kepribadian (Revisi). *Malang: Universitas Muhammadiyah Malang*.
- Amini, N., & Naimah, N. (2020). Faktor Hereditas Dalam Mempengaruhi Perkembangan Intelligensi Anak Usia Dini. *Jurnal Buah Hati*, 7(2), 108–124.
- DeVito, J. A., & DeVito, J. (2007). *The interpersonal communication book*.
- FATMAWATI, E. (2009). KEPRIBADIAN PUSTAKAWAN SEBAGAI TOLOK UKUR KUALITAS LAYANAN PERPUSTAKAAN. *Warta Perpustakaan UPT Perpustakaan UNDIP*.
- Gaspersz, V. (1997). *Manajemen kualitas: Penerapan konsep-konsep kualiuatas dalam manajemen bisnis total*. Gramedia.
- Khaerah, U. (2020). Analisis kemampuan sosial pustakawan dalam meningkatkan kualitas layanan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Takalar. *Jupiter*, 17(1), 73–89.
- Mulyana, D. (2000). ILMU KOMUNIKASI Suatu Pengantar (Muchlis. *PT Remaja Rosdakarya*.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1994). Reassessment of expectations as a comparison standard in measuring service quality: Implications for further research. *Journal of Marketing*, 58(1), 111–124.
- Prayogi, M. A., Lesmana, M. T., & Siregar, L. H. (2019). Pengaruh kompetensi dan disiplin kerja terhadap kinerja pegawai. *Prosiding FRIMA (Festival Riset Ilmiah Manajemen Dan Akuntansi)*, 2, 666–670.
- Rosmiati, E., Johan, R. C., & Agustina, S. (n.d.). HUBUNGAN ANTARA KUALITAS LAYANAN DENGAN PEMENUHAN FUNGSI REKREASI PERPUSTAKAAN BAGI PEMUSTAKA. *Edulibinfo*, 5(2).
- Suryabrata, S. (2005). Metodologi Penelitian (Cetakan XI). *Jakarta: PT Raja Grafindo Persada*.
- Suwarno, W. (2009). *Psikologi perpustakaan*.
- Wijaya, C. (2017). *Perilaku organisasi*.
- Wiji, S. (2009). Psikologi Perpustakaan. *Jakarta: Sagung Seto*.
- Winkel, W. S., & Hastuti, S. (2004). Bimbingan konseling di institusi pendidikan. *Yogyakarta: Media Abadi*.