



P-ISSN: 2549-1091

E-ISSN: 2579-3160

<https://journal.pustakauinib.ac.id/index.php>

KEPUASAN PEMUSTAKA TERHADAP LAYANAN PERPUSTAKAAN DI SMP NEGERI 12 SEMARANG

Firdaus Arya Widyatama
Universitas Diponegoro
e-mail: firdaus.arya95@gmail.com

Putut Suharso
Universitas Diponegoro
e-mail: putut.undip@gmail.com

Abstract

The services provided in the school library have an impact on the satisfaction of visiting users. The services in the school library must of course be adapted to the conditions and information needs of its users, namely school residents such as teachers and students. This study will discuss user satisfaction with the services in the library of 12 Junior High School Semarang so that in the future it can be used as an evaluation for the library in developing its services. The writing of this research applies a qualitative method with a descriptive approach. The author conducted observation and interviews with the users who use library services and the librarian who manages the library when the author visited to collect data. The results of this study indicate that the existing facilities in the library of 12 Junior High School Semarang are in accordance with the national standards of the Junior High School library. The service from the librarian is also considered good by most of the users, although the librarian who manages the library still has shortcomings in operating service support applications.

Keywords: *user satisfaction, library service*

Abstrak

Layanan yang terdapat di perpustakaan sekolah memiliki dampak terhadap kepuasan pemustaka yang berkunjung. Layanan yang ada di perpustakaan sekolah tentunya harus disesuaikan dengan kondisi dan juga kebutuhan informasi pemustakanya, yaitu warga sekolah seperti guru dan peserta didik. Penelitian ini akan membahas mengenai kepuasan pemustaka terhadap layanan yang ada di perpustakaan SMP Negeri 12 Semarang agar ke depannya dapat dijadikan evaluasi bagi perpustakaan tersebut dalam mengembangkan layanannya. Penelitian ini menerapkan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Penulis melakukan observasi dan wawancara dengan pemustaka yang memanfaatkan layanan perpustakaan dan pustakawan yang mengelola perpustakaan tersebut pada saat penulis berkunjung untuk mengumpulkan data. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa fasilitas yang ada di perpustakaan SMP Negeri 12 Semarang sudah sesuai dengan Standar

Nasional Perpustakaan SMP. Pelayanan dari pustakawan juga dipandang baik oleh sebagian besar pemustaka, meskipun pustakawan yang mengelola perpustakaan tersebut masih memiliki kekurangan dalam mengoperasikan aplikasi penunjang layanan.

Kata Kunci: kepuasan pemustaka, layanan perpustakaan

PENDAHULUAN

Perpustakaan sekolah merupakan lembaga informasi yang berdiri di bawah naungan sekolah tempat perpustakaan tersebut berada. Perpustakaan sekolah berfungsi untuk membantu terwujudnya visi, misi, dan tujuan yang dimiliki oleh sekolah yang menaunginya. Peran tersebut diwujudkan dengan menyediakan fasilitas dan layanan informasi yang berguna untuk memenuhi kebutuhan informasi warga sekolah, khususnya para guru dan siswa-siswi. Fasilitas dan layanan yang disediakan harus mampu menunjang kegiatan belajar mengajar dan juga program Gerakan Literasi Sekolah (GLS) yang merupakan program dari Kemendikbud RI sejak tahun 2015 yang bertujuan untuk menumbuhkan dan meningkatkan minat baca warga sekolah. Perpustakaan sekolah berperan membangun budaya literasi di kalangan peserta didik; kegiatan literasi ini sesuai dengan tujuan berdirinya perpustakaan sekolah, yaitu sebagai sarana peserta didik dalam mengembangkan minat dan bakat agar memiliki daya saing melalui pembelajaran sepanjang hayat (Azis, 2018; Angelina, 2021).

Perpustakaan SMP Negeri 12 Semarang menyediakan berbagai fasilitas dan layanan yang dapat dimanfaatkan oleh pemustaka. Adanya fasilitas-fasilitas dan layanan ini dimaksudkan untuk memudahkan pemustaka dalam mengakses sumber informasi dalam rangka memenuhi kebutuhan informasinya. Layanan yang ada di perpustakaan sekolah memiliki pengaruh terhadap kepuasan setiap pemustaka yang berkunjung, sehingga dapat dikatakan bahwa sukses atau tidaknya layanan perpustakaan sekolah dapat dinilai dari tingkat kepuasan pemustaka yang berkunjung (Bhatt dalam Benard, 2014). Semakin lengkap fasilitas yang disediakan dan semakin baik pelayanan yang diberikan oleh pustakawan, maka pemustaka akan semakin merasa puas dan nyaman ketika berada di perpustakaan. Begitu juga sebaliknya, semakin kurang fasilitas yang disediakan dan semakin buruk pelayanan yang diberikan oleh pustakawan, maka pemustaka akan semakin tidak puas, kecewa, dan tidak nyaman ketika berada di perpustakaan. Oleh karena itu, fasilitas dan layanan yang ada di perpustakaan tersebut diupayakan semaksimal mungkin agar pemustaka merasa nyaman, karena kenyamanan merupakan faktor yang mempengaruhi kepuasan pemustaka saat berkunjung ke perpustakaan (Sumadi, 2017).

Penelitian ini memiliki kontribusi terhadap penelitian yang dilakukan oleh Sumadi (2017), yang membahas tentang bagaimana kepuasan pemustaka dalam berkunjung ke perpustakaan yang dipengaruhi oleh desain interior perpustakaan. Adapun kontribusi dari penelitian ini adalah meninjau kepuasan pemustaka dari aspek layanan yang disediakan oleh perpustakaan tersebut.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui kepuasan pemustaka terhadap layanan perpustakaan sekolah. Dengan demikian, penelitian ini

diharapkan dapat dijadikan evaluasi bagi perpustakaan tersebut untuk memperbaiki kekurangan yang ada pada layanan yang disediakan.

Penulis menggunakan metode kualitatif dalam penelitian ini. Metode penelitian kualitatif adalah metode penelitian untuk menganalisis objek alamiah berdasarkan filsafat postpositivisme, penulis berperan sebagai komponen kunci, dan hasil akhir menguraikan generalisasi; penelitian ini menghasilkan temuan yang tidak memungkinkan untuk dihasilkan melalui metode kuantitatif (Sugiyono, 2013; Sidiq, 2019). Pengumpulan data dilakukan melalui kegiatan observasi dan wawancara. Pelaksanaan penelitian dilakukan dari bulan Oktober-Desember 2021. Adapun informan dalam kegiatan wawancara yang penulis lakukan yaitu pemustaka yang memanfaatkan layanan perpustakaan saat penulis berkunjung dan pustakawan yang mengelola perpustakaan SMP Negeri 12 Semarang.

PEMBAHASAN

1. Standar Nasional untuk Fasilitas Perpustakaan SMP

Perpustakaan sekolah sebagai suatu lembaga informasi yang berdiri di sekolah sudah semestinya menyediakan fasilitas atau sarana prasarana yang berguna untuk memenuhi kebutuhan informasi pemustakanya. Oleh karena itu, diperlukan suatu standar nasional yang dapat dijadikan acuan bagi suatu perpustakaan sekolah agar fasilitas yang disediakan, terutama yang berkaitan dengan pencarian sumber informasi sesuai dengan standar nasional yang berlaku, karena fasilitas pencarian sumber informasi perpustakaan yang kurang memadai merupakan salah satu permasalahan yang mempengaruhi tingkat kepuasan pemustaka (Patron dalam Benard, 2014). Peraturan Kepala Perpustakaan RI Nomor 11 Tahun 2017 tentang Standar Nasional Perpustakaan SMP/MTs yang diterbitkan oleh Perpustakaan Nasional Republik Indonesia memuat berbagai kriteria yang harus dimiliki oleh perpustakaan SMP, termasuk tentang fasilitas atau sarana prasarana perpustakaan. Adapun ketentuan tentang fasilitas atau sarana prasarana perpustakaan SMP/MTs menurut Standar Nasional Perpustakaan tersebut yaitu sebagai berikut:

a. Perabot Kerja

Perabot kerja perlu disediakan oleh perpustakaan dengan rasio 1 set/pengguna. Perabot kerja ini minimal terdiri dari meja dan kursi kerja pustakawan, meja dan kursi baca pemustaka, meja multimedia, dan juga meja sirkulasi. Perabot-perabot ini nantinya berfungsi untuk menunjang pencarian informasi dan pengelolaan perpustakaan.

b. Perabot Penyimpanan

Perabot penyimpanan perlu disediakan oleh perpustakaan dengan rasio 1 set/perpustakaan. Perabot penyimpanan ini minimal terdiri dari rak buku, rak majalah, almari/laci untuk katalog, rak koran (surat kabar), dan almari yang dapat dikunci. Perabot-perabot ini nantinya berfungsi untuk kegiatan penyimpanan koleksi dan peralatan lain yang berguna untuk pengelolaan perpustakaan.

c. Peralatan Multimedia

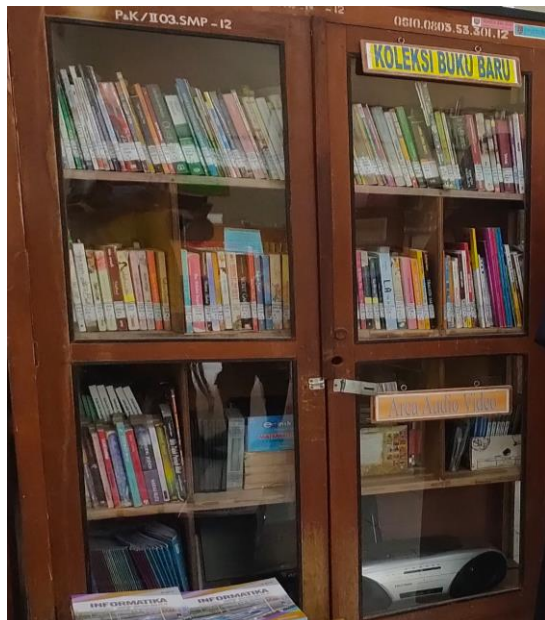
Peralatan multimedia perlu disediakan oleh perpustakaan dengan rasio 1 set/perpustakaan atau setidaknya 1 set komputer yang sudah terintegrasi dengan teknologi informasi dan komunikasi.

d. Perlengkapan Lain

Perlengkapan lain ini sekurang-kurangnya terdiri dari buku pegangan pengolahan, buku inventaris, dan juga papan pengumuman. Adapun rasio standarnya yaitu 1 set/perpustakaan.

2. Fasilitas yang terdapat di Perpustakaan Sekolah

Perpustakaan SMP Negeri 12 Semarang menyediakan fasilitas-fasilitas yang mendukung kurikulum, kelancaran kegiatan belajar mengajar, program Gerakan Literasi Sekolah (GLS), serta fasilitas yang dapat membantu pemenuhan kebutuhan informasi pustaka. Hal ini sejalan dengan pernyataan Fakomogbon, dkk (2012) bahwa perpustakaan sekolah dapat berperan dalam mendukung kurikulum sekolah melalui pemberian informasi terkini kepada guru dan siswa agar dapat mengikuti perkembangan informasi terbaru sesuai dengan kebutuhan.



Gambar 1. Jenis koleksi perpustakaan

Menurut pernyataan pustakawan di Perpustakaan SMP Negeri 12 Semarang, pihak perpustakaan sekolah terus berupaya untuk menyediakan fasilitas yang sesuai dengan Standar Nasional Perpustakaan SMP. Fasilitas yang sudah ada di perpustakaan tersebut adalah sebagai berikut:

a. Koleksi

Koleksi yang tersedia di perpustakaan tersebut terdiri dari koleksi berbentuk konvensional dan juga koleksi dalam bentuk elektronik. Koleksi dalam bentuk konvensional yang ada di perpustakaan tersebut berupa karya cetak (bahan ajar berdasarkan kurikulum, buku teks, buku pengetahuan umum, buku fiksi dan non-

fiksi), koleksi terbitan berkala seperti koran dan majalah, koleksi dalam bentuk rekaman suara, video, dan audiovisual yang dikemas dalam pita kaset dan CD ROM, serta koleksi yang sifatnya sebagai referensi (kitab suci, peraturan perundang-undangan, direktori, ensiklopedia, KBBI, Kamus Bahasa Inggris, biografi, peta, dan atlas. Gambar 1 merujuk pada jenis koleksi konvensional yang dimiliki oleh perpustakaan sekolah. Sementara itu, koleksi dalam bentuk elektronik yang dimiliki oleh perpustakaan SMP Negeri 12 Semarang yaitu *ebook* yang dapat diakses melalui komputer yang tersedia di perpustakaan tersebut dengan membuka portal Slims. Selain itu, perpustakaan tersebut juga rutin melakukan pengembangan koleksi. Pengembangan koleksi konvensional dilakukan melalui kegiatan tukar menukar koleksi dengan perpustakaan lain, kerjasama dengan suatu perusahaan, menerima hibah, dan melakukan pembelian. Sementara itu, pengembangan koleksi elektronik dilakukan melalui kerjasama dengan Perpustakaan Umum Kota Semarang, sehingga memungkinkan pemustaka untuk mengakses *ebook* secara daring.

b. Perabot Kerja

Fasilitas di perpustakaan SMP Negeri 12 Semarang juga terdiri dari perabot kerja. Adapun perabot kerja yang ada di perpustakaan tersebut yaitu meja dan kursi pustakawan sebagai tempat bagi pustakawan dalam menjalankan tugasnya. Selain itu, terdapat meja sirkulasi untuk kegiatan peminjaman dan pengembalian buku. Kemudian, terdapat meja multimedia sebagai tempat untuk meletakkan perangkat komputer untuk penelusuran informasi. Terakhir, terdapat satu set meja kursi untuk tempat diskusi dan satu set meja kursi untuk tempat membaca buku.

c. Perabot Penyimpanan

Perabot penyimpanan tersebut terdiri dari rak buku yang dilengkapi daftar buku dan nomor kelas buku, rak untuk tempat koleksi koran, rak untuk majalah, serta almari penyimpanan piala, koleksi baru, koleksi rekaman suara, video, dan audiovisual.

d. Peralatan Multimedia

Peralatan multimedia tersebut dari 2 set komputer untuk melakukan penelusuran informasi, mengakses koleksi dan katalog elektronik melalui portal Slims.

e. Perlengkapan Lain

Perlengkapan lain yang ada di perpustakaan tersebut yaitu papan pengumuman, buku daftar pengunjung, buku inventaris, buku panduan pengolahan, alat pengatur suhu ruangan (AC), lampu, dan alat pemadam kebakaran. Selain itu, karena saat ini masih dalam kondisi pandemi Covid-19, perpustakaan juga menyediakan *hand sanitizer*.

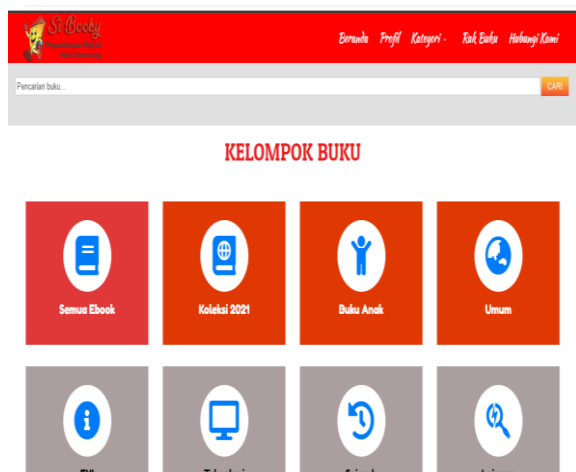
Pengembangan koleksi di perpustakaan sekolah merupakan kegiatan rutin yang penting untuk dilakukan demi terpenuhinya kebutuhan informasi pemustaka (Syahdan, 2021). Pengembangan koleksi yang dilakukan melalui pembelian juga harus disesuaikan dengan apa yang dibutuhkan oleh perpustakaan dan pemustaka, serta disesuaikan dengan anggaran yang dimiliki oleh perpustakaan (Hikmat, 2020). Menurut Dewi (2019) dengan berkembangnya perpustakaan digital di Indonesia saat ini, perpustakaan sekolah dapat menyediakan koleksi dalam format digital, yang salah satu cara pengadaannya dapat melalui kerjasama dengan perpustakaan lain. Kebutuhan bacaan digital ini menjadi kebutuhan yang saat ini

dibutuhkan oleh pemustaka seiring dengan perkembangan teknologi informasi (Suharso, 2019). Penyediaan fasilitas di perpustakaan sekolah merupakan salah satu peran penting perpustakaan sekolah sebagai penyedia informasi agar kebutuhan informasi pemustakanya dapat terpenuhi (Prasojo, 2016).

3. Layanan Perpustakaan Sekolah

Perpustakaan tidak hanya berperan menyediakan fasilitas untuk memenuhi kebutuhan informasi pemustaka saja agar dapat membuat pemustaka merasa puas, namun juga harus menyediakan layanan-layanan sesuai dengan kebutuhan pemustaka. Perpustakaan sekolah harus meningkatkan kualitas layanannya sesuai dengan analisis dan tren terkini agar dapat memberikan inspirasi dan pengetahuan baru bagi pemustaka; kualitas pelayanan ini juga merupakan salah satu unsur tentang baik buruknya perpustakaan sekolah tersebut (Husna, 2020; Suharti, 2020). Pelayanan pustakawan kepada pemustaka juga merupakan bentuk kontribusi pustakawan dalam kegiatan pengelolaan perpustakaan. Pelayanan ini diwujudkan mulai dari kegiatan pengolahan koleksi hingga pelayanan terhadap pemustaka (Sani dalam Khoerudin, 2021).

Prinsip pustakawan di perpustakaan tersebut dalam melayani pemustaka yaitu dengan menerapkan 5S (senyum, salam, sapa, sopan, dan santun). Selain itu, pustakawan juga akan membimbing pemustaka yang kesulitan dalam mencari sumber informasi yang dibutuhkan.



Gambar 2. Halaman beranda Si Booky

Layanan yang ada di perpustakaan SMP Negeri 12 Semarang yaitu layanan sirkulasi, layanan penelusuran informasi, layanan penyediaan bahan pustaka, layanan rujukan, dan layanan audiovisual. Selain itu, pemustaka dapat mengunduh dan mengakses layanan aplikasi perpustakaan digital, yaitu “Si Booky” melalui *smartphone* masing-masing. Gambar 2 merujuk pada tampilan beranda dari aplikasi Si Booky yang menyediakan berbagai menu yang dapat diakses oleh pemustaka.

4. Tingkat Kepuasan Pemustaka di Perpustakaan Sekolah

Penulis telah melakukan wawancara dengan pemustaka yang sedang berkunjung dan memanfaatkan layanan saat penulis mencari data di perpustakaan SMP Negeri 12 Semarang. Menurut hasil wawancara penulis dengan pemustaka, secara keseluruhan terdapat dua pendapat berbeda mengenai kepuasan pemustaka terhadap fasilitas dan layanan yang ada di perpustakaan tersebut. Sebagian pendapat menyatakan bahwa pemustaka sudah merasa puas dengan fasilitas di perpustakaan dan pelayanan yang diberikan oleh pustakawan. Fasilitas yang ada sudah sesuai dengan Standar Nasional Perpustakaan SMP pada umumnya dan juga sangat membantu dalam memenuhi kebutuhan informasi siswa dan guru. Pelayanan yang diberikan oleh pustakawan juga dianggap baik karena pustakawan murah senyum dan sabar dalam melayani pemustaka. Pemustaka yang sudah merasa puas juga menyatakan bahwa fasilitas dan pelayanan yang diberikan pustakawan sangat membantu dalam penyelesaian tugas mata pelajaran yang diberikan oleh guru, sehingga pemustaka sangat antusias untuk datang ke perpustakaan lagi di lain hari.

Sementara itu, sebagian pendapat lain menyatakan bahwa pemustaka merasa kurang puas dengan fasilitas yang ada di perpustakaan sekolah karena dianggap kurang lengkap. Sebagai contoh, hanya terdapat dua set komputer di perpustakaan, sementara jumlah guru dan murid sangat banyak. Hal tersebut membuat pemustaka harus mengantri terlebih dahulu apabila ingin memanfaatkan fasilitas komputer disaat ada pemustaka lain yang sedang memanfaatkan kedua komputer tersebut. Selain itu, pemustaka yang merasa kurang puas juga menyatakan bahwa pelayanan yang diberikan oleh pustakawan sudah cukup baik dan membantu pemenuhan kebutuhan informasi, namun kurangnya kemampuan pustakawan dalam mengoperasikan aplikasi penunjang layanan perpustakaan terkadang membuat pemenuhan kebutuhan informasi pemustaka menjadi terhambat.

SIMPULAN

Berdasarkan pembahasan yang telah penulis sajikan sebelumnya, dapat diambil kesimpulan bahwa perpustakaan SMP Negeri 12 Semarang telah berupaya untuk menyediakan fasilitas yang sesuai dengan standar nasional perpustakaan SMP yang berlaku di Indonesia. Pustakawan juga telah berupaya untuk memberikan pelayanan yang baik kepada pemustaka. Sebagian besar pemustaka di perpustakaan tersebut merasa puas dengan fasilitas dan pelayanan yang diberikan oleh pustakawan. Sementara itu, sebagian pemustaka yang lain merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh pustakawan, namun hal yang kurang memuaskan adalah keterbatasan kemampuan pustakawan dalam mengoperasikan aplikasi penunjang layanan perpustakaan. Fasilitas yang ada di perpustakaan tersebut juga dianggap kurang lengkap. Keterbatasan dalam penelitian ini yaitu informan hanya berasal dari pemustaka yang datang langsung ke perpustakaan, sehingga tidak dapat mengeksplorasi pengalaman pemustaka

yang memanfaatkan layanan perpustakaan sekolah secara daring. Saran penulis untuk penelitian selanjutnya yaitu peneliti dapat mengeksplorasi kepuasan pemustaka dalam memanfaatkan layanan perpustakaan sekolah secara daring.

DAFTAR PUSTAKA

- Angelina, R. B., Sukaesih, Rukmana, E. N., & Samson. (2021). Pelayanan Perpustakaan Sekolah selama Masa Pandemi Covid-19. *Jurnal Imam Bonjol: Kajian Ilmu Informasi Dan Perpustakaan*, 5(1). <https://doi.org/https://doi.org/10.15548/jib.v5i1.95>
- Azis, A. (2018). Rancangan Implementasi Gerakan Literasi Sekolah Melalui Perpustakaan di MIM Gandatapa Banyumas. *Jurnal Publis*, 2(1), 43–59.
- Benard, R., & Dulle, F. (2014). Assessment of Access and Use of School Library Information Resources by Secondary Schools Students in Morogoro Municipality, Tanzania. *Library Philosophy and Practice*, 2014(1).
- Dewi, A. O. P. (2019). Penggunaan Mobile Library untuk Perpustakaan Digital. *Anuva: Jurnal Kajian Budaya, Perpustakaan, Dan Informasi*, 3(2), 151–155.
- Fakomogbon, M.A., Bada, A.A., & Omiola, M.A., (2012). "Assessment of School Library Resources in Public Secondary Schools in Ilorin Metropolis". *Interdisciplinary Journal of Contemporary Research in Business*, 3(10).
- Hikmat, A. N. (2020). Pengembangan Koleksi di Perpustakaan Sekolah Menengah Pertama/Madrasah Tsanawiyah (SMP/MTS). *Almaktabah*, 5(1), 29–40.
- Husna, J. (2020). Perubahan dan Problematika Perpustakaan Menghadapi Normal Baru. *Anuva: Jurnal Kajian Budaya, Perpustakaan, Dan Informasi*, 4(3), 309–316.
- Khoerudin, T. A., Ma'shum, S., & Permana, H. (2021). *Manajemen Perpustakaan di SMP Negeri 1 Majalaya Karawang*. 5(2), 3764–3770.
- Perpusnas. (2017). Standar Nasional Perpustakaan Sekolah Menengah Pertama/Madrasah Tsanawiyah. Jakarta: Perpustakaan Nasional Republik Indonesia.
- Prasojo, L. D. (2016). Pengelolaan Perpustakaan Digital di UPT Perpustakaan UNY. *Jurnal Akuntabilitas Manajemen Pendidikan*, 4(2), 247. <https://doi.org/10.21831/amp.v4i2.10958>
- Sidiq, U., Choiri, M., & Mujahidin, A. (2019). *Metode Penelitian Kualitatif di Bidang Pendidikan*. Ponorogo: Nata Karya.
- Sugiyono. (2013). Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta.
- Suharso, P. (2019). Pemanfaatan Drone Emprit dalam Melihat Trend Perkembangan Bacaan Digital melalui Akun Twitter. *Anuva: Jurnal Kajian Budaya, Perpustakaan, Dan Informasi*, 3(4), 333–346.

<https://doi.org/10.14710/anuva.3.4.333-346>

- Suharti. (2020). Layanan Perpustakaan di Masa Pandemi Covid 19. *Buletin Perpustakaan Universitas Islam Indonesia*, 3(2), 53–63.
- Sumadi, R. (2017). Peranan Desain Interior Perpustakaan bagi Pemustaka di Perpustakaan P3DSPBKP. *Jurnal Pari*, 2(1), 25. <https://doi.org/10.15578/jp.v2i1.3246>
- Syahdan, Ridwan, M. M., Ismaya, Aminullah, A. M., & Elihami. (2021). Manajemen Pengembangan Koleksi di SMA Negeri 1 Tellu Limpoe Kabupaten Sidrap. *Maktabatun: Jurnal Perpustakaan dan Informasi*, 1(1), 41–52.