

PENGARUH LAYANAN PERPUSTAKAAN TERHADAP KEPUASAN PEMUSTAKA DI PERPUSTAKAAN SMA NEGERI 2 PADANG PROVINSI SUMATERA BARAT

Fitriya Mustika

Program Studi Informasi, Perpustakaan, dan Kearsipan, Fakultas Bahasa dan Seni, Universitas Negeri Padang

Email: fitriyamustika069@gmail.com

Marlini

Program Studi Informasi, Perpustakaan, dan Kearsipan, Fakultas Bahasa dan Seni, Universitas Negeri Padang

Email: marlinipdg@gmail.com

Received : 17 June 2020
Revised : 20 August 2020
Accepted : 30 October 2020
DOI

Abstract

This article discusses the effect of library services on user satisfaction. Some library services found in SMA Negeri 2 Padang include: (1) Circulation Services, (2) Reference Services, (3) Information Retrieval Services, (4) Reading Room Services. Each service applies an open service system (Open Access). The open service system in the library of SMA Negeri 2 Padang has strengths and weaknesses. These strengths and weaknesses are influenced by the usefulness of the existing collection in the library. The influence of library services at the Public High School 2 Padang on the satisfaction of the visitors, among others: guiding users in the development of talents, interests and arts owned by the visitors. Library services provided by SMA Negeri 2 Padang that affect the development of talent, interests, and the art of the library, such as: the library provides a special place to display the works of art of the students or the library.

Keywords: *library services, circulation services, open access.*

PENDAHULUAN

Layanan pemustaka merupakan bagian penting dari sebuah perpustakaan. Melalui layanan pemustaka sebuah perpustakaan dapat memberikan kepuasan bagi penggunanya. Kepuasan pengguna perpustakaan sangat berpengaruh terhadap minat baca pemustaka dipergustakaan. Perpustakaan harus memiliki layanan yang baik agar berdampak baik pula terhadap perpustakaan terutama bagi kepuasan pemustaka. Salah satu faktor pendukung terciptanya perpustakaan yang baik adalah layanan yang ada di perpustakaan. Para pengguna perpustakaan menjadikan perpustakaan sebagai tempat untuk memperoleh wawasan baru, sebagai sumber inspirasi, dan sebagai gudang ilmu pengetahuan yang mutakhir, maka dari itu perpustakaan harus memberikan layanan terbaik kepada setiap penggunannya sehingga tujuan perpustakaan bisa tercapai.

Tujuan dari perpustakaan ialah untuk kepuasan pemustakanya. Kepuasan pemustaka tercapai apabila layanan-layanan yang diberikan perpustakaan terlaksana secara baik dan

maksimal. Dengan demikian, dalam memaksimalkan layanan kepada pemustaka perpustakaan haruslah mengutamakan kepuasan pemustaka. Tujuannya agar pemustaka merasa bahwa perpustakaan dapat memenuhi kebutuhan akan informasi-informasi yang dibutuhkan dan dicari, selain itu perpustakaan dapat menjadi tempat yang dapat membuka aspirasi dan memberikan inspirasi dalam proses belajar maupun mengajar. Salah satu perpustakaan yang berfungsi dalam menunjang proses belajar mengajar, yaitu Perpustakaan Sekolah.

Menurut (Sulistyo-Basuki, 1993, 50-51), perpustakaan sekolah adalah perpustakaan yang tergabung pada sebuah sekolah, dikelola sepenuhnya oleh sekolah yang bersangkutan, memiliki tujuan utama membantu sekolah untuk mencapai tujuan khusus sekolah dan tujuan pendidikan pada umumnya. Tujuan khusus perpustakaan sekolah, yaitu membantu sekolah mencapai tujuannya sesuai dengan kebijakan sekolah tempat perpustakaan tersebut beroperasi.

Menurut Soearminah (1982, 12) dalam Zahara (2003, 1), perpustakaan sekolah berfungsi sebagai sarana yang dapat: (1) meningkatkan kemampuan berpikir dan menanamkan kebiasaan belajar sendiri sesuai dengan bakat dan perkembangannya; (2) menanamkan pengetahuan yang terpadu sebagai gabungan dari mata pelajaran sesuai dengan kurikulum sekolah; dan (3) menaikkan prestasi keilmuan melalui bahan bacaan. Berdasarkan penjelasan tersebut, maka perpustakaan sekolah merupakan bagian dari sekolah yang bertugas mengumpulkan, mengelola, menyimpan dan memelihara bahan pustaka untuk dipergunakan oleh guru dan siswa untuk menunjang kegiatan belajar mengajar di sekolah.

Dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2007 tentang layanan perpustakaan, 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; 4) layanan perpustakaan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dikembangkan melalui pemanfaatan sumber daya perpustakaan untuk memenuhi kebutuhan pemustaka; 5) layanan perpustakaan diselenggarakan sesuai dengan standar nasional perpustakaan untuk mengoptimalkan pelayanan kepada pemustaka; 6) layanan perpustakaan terpadu diwujudkan melalui kerja sama antarperpustakaan; dan 7) layanan perpustakaan secara terpadu sebagaimana dimaksud pada ayat (6) dilaksanakan melalui jejaring telematika (Primadesi, 2014, 153).

Menurut Rahayuningsih (2007, 87), perpustakaan sebagai organisasi pemberi jasa informasi dapat memberikan layanan kepada pengguna antara lain: (1) layanan *locker*; (2)

layanan sirkulasi; (3) layanan Referensi; (4) layanan penelusuran informasi; (5) layanan informasi koleksi terbaru; (6) layanan ruang baca; (7) layanan fotokopi; dan (8) layanan *workstation* dan multimedia. Perpustakaan sekolah memiliki tujuan serta fungsi yang saling berkaitan dalam memberikan layanan yang baik kepada setiap pemustakanya. Kepuasan pemustaka tergantung pada kesuksesan perpustakaan dalam memberikan layanan pemustakanya. Dalam memberikan layanan tersebut, maka petugas perpustakaan haruslah memahami karakteristik setiap pengguna perpustakaan.

Di Perpustakaan SMA Negeri 2 Padang, terdapat beberapa layanan yang diberikan kepada siswa, Guru dan ketenagakerjaan (GTK), yaitu: (1) layanan sirkulasi, yaitu kegiatan peminjaman dan pengembalian koleksi perpustakaan oleh pemustaka di perpustakaan; (2) layanan referensi, yaitu kegiatan layanan secara langsung untuk membantu pemustaka dalam menemukan informasi seperti rujukkan dan petunjuk; (3) layanan penelusuran Informasi, yaitu kegiatan interaksi secara langsung pada sumber-sumber informasi untuk menelusur informasi yang dibutuhkan di perpustakaan; dan (4) layanan ruang baca, yaitu layanan yang disediakan oleh perpustakaan untuk meningkatkan minat baca pemustaka di perpustakaan.

Dalam memberikan kepuasan layanan kepada pemustaka di perpustakaan SMA Negeri 2 Padang, dibutuhkan layanan dari pustakawan dan petugas perpustakaan yang membimbing pemustaka dalam menemukan informasi yang dibutuhkan. Dengan ini, pustakawan maupun petugas perpustakaan dapat memberikan kepuasan tersendiri terhadap pemustaka yang berkunjung ke perpustakaan. Kepuasan pemustaka terhadap layanan perpustakaan SMA Negeri 2 Padang berdampak positif terhadap jumlah pengunjung ke perpustakaan. Dari data yang diperoleh mengenai jumlah siswa dan guru yang berkunjung ke perpustakaan SMA Negeri 2 Padang terus meningkat setiap semesternya.

Baik buruknya sebuah perpustakaan ditentukan oleh kepuasan pemustaka terhadap layanan yang diberikan. Guna melengkapi dan menunjang kegiatan pelayanan di perpustakaan, ada baiknya petugas perpustakaan memaksimalkan layanan yang baik di perpustakaan tersebut. ada baiknya pula apabila perpustakaan memberikan layanan pendidikan pemustaka yang bertujuan memberikan wawasan kepada pemustaka dalam memanfaatkan perpustakaan sebagai sumber belajar dan sumber informasi.

Berdasarkan penjelasan tersebut, diketahui bahwa kepuasan pemustaka berpengaruh penting dalam berlangsungnya kegiatan dan operasional sebuah perpustakaan. Kepuasan pemustaka di perpustakaan juga dipengaruhi oleh sarana dan prasarana yang ada di perpustakaan. Pemustaka akan sering berkunjung ke perpustakaan apabila sarana dan

prasaranana di perpustakaan tersebut lengkap, sehingga pemustaka sering berkunjung ke perpustakaan dan betah berlama-lama berada diperpustakaan. Sarana dan prasarana yang dimaksud dapat berupa koleksi maupun peralatan dan ruangan yang memadai.

METODE

Dalam penelitian ini subyek penelitian adalah layanan perpustakaan SMA Negeri 2 Padang. Subyek penelitian merupakan subyek yang dituju sebagai sasaran penelitian. Sedangkan objek penelitiannya adalah kepuasan pemustaka Perpustakaan SMA Negeri 2 Padang.

Metode pengumpulan data dilakukan dengan cara pengamatan dan observasi langsung di Perpustakaan SMA Negeri 2 Padang. Kemudian, melakukan wawancara kepada pegawai dan staf Perpustakaan SMA Negeri 2 Padang untuk mengetahui bagaimana layanan yang ada di perpustakaan, sistem layanan yang diterapkan, dan pengaruh layanan tersebut terhadap kepuasan pemustaka di Perpustakaan SMA Negeri 2 Padang.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Layanan di Perpustakaan SMA Negeri 2 Padang

Terdapat banyak jenis layanan pemustaka yang diselenggarakan perpustakaan. Hal ini, tergantung pada jenis perpustakaan, tujuan perpustakaan, maupun kemampuan masing-masing perpustakaan dalam menyelenggarakan layanan pemustaka. Ketersediaan sumber daya manusia yang menjalankan sebuah perpustakaan dapat mendukung kegiatan layanan yang ada di perpustakaan sehingga kebutuhan pemustaka dapat terpenuhi.

Layanan pemustaka merupakan aktifitas dalam memberikan jasa kepada pemustaka demi terciptanya kepuasan dan kenyamanan pemustaka di Perpustakaan. Dalam meningkatkan pelayanan di Perpustakaan SMA Negeri 2 Padang, perpustakaan menyediakan beberapa layanan, diantaranya: *Pertama*, Layanan Sirkulasi. Layanan Sirkulasi adalah pelayanan yang menyangkut peminjaman dan pengembalian bahan pustaka yang dimiliki oleh perpustakaan kepada pemustaka. Layanan sirkulasi di perpustakaan SMA Negeri 2 Padang masih dilakukan secara manual, yaitu dengan menyediakan sebuah buku peminjaman dan pengembalian untuk siswa dan GTK (Guru dan Ketenagakerjaan). Perpustakaan SMA Negeri 2 Padang memberikan jangka waktu peminjaman dan pengembalian bahan pustaka selama 1 tahun pelajaran. Untuk siswa, buku peminjaman dan pengembalian koleksi perpustakaan SMA Negeri 2 Padang disediakan berdasarkan nama masing-masing siswa dalam 1 kelas dan dijilid per kelas. Kemudian untuk GTK, buku peminjaman dan

pengembalian koleksi perpustakaan SMA Negeri 2 Padang disediakan juga yaitu 1 jilid yang berisi nama guru dan mata pelajaran yang diajar.



Gambar 1. Layanan sirkulasi (peminjaman dan pengembalian) di Perpustakaan SMA Negeri 2 Padang

Kedua, Layanan Referensi. Layanan Referensi adalah kegiatan pelayanan perpustakaan untuk membantu pemustaka dalam menemukan informasi yang dicari melalui koleksi-koleksi referensi yang ada. Koleksi referensi yang ada di perpustakaan SMA N 2 Padang menyediakan koleksi, seperti: kamus, ensiklopedi, direktori, atlas, biografi, buku pintar, Al-Qur'an, koleksi islami, Undang-undang Dasar. Kemudian, layanan ini berguna untuk menjawab pertanyaan siswa maupun GTK melalui koleksi referensi tersebut serta memberikan bimbingan untuk menemukan dan menggunakan koleksi referensi.



Gambar 2. Layanan Referensi di Perpustakaan SMA Negeri 2 Padang

Ketiga, Layanan Penelusuran Informasi. Layanan Penelusuran Informasi, adalah kegiatan untuk membantu pemustaka yang sedang mencari informasi mengenai suatu subjek tertentu dengan melakukan interaksi secara langsung antara pemustaka dengan sumber-sumber informasi yang ada di perpustakaan maupun interaksi secara langsung dengan pustakawan atau petugas perpustakaan untuk mencari informasi dari berbagai sumber yang ada di perpustakaan maupun di luar perpustakaan. Layanan Penelusuran Informasi di

perpustakaan SMA Negeri 2 Padang sudah dilaksanakan dengan baik sehingga pemustaka merasa puas dan betah berkunjung ke perpustakaan.



Gambar 3. Interaksi secara langsung antara pemustaka dengan pustakawan atau petugas perpustakaan untuk mencari informasi dari berbagai sumber yang ada di Perpustakaan SMA Negeri 2 Padang

keempat, Layanan Ruang Baca. Layanan Ruang Baca, adalah layanan yang disediakan oleh perpustakaan untuk meningkatkan minat baca pemustaka di perpustakaan. Dalam memberikan kepuasan kepada pemustaka, maka perpustakaan harus memiliki suasana ruangan yang nyaman. Memiliki suasana yang nyaman akan membuat pemustaka merasakan kepuasan saat berada di perpustakaan. Saat melayani pemustaka, pustakawan harus mampu membantu pemustaka dalam mencari informasi yang dibutuhkannya. Pustakawan harus membimbing pemustaka yang berkunjung ke perpustakaan, tapi tidak terkesan menggurui. Ruang baca di perpustakaan SMA Negeri 2 Padang tergolong nyaman, hal ini dibuktikan dengan adanya pendingin ruangan dan meja baca yang memadai.



Gambar 4. Meja Baca di Perpustakaan SMA Negeri 2 Padang

Sistem Layanan di Perpustakaan SMA Negeri 2 Padang

Sebagian besar perpustakaan sekolah menerapkan sistem layanan terbuka (*Open Access*). Begitu juga dengan perpustakaan SMA Negeri 2 Padang menerapkan sistem layanan terbuka (*Open Access*). Hal ini dilakukan karena untuk menjaga kepuasan pemustaka terhadap perpustakaan SMA Negeri 2 Padang. Terdapat beberapa kelebihan dan kekurangan sistem layanan di perpustakaan SMA Negeri 2 Padang, diantaranya yaitu:

Kelebihan Sistem Layanan di SMA Negeri 2 Padang, diantaranya: (1) pemustaka bebas memilih bahan pustaka yang dibutuhkan. Di perpustakaan SMA Negeri 2 Padang setiap pemustaka bisa langsung mencari koleksi yang dibutuhkan pada rak koleksi. Apabila pemustaka sudah terbiasa menggunakan perpustakaan, maka pemustaka sudah tahu posisi peletakkan koleksi yang dicari sehingga pemustaka dapat langsung memilih dan mengambil koleksi yang dibutuhkan di rak; (2) disebabkan pemustaka bebas mencari koleksi yang dibutuhkan pada rak koleksi, maka terdapat kemungkinan bahwa pemustaka menemukan koleksi lain yang menarik minat pemustaka untuk membacanya. Hal ini tentu dapat meningkatkan minat baca pemustaka; (3) apabila koleksi yang diinginkan tidak ada, pemustaka dapat langsung mencari koleksi dengan subjek yang sama pada rak koleksi secara cepat; dan (4) tidak memerlukan petugas yang banyak untuk melayani pengambilan koleksi.

Kelemahan Sistem Layanan di SMA Negeri 2 Padang, yaitu: (1) susunan koleksi di rak menjadi tidak teratur, karena pemustaka dengan bebas mengambil dan memilih sendiri koleksi. Padahal dalam proses tersebut, saat pemustaka melakukan pencarian langsung ke rak, kemudian melihat-lihat isi bahan pustaka dan mengembalikan langsung ke rak bisa saja terjadi kesalahan peletakan koleksi ke rak. Dalam mengatasi hal ini, maka perpustakaan perlu menyediakan rambu-rambu peringatan bagi pemustaka, seperti “Dilarang meletakkan koleksi yang telah selesai dibaca langsung ke raknya” atau “Harap menaruh koleksi yang telah selesai di baca di meja baca”; (2) kemungkinan bahan pustaka hilang lebih tinggi, karena kemungkinan tidak semua pemustaka memiliki kesadaran perlunya menjaga koleksi sebagai milik bersama. Apabila pemustaka tersebut tidak jujur maka koleksi dapat disembunyikan dan dibawa pulang. Dalam mengatasi hal ini, maka perpustakaan sebaiknya dapat menyediakan layanan fotokopi dengan harga terjangkau; dan (3) terjadi kerusakan koleksi. Seringnya pemustaka melihat-lihat isi bahan pustaka di rak dalam rangka memilih koleksi yang sesuai dapat menyebabkan koleksi rusak. Kemudian apabila terdapat lagi pemustaka yang tidak jujur, halaman koleksi yang dibutuhkan bisa saja langsung disobek dan disimpan untuk koleksi pribadi. Dalam mengatasi hal ini, perpustakaan perlu mengupayakan peningkatan kesadaran pemustaka untuk menjaga keutuhan koleksi untuk

kepentingan bersama dan mematuhi tata tertib perpustakaan. Mungkin hal ini dapat disampaikan dalam acara orientasi perpustakaan untuk anggota baru atau pendidikan pemustaka.

Pengaruh Layanan Terhadap Kepuasan Pemustaka Di Perpustakaan SMA Negeri 2 Padang

Layanan yang diberikan perpustakaan kepada pemustaka merupakan salah satu bentuk pengaplikasian dari kegiatan meningkatkan minat baca dan kunjungan terhadap perpustakaan itu sendiri. Perpustakaan yang memiliki layanan baik akan memiliki pengunjung yang meningkat secara signifikan setiap waktunya. Kepuasan pemustaka terhadap layanan suatu perpustakaan dapat memberikan berbagai manfaat dan dampak bagi perpustakaan. Apabila layanan yang diberikan baik, maka pemustaka akan merasa puas dan betah memanfaatkan perpustakaan sebagai salah satu sumber informasi. Sebaliknya, apabila layanan yang diberikan perpustakaan kurang baik, maka pemustaka akan cepat jenuh dan bosan berada di perpustakaan, dampaknya perpustakaan akan kehilangan citra yang baik dimata penggunanya sehingga perpustakaan tidak bisa berjalan baik dan perpustakaan tidak bisa menjalankan fungsinya dengan baik.

SMA Negeri 2 Padang sendiri sangat mementingkan kepuasan pemustakanya. Hal ini dibuktikan dengan penggunaan ruang perpustakaan sebagai tempat mengembangkan bakat dan seni yang dimiliki pemustakanya. Seperti, karya seni yang dibuat oleh siswa-siswi di sekolah ini di pajang dan pameran di ruang perpustakaan SMA Negeri 2 Padang, sehingga memberikan kepuasan tersendiri bagi siswa-siswinya. Dimana siswa-siswi merasa bahwa karya mereka dapat berguna memperindah dan mempercantik sebuah ruangan. Karya seni siswa yang memperindah perpustakaan seperti: bunga-bunga yang dirangkai sendiri oleh siswa-siswi dan ada juga pajangan dinding yang dibuat oleh siswa-siswi sekolah ini. Dengan demikian, pengaruh layanan terhadap kepuasan pemustaka di perpustakaan SMA Negeri 2 Padang sangat besar.

PENUTUP

Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut: (1) dalam meningkatkan pelayanan di Perpustakaan SMA Negeri 2 Padang, perpustakaan menyediakan beberapa layanan, diantaranya: Layanan Sirkulasi, Layanan Referensi, Layanan Penelusuran Informasi, dan Layanan Ruang Baca; (2)

perpustakaan SMA Negeri 2 Padang menerapkan sistem layanan terbuka (*open access*); dan (3) pengaruh layanan terhadap kepuasan pemustaka di perpustakaan SMA Negeri 2 Padang, yaitu dalam hal pengembangan bakat, minat, serta seni yang dimiliki pemustaknya.

Saran

Dari hasil penelitian dan analisis penulis menyampaikan saran yang kiranya perlu ditindak lanjuti antara lain: dilihat dari layanan yang ada di perpustakaan SMA Negeri 2 Padang ini, terdapat faktor utama yang menjadi kekurangan perpustakaan, yaitu pengelolaan tata ruang perpustakaan. Sebaiknya perpustakaan meningkatkan kesediaan rak koleksi dan memperluas ruangan perpustakaan, karena masih banyak koleksi perpustakaan yang tidak memiliki tempat penyimpanan di rak. Kemudian, sebaiknya perpustakaan meningkatkan kemampuan petugas perpustakaan untuk cepat tanggap dalam memberikan pelayanan yang baik terhadap pemustaka. Terakhir, sebaiknya perpustakaan memprioritaskan indikator-indikator yang dianggap penting oleh pemustaka. Dengan demikian, pemustaka akan lebih merasa puas dan betah berada di perpustakaan.

DAFTAR PUSTAKA

- Primadesi, Yona dan Zaharani, Reihan. 2014. Pengaruh Layanan Perpustakaan Terhadap Kepuasan Pemustaka di Perpustakaan Universitas Negeri Padang. *Jurnal Ilmu Informasi Perpustakaan dan Kearsipan*, hal. 153, Vol. 3, No. 1, Seri B.
- Rahayuningsih, F. 2007. *Pengelolaan Perpustakaan*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Sulistyo-Basuki. 1993. *Pengantar Ilmu Kepustakaan*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Undang-undang Nomor 43 tahun 2007 Tentang Layanan Perpustakaan
- Yuvenita. (2020, February 1). Perpustakaan SMA Negeri 2 Padang. (F. Mustika, Interviewer)
- Zahara, Zurni. 2003. *Pengantar Perpustakaan Sekolah*. Sumatera Utara: USU Digital Library.