

Kinerja Pegawai Perpustakaan Sekolah dalam Peningkatan Pelayanan

Guntur Dwi Hermawan*¹, Oni Dwi Jayanti², Rofik³

Administrasi Publik, Universitas Pawyatan Daha

gunturcuberz@gmail.com¹ onisoeparno@gmail.com² rofik.ay25@gmail.com³

Abstrak

Optimalisasi layanan perpustakaan di sekolah dapat disebabkan oleh berbagai faktor, salah satu faktor yang cukup penting adalah kinerja pegawai perpustakaan. Berdasarkan permasalahan di atas, maka penulis sangat perlu untuk mencoba meneliti memecahkan permasalahan tersebut. Tujuan penelitian, yaitu: (1) mengetahui kinerja pegawai perpustakaan sekolah; dan (2) meningkatkan mutu pelayanan perpustakaan sekolah melalui kinerja pegawai perpustakaan. Metode penelitian menggunakan pendekatan kualitatif dan jenis penelitian deskriptif. Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah: (1) data primer yang berkaitan dengan dengan fokus penelitian dan (2) data sekunder: dokumen-dokumen; laporan-laporan; dan arsip-arsip yang berkaitan dengan penelitian. Adapun metode pengumpulan data penelitian yang penulis gunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut: (1) teknik observasi; (2) interview, dan (3) penyebaran angket dan kuisisioner. Instrumen penelitian yang digunakan adalah: (1) pedoman interview; (2) catatan lapangan atau alat tulis; (3) melakukan penyebaran kuesioner pada responden yang telah ditentukan. Temuan penelitian ini adalah: (1) responsivitas pelayanan di perpustakaan sekolah masih rendah sebagaimana ditunjukkan masih adanya keluhan dari pengguna layanan terhadap penyedia layanan perpustakaan sekolah; (2) kehandalan petugas pelayanan perpuatakaan sekolah masih belum relevan, hal ini dapat dilihat masih belum lengkapnya koleksi perputakaan sekolah dalam memenuhi kebutuhan pengguna layanan; (3) etika pelayanan perpustakaan sekolah masih rendah dan belum sesuai dengan standar pelayanan Perpustakaan Nasional. Petugas kurang begitu menghargai dan terkesan acuh kepada pengguna, hal ini menjadikan pengguna kurang berminat datang ke perpustakaan sekolah; (4) fasilitas pelayanan perpustakaan sekolah belum menunjukkan kinerja pelayanan yang baik, hal ini dapat dilihat dengan banyaknya pengguna yang masih belum nyaman terhadap penataan fasilitas perpustakaan serta belum terjaganya kebersihan.

Kata Kunci: kinerja, perpustakaan, pelayanan

Abstract

Optimization of library services in schools can be caused by various factors, one factor that is quite important is the performance of library staff. Based on the problems above, the writer really needs to try to research to solve these problems. The aims of the research are: (1) to find out the performance of school librarian employees; and (2) improving the quality of school library services through the performance of library staff. The research method uses a qualitative approach and a descriptive research type. The types of data used in this research are: (1) primary data relating to the research focus and (2) secondary data: documents; reports; and archives related to research. The method of collecting research data that the authors used in this study were as follows: (1) observation techniques; (2) interviews, and (3) distribution of questionnaires and questionnaires. The research instruments used were: (1) interview guidelines; (2) field notes or stationery; (3) distributing questionnaires to predetermined respondents. The findings of this study are: (1) the responsiveness of services in the school library is still low as indicated by the persistence of complaints from service users against school library service providers; (2) the reliability of school library service officers is still not relevant, this can be seen from the incomplete collection of school libraries in meeting the needs of service users; (3) school library service ethics are still low and not in accordance with the National Library service standards. Staff lack respect and seem indifferent to users, this makes users less interested in coming to the school library; (4) school library service facilities have not shown good service performance, this can be seen by the number of users who are still not comfortable with the arrangement of library facilities and the cleanliness has not been maintained.

Keywords: performance, library, service

Pendahuluan

Pendidikan merupakan salah satu bentuk perwujudan kebudayaan manusia yang dinamis dan mengalami perkembangan relatif cepat. Perkembangan dalam arti perbaikan pendidikan telah lama diupayakan di Indonesia. Peningkatan mutu pendidikan merupakan salah satu prioritas pembangunan di bidang pendidikan yang dilakukan secara berkelanjutan, berlandaskan kemampuan nasional dengan memanfaatkan kemajuan ilmu pengetahuan dan teknologi, serta memperhatikan tantangan perkembangan jaman yang mengarah pada persaingan antar negara di dunia.

Pembangunan dalam bidang pendidikan, dalam arti bahwa setiap proses pembelajaran diharapkan diperolehnya hasil yang optimal dan tujuan pembelajaran diharapkan berproses dari pembelajaran itu sendiri, karena tujuan pendidikan nasional adalah mewujudkan masyarakat Indonesia memiliki keahlian, mampu bersaing, dan berwawasan maju.

Dalam proses pembelajaran, faktor penentu keberhasilan belajar adalah individu tersebut sebagai pelaku dalam kegiatan belajar. Tanpa kesadaran, kemauan dan keterlibatan siswa, maka proses belajar tidak akan berhasil. Dalam kegiatan belajar siswa dituntut untuk memiliki sikap mandiri, artinya siswa perlu memiliki kesadaran, kemauan dan motivasi dari dalam diri siswa untuk melakukan usaha belajar.

Kemandirian belajar yang dimiliki siswa diharapkan dapat memanfaatkan waktu di sekolah maupun di rumah, buku-buku pegangan yang ditetapkan oleh guru, perpustakaan sekolah dan lain sebagainya. Kemandirian ini menekankan pada aktivitas siswa dalam belajar yang penuh tanggung jawab atas keberhasilannya dalam belajar. Adapun faktor lain yang mempengaruhi keberhasilan belajar adalah mutu pendidikan di sekolah berupa kelengkapan sarana dan prasarana baik berupa gedung, maupun fasilitas kelengkapan lainnya.

Salah satu hal yang diperlukan untuk dapat meningkatkan proses belajar siswa adalah dengan adanya perpustakaan sekolah. Perpustakaan sekolah merupakan salah satu sarana pendidikan dalam menunjang kegiatan belajar siswa. Perpustakaan juga memiliki peranan yang sangat penting dalam memacu tercapainya tujuan pendidikan di sekolah. Adapun tujuan pendidikan nasional menurut sistem pendidikan nasional No. 20 Tahun 2003 pasal 3 yaitu: "Mencerdaskan kehidupan bangsa, mengembangkan manusia Indonesia seutuhnya yaitu manusia yang beriman dan bertaqwa terhadap Tuhan Yang Maha Esa dan berbudi pekerti luhur, memiliki pengetahuan ketrampilan, memiliki kesehatan jasmani dan rohani, kepribadian yang mantap dan mandiri, serta tanggungjawab kemasyarakatan dan kebangsaan".

Untuk itu penulis melakukan penelitian di perpustakaan SMA Pawyatan Daha Kediri untuk melihat kinerja dan pelayanan pegawai perpustakaan sekolah, apakah perpustakaan sudah memperhatikan standar kualitas bahan pustaka dan pelayanan perpustakaan. Sehingga dengan informasi yang berkualitas, up to date dan pelayanan yang baik di harapkan akan menarik minat para siswa dan seluruh jajaran akademik untuk menggunakan dan memanfaatkan perpustakaan.

Sumber daya manusia di sebuah perpustakaan adalah semua tenaga kerja atau perangkat perpustakaan yang terdiri atas pimpinan dan pejabat fungsional. Sebagai salah satu sumber kekuatan perpustakaan, maka sumber daya manusia tersebut harus dibekali dengan kemampuan, keterampilan, dan sikap bekerja. Usaha untuk mengetahui seberapa jauh tingkat perkembangan pelayanan yang telah dicapai oleh pustakawan sangat penting karena hal ini merupakan landasan yang tepat guna melakukan usaha pelayanan jasa perpustakaan di masa yang akan datang secara bertahap, lebih khusus lagi pada kemampuan pustakawan dalam meningkatkan layanan perpustakaan yang dapat bermanfaat bagi pemustaka. Agar dapat menjalankan tugas dan fungsinya, perpustakaan perlu didukung tenaga pengelola untuk memberdayakan informasi yang dimiliki.

Dalam Undang-Undang No. 43 Tahun 2007 Pasal 1 Ayat 8 tentang perpustakaan, di perpustakaan terdapat 2 (dua) kelompok pustakawan, yaitu (1) Pustakawan adalah seseorang yang memiliki kompetensi yang diperoleh melalui pendidikan atau pelatihan kepustakawanan, serta mempunyai tugas dan tanggung jawab untuk melaksanakan pengelolaan dan pelayanan perpustakaan. Sedangkan (2) Tenaga teknis perpustakaan adalah tenaga non-pustakawan yang secara teknis mendukung pelaksanaan fungsi perpustakaan. Dari sudut pandang manajemen salah satu penentu perpustakaan adalah sumber daya manusia (SDM) yang bertugas di perpustakaan.

Perpustakaan harus melakukan perubahan dan peningkatan pelayanan kepada penggunanya. Hal tersebut berkaitan dengan perkembangan ilmu pengetahuan yang begitu cepat berlimpah dan menyeluruh. Keadaan ini yang mendorong para pustakawan, serta pelaku pemanfaat informasi atau pengguna perpustakaan berusaha keras agar mendapat perkembangan dan kecepatan kehadiran informasi yang mutakhir dan yang dibutuhkan. Layanan penelusuran informasi merupakan salah satu jasa perpustakaan yang disediakan bagi pengguna untuk menemukan informasi yang dibutuhkannya. Ciri utama kegiatan tersebut yaitu layanan yang dilakukan dengan memanfaatkan seperangkat sumber referensi atau bahan rujukan seperti: kamus, ensiklopedi, direktori, statistik bibliografi dan lain sebagainya.

Dengan demikian diharapkan kedepannya pustakawan lebih profesional dalam melaksanakan tugasnya, sehingga dapat mewujudkan kinerja yang berkualitas sebagaimana diharapkan. Menurut Keban (2004:16) "Tuntutan peningkatan kualitas kinerja pustakawan tersebut merupakan konsekuensi logis dari perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi informasi yang semakin maju, serta perkembangan tuntutan reformasi di tanah air terutama terhadap pelaksanaan tugas aparatur negara termasuk dalam hal ini pustakawan".

Untuk mewujudkan itu seorang pustakawan harus dapat memajemen kegiatan administrasi perpustakaan. Mulai dari kegiatan pengadaan dan penyeleksian bahan pustaka, pengolahan bahan pustaka, serta kegiatan pelayanan. Sehingga perpustakaan tetap eksis dan memuaskan para pemustakanya.

Kurang optimalnya layanan perpustakaan di sekolah dapat disebabkan oleh berbagai faktor, salah satu faktor yang cukup penting adalah kinerja pegawai perpustakaan. Berdasarkan permasalahan di atas, maka penulis sangat perlu untuk mencoba meneliti memecahkan permasalahan tersebut. Hal ini, yang penulis ingin telusuri, untuk itu disinilah pentingnya masalah ini di angkat menjadi judul. Dalam karya ilmiah ini penulis mengemasnya dalam judul. "Kinerja Pegawai Perpustakaan Sekolah Dalam Meningkatkan Pelayanan". Agar pembahasannya teratur dan sistematis maka perlu dirumuskan beberapa permasalahan. Permasalahan besar yang menjadi fokus penulis adalah "Bagaimana Kinerja Pegawai Perpustakaan Dalam Meningkatkan Pelayanan di SMA Pawayatan Daha Kediri?"

Tujuan Penelitian, yaitu: (1) mengetahui kinerja pegawai perpustakaan sekolah; dan (2) meningkatkan mutu pelayanan perpustakaan sekolah melalui kinerja pegawai perpustakaan.

Metode

Pendekatan penelitian ini adalah pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif dan tujuan dari penulis menggunakan penelitian deskriptif adalah untuk memberikan gambaran yang lebih rinci mengenai kinerja pegawai perpustakaan yang ada di SMA Pawayatan Daha Kediri dalam meningkatkan pelayanan, serta hal-hal lain yang berkaitan dengan judul yang diangkat oleh penulis.

Penentuan lokasi penelitian merupakan suatu kegiatan yang sangat menentukan terhadap proses pengambilan data. Lokasi penelitian adalah letak dimana penelitian akan dilakukan, untuk memperoleh data atau informasi yang diperlukan. Adapun lokasi yang dijadikan sebagai tempat untuk mengadakan penelitian adalah SMA Pawayatan Daha Kediri. Waktu penelitian dimulai bulan Agustus sampai bulan Oktober tahun 2018. Alasan dipilihnya lokasi tersebut karena merupakan tempat dimana penulis bekerja sebagai pegawai perpustakaan sekolah, sehingga mengetahui keadaan perpustakaan sekolah dan siswa yang aktif menggunakan fasilitas perpustakaan.

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah: (1) data primer, yaitu data yang diperoleh langsung dari siswa-siswi SMA Pawayatan Daha yang secara sengaja dipilih oleh peneliti untuk memperoleh data-data atau informasi yang ada relevansinya dengan permasalahan penelitian; (2) data sekunder, yaitu yang akan melengkapi serta memperkaya sumber data primer yang berkaitan dengan dengan fokus penelitian. Dengan demikian yang akan dijadikan sebagai sumber data sekunder, adalah: (1) dokumen-dokumen; (2) laporan-laporan; dan (3) arsip-arsip yang berkaitan dengan penelitian. Adapun metode pengumpulan data adalah sebagai berikut: (1) teknik observasi; (2) interview,; dan (3) penyebaran angket dan kuisisioner,

Instrumen penelitian yang digunakan adalah: (1) pedoman interview; (2) catatan lapangan atau alat tulis; (3) melakukan penyebaran kuisioner pada responden yang telah ditentukan. Analisa data yang digunakan adalah analisa deskriptif kualitatif.

Mengetahui bagaimana kinerja pegawai perpustakaan yang selama ini ada pada SMA Pawyatan Daha Kediri serta wawancara dengan bagian yang terkait dan mencari kelemahan dan permasalahan yang ada yang berkaitan dengan kondisi perpustakaan dan mengetahui peningkatan pelayanan perpustakaan. Membuat dokumentasi dari semua catatan yang ada.

Standar Kinerja Perpustakaan, meliputi:

1. Membangun koleksi nasional;
Dengan indikator:
 - 1) Persentase terbitan nasional yang diakuisisi Perpustakaan Nasional.
 - 2) Persentase ketersediaan judul terbitan nasional yang dibutuhkan dalam koleksi.
2. Membuat layanan yang aksesibel: Katalogisasi;
Dengan indikator:
 - 3) Persentase entri baru dalam bibliografi nasional.
 - 4) Persentase bahan pustaka langka yang aksesibel via katalog online.
3. Membuat layanan yang aksesibel: Akses cepat dan mudah;
Dengan indikator:
 - 5) Waktu median pengolahan dokumen.
 - 6) Ketepatan pengerakan.
 - 7) Waktu median temu kembali dokumen dari koleksi tertutup.
 - 8) Kecepatan pinjam antarperpustakaan.
 - 9) Akses langsung dari beranda website perpustakaan.
4. Membuat layanan yang aksesibel: Penggunaan;
Dengan indikator:
 - 10) Penggunaan publikasi luar negeri yang diakuisisi dalam 3 tahun terakhir.
 - 11) Biaya per unduh per sumber elektronik.
 - 12) Tingkat keterisian kursi.
 - 13) Kehadiran pemustaka per acara.
 - 14) Kepuasan pengguna.
5. Membuat layanan yang aksesibel: Digitalisasi;
Dengan indikator:
 - 15) Jumlah dokumen yang didigitalisasi per 1000 dokumen dalam koleksi.
 - 16) Persentase dokumen yang didigitalisasi per koleksi khusus.
 - 17) Jumlah konten yang diunduh per dokumen yang didigitalisasi.
6. Menyediakan layanan referensi;
Dengan indikator:
 - 18) Tingkat kebenaran jawaban yang diberikan.
 - 19) Kecepatan transaksi referensi.
7. Membangun potensi untuk pembangunan;
Dengan indikator:
 - 20) Persentase staf yang bertugas di layanan elektronik.
 - 21) Jumlah jam kehadiran dalam kegiatan pelatihan resmi per staf.
 - 22) Persentase sarana yang diterima dari hibah khusus atau usaha komersil.
 - 23) Persentase staf yang terlibat dalam kerjasama/proyek nasional dan internasional.
8. Pelestarian koleksi; dan
Dengan indikator:
 - 24) Persentase koleksi yang dalam kondisi stabil.
 - 25) Persentase semua bahan pustaka yang memerlukan penanganan konservasi/restorasi yang telah menerima penanganan.
 - 26) Persentase ruang penyimpanan yang
 - 27) memiliki lingkungan yang sesuai.
9. Pengelolaan yang efisien.

Dengan indikator:

- 28)Biaya staf per judul yang dikatalog.
- 29)Biaya staf per peminjaman.
- 30)Produktivitas staf dalam pengolahan media.
- 31)Produktivitas staf dalam layanan

Hasil

Perpustakaan SMA Pawyatan Daha Kediri adalah perpustakaan yang telah berdiri sejak tahun 2000 perpustakaan ini dibangun atas dasar menumbuhkan semangat belajar dan sebagai pusat menambah ilmu pengetahuan dan membentuk siswa agar belajar mandiri. Serta mewujudkan siswanya yang senantiasa menambah ilmunya dan meningkatkan sumber daya manusia. Perpustakaan SMA Pawyatan Daha Kediri di bangun atas dasar unggul dalam prestasi, bersahaja dan memiliki akhlak mulia, serta paripurna dalam menguasai ilmu pengetahuan dan teknologi dasar.

Pendidikan atau pelatihan di bidang ilmu perpustakaan yang pernah diikuti Kepala Perpustakaan, yaitu: (1) pelatihan teknis perpustakaan di Perpustakaan Nasional tahun 2006 dan (2) pelatihan Pengolahan perpustakaan di perpustakaan Nasional tahun 2008.

Secara status kepegawaian, kelima staf perpustakaan tersebut bukanlah pustakawan, akan tetapi tenaga guru, staf tata usaha, dan pembantu pelaksana sekolah yang difungsikan sebagai tenaga perpustakaan. Lokasi perpustakaan yang baik adalah yang berada di pusat gedung sekolah sehingga mudah dicapai oleh murid dan guru. Tempatnya tenang sehingga para pengunjung tidak terganggu. Selain itu perpustakaan sekolah hendaknya berlokasi dekat dengan pusat kegiatan belajar mengajar yang memiliki lampu penerangan, pintu dan pengaturan temperature dan kelembaban yang baik sehingga menimbulkan rasa nyaman.

Perpustakaan SMA Pawyatan Daha Kediri tidak memiliki gedung tersendiri, tetapi lokasinya menempati salah satu ruangan. Ruang tersebut sebenarnya merupakan salah satu kelas, yang dialih fungsikan menjadi ruang perpustakaan. Adapun luas ruang perpustakaan seluruhnya sama dengan sebuah ruangan yang umumnya digunakan untuk kelas yaitu sekitar 5 x 7 m² (35 m²).

Sebagaimana ruang kelas lainnya, ruang perpustakaan memiliki bagian- bagian khusus untuk keperluan yang memiliki spesifikasi. Desain ruang dilakukan dengan meletakan rak-rak buku, dan dilengkapi dengan meja kerja staf. Tidak ada desain khusus untuk keperluan pelayanan teknis maupun layanan pemakai, ruang ini juga terdapat ruang baca. Ruang perpustakaan ini dilengkapi dengan layanan audio visual melalui televisi untuk mendukung pembelajaran siswa.

Koleksi perpustakaan sekolah haruslah menunjang kurikulum sekolah, sehingga dapat memberikan keterangan yang lebih luas dan dari apa yang dipelajari anak di kelas. Koleksi merupakan bagian penting dalam pelayanan perpustakaan sekolah. Koleksi merupakan bagian dari sumber belajar yang diharapkan dapat membantu para siswa dan guru dalam mencapai tujuan pembelajaran.

- a. Koleksi buku ajar atau paket, yaitu koleksi buku yang berjenis buku ajar buku ini adalah diperoleh melalui Departemen Pendidikan Nasional dan diperoleh dari dana BOS dan BOP.
- b. Koleksi Fiksi, yaitu jenis koleksi yang mengandung cerita rekaan (imajinasi) dan tidak nyata. Koleksi fiksi tersebut diantaranya adalah berupa cerita anak, novel, komik, cerita rakyat, cerita bergambar dan lain sebagainya.
- c. Koleksi referensi, yaitu koleksi referensi yang disesuaikan dengan tingkatan pendidikan siswa, diantaranya adalah kamus, ensiklopedia dan lain sebagainya.
- d. Kliping karya siswa, koleksi kliping ini merupakan karya siswa sebagai hasil dari tugas-tugas yang diberikan oleh guru pada bidang studi tertentu.

Pengadaan bahan pustaka yang menunjang kurikulum diharapkan para siswa mendapat kesempatan untuk mempertinggi daya serap dan penalaran dalam proses pendidikan, sedangkan kepada guru diharapkan dapat memperluas cakrawala pengetahuannya dalam kegiatan mengajar, dengan sekaligus dari perpustakaan itu mereka memperoleh hiburan yang sehat. Pengadaan bahan pustaka SMA Pawyatan Daha Kediri dapat dilakukan dengan beberapa cara, antara lain :

- a. Untuk pengadaan koleksi bahan pustaka perpustakaan SMA Pawyatan Daha Kediri mendapatkan bantuan dari Departemen Pendidikan Nasional, Dinas Pendidikan Kota Kediri, dan Yayasan Pawyatan Daha Kediri, berupa buku paket atau buku pelajaran.
- b. Tidak semua perpustakaan mempunyai anggaran yang cukup untuk melakukan pembelian bahan pustakanya. Oleh karena itu selain mendapat bantuan buku paket atau buku pelajaran dari Departemen Pendidikan Nasional, Dinas

Pendidikan Kota Kediri dan Yayasan Pawyatan Daha Kediri. Perpustakaan SMA Pawyatan Daha Kediri mendapatkan sumbangan dari siswa untuk melengkapi koleksi yang sudah ada.

Selain itu adanya peraturan atau tata tertib Perpustakaan di SMA Pawyatan Daha Kediri merupakan peraturan-peraturan yang harus dipatuhi oleh pengunjung perpustakaan. Agar perpustakaan tertib dan teratur yang akan menciptakan kenyamanan bagi pengunjung perpustakaan sekolah itu sendiri.

Peraturan atau tata tertib Perpustakaan SMA Pawyatan Daha Kediri:

1. Untuk sementara yang dapat disediakan oleh perpustakaan SMA Pawyatan Daha Kediri ialah:
 - a. Majalah dan koran
 - b. Buku-buku novel
 - c. Buku-buku sumber
2. Mengingat jumlah yang belum mencukupi peminjam diatur sebagai berikut:
 - a. Majalah dan koran disediakan dan dibaca di ruang perpustakaan dan tidak boleh dibawa pulang
 - b. Buku-buku novel disediakan khusus bagi kelas 1 dan 2
 - c. Buku-buku sumber terdiri atas dua jenis:
 - 1) Buku-buku jenis A khusus untuk guru / karyawan dan tidak boleh dibawa pulang
 - 2) Buku sumber jenis B disediakan baik untuk guru / karyawan maupun murid boleh dibaca di ruang perpustakaan maupun dibawa pulang
3. Jangka waktu untuk peminjam novel tiga hari dengan dibebani sewa buku sebesar Rp. 100,00 (seratus rupiah). Peminjam buku yang melebihi tiga hari dibebani denda sebesar Rp. 100,00 sehari
4. Jangka waktu peminjam buku sumber enam hari dengan dibebani sewa sebesar Rp. 200,00 (dua ratus rupiah)
5. Setiap peminjam baik guru / kareyawan maupun siswa berkewajiban memelihara buku-buku, majalah tersebut sebaik baiknya
Tidak dibenarkan meminjam buku-buku perpustakaan kepada siapapun di luar SMA Pawyatan Daha Kediri
6. Waktu peminjaman, setiap hari kerja antara jam 08.00 s/d 12.00
7. Pelaksanaan peminjaman
 - a. Setiap peminjam bebas memilih buku yang ingin dipinjam
 - b. Peminjam mengisi blangko yang disediakan dan menyerahkan kepada petugas
8. Peraturan tata tertib ini berlaku mulai di umumkan
9. Bagi para peminjam diharap memelihara buku pinjaman tersebut apabila buku- buku yang dipinjam ternyata rusak / hilang para peminjam wajib menggantinya

Sarana perabot perpustakaan yang dimiliki oleh perpustakaan SMA Pawyatan Daha ini ada berbagai macam dalam meningkatkan dan memudahkan petugas dalam bertugas disetiap tugas yang diberikan. Sarana dan prasarana perpustakaan sekolah ini juga diharapkan dapat membantu siswa yang berkunjung diperpustakaan.

Memiliki persentase pengunjung yang tinggi dari para siswa tentunya menjadi kebanggaan tersendiri bagi petugas perpustakaan sekolah, artinya perpustakaan sekolah tersebut benar-benar dimanfaatkan oleh siswa untuk mencari tahu informasi yang mereka butuhkan. Berikut ini data pengunjung perpustakaan dalam satu bulan.

Penilaian kinerja pelayanan perpustakaan merupakan suatu kegiatan yang sangat penting karena kinerja dapat digunakan sebagai ukuran keberhasilan dalam mencapai misinya.

Perpustakaan sekolah sebagai salah satu lembaga pelayanan sekolah di era reformasi ini dituntut untuk memberikan kinerja yang optimal guna memenuhi kebutuhan siswa. Dengan penilaian kinerja maka dapat dievaluasi sejauh mana kinerja perpustakaan tersebut.

Dalam menganalisis hasil penelitian di SMA Pawyatan Daha Kediri, indikator yang digunakan untuk mengukur kinerja pelayanan perpustakaan sekolah meliputi 4 dimensi yaitu: responsivitas, kehandalan (reliability), etika pelayanan, dan fasilitas pelayanan. Dimensi tersebut di analisis dan di interpretasikan sebagai berikut.

a. Responsivitas

Responsivitas merupakan salah satu dimensi yang digunakan untuk mengukur kinerja pelayanan perpustakaan secara langsung dengan tujuan agar ada keselarasan antara program pelayanan perpustakaan sekolah dengan kebutuhan dan aspirasi siswa sebagai pengguna perpustakaan. Osborne dan Plastrik (2000:56) mengemukakan bahwa “organisasi yang memiliki responsivitas rendah dengan sendirinya memiliki kinerja yang jelek juga”.

Dimensi responsivitas pelayanan perpustakaan sekolah dijabarkan menjadi beberapa indikator:

(1) respon petugas dalam menanggapi keluhan pengguna;

Keluhan yang disampaikan oleh para siswa sebagai pengguna perpustakaan sekolah merupakan indikator responsivitas dalam pelayanan perpustakaan sekolah. Masih adanya keluhan dari siswa terhadap pelayanan yang di berikan oleh petugas perpustakaan sekolah memperlihatkan bahwa kinerja pelayanan perpustakaan sekolah masih perlu terus-menerus ditingkatkan, terutama sekali petugas pelayanan harus lebih responsif terhadap keluhan yang disampaikan oleh para siswa.

Keluhan yang paling banyak dari siswa adalah dalam pelayanan peminjaman buku. Sering sekali siswa harus menunggu cukup lama untuk mendapatkan buku yang mau dibaca, kadang buku yang ada tidak sesuai dengan yang di pesan bahkan bukunya tidak ada. Hal-hal seperti ini yang membuat kecewa siswa sebagai pengguna karena harus mencari buku yang lain dengan menelusur kembali ke katalog.

Kondisi tersebut menunjukkan bahwa pelayanan yang ada tidak memberikan kepastian waktu pelayanan dimana siswa masih harus menunggu cukup lama. Dalam beberapa kasus bahkan terkadang beberapa siswa tidak mendapatkan buku yang diinginkan sehingga mereka merasa tidak puas terhadap pelayanan yang diberikan.

Ketidaklancaran dalam peminjaman buku ini antara lain disebabkan masih terdapatnya kartu katalog yang bukunya sudah tidak ada lagi di jajaran koleksi dan tidak adanya keterangan mengenai status keberadaan bahan pustaka dalam jajaran koleksi. Sehingga dapat terjadi ketika pengguna menelusur melalui katalog kartu, sumber informasinya ada namun buku yang diinginkan tidak ada dalam jajaran koleksi buku perpustakaan sekolah.

Dilain sisi ketidak lancaran dalam peminjaman buku tidak semata-mata disebabkan oleh faktor petugas pelayanan tetapi justru siswa sendiri yang membuat pelayanan tidak lancar seperti siswa dalam mengisi kartu peminjaman buku terkadang tidak lengkap sehingga menyulitkan petugas dalam mengambil buku dalam jajaran koleksi.

Berdasarkan pengamatan masih adanya buku-buku yang dipinjam oleh para siswa dan belum dikembalikan dengan jangka waktu yang lama. Hal tersebut mengindikasikan bahwa disiplin siswa siswi sekolah masih rendah untuk mengembalikan buku yang dipinjam.

Alasan lainnya terhadap keluhan ini adalah berkaitan dengan kuantitas dan kualitas dari petugas pelayanan itu sendiri. Kurangnya kualitas petugas pelayanan terutama yang menguasai bidang-bidang tertentu akan membawa dampak dalam pelayanan peminjaman buku, dimana petugas pelayanan masih kesulitan dalam menelusur buku yang diinginkan oleh siswa. Hal ini berkaitan dengan latar belakang pendidikan petugas pelayanan perpustakaan sekolah yang rata-rata masih berpendidikan SLTA.

Masih adanya keluhan siswa merupakan hasil dari kompleksitas permasalahan yang ada dalam pelayanan perpustakaan sekolah baik dari aspek sistem prosedur pelayanan, petugas pelayanan maupun dari aspek penggunaannya sendiri. Dilain sisi belum semua siswa berani untuk menyampaikan keluhannya secara langsung ke petugas pelayanan perpustakaan.

(2) Sikap petugas pelayanan dalam memberikan bantuan

Sikap petugas pelayanan dalam memberikan bantuan secara cepat ketika siswa mengalami kesulitan atau masalah dalam proses pelayanan merupakan sikap yang responsif terhadap kebutuhan siswa. Hasil survei menunjukkan bahwa petugas pelayanan belum sepenuhnya memberikan bantuan secara cepat disaat siswa mengalami kesulitan. Terutama sekali dalam pelayanan katalog dan rujukan, pelayanan peminjaman buku, peminjaman surat kabar dan majalah.

Dalam hal ini penulis memberikan angket kepada responden sebanyak 58 siswa mengenai sikap petugas dalam memberikan bantuan pelayanan.

Berdasarkan pengamatan di lapangan petugas pelayanan akan memberikan bantuan secara cepat bila siswa mengalami kesulitan, hal ini dikarenakan sudah menjadi tugas rutin bagi setiap petugas pelayanan perpustakaan. Sebanyak 43 siswa menyatakan bahwa petugas pelayanan pendaftaran anggota memberikan bantuan secara cepat. Dalam hal pelayanan pendaftaran anggota perpustakaan petugas pelayanan memberikan kemudahan bagi pengguna baik kemudahan administrasi maupun kemudahan yang lainnya. Seperti contoh waktu siswa mau mendaftar menjadi anggota perpustakaan namun tidak membawa kartu pelajar padahal syarat untuk menjadi anggota harus menyertakan identitas kartu pelajar tetapi petugas pelayanan yang ada memberikan kemudahan dengan membolehkan mendaftar terlebih dahulu baru kemudian kartu pelajarnya menyusul kemudian.

Namun demikian siswa yang menyatakan petugas pelayanan tidak cepat dalam memberikan bantuan di saat siswa mengalami kesulitan atau masalah dalam proses pelayanan juga masih cukup banyak. Terutama sekali dalam hal pelayanan katalog dan rujukan sebanyak 28 siswa menyatakan petugas pelayanan belum memberikan bantuan secara cepat ketika mereka memerlukan bantuan.

(3) Ketersediaan informasi pelayanan

Pelayanan perpustakaan sekolah akan berdayaguna dan dapat dimanfaatkan oleh siswa bila didukung oleh adanya ketersediaan informasi pelayanan yang jelas, dapat terlihat dan mudah diketahui oleh siswa. Ketersediaan informasi pelayanan juga merupakan salah satu bentuk transparansi pelayanan. Semakin mudah siswa memperoleh informasi mengenai berbagai aspek penyelenggaraan pelayanan semakin tinggi transparansi. Pada kenyataannya, para siswa sering tidak tahu apa-apa mengenai praktik pelayanan perpustakaan sekolah yang ada karena tidak adanya kejelasan informasi.

Hasil survei menunjukkan bahwa ketersediaan informasi mengenai program-program pelayanan masih tidak diketahui oleh siswa sebanyak 33 siswa menyatakan tidak mengetahui adanya informasi mengenai program-program pelayanan. Informasi mengenai program-program pelayanan masih belum mudah ditemukan oleh siswa di tempat-tempat yang strategis. Berkaitan dengan siswa yang menyatakan tidak mengetahui adanya informasi pelayanan banyak siswa yang berpendapat bahwa informasi peminjaman buku harusnya ditempel di papan informasi perpustakaan sekolah. Kadang siswa sebagai pengguna kesulitan untuk mendapatkan informasi mengenai pelayanan perpustakaan yang ada.

Pernyataan tersebut menunjukkan bahwa siswa masih kesulitan dalam menemukan informasi mengenai pelayanan perpustakaan yang ada. Dilain sisi petugas pelayanan seringkali kurang mampu menjawab pertanyaan-pertanyaan dari siswa apalagi yang ditanyakan diluar tugas rutinnnya sehari-hari. Adapun dari posisi penyelenggara pelayanan, mengenai program-program pelayanan yang melibatkan pengguna hal ini selalu di informasikan ke siswa baik di dalam perpustakaan maupun disosialisasikan langsung ke dalam kelas.

b. Keandalan (Realibility)

Dimensi keandalan mempunyai peranan yang menentukan dalam keberhasilan sebuah penyelenggaraan pelayanan perpustakaan sekolah. Dimana dimensi keandalan merupakan suatu kemampuan untuk memberikan jasa yang dijanjikan dengan akurat dan terpercaya.

Menurut Parasuraman (2001:275) "kehadalan harus sesuai dengan harapan pelanggan yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan dan tanpa kesalahan". Dimensi Keandalan (realibility) dalam konteks pelayanan perpustakaan sekolah dijabarkan dalam indikator berikut ini:

(1) Prosedur dan ketepatan waktu pelayanan

Prosedur pelayanan yang mudah merupakan salah satu kehandalan dalam memberikan pelayanan kepada para siswa. Menurut KepMenPan (1995:81)

”kinerja organisasi publik dalam memberikan pelayanan publik dapat dilihat dari indikator kesederhanaan yaitu prosedur atau tata cara pelayanan harus didesain sedemikian rupa sehingga penyelenggaraan pelayanan menjadi mudah, lancar, cepat, tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan”.

Namun dalam realitasnya prosedur pelayanan belum sepenuhnya menunjukkan kehandalan dalam memberikan pelayanan kepada para siswa terutama sekali dalam hal prosedur peminjaman buku. Permasalahan pokok dalam prosedur peminjaman buku adalah berkaitan dengan prosedur pelayanan peminjaman koleksi perpustakaan sekolah yang menerapkan sistem layanan tertutup dimana siswa tidak dapat langsung mengakses ke ruang penyimpanan koleksi sebagaimana sistem layanan terbuka. Hal ini oleh sebagian siswa tidak memberikan kemudahan dalam mendapatkan koleksi yang diinginkan dimana siswa harus terlebih dahulu menelusur melalui sarana katalog kartu yang ada, belum lagi harus menunggu untuk mendapatkan koleksi yang diperlukan.

Berdasarkan observasi lapangan, siswa yang belum terbiasa menelusur informasi melalui katalog kartu akan merasakan kesulitan dalam mendapatkan koleksi yang diinginkan. Dilain sisi pelayanan katalog dan rujukan belum menyediakan manual maupun buku petunjuk tentang bagaimana menggunakan katalog kartu. Ketepatan waktu pelayanan yaitu dimana pelaksanaan pelayanan umum dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditetapkan dan dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.

Hasil survei menunjukkan bahwa ketepatan waktu pelayanan belum menunjukkan kinerja yang optimal. Hal ini antara lain terkait dengan prosedur peminjaman buku dimana siswa masih harus menunggu lama untuk mendapatkan buku yang diperlukannya sehingga siswa tidak mendapatkan kepastian waktu pelayanan.

Berdasarkan observasi lapangan ketidaktepatan waktu pelayanan hal ini dikarenakan petugas pelayanan biasanya belum sepenuhnya siap untuk memberikan pelayanan. Padahal jam buka perpustakaan sekolah sudah ditentukan, namun pada saat rapat koordinasi perpustakaan sekolah.

(2)Kelengkapan atau perkembangan buku perpustakaan (*up to date*);

Menurut Stoker (1993 : 49) “perpustakaan yang baik adalah perpustakaan yang koleksinya relevan dengan kebutuhan masyarakat yang dilayaninya”. Oleh karena itu perpustakaan harus mengembangkan koleksi dalam rangka memenuhi permintaan penggunanya baik dari segi kelengkapan dan keakuratan koleksi.

Kelengkapan buku merupakan salah satu unsur dalam menilai kehandalan pelayanan perpustakaan sekolah. Dengan adanya koleksi perpustakaan yang lengkap maka kebutuhan para siswa dapat terpenuhi. Dalam realitasnya koleksi yang ada kurang memenuhi harapan para siswa sehingga tidak memberikan kepuasan bagi siswa.

Berkaitan kurang lengkapnya koleksi perpustakaan sekolah yang ada, hal ini dikarenakan kurangnya dana atau bantuan yang diterima perpustakaan untuk membeli koleksi buku lainnya. Sehingga dapat dimaklumi masih banyaknya siswa yang menyatakan koleksi yang ada kurang lengkap. Hal ini menunjukkan bahwa perpustakaan sekolah juga perlu diperhatikan lebih baik lagi oleh pihak sekolah karena perpustakaan sekolah merupakan salah satu fasilitas yang diperlukan oleh siswa untuk menunjang proses belajar mereka.

(3)Kemampuan komunikasi petugas pelayanan

Kemampuan komunikasi petugas pelayanan merupakan kemampuan dalam menyampaikan informasi kepada siswa dalam bahasa yang dapat dimengerti dan mendengarkan keluhan dan saran mereka. Dengan adanya jalinan komunikasi ini maka petugas pelayanan dapat mengetahui apa yang menjadi kebutuhan siswa. Indikator kemampuan berkomunikasi petugas pelayanan perpustakaan sekolah di kategorikan sebagai berikut: Kemampuan komunikasi petugas layanan informasi, pendaftaran anggota, peminjaman buku, katalog dan rujukan. Seperti terlihat pada tabel berikut ini.

Secara umum sebagian besar siswa menyatakan petugas pelayanan perpustakaan sekolah yang ada mempunyai kemampuan berkomunikasi yang baik. Terutama sekali dalam hal pelayanan pendaftaran anggota sebanyak 50 siswa menyatakan petugas pelayanan perpustakaan sekolah mempunyai kemampuan komunikasi yang baik.

c. Etika Pelayanan

Didalam penyelenggaraan pelayanan perpustakaan sekolah etika pelayanan merupakan suatu panduan norma bagi petugas pelayanan dalam menjalankan tugas pelayanan kepada para siswa. Perilaku petugas pelayanan yang memiliki etika dapat tercermin pada sikap sopan, ramah, rapi dalam memberikan pelayanan. Petugas pelayanan dalam memberikan pelayanan sudah sepatasnya tidak mengharapkan sesuatu dan tidak bertindak diskriminatif kepada para siswa.

Memberikan sapaan kepada siswa yang berkunjung ke perpustakaan merupakan salah satu bentuk perilaku etika pelayanan dimana siswa akan merasa nyaman dan dihargai sebagai pengguna perpustakaan sekolah. Pengamatan yang dilakukan di lapangan menunjukkan bahwa ada kecenderungan petugas pelayanan perpustakaan sekolah tidak memberikan sapaan seperti “selamat pagi” “selamat siang” atau sapaan “ada yang bisa dibantu” ketika siswa datang ke perpustakaan. Dilain sisi biasanya petugas pelayanan akan memberikan sapaan jika siswa yang datang sudah dikenal, hal ini sudah barang tentu petugas pelayanan bersikap diskriminatif dalam memberikan sapaan kepada siswa.

Di sisi lain dengan sikap sopan petugas pelayanan perpustakaan sekolah dalam memberikan pelayanan sebgai besar para siswa meyakini petugas pelayanan sudah bersikap sopan dalam memberikan pelayanan. Namun pengamatan yang dilakukan di lapangan menunjukkan bahwa masih adanya kecenderungan diskriminasi petugas pelayanan perpustakaan sekolah terhadap para siswa. Hal ini dapat mengakibatkan siswa tidak mau datang atau berkunjung ke perpustakaan sekolah, dikarenakan kurang begitu nyaman dengan sikap petugas pelayanan perpustakaan yang cenderung acuh kepada mereka.

Petugas pelayanan akan memberi perhatian yang lebih dalam proses pelayanan, begitu juga dalam memberikan sapaan dan bersikap lebih sopan jika yang dilayani siswa yang sudah dikenal. Namun demikian sikap diskriminatif ini tidak banyak dilakukan oleh petugas pelayanan.

d. Fasilitas Pelayanan

Kinerja pelayanan perpustakaan sekolah tidak semata-mata hanya dinilai dari aspek sistem pelayanan, petugas pelayanan, dan koleksi, menurut Gorman (1991:5) “perpustakaan juga harus memperhatikan aspek fasilitas yaitu berupa dana, gedung atau ruangan, perlengkapan dan prasarana”.

Berdasarkan ISO 11620-1998 mengenai indikator kinerja perpustakaan, ketersediaan fasilitas merupakan salah satu aspek kinerja yang perlu diukur dengan tujuan menilai apakah fasilitas yang disediakan oleh perpustakaan benar-benar digunakan oleh pengguna dan apakah fasilitas yang disediakan telah memberikan kenyamanan bagi pengguna. Dimensi fasilitas pelayanan dijabarkan menjadi 2 indikator, seperti: kebersihan dan kenyamanan perpustakaan sekolah.

Berdasarkan observasi lapangan bahwa masih kurang terjaganya kebersihan tempat buku hal ini dikarenakan kurang perhatiannya tenaga kebersihan perpustakaan sekolah terhadap tempat buku karena banyaknya rak-rak buku yang tidak terurus dengan rapi dan tempatnya yang begitu sempit. Sehingga dapat dimaklumi bahwa dengan adanya keterbatasan ruang perpustakaan sekolah maka dapat menimbulkan kurang terjaganya kebersihan dan kerapian rak-rak buku yang tidak terurus dengan baik.

Kondisi lingkungan yang nyaman yaitu kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapi dan teratur sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada para siswa sebagai penerima pelayanan perpustakaan sekolah. Masih banyak siswa yang merasa kurang nyaman saat berkunjung ke perpustakaan sekolah.

Beberapa siswa berpendapat bahwa tempat buku sebaiknya ditata kembali karena kurang nyaman dan terkadang buku-bukunya pun tidak tertata dengan baik sehingga mengganggu siswa dalam mencari buku dan kurang memberikan kenyamanan.

Diskusi

Pada realitasnya masih banyak siswa yang kurang berminat untuk datang ke perpustakaan sekolah tentang data pengunjung perpustakaan sekolah. Setiap satu minggu terdapat rata-rata 58 siswa yang berkunjung ke perpustakaan sekolah dari jumlah seluruh siswa 271 atau sekitar 21,4% siswa yang berminat untuk datang ke perpustakaan sekolah.

Kurang minatnya siswa untuk datang ke perpustakaan di karenakan beberapa faktor antara lain: berkurangnya minat baca siswa terhadap buku, terkalahkan oleh media internet dalam mencari informasi yang lebih cepat, dan faktor lain yang membuat siswa kurang berminat adalah dari segi pelayanan atau tampilan dari perpustakaan sekolah.

Perpustakaan yang baik dapat dilihat dan diukur dari keberhasilannya dalam memenuhi kebutuhan pemakainya dan dapat melayani dengan kemampuan yang dimiliki kepada masyarakat pemakainya. Semakin baik dalam melayani pemakai, semakin tinggi penghargaan yang akan diberikan kepada perpustakaan.

Seperti halnya perpustakaan di SMA Pawyatan Daha Kediri perlu adanya perbaikan pada kinerja petugas pelayanan perpustakaan. Pada penelitian yang dilakukan penulis sesuai dengan indikator kinerja petugas pelayanan perpustakaan yang perlu diperbaiki dalam melayani siswa yaitu:

a. Responsivitas

Berdasarkan observasi lapangan terkait dengan kurangnya respon petugas dalam menanggapi keluhan para siswa. Pada umumnya siswa enggan menyampaikan keluhan dengan berbagai pertimbangan. Adapun alasan yang paling sering dikemukakan adalah keseganan siswa terhadap petugas pelayanan, ada ketakutan dari siswa jika menyampaikan keluhan justru mendapat perlakuan yang kurang menyenangkan. Hal ini berkaitan dengan kultur budaya siswa yang masih menganggap bahwa petugas pelayanan adalah aparat birokrasi yang selalu harus dihormati sehingga siswa lebih memilih menerima pelayanan apa adanya.

Rendahnya siswa yang menyampaikan keluhannya kepada petugas pelayanan juga menunjukkan bahwa sikap kritis para siswa terhadap kinerja pelayanan perpustakaan sekolah belum terbangun dengan baik. Siswa masih bertoleransi terhadap pelayanan yang ada. Hal ini menunjukkan belum adanya komunikasi yang interaktif antara petugas pelayanan perpustakaan sekolah dengan para siswa, maka dari itu perpustakaan sekolah perlu memberikan kotak saran dan kritik, agar siswa yang tidak berani menyampaikan keluhannya langsung kepada petugas dapat menyampaikannya melalui tulisan di kertas dan di masukan ke dalam kotak saran yang terdapat di perpustakaan sekolah.

Dilain sisi respon petugas pelayanan dalam menanggapi keluhan siswa dirasakan masih memiliki kecenderungan yang rendah. Keluhan yang diajukan ke petugas pelayanan sifatnya hanya dijanjikan untuk diselesaikan, bahkan tidak jarang keluhan hanya dibiarkan saja. Hal ini menunjukkan bahwa petugas pelayanan belum sepenuhnya menghiraukan keluhan dari siswa. Namun demikian petugas pelayanan sudah berupaya untuk langsung menyelesaikan masalah dan keluhan yang dialami oleh para siswa.

Berdasarkan hasil pengamatan biasanya petugas pelayanan akan langsung menyelesaikan keluhan siswa bila keluhan itu masih berkaitan dengan tugas rutinnnya bahkan petugas pelayanan akan menyelesaikannya dengan cepat. Namun jika keluhan itu diluar tugas rutinnnya maka petugas pelayanan biasanya hanya berjanji untuk menyelesaikan bahkan tidak jarang hanya membiarkan saja.

Terkait masalah pemberian bantuan kepada siswa, masih adanya siswa yang menyatakan petugas pelayanan tidak memberikan bantuan secara cepat hal ini dikarenakan pada saat-saat jam sibuk petugas pelayanan harus dapat membagi tugas sehingga petugas tidak bisa secara cepat memberikan bantuannya. Masih adanya petugas pelayanan meninggalkan tugas-tugas pelayanan kepada siswa hal ini dikarenakan petugas pelayanan terkadang mempunyai kegiatan lain di luar kegiatan rutin seperti tugas tambahan.

Oleh karena itu perlu adanya penambahan petugas perpustakaan sekolah yang benar-benar bertugas di perpustakaan, agar disaat petugas lain pergi untuk mengerjakan tugas tambahan dari sekolah dan meninggalkan tugas pelayanan perpustakaan dapat digantikan sementara oleh petugas yang ada di perpustakaan.

Dalam hal kurangnya pemberitahuan informasi tentang perpustakaan, pihak pelayanan perpustakaan telah berupa dalam mensosialisasikan program-program informasi perpustakaan

sekolah yang ada, namun dalam realitasnya masih banyak siswa yang belum mengetahui adanya informasi mengenai program-program pelayanan yang melibatkan partisipasi siswa. Begitu pula dengan program-program pelayanan yang melibatkan partisipasi siswa belum banyak di ketahui oleh siswa. Para siswa juga harus berperan untuk mensosialisasikan program pelayanan perpustakaan sekolah kepada siswa lain yang belum mengerti.

Guna mewujudkan transparansi kegiatan pelayanan perpustakaan tidak hanya sebatas mengumumkan secara terbuka. Hal yang terpenting justru bagaimana informasi pelayanan diberikan secara terbuka di tempat yang mudah di akses oleh siswa yang berada di perpustakaan sekolah serta diperlukan peran aktif dari seluruh petugas pelayanan dalam mensosialisasikan kegiatan pelayanan.

b. Keandalan (Realibility)

Dalam hal keandalan pelayanan perpustakaan sekolah terkait prosedur dan ketepatan waktu pelayanan. Sebanyak 25 siswa menyatakan prosedur peminjaman buku belum memberikan kemudahan. Prosedur peminjaman buku masih berbelit-belit, siswa harus terlebih dahulu melihat-lihat katalog yang ada belum lagi format peminjaman buku yang kurang praktis, misalnya untuk meminjam lebih dari dua buku harus menulis nama, nomor anggota secara berulang. Serta dalam ketepatan waktu pelayanan peminjaman buku, sebanyak 21 siswa masih menyatakan tidak adanya ketepatan waktu pelayanan dalam mendapatkan koleksi yang akan dipinjam dan pelayanan katalog dan rujukan sebanyak 17 siswa menyatakan pelayanannya tidak tepat waktu.

Sebaiknya perpustakaan sekolah dapat lebih mempermudah prosedur peminjam buku agar tidak berbelit-belit, seperti membuat katalog online agar siswa dapat melihat langsung katalog melalui komputer yang disediakan di perpustakaan. Dengan adanya katalog online ini siswa tidak kebingungan lagi mencari katalog yang terkadang tidak tersusun rapi di rak katalog, tetapi para siswa dapat langsung mencari buku yang diinginkan melalui katalog yang tersimpan difolder yang ada di komputer perpustakaan. Hal ini juga dapat membuat pelayanan katalog dan rujukan lebih tepat waktu dalam melayani serta mempermudah pekerjaan petugas perpustakaan.

Terkait kurang lengkapnya koleksi buku di perpustakaan, secara umum hampir sebagian besar siswa menyatakan koleksi yang ada tidak lengkap. Terutama untuk koleksi buku, sebanyak 35 siswa menyatakan koleksi buku tidak lengkap dan untuk koleksi majalah sebanyak 32 siswa menyatakan tidak lengkap. Masih banyaknya siswa yang menyatakan tidak lengkapnya koleksi perpustakaan sekolah, terdapat beberapa siswa yang berpendapat bahawa koleksi buku yang ada masih belum lengkap, ketika mereka mencari buku-buku mengenai teknologi informasi ternyata koleksinya masih sedikit, justru buku yang paling banyak adalah buku mengenai ilmu sosial.

Dalam hal ini seharusnya petugas perpustakaan lebih update lagi mengenai buku terbaru dan permintaan para siswa terhadap buku yang diinginkannya. Selain itu pihak sekolah juga harus lebih memperhatikan perpustakaan sekolah, seperti menganggarkan dana tiap tahun untuk perpustakaan sekolah agar dana tersebut dapat dibelikan buku-buku terbaru yang dibutuhkan siswa untuk belajar. Tidak hanya anggaran dana untuk buku pokok seperti buku paket atau LKS tetapi juga buku-buku referensi lainnya agar para siswa dapat mencari referensi lain dalam belajar dan perpustakaan sekolah dapat memiliki buku-buku terbaru. Dengan adanya koleksi buku yang update hal ini dapat menarik minat siswa untuk datang ke perpustakaan sekolah.

Dalam hal kemampuan komunikasi petugas pelayanan perpustakaan sekolah, banyak siswa yang menyatakan bahwa petugas pelayanan perpustakaan sekolah memiliki kemampuan komunikasi yang baik, namun demikian siswa yang menyatakan petugas pelayanan belum memiliki kemampuan komunikasi juga masih banyak, sebanyak 23 siswa menyatakan petugas pelayanan katalog dan rujukan masih belum memiliki kemampuan komunikasi yang baik.

Hal ini juga menunjukkan bahwa jalinan komunikasi antara siswa dengan petugas pelayanan perpustakaan sekolah belum berjalan dengan baik. Petugas pelayanan belum sepenuhnya berorientasi kepada pelayanan siswa tetapi masih beroorientasi kepada tugas sehari-hari dan masih terpaku pada tugas rutin. Sehingga dalam berkomunikasi dengan siswa masih sebatas memberikan jawaban sesuai dengan tugas rutinya.

Oleh karena itu perlu diadakannya pelatihan pelayanan perpustakaan sekolah supaya petugas perpustakaan dapat lebih memahami pentingnya komunikasi yang baik kepada para siswa

dan lebih mementingkan tugas pelayanan kepada siswa dibandingkan tugas sehari-hari mereka, agar para siswa dapat merasakan pelayanan yang baik dari petugas pelayanan perpustakaan sekolah dan dapat menjadikan jalinan komunikasi antara petugas dengan siswa lebih baik lagi.

c. Etika Pelayanan

Secara umum hampir sebagian besar siswa menyatakan bahwa petugas pelayanan tidak memberikan sapaan di saat siswa datang ke perpustakaan. Sebanyak 31 siswa menyatakan petugas katalog dan rujukan tidak memberikan sapaan kepada siswa.

Masih tingginya pernyataan siswa terhadap petugas pelayanan perpustakaan sekolah yang tidak memberikan sapaan ketika siswa datang ke perpustakaan menunjukkan bahwa petugas pelayanan sebagai birokrat pada umumnya masih menganggap dirinya lebih tinggi daripada siswa pengguna. Sehingga pelayanan publik yang diberikan belum berorientasi pada kepuasan siswa. Oleh karena itu budaya birokrasi sudah seharusnya lebih menekankan pada pelayanan siswa dan menghargai hak dan martabat siswa sebagai pengguna perpustakaan sekolah.

Sebagaimana siswa menyatakan bahwa petugas pelayanan perpustakaan sekolah sudah memberikan sikap sopan dalam melayani, sehingga dapat dikatakan bahwa dalam hal kesopanan petugas pelayanan sudah memenuhi etika pelayanan. Namun demikian sikap sopan dalam hal pelayanan ini masih perlu ditingkatkan terutama sekali dalam hal pelayanan katalog dan rujukan, sebanyak 17 siswa masih menyatakan petugas pelayanan belum bersikap sopan.

Dengan demikian masih cukup banyaknya siswa yang menyatakan petugas pelayanan perpustakaan sekolah belum memberikan sapaan dan bersikap sopan mengindikasikan bahwa etika pelayanan belum sepenuhnya di terapkan. Disisi lain program kegiatan bimbingan etika pelayanan bagi petugas pelayanan perpustakaan yang telah dilakukan perlu dilakukan evaluasi secara berkala. Sehingga program bimbingan etika pelayanan benar-benar dapat memperbaiki kinerja petugas pelayanan perpustakaan.

d. Fasilitas Pelayanan

Dari hasil survei mengenai kebersihan perpustakaan sekolah menunjukkan fasilitas pelayanan perpustakaan dari segi kebersihan ruangan secara umum dapat dikatakan bahwa ruangan yang ada sudah terjaga kebersihannya.

Namun demikian mengenai kebersihan tempat buku masih cukup banyak yaitu sebanyak 16 siswa yang menyatakan tempat buku tidak terjaga kebersihannya. Hal ini dikarenakan banyaknya rak buku di perpustakaan dan terlalu sempitnya tempat untuk menyusun rak-rak buku tersebut.

Serta dalam kenyamanan perpustakaan sesuai dengan hasil penelitian bahwa siswa kondisi lingkungan belum sepenuhnya memberikan kenyamanan bagi siswa, sebanyak 25 siswa menyatakan tempat buku yang belum memberikan kenyamanan.

Kondisi yang masih kurang nyaman di perpustakaan sekolah ini bukan hanya dirasakan oleh siswa, melainkan petugas perpustakaan juga merasakannya sehingga ada upaya dari petugas untuk menata kembali ruangan yang ada. Dalam hal ini petugas perpustakaan sekolah khususnya petugas kebersihan perpustakaan lebih perhatian terhadap kebersihan perpustakaan sekolah agar para siswa nyaman dan senang untuk datang ke perpustakaan sekolah.

Oleh karena itu sesuai dengan permasalahan kebersihan perpustakaan dan kenyamanan siswa, maka perlu adanya tambahan ruangan untuk perpustakaan sekolah. Seperti contoh memakai 2 ruang kelas yang tidak terpakai, satu untuk ruang baca dan yang satunya lagi dapat dijadikan untuk ruang rak buku agar rak-rak buku dapat disusun dengan rapi dan kebersihan ruang perpustakaan dapat dijaga dengan baik. Serta perlu adanya penambahan petugas kebersihan perpustakaan apabila diperlukan untuk penambahan ruangan yang baru.

Kesimpulan

Dilihat dari semua indikator yang dipakai dalam penelitian ini, maka dapat disimpulkan: (1) responsivitas pelayanan di perpustakaan sekolah masih rendah sebagaimana ditunjukkan masih adanya keluhan dari pengguna layanan terhadap penyedia layanan perpustakaan sekolah; (2) kehandalan petugas pelayanan perpustakaan sekolah masih belum relevan, hal ini dapat dilihat masih belum lengkapnya koleksi perpustakaan sekolah dalam memenuhi kebutuhan pengguna layanan; (3) etika pelayanan perpustakaan sekolah masih rendah dan belum sesuai dengan standar pelayanan

Perpustakaan Nasional. Petugas kurang begitu menghargai dan terkesan acuh kepada pengguna, hal ini menjadikan pengguna kurang berminat datang ke perpustakaan sekolah; (4) fasilitas pelayanan perpustakaan sekolah belum menunjukkan kinerja pelayanan yang baik, hal ini dapat dilihat dengan banyaknya pengguna yang masih belum nyaman terhadap penataan fasilitas perpustakaan serta belum terjaganya kebersihan.

Daftar Pustaka

- Andrew, E. Sikula. 2005, Manajemen Sumber Daya Manusia, Bandung, Erlangga.
- Arikunto, Suharsimi. 2000, Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik, Edisi 13, Jakarta, PT Rineka Cipta.
- Bafadal, Ibrahim. 2009, Pengolahan Perpustakaan Sekolah, Edisi V, Jakarta, Bumi Aksara.
- Hasibuan, Malayu. 2001, Manajemen Sumber Daya Manusia, Jakarta, PT. Toko Gunung Agung.
- Kasmir. 2010, Etika Costumer Service, Jakarta, PT. Raja Grafindo Persada. Keban, T. Yeremias. 2004, Kualitas Kinerja Pustakawan, Yogyakarta, Gava Media.
- Mangkunegara, A. A. 2005, Manajemen Sumber Daya Manusi, Bandung, Refika Aditama.
- M. Yusuf, Pawit. 2007, Pedoman Penyelenggaraan Perpustakaan Sekolah, Edisi II, Jakarta, Kencana.
- Nazir, Moh. 2000, Metode Penelitian, Bandung, Tarsito.
- Osborn, David & Peter Plastrik. 2000, Banishing Bureaucracy: the five strategies for reinventing government, California, Addison-Weesley Publishing.
- Robbins, Stephen P. 2006, Perilaku Organisasi, Edisi X, Jakarta, PT. Indeks Kelompok Gramedia.
- Sastrohadiwiryo, B.S. 2005, Manajemen Tenaga Kerja Indonesia Pendekatan Administratif dan Operasional, Jakarta, PT. Bumi Aksara.
- Soedaryono. 2000, Tata Laksana Kantor, Jakarta, PT. Bumi Aksara.
- Sudarsono, Blasius. 2005. Membangun Kemampuan Pustakawan, Jakarta, Media Pustakawan.
- Sugiyono. 2003, Statistika untuk penelitian, Bandung, Alfabeta.
- Sugiyono. 2013, Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif R & D, Edisi 8, Bandung, Alfabeta.
- Sulistyo-Basuki. 2005, Pengantar Ilmu Perpustakaan, Jakarta, Gramedia Pustaka Utama.
- Sutarno. 2005, Tanggung Jawab Perpustakaan Dalam Mengembangkan Masyarakat Informasi, Jakarta, Pante Rai.
- Undang-undang. Republik Indonesia, 2007, Perpustakaan, no. 43, Yogyakarta, Pustaka Timur.
- Undang-undang. Republik Indonesia, 2003, Sistem pendidikan Nasional, no. 20, Jakarta, CV Eka Jaya.