



Analisis Kualitas Pelayanan Perpustakaan di SMP Dharma Wanita 9 Taman

Sephia Madini¹, Katerina Bataha²

^{1,2} UPN Veteran Jawa Timur

Abstract

Received: 23 Oktober 2023
Revised : 30 Oktober 2023
Accepted: 03 November 2023

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan perpustakaan di SMP Dharma Wanita 9 Taman. Penelitian ini dilakukan di perpustakaan sekolah SMP Dharma Wanita 9 Taman. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian kualitatif dengan pendekatan studi kasus dengan melakukan observasi di perpustakaan SMP Dharma Wanita 9 Taman secara langsung, serta melakukan wawancara pada kepala perpustakaan sekaligus menjadi petugas perpustakaan. Hasil penelitian menunjukkan kualitas pelayanan yang dilakukan oleh perpustakaan di SMP Dharma Wanita 9 Taman kurang baik. Hal ini dikarenakan terbatasnya tenaga kerja, fasilitas kurang lengkap dan memadai, serta kurangnya minat siswa dalam mengunjungi perpustakaan.

Keywords: *Pelayanan; Pelayanan Perpustakaan; Kualitas Pelayanan.*

(*) Corresponding Author: Sephia195@gmail.com

How to Cite: Mandini, S., & Bataha, K. (2023). Analisis Kualitas Pelayanan Perpustakaan di SMP Dharma Wanita 9 Taman. <https://doi.org/10.5281/zenodo.10087322>

INTRODUCTION

Pendidikan merupakan hal utama dalam menunjang kemajuan bangsa. Kualitas dan sistem pendidikan suatu bangsa dapat mempengaruhi kemajuan suatu bangsa (Muhardi, 2004). Hal ini dikarenakan masa depan suatu bangsa ditentukan oleh generasi muda, jika kualitas pendidikan yang didapatkan oleh generasi muda berkualitas. Maka, generasi muda akan berkualitas pula. Oleh karena itu, pendidikan adalah kunci utama yang sangat menentukan kemajuan satu bangsa (Rasyid, 2015).

Di dalam Undang-Undang Dasar (UUD) 1945 No 20 tahun 2003, memuat bahwa, pendidikan merupakan hak dan kewajiban bagi seluruh warga Indonesia. Oleh karena itu, pendidikan menjadi prioritas utama dalam peningkatan pembangunan nasional. (Muhardi, 2004). Pemerintah Indonesia berupaya meningkatkan kualitas pendidikan dengan mewajibkan menuntaskan wajib belajar minimal 12 tahun, dan hal ini telah ditetapkan pada pasal 31 UUD 1945 No 20 tahun 2003 tentang Sisdiknas. Selain itu, pemerintah memperluas pemerataan pendidikan di seluruh nusantara agar anak bangsa memperoleh pendidikan yang layak. Hal ini bertujuan untuk mengurangi kesenjangan capaian pendidikan tingkat menengah antar kelompok masyarakat dan juga meningkatkan kualitas dan daya saing bangsa. Namun pada kenyataannya Kualitas pendidikan Indonesia saat ini masih jauh dari kata sempurna. (Utami, 2019) Hasil pemeringkatan dari word population review 2021, Indonesia berada pada peringkat ke-54 dari 78 negara yang masuk dalam pemeringkatan pendidikan dunia.

Literasi adalah tahapan awal dari pendidikan. Literasi dapat memberikan dasar bagi siswa dalam membaca, menulis, dan juga memahami informasi. Literasi atau melek huruf adalah kemampuan baca tulis, kecakapan dalam

membaca serta menulis. Menurut Saomah dalam Nurul Qomaria & Puspita Sari (2022), literasi merupakan penggunaan praktik-praktik situasi sosial, dan historis, serta kultural dalam menginterpretasikan dan menciptakan makna melalui tulisan. Sedangkan Elizabeth Sulzby (1986), mengartikan Literasi adalah sebuah kemampuan berbahasa yang dimiliki oleh seseorang dalam berkomunikasi “membaca, berbicara, menyimak dan menulis” dengan cara yang berbeda sesuai dengan tujuannya. Jadi, literasi dapat di definisikan sebagai kemampuan menulis, membaca dan kemampuan memahami informasi secara efektif (Pujiono, 2017).

UNESCO menyatakan bahwa Indonesia berada pada urutan kedua dari bawah terkait literasi dunia, ini berarti minat baca warga Indonesia masih tergolong sangat rendah (Sujarwo, 2015). Menurut Global Data, (2021), Indonesia mengalami peningkatan dalam literasi antara tahun 2010-2021 dimana angka literasi tertinggi pada tahun 2021 dan terendah pada tahun 2011. Angka literasi mencapai 99,76% pada tahun 2021. Antara tahun 2010 hingga 2021, angka literasi Indonesia tumbuh sebesar 0,64%. Dari tahun ke tahun angka literasi meningkat sebesar 0,02% pada tahun 2021. Peningkatan ini terjadi dikarenakan semakin banyak orang yang mendapatkan pendidikan yang baik. Untuk meningkatkan kualitas pendidikan terlebih dibidang literasi diperlukan perbaikan ataupun peningkatan dasar, salah satunya dengan memaksimalkan perpustakaan baik perpustakaan sekolah, perpustakaan daerah maupun perpustakaan nasional.

Dalam meningkatkan literasi diperlukan ketersediaan sarana yang mendukung program tersebut, seperti ketersediaan buku dan akses perpustakaan. Adanya perpustakaan dan pemerataan akses buku kepada semua orang akan menjadi salah satu faktor meningkatnya kualitas literasi di Indonesia. Di era serba modern ini, kita juga perlu memanfaatkan media digital atau platform-platform online sebagai sarana peningkatan literasi digital. Pemerintah perlu melakukan inovasi untuk meningkatkan media literasi menggunakan media digital. Tidak hanya itu, pemerintah juga berperan dalam mensosialisasikan dan mempromosikan budaya literasi untuk membiasakan minat baca masyarakat Indonesia (Budiharto, 2018).

Dalam Undang-Undang Perpustakaan No 43 tahun 2007 membahas terkait Perpustakaan. Dalam undang-undang tersebut mengartikan Perpustakaan adalah institusi pengelola koleksi karya tulis, karya cetak, dan atau karya rekam secara profesional dengan sistem yang baku, guna memenuhi kebutuhan, pendidikan, penelitian, pelestarian, informasi, dan rekreasi. Dalam undang-undang tersebut juga mengartikan bahwa Perpustakaan ialah salah satu lembaga pelayanan publik yang berperan strategis dalam rangka mencerdaskan kehidupan bangsa. Peran perpustakaan dalam meningkatkan literasi diantaranya sebagai berikut :

1. Sebagai pusat informasi.
2. Sarana transformasi ilmu
3. Sarana membangun kesadaran minat baca
4. Sarana bertukar pengetahuan
5. Sebagai fasilitator

Peran pihak sekolah dalam memaksimalkan pelayanan perpustakaan sangatlah penting terlebih dalam penyelenggaraan pelayanan dan pengelolaan perpustakaan sebagai pusat sumber belajar siswa. Adanya permasalahan fasilitas perpustakaan, koleksi buku, sumber daya manusia, dan pelayanan semakin

memperburuk keberadaan perpustakaan sebagai sarana memperoleh dan meningkatkan ilmu pengetahuan dengan pemberian pelayanan informasi kepada siswa (Arista, 2019).

Dari paparan tentang kurangnya kualitas pendidikan di Indonesia terutama pada minat literasi masyarakat Indonesia maka diperlukannya peningkatan kualitas literasi di Indonesia. Mengingat bahwa perpustakaan adalah salah satu sarana prasarana penunjang literasi dan pendidikan, maka perpustakaan menjadi salah satu sorotan penting yang perlu dievaluasi untuk menilai seberapa baik sarana pembelajaran dalam meningkatkan kualitas pendidikan di Indonesia. Dari perpustakaan sekolah di SMP Dharma Wanita 9 Taman, Sidoarjo. Diperoleh fakta bahwa perpustakaan sekolah tersebut kurang diminati oleh para siswa. Hal ini dikarenakan kurangnya fasilitas perpustakaan, koleksi buku yang kurang khususnya pada buku bacaan atau buku cerita fiksi yang kurang. Perpustakaan SMP Dharma Wanita 9 Taman dapat dikatakan memiliki pelayanan yang buruk. Hal ini dilatar belakangi oleh sumber daya manusia di sekolah tersebut sangat kurang sehingga sekolah tersebut tidak memiliki petugas perpustakaan tetap. Strategi pengelolaan perpustakaan sangat penting dalam meningkatkan minat kunjung siswa, oleh karena itu, semua sumber daya yang ada di perpustakaan dapat di manfaatkan secara maksimal. Dari pemaparan tersebut dapat ditemukan rumusan masalah “Bagaimana Kualitas Pelayanan Perpustakaan di SMP Dharma Wanita 9 Taman.”

METHODS

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan pendekatan studi kasus. Tujuan dari penggunaan metode penelitian studi kasus ini adalah untuk mengkaji suatu kegiatan atau program, kejadian, aktivitas, dan proses dengan lebih mendalam terkait keadaan pelayanan perpustakaan di SMP Dharma Wanita 9 Taman. Prinsip penelitian studi kasus ini bertujuan untuk menganalisa kualitas pelayanan perpustakaan di SMP Dharma Wanita 9 Taman.

Metodologi penelitian yang digunakan adalah pendekatan studi kasus yang bertujuan untuk memecahkan suatu permasalahan dengan cara memahami suatu kegiatan atau program, kejadian, aktivitas, maupun proses secara spesifik guna mencapai hasil yang lebih baik (Creswell, 2015).

Dalam memperoleh data dan informasi yang tepat, teknik pengumpulan data dilakukan dengan cara: melakukan observasi perpustakaan SMP Dharma Wanita 9 Taman secara langsung. Selain itu, melakukan wawancara pada kepala perpustakaan sekaligus menjadi petugas perpustakaan.

RESULTS & DISCUSSION

Results

Kurangnya minat baca siswa di SMP Dharma sehingga penulis menyusun program kegiatan literasi, terutama pada penataan ulang perpustakaan dikarenakan pada saat penulis melakukan obeservasi sekolah, perpustakaan SMP Dharma Wanita 9 Taman ini jauh dari kata rapi. Banyak debu dan kotoran di setiap rak buku, buku-buku yang tidak tertata sesuai dengan klasifikasi buku yang seharusnya, dan keadaan perpustakaan yang kurang menarik.

Pelayanan perpustakaan di SMP Dharma Wanita 9 Taman kurang dari kata baik. Fasilitas perpustakaan yang dimiliki SMP Dharma Wanita 9 Taman tergolong sangat kurang. Tidak ada media teknologi yang mendukung di perpustakaan tersebut. Minat siswa untuk mengunjungi perpustakaan sangat kurang. Selama kegiatan kampus mengajar berlangsung, para siswa mengunjungi perpustakaan hanya dikarenakan pembelajaran yang dilakukan di perpustakaan. Seperti pelajaran matematika dan tata boga yang dilaksanakan diperpustakaan. Hal itu terjadi karena petugas perpustakaan merangkap sebagai guru matematika dan tataboga. Petugas perpustakaan yang dimiliki sekolah tersebut hanya 1 petugas. Penulis berinisiatif membentuk sahabat perpustakaan yang terdiri dari beberapa siswa kelas 7 dan 8 untuk membantu menjadi petugas perpustakaan. Yang dilakukan sahabat perpustakaan seperti membantu menata buku yang telah dipinjam ke rak buku sesuai dengan klasifikasi buku, membantu menjaga administrasi perpustakaan jika ada siswa yang meminjam buku, dan memantau perpustakaan agar tetap kondusif. Penulis juga membuat papan informasi serta membuat ulang tata tertib dan peraturan peminjaman buku, pengunjung perpustakaan sesuai dengan peraturan yang terbaru.

Selain kurangnya petugas dan fasilitas yang memadai, koleksi buku yang dimiliki perpustakaan sekolah tergolong sangat kurang dan tidak beragam. Sebagian besar buku yang dimiliki sekolah adalah buku paket siswa. Buku bacaan yang dapat dibaca oleh siswa hanya ada 1 lemari saja. Selain itu, perpustakaan kurang tertata dengan baik. Banyak buku yang sudah rusak dan tidak layak baca, buku tidak sesuai dengan penempatan klasifikasi, dan sebagian buku tidak tersampul dan kotor.

Di perpustakaan SMP Dharma Wanita 9 Taman hanya memiliki 4 meja panjang yang dipergunakan oleh siswa untuk pembelajaran diperpustakaan. Perpustakaan ini tidak memiliki meja baca yang tetap dan tidak pojok baca sehingga penulis membuatkan space yang ada untuk tempat para siswa membaca, penulis membuat pojok baca di perpustakaan agar siswa menjadi nyaman membaca buku diperpustakaan. Penulis membuat pojok baca dengan menyediakan meja dan kursi untuk siswa membaca buku, dan disediakan area membaca lesehan yang beralaskan matras puzzel dengan 4 bantal duduk yang dapat dipergunakan siswa agar dapat nyaman membaca. Selama kegiatan kampus mengajar ini berlangsung. Saya dan tim berkesempatan menjadi guru piket yang bertugas menjaga dan mencatat siswa yang terlambat, mengisi jam kosong, membantu guru dalam pelaksanaan ujian tengah semester, menjadi panitia pondok Ramadhan, mengikuti seminar, dan membantu jalannya kegiatan persami.

Discussion

Kualitas Pelayanan Perpustakaan SMP Dharma Wanita 9 Taman

Penilaian kualitas pelayanan perpustakaan di SMP Dharma Wanita 9 Taman menggunakan teori yang dikemukakan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (dalam Hardiansyah 2011: 46). Terdapat lima determinan kualitas pelayanan sebagai berikut:

1. Berwujud (*tangible*)

Fasilitas perpustakaan yang ada di SMP Dharma Wanita 9 Taman sangat jauh dari kata cukup lengkap. Menurut SNP (Standar Nasional Pendidikan) yang telah ditetapkan terdapat kriteria sarana yang harus dipenuhi sebagai berikut: (1) Rak buku (15 unit); (2) Rak majalah (1 unit); (3) Rak surat Kabar (1 unit); (4) Meja baca (15 unit); (5) Kursi baca (30 unit); (6) Kursi kerja (3 unit); (7) Meja kerja (3 unit); (8) Lemari katalog (1 unit); (9) Lemari (2 unit); (10) Papan pengumuman (1 unit); (11) Meja sirkulasi (1 unit); (12) Majalah dinding (1 unit); (13) Rak buku referensi (2 unit); (14) Perangkat komputer dan mejanya untuk keperluan administrasi (1 unit h); (15) Perangkat komputer, meja dan fasilitas akses internet untuk keperluan pemustaka (2 unit); (16) Perangkat komputer, meja dan fasilitas katalog publik online untuk keperluan pemustaka (1 unit) TV (1buah); (17) Pemutar VCD/DVD (1 unit); (18) Tempat sampah (3 buah).

Dari standar nasional pendidikan terkait kriteria sarana perpustakaan yang harus dipenuhi, perpustakaan SMP Dharma Wanita 9 Taman ini jauh dari standar yang telah ditetapkan. Perpustakaan SMP Dharma ini hanya memiliki 5 lemari, 3 lemari untuk menampung buku paket, 1 lemari untuk menampung buku umum seperti ensiklopedia, kamus, KBBI, pekap bahasa jawa, al-quran, dan lain sebagainya, dan 1 lemari untuk menampung buku bacaan. Sekolah ini juga memiliki 4 meja baca besar, 1 set kursi dan meja kerja yang digunakan oleh petugas perpustakaan, dan 1 rak surat kabar, papan pengumuman. Untuk media online seperti komputer, internet akses, belum memadai di perpustakaan sekolah ini. Buku bacaan pun masih belum beragam, koleksi buku yang dimiliki pun sudah cetakan lama, tidak ada buku bacaan baru dikarenakan kurangnya dana sekolah dan donasi buku dari pihak luar.

Siswa-siswi di SMP ini juga kurang minat untuk berkunjung ke perpustakaan dikarenakan buku bacaan fiksi yang sangat terbatas. Perpustakaan sekolah juga belum memiliki tempat baca khusus, meja di ruang perpustakaan hanya digunakan untuk pembelajaran mata pelajaran matematika dan tataboga. Selain itu, kepala perpustakaan yang merangkap sebagai petugas perpustakaan juga mempunyai keluhan terkait sarana prasana perpustakaan. Beliau mengatakan bahwa lemari di perpustakaan sudah sangat lama sekitar dari tahun 2000an hingga sekarang. Jika mengajukan untuk mengganti lemari buku, sekolah belum memiliki dana lebih sehingga sekolah menggunakan dana seminimal mungkin dan hanya padapada kebutuhan pokok saja seperti membayar air, listrik, kebutuhan alat tulis kantor, wifi dan lain sebagainya.

Dari kondisi sekolah ini sudah sejalan dengan teori yang dikemukakan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (Hardiyansyah, 2018) terkait determinan berwujud yaitu memiliki fasilitas fisik, peralatan, personil dan media komunikasi. Akan tetapi, fasilitas perpustakaan di sekolah ini belum lengkap dan belum dikatakan cukup baik.

2. Keterandalan (*realibility*)

Pelayanan yang dilakukan staf perpustakaan sekolah Dharma Wanita ini belum cukup baik. Hal ini dikarenakan sekolah hanya memiliki 1 petugas perpustakaan dan beliau adalah guru matematika yang merangkap menjadi kepala perpustakaan sekaligus petugas perpustakaan. Selain itu, kurangnya pelayanan dikarenakan kurangnya pengetahuan petugas perpustakaan terkait pelayanan perpustakaan atau koleksi buku perpustakaan yang kurang mumpuni, hal ini terjadi karena berdasarkan latar belakang petugas yang bukan dari jurusan Ilmu Perpustakaan sehingga tidak mengetahui terkait Ilmu Perpustakaan. Selain itu, petugas perpustakaan tidak memiliki waktu lebh untuk meluangkan waktu mengurus, membersihkan, dan memantau keadaan perpustakaan.

Melihat kondisi ini, kurang sejalan dengan teori yang dikemukakan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (Hardiyansyah, 2018) terkait determinan Keterandalan (*realibility*), yaitu kemampuan dalam melaksanakan pelayanan dengan tepat dan terpercaya. Hal ini dikarenakan petugas tidak memiliki keahlian yang seharusnya dimiliki, sehingga pelayanan hanya sekedar melayani sesuai dengan pengetahuan yang dimiliki oleh petugas.

3. Keresponsifan (*responsiveness*)

Pelayanan dari petugas perpustakaan kurang baik karena petugas memiliki kesibukan lain yaitu menjadi pengajar mata pelajaran matematika dan tataboga. Petugas perpustakaan juga merupakan salah satu guru penting di sekolah ini, sehingga beliau sering menghabiskan waktu diluar sekolah untuk menghadiri workshop, rapat, dan pelatihan lainnya sehingga waktu yang dimiliki petugas perpustakaan menjadi semakin terbatas. Akibatnya petugas tidak setiap saat berada diperpustakaan, sehingga siswa yang meminjam buku banyak yang tidak dicatat dan banyak buku yang hilang karena siswa tidak melapor saat meminjam buku. Selain itu, dalam melayani masih lamban karena masih mendata secara manual dan belum memiliki data online untuk memudahkan melakukan pendataan. Hal ini dikarenakan kurangnya media internet yang memadai di perpustakaan. Sehingga siswa yang meminjam harus menunggu staf mencatat buku yang akan dipinjam, dikembalikan, ataupun diperpanjang peminjamannya. Siswa-siswi yang meminjam buku pun tidak semua diperbolehkan, hanya beberapa siswa saja yang diperbolehkan meminjam buku. Hal ini dikarenakan banyak siswa yang meminjam buku tidak bertanggung jawab sehingga buku yang dipinjam tidak dikembalikan ke perpustakaan.

Melihat kondisi ini, kurang sejalan dengan teori yang dikemukakan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (Hardiyansyah, 2018) terkait determinan Keresponsifan (*responsiveness*), yaitu ketanggapan dalam membantu pelanggan dan memberikan pelayanan dengan cepat. Keresponsifan pelayanan perpustakaan sekolah dharma ini kurang baik. Dikarenakan kurangnya sumber daya manusia membuat sekolah ini hanya memiliki 1 petugas perpustakaan sekaligus menjadi kepala perpustakaan dan sebagai guru membuat petugas tidak sewaktu-waktu berada di perpustakaan. Hal ini membuat pelayanan terhadap pengunjung kurang tanggap dan cepat.

4. Jaminan (*assurance*)

Dalam perpustakaan SMP Dharma Wanita 9 Taman tidak ada biaya yang dikenakan, baik dalam pendaftaran anggota, denda keterlambatan peminjaman buku, atau kehilangan buku. Namun dalam jaminan kapastian ketepatan waktu pelayanan terkadang tidak sesuai dengan jadwal yang telah ditetapkan mengingat hanya ada 1 petugas perpustakaan dan yang bersangkutan pun memiliki double job sebagai guru.

Hal ini sudah sejalan dengan teori yang dikemukakan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (Hardiyansyah, 2018) terkait determinan Jaminan (*assurance*), yaitu pengetahuan dan kemampuan pegawai untuk meningkatkan kepercayaan dan keyakinan atau *assurance*. Dalam kasus di perpustakaan sekolah ini sudah cukup baik dalam memberikan pelayanan terkait jaminan. Pengunjung tidak dikenakan biaya apapun termasuk kehilangan buku atau keterlambatan pengembalian buku. Namun, kekurangan hanya pada jaminan kepastian waktu yang terkadang tidak sesuai dengan jadwal seharusnya.

5. Empati (*empathy*)

Petugas perpustakaan memiliki empati yang baik, memberikan perhatian kepada setiap siswa yang mengunjungi perpustakaan, melakukan pelayanan dengan baik para siswa yang akan meminjam buku, mengembalikan buku, memperpanjang buku, dan Petugas pun menerima saran siswa terkait buku yang akan disediakan di perpustakaan. Petugas melayani dengan sikap ramah, sopan santun, tidak diskriminatif atau membedakan siswa yang berkunjung ke perpustakaan.

Hal ini sudah sejalan dengan teori yang dikemukakan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (Hardiyansyah, 2018) terkait determinan Empati (*empathy*), yaitu peduli, dan memberikan perhatian bagi pelanggan. Dalam hal ini, pelayanan yang diberikan oleh petugas perpustakaan sudah sangat baik. Mendahulukan kepentingan pengunjung dan mendengarkan saran yang diberikan oleh pengunjung.

Dari penelitian ini juga ditemukan beberapa hambatan yang terjadi dalam pelayanan perpustakaan di SMP Dharma Wanita 9 Taman yaitu :

- A. Kurangnya fasilitas yang memadai untuk menunjang pelayanan perpustakaan
- B. Koleksi buku yang tersedia sangat terbatas dan kurang beragam
- C. Kurangnya petugas perpustakaan sehingga dalam pelayanan menjadi tidak maksimal
- D. Kurangnya pengetahuan staf terkait ilmu perpustakaan
- E. Sistem pelayanan yang kurang tertata

Hasil penelitian juga menunjukkan adanya upaya yang dilakukan untuk mengatasi hambatan-hambatan tersebut, yaitu :

- A. Melakukan pembangunan, perbaikan, panambahan, dan pemeliharaan fasilitas perpustakaan agar pelayanan menjadi maksimal
- B. Melakukan penambahan koleksi-koleksi buku terbaru
- C. Menambah kuantitas petugas perpustakaan dan meningkatkan kualitas petugas agar petugas dapat mengerti dan aham akan ilmu perpustakaan
- D. Meningkatkan atau memperbaiki sistem pelayanan.

CONCLUSION

Berdasarkan hasil dan pembahasan mengenai kualitas pelayanan perpustakaan di SMP Dharma Wanita 9 Taman, dapat disimpulkan bahwa kondisi pelayanan perpustakaan sekolah ini kurang baik. Hal ini dapat dilihat dari 3 determinan kualitas pelayanan publik yang belum terpenuhi yaitu: tangible, realibility, responsiveness, dan assurance. Unsur tangible dapat dilihat melalui fasilitas perpustakaan yang belum lengkap. Sedikitnya jumlah petugas perpustakaan serta pengetahuan layanan perpustakaan petugas semakin menguatkan belum terpenuhinya determinan realibility. Hal ini berdampak pada kurangnya responsivitas (responsiveness) pelayanan perpustakaan sekolah. Kurangnya sumber daya manusia membuat sekolah ini hanya memiliki 1 petugas perpustakaan sekaligus menjadi kepala perpustakaan dan sebagai guru membuat petugas tidak sewaktu-waktu berada di perpustakaan. Hal ini membuat pelayanan terhadap pengunjung kurang tanggap dan cepat. Kurangnya determinan jaminan atau assurance dapat diukur pada jaminan kepastian waktu yang terkadang tidak sesuai dengan jadwal seharusnya.

REFERENCES

- Arista, R. (2019). Kualitas Pelayanan Perpustakaan Daerah Kabupaten Subang. *Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Negara*, 6, 280–288.
- Budiharto. (2018). Literasi Sekolah Sebagai Upaya Penciptaan Masyarakat Pebelajar Yang Berdampak Pada Peningkatan Kualitas Pendidikan. *Jurnal Ilmu-Ilmu Sejarah, Sosial, Budaya Dan Kependidikan*, 153–166. <http://ejournalunsam.id/index.php/jnsbl/index>
- Creswell, J. W. (2015). *Penelitian Kualitatif & Desain Riset* (S. z. Qudsy, Ed.; Edisi ke-3). SAGE .
- Global Data*. (2021). Diakses pada 6 Juni 2023. Link: <https://www.globaldata.com/data-insights/macroeconomic/literacy-rate-in-indonesia/#pg-top>
- Hardiyansyah. (2018). *Kualitas Pelayanan Publik : (Konsep, Dimensi, Indikator, dan Implementasinya)* (Edisi Revisi). Gava Media.
- Muhardi. (2004). *Kontribusi Pendidikan Dalam Meningkatkan Kualitas Bangsa Indonesia*. 478–492.
- Nurul Qomaria, I., & Puspita Sari, T. (2022). Pemberdayaan Rumah Baca “Pelangi” Sebagai Sarana Meningkatkan Literasi Membaca Anak Di Desa Palaan. *BERNAS: Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, 3(3), 305–311. <https://doi.org/10.31949/jb.v3i3.2646>
- Pujiono, S. (2017). Budaya Literasi Di Kalangan Mahasiswa Fbs Uny. *Litera*, 16(1), 105–113.
- Rasyid, H. (2015). Membangun Generasi Melalui Pendidikan Sebagai Investasi Masa Depan. *Jurnal Pendidikan Anak*, IV(1), 565–581.
- Rhoni Rodin. (2015). Urgensi Kualitas Pelayanan Perpustakaan Perguruan Tinggi. *Jurnal Kajian Informasi & Perpustakaan*, 3/No. 1, 101–110.
- Sujarwo, M. O. (2015). PENDIDIKAN DI INDONESIA MEMPRIHATINKAN. *Jurnal Ilmiah WUNY*.
- Utami, S. (2019). Meningkatkan Mutu Pendidikan Indonesia Melalui Peningkatan Kualitas Personal, Profesional, Dan Strategi Rekrutmen Guru. *Prosiding*

Seminar Nasional Pendidikan FKIP, 2(1), 518–527.
<http://www.oecd.org/pisa/>