

Implementasi Service Quality Dalam Pelayanan Perpustakaan di Dinas Perpustakaan Dan Arsip Kabupaten Deli Serdang

Sopa Rosa Lubis

Universitas Islam Negeri Sumatera Utara

Achiriah Achiriah

Universitas Islam Negeri Sumatera Utara

Abdi Mubarak Syam

Universitas Islam Negeri Sumatera Utara

Alamat: Kampus IV UINSU Jl. Lap. Golf No.120

Korespondensi penulis: rosalubissopa@gmail.com

Abstract. *This research is about the implementation of service quality in library services at the Library and Archives Office of Deli Serdang Regency. In investigating the implementation of service quality in library services at the Library and Archives Office of Deli Serdang Regency, researchers used descriptive qualitative research. Data collection occurred in a natural environment. Positive recognition of quick responses and guidance from library staff created opportunities to encourage positive behavior. Lack of time and internet connectivity, indicating potential improvements in terms of technical infrastructure. The findings highlight the importance of continuous evaluation of library services. The extent to which remedial action is taken in response to evaluation results can have a positive impact on user satisfaction. By implementing such effects, the Deli Serdang library and archives service will be able to further improve the quality of its services and ensure its patrons' needs are met thereby increasing user satisfaction. The department has one librarian and 17 library technology staff members. Additional librarians are needed, especially in the IT department. Understanding the Concept of Service Quality and Visitor Satisfaction: Service Quality of Deli Serdang Library and Archives. Service is the key to improving visitor satisfaction. Library management is an important component of service success. Utilization of various library services includes.*

Keywords: *Service Quality, Library.*

Abstrak. Penelitian ini mengenai Implementasi kualitas pelayanan pada layanan perpustakaan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Deli Serdang. Dalam menyelidiki implementasi kualitas pelayanan pada layanan perpustakaan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Deli Serdang, peneliti menggunakan penelitian deskriptif kualitatif. Pengumpulan data terjadi di lingkungan alami. Pengakuan positif atas respons cepat dan bimbingan dari staf perpustakaan menciptakan peluang untuk mendorong perilaku positif. Kurangnya waktu dan konektivitas internet, menunjukkan potensi perbaikan dalam hal infrastruktur teknis. Temuan ini menyoroti pentingnya evaluasi berkelanjutan terhadap layanan perpustakaan. Sejauh mana tindakan perbaikan diambil sebagai respons terhadap hasil evaluasi dapat berdampak positif pada kepuasan pengguna. Dengan menerapkan efek tersebut, layanan perpustakaan dan arsip Deli Serdang akan dapat lebih meningkatkan kualitas layanannya dan memastikan kebutuhan pengunjungnya terpenuhi sehingga meningkatkan kepuasan pengguna. Departemen ini memiliki satu pustakawan dan 17 anggota staf teknologi perpustakaan. Dibutuhkan tambahan pustakawan khususnya pada bagian IT. Memahami Konsep Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pengunjung: Kualitas Pelayanan Perpustakaan dan Kearsipan Deli Serdang. Pelayanan menjadi kunci untuk meningkatkan kepuasan pengunjung. Manajemen perpustakaan merupakan komponen penting bagi keberhasilan layanan. Pemanfaatan berbagai layanan perpustakaan meliputi pemanfaatan koleksi fisik dan sumber daya digital. Fasilitas seperti koleksi buku yang kaya, akses internet yang andal, dan ruang belajar yang nyaman diterima dengan baik oleh pengunjung.

Kata Kunci: Kualitas layanan, Perpustakaan.

LATAR BELAKANG

Received Maret 13, 2024, Accepted April 05, 2024; Published April 30, 2024

* Sopa Rosa Lubis rosalubissopa@gmail.com

Untuk mencapai layanan yang memuaskan bagi pengguna, perpustakaan harus memprioritaskan kebutuhan dan keinginan pengguna dalam menyediakan dan mengatur koleksi buku. Dengan demikian, fungsi perpustakaan dapat dijalankan secara efektif. (Muhammad, 2024). Untuk menilai perkembangan perpustakaan dapat dilihat dari pelayanannya, karena keberhasilan suatu perpustakaan merupakan tujuan akhir yang ingin dicapai oleh perpustakaan.

Perpustakaan daerah, sebagai institusi layanan publik, memerlukan kontinual peningkatan kualitas layanannya. Suksesnya perpustakaan dapat diukur jika penggunaannya oleh pemustaka dapat dimaksimalkan. Perpustakaan daerah diharapkan dapat menyediakan layanan yang sesuai dengan keinginan pemustaka. Untuk memenuhi kebutuhan pemustaka, perbaikan kualitas layanan adalah kewajiban perpustakaan daerah. Perpustakaan lebih dari sekedar tempat menyimpan buku; perpustakaan merupakan pusat informasi dinamis yang menyediakan akses ke berbagai sumber daya, termasuk buku cetak, sumber daya digital, dan layanan pendukung lainnya. Oleh karena itu, kualitas layanan perpustakaan sangat penting agar pemustaka dapat memanfaatkan sumber daya tersebut secara optimal (Arver, 2022).

Perpustakaan harus berusaha memberikan layanan terbaik kepada pengguna. Oleh karena itu, pustakawan harus menjadi lebih profesional untuk mencapai hasil yang maksimal. Layanan perpustakaan yang disediakan harus meminimalisir ketidaknyamanan pengguna saat menggunakan fasilitas perpustakaan. Perpustakaan menyediakan berbagai jenis layanan untuk memenuhi kebutuhan informasi pengguna dan memberikan akses yang luas dengan berbagai sarana dan fasilitas yang tersedia, sehingga pengguna dapat menggunakannya secara efektif dan efisien. Dengan meningkatkan kualitas layanan, pengguna akan merasa dihargai dan lebih sering mengunjungi perpustakaan. (Septiani dkk., 2020).

Berdasarkan latar belakang di atas, maka penelitian ini bertujuan untuk mengetahui implementasi *service quality* dalam pelayanan perpustakaan di dinas Perpustakaan dan Arsip Kabupaten Deli Serdang.

KAJIAN TEORITIS

1. Perpustakaan Umum

Perpustakaan umum merupakan lembaga pendidikan yang berfungsi sebagai tempat pengelolaan informasi dan sumber daya manusia. Perpustakaan umum memainkan peran penting dalam meningkatkan kualitas pendidikan dan membuat informasi tersedia bagi masyarakat. Namun perpustakaan umum di Indonesia masih menghadapi berbagai kendala, antara lain anggaran yang minim, sumber daya manusia yang kurang lancar, dan keterbatasan

infrastruktur (Mahdi, 2020). Untuk mengatasi kendala tersebut, perpustakaan umum harus mempunyai desain interior yang menarik sehingga menimbulkan kesan santai dan diperlukan taman di ruang baca agar pengunjung dapat bersantai sambil membaca, berdiskusi, belajar, atau mendengarkan musik di perpustakaan.

Perpustakaan umum adalah perpustakaan yang diselenggarakan dipemukiman penduduk(kota atau desa) diperuntukkan bagi semua lapisan dan golongan masyarakat penduduk pemukiman tersebut untuk melayani kebutuhannya akan informasi dan bahan bacaan. Menurut Perpustakaan Umum adalah perpustakaan yang dibiayai dari dana umum, baik sebagai maupun seluruhnya, terbuka untuk umum ranpa membeda-bedakan usia, jenis kepercayaan, agama, ras, pekerjaan, serta memberikan layanan Cuma-Cuma untuk umum. Yang termasuk dalam katagori perpustakaan umum (Yudisman, 2020).

2. Pelayanan Perpustakaan

Pelayanan adalah proses yang melibatkan pemberian informasi, solusi, atau dukungan kepada individu atau kelompok untuk memenuhi kebutuhan atau memperbaiki situasi mereka (Cesariana dkk., 2022). Dalam konteks bisnis dan organisasi, pelayanan seringkali merujuk pada pengalaman yang diberikan kepada pelanggan atau klien, yang mencakup aspek-aspek seperti kualitas produk atau jasa, responsivitas, dan kepuasan pelanggan. Pelayanan yang baik dapat meningkatkan loyalitas pelanggan, memperkuat reputasi organisasi, dan berkontribusi pada pertumbuhan dan keberlanjutan bisnis.

Definisi layanan perpustakaan telah berkembang secara dinamis, tergantung pada kebutuhan dan pemahaman masyarakat terhadap informasi. Awalnya, layanan perpustakaan merujuk pada penyediaan bahan pustaka yang dimiliki perpustakaan kepada pengguna yang mengunjungi perpustakaan (Nisa, 2023). Pustakawan memberikan layanan ketika pengguna mengunjungi perpustakaan, mencerminkan model layanan perpustakaan yang pasif. Perpustakaan berfungsi sebagai pusat utama untuk belajar, di mana ia memainkan peran penting dalam meningkatkan efisiensi dan efektivitas proses pembelajaran melalui berbagai layanan dan fungsi yang disediakan. Ini termasuk layanan media, pelatihan, konsultasi pembelajaran, dan lainnya, serta fungsi pengadaan dan pengembangan media pembelajaran, penelitian dan pengembangan, dan fungsi lain yang berkontribusi pada peningkatan efektivitas dan efisiensi dalam proses belajar. (Hermawanto, 2020).

Layanan perpustakaan bertujuan untuk memfasilitasi pemustaka dalam mendapatkan materi perpustakaan yang mereka butuhkan, sehingga mereka dapat mengeksplorasi koleksi dan layanan perpustakaan lainnya (Suharso dkk., 2020). Dari perspektif perpustakaan, tujuan utama dari layanan ini adalah untuk memaksimalkan pemanfaatan materi perpustakaan yang

disediakan. Meskipun tidak berarti bahwa materi perpustakaan yang terorganisir dengan baik dan rapi tidak dapat dimanfaatkan secara maksimal, pemanfaatan maksimal dapat dicapai ketika perpustakaan dikelola dengan baik, menyediakan layanan materi perpustakaan, serta mendukung kegiatan penyebaran informasi dan kegiatan perpustakaan, serta menciptakan lingkungan yang mendorong peningkatan minat membaca. (Pahlevy & Hasan, 2021).

Bahan pustaka yang berkualitas tetapi tidak dipakai oleh siapa pun dengan alasan apa pun, merupakan kekeliruan yang besar. Layanan yang diberikan dengan memperhatikan kepuasan pemustaka merupakan tahap awal dalam keberhasilan suatu perpustakaan. Layanan yang diselenggarakan perpustakaan yaitu dengan menyediakan koleksi-koleksi berkualitas sebagai bahan untuk belajar bagi pemustaka. Layanan perpustakaan merupakan suatu kegiatan yang dilakukan oleh pustakawan dalam memberikan layanan bagi pemustaka mengenai informasi bahan-bahan (koleksi) baik itu berbentuk buku maupun non buku (Sopwandin, 2021).

3. Kualitas Layanan Perpustakaan

Kualitas memegang peran krusial dalam menentukan keunggulan produk atau jasa, baik dalam konteks barang maupun layanan. Kualitas menjadi kunci untuk memenangkan persaingan, sementara juga menjadi kunci untuk memuaskan pelanggan. Kualitas tidak dapat dipisahkan dari karakteristik, derajat, atau nilai-nilai keunggulan yang ditawarkan. (Maghfiroh dkk., 2023). Pengertian kualitas ini menekankan pada fokus terhadap konsumen, yang berarti produk atau jasa dirancang, diproduksi, dan disajikan dengan pelayanan terbaik untuk memenuhi kebutuhan pelanggan. Oleh karena itu, kualitas selalu mencerminkan segala aspek yang menentukan kepuasan pelanggan. (Tejanagara dkk., 2022).

Pentingnya kualitas layanan di perpustakaan dapat dijelaskan oleh berbagai aspek yang mempengaruhi baik pengguna langsung maupun pihak manajemen perpustakaan itu sendiri. Kualitas pelayanan yang baik menciptakan pengalaman positif bagi pemustaka. Pengalaman positif ini menimbulkan kepuasan pengguna dan memotivasi mereka untuk terus menggunakan dan menemukan nilai dalam layanan perpustakaan (Nangka dkk., 2022). Perpustakaan merupakan lokasi utama untuk mengakses sumber informasi yang mendukung pendidikan dan penelitian. Pentingnya kualitas layanan di perpustakaan dapat dijelaskan oleh berbagai aspek yang mempengaruhi baik pengguna langsung maupun pihak manajemen perpustakaan itu sendiri. Kualitas pelayanan yang baik menciptakan pengalaman positif bagi pemustaka. Pengalaman positif ini menimbulkan kepuasan pengguna dan memotivasi mereka untuk terus menggunakan dan menemukan nilai dalam layanan perpustakaan (Yuliana & Mardiyana, 2021). Perpustakaan merupakan lokasi utama untuk mengakses sumber informasi yang mendukung pendidikan dan penelitian. Meningkatkan pelayanan perpustakaan dalam

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 43 tahun 2007 pasal 14 ayat 1 tentang layanan perpustakaan yang berbunyi:

“Layanan perpustakaan dilakukan secara prima dan berorientasi bagi kepentingan pemustaka”, dan pasal 14 ayat 3 tentang “setiap perpustakaan mengembangkan layanan perpustakaan sesuai dengan kemajuan teknologi informasi dan teknologi”.

Hal ini dapat mendorong partisipasi dan keterlibatan pengguna dengan kualitas layanan yang menciptakan hubungan positif antara perpustakaan dan pengguna. Melibatkan pengguna dalam pengambilan keputusan dan mendengarkan masukan mereka membantu kami meningkatkan layanan sesuai dengan kebutuhan dan harapan mereka. Maka dengan itu pentingnya kualitas layanan di perpustakaan menciptakan lingkungan yang mendukung dan memfasilitasi pencapaian tujuan pengunjung dan membantu perpustakaan tetap relevan dan berkontribusi terhadap misi lembaga secara keseluruhan (Usanto dkk., 2023).

METODE PENELITIAN

Pada penelitian Implementasi *Service Quality* dalam pelayanan perpustakaan Di Dinas Perpustakaan Dan Arsip Kabupaten Deli Serdang peneliti menggunakan jenis penelitian deskriptif kualitatif. Metode penelitian kualitatif merupakan pendekatan di mana peneliti berperan sebagai subjek utama dalam pengumpulan data. Teknik pengumpulan data menggunakan pendekatan triangulasi, yang memungkinkan peneliti untuk mengumpulkan data dari berbagai sumber untuk memastikan keakuratan dan kredibilitas. Teknik pengumpulan data pada penelitian ini yaitu dengan melakukan wawancara, observasi maupun dokumentasi dengan informan serta studi pustaka. Analisis dilakukan dengan melakukan beberapa tahap yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Pemeriksaan keabsahan data dilakukan dengan triangulasi teknik dan triangulasi sumber.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Gambaran Umum Lokasi Penelitian

1. Sejarah dan Profil Dinas Perpustakaan dan Arsip Kabupaten Deli Serdang

Dinas Perpustakaan dan Arsip kabupaten Deli Serdang dibentuk berdasarkan peraturan daerah Deli Serdang Nomor 3 Tahun 2016 yang mengatur tentang pembentukan dan susunan perangkat Daerah kabupaten Deli Serdang, serta perangkat Bupati Deli Serdang Nomor 2233 Tahun 2016 yang menjelaskan mengenai posisi, struktur organisasi, tugas dan fungsi, serta tata kerja perangkat Daerah.



Gambar 1. Gedung Dinas Perpustakaan dan Arsip Kabupaten Deli Serdang

Ketika menjadi kantor perpustakaan dan arsip kabupaten deli serdang hanya mempunyaisatu pejabat Eselon III/A, tiga pejabat Eselon IV dan sekarang dinas perpustakaan dan arsip kabupaten deli serdang mempunyai suatu pejabat Eselon II/B, satu pejabat Eselon III/b, dengan sebelas pejabat Eselon IV/a, dan kekuatan personal ASN bersama tenaga honorer sebanyak 43orang.

2. Visi Dinas Perpustakaan dan Arsip Kabupaten Deli Serdang

Visi Toko Perpustakaan Rezim dan Administrasi Dokumen, Toko Serdang sangat suka membaca dan kronik yang terorganisir.

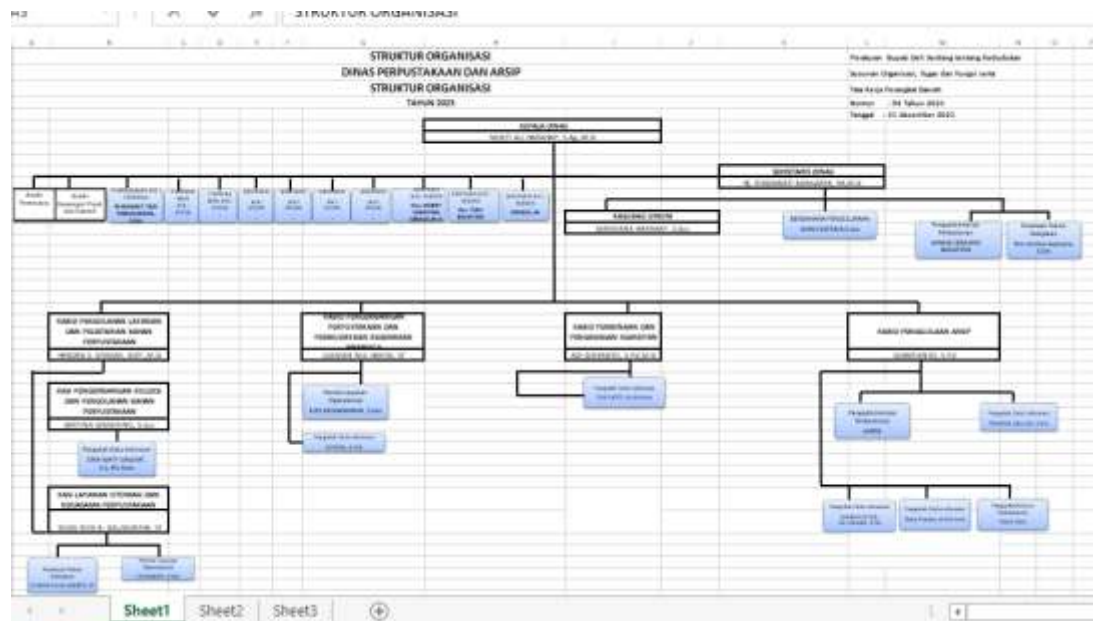
3. Misi Dinas Perpustakaan dan Arsip Kabupaten Deli Serdang

Misi, yang merupakan penjabarkan dari visi yang telah ditetapkan, berfungsi sebagai panduan bagi seluruh perwakilan dan pihak-pihak lain yang terlibat erat dalam menjalankan Perpustakaan dan Administrasi Arsip Toko Rezim Serdang. Misi ini mencakup berbagai aspek penting yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas dan efisiensi operasional perpustakaan dan administrasi arsip. Salah satu tujuan utama misi ini adalah untuk menciptakan masyarakat yang suka membaca, yang menunjukkan pentingnya literasi dan akses terhadap informasi. Selain itu, misi juga menekankan pentingnya penyelamatan dan pengamanan laporan tercatat sebagai sumber data, yang menunjukkan komitmen terhadap keamanan dan integritas data. Misi ini juga mengakui perbaikan administrasi pada daerah setempat, menunjukkan komitmen terhadap peningkatan kualitas administrasi lokal. Selain itu, misi ini mencakup aspek-aspek seperti menyediakan ruang yang nyaman dan aman, memberikan bantuan cepat dan menyenangkan, menyediakan beraneka ragam lengkap, memanfaatkan organisasi web secara gratis, menyediakan beraneka ragam buku digital yang bisa di dapatkan dimana saja, dan memfasilitasi pendaftaran bagian yang sederhana. Dengan adanya misi ini, diharapkan dapat meningkatkan

kualitas layanan dan operasional Perpustakaan dan Administrasi Arsip Toko Rezim Serdang, serta meningkatkan kualitas hidup masyarakat setempat.

4. Struktur Organisasi dan Personal Perpustakaan Dan Arsip Kabupaten Deli Serdang

Desain Hierarki dan Fakultas Konstruksi otoritatif Perpustakaan Aturan Toko Serdang dan Administrasi Arsip di Administrasi Toko terdiri dari kepala administrasi, perwakilan utilitarian, sekretaris administrasi, wilayah administrasi tanpa henti kepala bidang yang diperlukan untuk administrasi dan penanganan. Setiap pekerjaan dan sagmen mempunyai tugas penting dalam mengawasi dan mengarahkan perpustakaan dan Berkas Rezim Tiki Serdang. Berikutnya adalah gambar desain hierarki perpustakaan Rezim Toko dan Administrasi kronik.



Gambar 2. Struktur Organisasi Dinas Perpustakaan dan Arsip Kabupaten Deli Serdang

1. Implementasi *Service Quality* dan Kepuasan Pengunjung Dalam Konteks Layanan Perpustakaan

Implementasi kualitas pelayanan pada layanan perpustakaan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Deli Serdang dijelaskan sesuai berdasarkan pemahaman informan tentang penerapan kualitas layanan melibatkan evaluasi sejauh mana suatu layanan memenuhi standar dan harapan pelanggan. Pemahaman ini mencakup aspek-aspek penting seperti daya tanggap, keramahan, dan upaya memahami kebutuhan pengguna. Dinas perpustakaan dan arsip kabupaten deli serdang sudah memiliki sarana dan prasarana yang mampu mendukung dan memberikan fasilitas pada pengunjung dalam pelayanan perpustakaan.

Sarana dan prasarana perpustakaan adalah semua peralatan dan perlengkapan pokok dan penunjang agar perpustakaan dikatakan baik dan ideal apabila memiliki ruangan yang memadai,

koleksi yang lengkap, dan fasilitas yang cukup. Hal ini juga dapat dilihat pada hasil penelitian yang mana pernyataan informan menunjukkan bahwa kualitas layanan yang baik dapat mempengaruhi pengalaman pelanggan dan meningkatkan kepuasan. Reaksi positif terhadap fasilitas kami, koleksi perpustakaan yang beragam, akses internet yang andal, dan lingkungan belajar yang nyaman merupakan indikator positif kualitas layanan dan kepuasan pengguna. Pelayanan adalah suatu kegiatan atau rangkaian interaksi antara konsumen dengan hal-hal lain yang disediakan oleh pegawai atau penyedia jasa yang bertujuan untuk memecahkan masalah konsumen atau pelanggan.

Penggunaan layanan perpustakaan fisik dan digital yang berbeda menggambarkan kualitas layanan, termasuk sumber daya yang berbeda. Seperti pemanfaatan internet untuk mengakses sumber daya digital menunjukkan adanya adaptasi terhadap teknologi dalam proses pembelajaran dan penelitian. Pengguna memberikan ulasan positif terhadap fasilitas perpustakaan, antara lain koleksi yang beragam, akses internet yang andal, dan ruang belajar yang nyaman. Lingkungan belajar yang kondusif berperan penting dalam meningkatkan produktivitas dan konsentrasi.

Pengunjung memuji dedikasi dan daya tanggap staf perpustakaan dimana respon dan dukungan aktif serta bimbingan karyawan yang memastikan pengalaman positif dan meningkatkan kepuasan pengguna. Penerapan sistem pengelolaan perpustakaan berbasis teknologi menggambarkan upaya perpustakaan dalam meningkatkan efisiensi dan kualitas layanan. Hal ini juga bermaksud pada integrasi online memudahkan pengguna untuk memesan, membuat katalog, dan mengakses sumber daya digital. Dalam hal ini pendekatan progresif dan responsif terhadap perkembangan teknologi dan kebutuhan pelanggan menunjukkan komitmen Perpustakaan untuk menyediakan layanan yang relevan dan mudah diakses. Menggunakan umpan balik pengunjung untuk meningkatkan layanan menggambarkan kesediaan perpustakaan untuk beradaptasi dengan kebutuhan masyarakat. Seperti mutu atau kualitas, definisi *Total Quality Management* (TQM) juga beragam. TQM dikenal sebagai pendekatan yang menggabungkan semua fungsi manajemen, bagian, dan individu dalam suatu perusahaan ke dalam filosofi holistik yang didasarkan pada prinsip kualitas, kerja tim, produktivitas, dan kepuasan pelanggan.

2. Hambatan Layanan Perpustakaan Di Dinas Perpustakaan Dan Arsip Kabupaten Deli Serdang

Upaya Dinas Perpustakaan dan Arsip Kabupaten Deli Serdang saat terjadi hambatan dilakukanlah penerapan sistem pengelolaan perpustakaan berbasis teknologi pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Deli Serdang yang dipandang sebagai langkah

peningkatan efisiensi operasional. Sistem ini membantu pengunjung atau pengguna mencatat kepemilikan buku, pinjaman, dan pengembalian secara lebih terstruktur dan otomatis. Teknologi memungkinkan pengunjung atau pengguna menggunakan waktu dan sumber daya secara lebih efektif dengan mengurangi kemungkinan kesalahan dan mempercepat alur kerja pengunjung.

Mengotomatiskan proses peminjaman dan pengembalian buku dapat membantu mengurangi waktu respons pelanggan. Hal ini mencakup akses terhadap katalog, layanan persewaan, dan sumber daya digital sehingga pengguna dapat dengan mudah memanfaatkan seluruh layanan yang tersedia dan internet tidak bisa digunakan maka akan dilakukan pelayanan secara manual sampai internet bisa kembali digunakan. Pernyataan mengenai sesi umpan balik rutin menunjukkan betapa seriusnya perpustakaan dalam menanggapi keinginan dan kebutuhan pengunjungnya. Dengan menciptakan saluran komunikasi terbuka melalui umpan balik, perpustakaan dapat dengan cepat merespons perubahan kebutuhan masyarakat. Memanfaatkan umpan balik pengunjung untuk terus meningkatkan layanan kami mencerminkan komitmen Perpustakaan dalam menyediakan layanan yang relevan dan memenuhi harapan pengunjung perpustakaan.

Pemanfaatan teknologi oleh Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Deli Serdang tidak hanya meningkatkan efisiensi operasional, namun juga membantu masyarakat menjadi lebih efisien, terstruktur dan lebih mudah diakses, serta bertujuan untuk menyediakan layanan perpustakaan yang mudah diakses. Hal ini mendukung pembangunan berkelanjutan dalam hal layanan perpustakaan yang dikemukakan oleh Sulistyio-Basuki Perpustakaan Umum adalah perpustakaan yang dibiayai dari dana umum, baik sebagai maupun seluruhnya, terbuka untuk umum tanpa membedakan usia, jenis kepercayaan, agama, ras, pekerjaan, serta memberikan layanan cuma-cuma untuk umum. Dijelaskan dalam UUD 43 tahun 2007, juga yang dikatakan bahwa pustakawan adalah seseorang yang memiliki kompetensi yang diperoleh melalui pendidikan dan pelatihan kepustakawan serta mempunyai tugas dan tanggung jawab untuk melaksanakan pengelolaan dan pelayanan perpustakaan.

3. Implikasi

Pemahaman mendalam tentang kualitas layanan oleh pengelola perpustakaan penting untuk meningkatkan pengalaman pengunjung. Program pelatihan atau pendidikan dapat meningkatkan pemahaman konsep kualitas layanan, termasuk daya tanggap, keramahan, dan faktor lainnya. Peningkatan pelatihan dan pengembangan staf perpustakaan dapat meningkatkan efektivitas layanan dan kepuasan pengguna. Evaluasi rutin membantu mengidentifikasi area yang perlu ditingkatkan. Pentingnya aksesibilitas dan kecepatan koneksi

internet untuk memenuhi harapan pengguna. Evaluasi berkelanjutan terhadap layanan perpustakaan penting untuk meningkatkan kepuasan pengguna.

Penggunaan teknologi dan integrasi sistem online dalam perpustakaan meningkatkan aksesibilitas dan efisiensi layanan, memberikan pengalaman yang lebih nyaman dan modern kepada pengunjung. Inovasi dan respons terhadap umpan balik pengunjung menjadi kunci untuk meningkatkan layanan secara berkelanjutan. Teknologi juga memungkinkan pengelolaan sumber daya perpustakaan yang lebih mudah dan inklusif, memperluas jangkauan layanan, dan meningkatkan kepuasan pengunjung.

KESIMPULAN DAN SARAN

Studi ini menunjukkan bahwa kualitas layanan perpustakaan mempengaruhi pengalaman pengguna, dengan layanan berkualitas tinggi meningkatkan kepuasan dan loyalitas pengunjung serta efektivitas operasional. Perpustakaan dan Arsip Kabupaten Deli Serdang, didirikan berdasarkan peraturan daerah, memiliki struktur organisasi yang terstruktur dengan visi dan misi yang jelas, menyediakan berbagai layanan termasuk koleksi umum, layanan anak, referensi, dan pelatihan pengguna. Koleksi perpustakaan mencakup 13.331 judul, dan penelitian menunjukkan bahwa pengguna yang menerima layanan berkualitas cenderung lebih puas dan loyal. Perpustakaan ini memiliki satu pustakawan dan 17 staf teknologi perpustakaan, menunjukkan kebutuhan tambahan pustakawan khususnya di bidang IT. Pustakawan profesional dengan pengetahuan dan keterampilan TI penting untuk mengelola dan menyajikan informasi secara efektif, memungkinkan perpustakaan untuk mengadopsi teknologi baru dan mengoptimalkan layanan online. Penerapan kualitas pelayanan di perpustakaan Deli Serdang penting untuk meningkatkan kepuasan pengunjung, dengan pemanfaatan koleksi fisik dan sumber daya digital. Evaluasi berkala diperlukan untuk meningkatkan kualitas layanan, dan penataan kearsipan juga penting untuk menjaga arsip rapi dan tertata dengan baik.

Penelitian ini memberikan saran kepada berbagai pihak, termasuk masyarakat, Dinas Perpustakaan dan Arsip Kabupaten Deli Serdang, Prodi Ilmu Perpustakaan, dan peneliti itu sendiri. Untuk masyarakat, disarankan untuk lebih memahami aturan di Dinas Perpustakaan dan Arsip Kabupaten Deli Serdang dan menyusun buku yang telah dibaca dengan rapi agar memudahkan pengunjung lainnya. Bagi Dinas Perpustakaan dan Arsip Kabupaten Deli Serdang, diharapkan dapat memberikan bimbingan kepada pengunjung untuk meningkatkan kualitas layanan. Prodi Ilmu Perpustakaan diharapkan dapat memasukkan pembelajaran tentang penerapan kualitas layanan dalam kurikulum mereka, sehingga mahasiswa dapat mempersiapkan diri untuk menerapkan kualitas layanan efektif di tempat kerja. Terakhir,

peneliti diharapkan hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai rujukan dalam penelitian selanjutnya tentang implementasi kualitas layanan, dengan harapan penelitian ini dapat diperbaiki lebih lanjut.

DAFTAR REFERENSI

- Arver, I. (2022). Analisis Pelayanan Perpustakaan Pada Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Provinsi Riau. Universitas Islam Riau.
- Cesariana, C., Juliansyah, F., & Fitriyani, R. (2022). Model keputusan pembelian melalui kepuasan konsumen pada marketplace: Kualitas produk dan kualitas pelayanan (Literature review manajemen pemasaran). *Jurnal Manajemen Pendidikan Dan Ilmu Sosial*, 3(1), 211–224.
- Hermawanto, R. N. (2020). PEMANFAATAN PERPUSTAKAAN SEBAGAI PUSAT SUMBER BELAJAR DI KANTOR BALAI LAYANAN PERPUSTAKAAN UNIT GRHATAMA PUSTAKA YOGYAKARTA. *E-Jurnal Skripsi Program Studi Teknologi Pendidikan*, 9(5), 518–534.
- Magfiroh, S., Sutanto, I. I., & Ulfah, P. (2023). Pengaruh Implementasi Total Performace Scorecard Terhadap Kualitas Dan Impilkasinya Dalam Meningkatkan Kinerja Perguruan Tinggi. *Jurnal Riset Akuntansi Soedirman (JRAS)*, 1(2), 94–115.
- Mahdi, R. (2020). Perpustakaan Umum Berbasis Inklusi Sosial: Apa dan Bagaimana Penerapannya?(Sebuah Kajian Literatur). *Fihris: Jurnal Ilmu Perpustakaan Dan Informasi*, 15(2), 201–215.
- MUHAMMAD, D. D. (2024). PROSEDUR PENGADAAN BAHAN PUSTAKA GUNA MEMENUHI KEBUTUHAN PENGGUNA DI PERPUSTAKAAN SMP NEGERI 3 JATI AGUNG.
- Nangka, C. I. R., Kawung, E. J. R., & others. (2022). KUALITAS LAYANAN PERPUSTAKAAN DI DINAS KEARSIPAN DAN PERPUSTAKAAN DAERAH KOTA TOMOHON. *AGRI-SOSIOEKONOMI*, 18(2), 401–412.
- Nisa, K. (2023). Peran Ahli Perpustakaan Dalam Meningkatkan Jasa Layanan Di Perpustakaan Dengan Menggunakan Inlislite Di Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Kota Lubuk Linggau. *Jurnal Multidisipliner Kapalamada*, 2(03 September), 208–216.
- Pahlevy, A. R., & Hasan, T. (2021). Kajian Terhadap Kepuasan Pemustaka dalam Menerima Layanan Petugas Perpustakaan di Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta. *Jurnal Gema Pustakawan*, 9(1), 69–83.
- Septiani, I., Andriani, S., & Rakhmawati, R. (2020). Implementasi Service Quality Dalam Menganalisis Kualitas Layanan Perpustakaan Ditinjau dari Tingkat Kepuasan Mahasiswa. *LIBRARIA: Jurnal Perpustakaan*, 8(1).
- Sopwandin, I. (2021). Manajemen Perpustakaan Perguruan Tinggi. Guepedia.
- Suharso, P., Arifiyana, I. P., & Wasdiana, M. D. (2020). Layanan perpustakaan perguruan tinggi dalam menghadapi pandemi Covid-19. *Anuva: Jurnal Kajian Budaya, Perpustakaan, Dan Informasi*, 4(2), 271–286.
- Tejanagara, F. C. H., Kosasih, F. G., & Safariningsih, R. T. H. (2022). Penerapan Total Quality Management (TQM) dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Rumah Sakit. *SIAM International Journal*, 1(01).

- Usanto, U., Sucahyo, N., Warta, W., Khie, S., & Fitriyani, I. F. (2023). Transformasi Kepemimpinan Yang Bersifat Profetik Dan Pemberdayaan Masyarakat Di Era Society 5.0 Yang Berkelanjutan. *Community Development Journal: Jurnal Pengabdian Masyarakat*, 4(2), 5287–5301.
- Waruwu, M. (2023). Pendekatan penelitian pendidikan: metode penelitian kualitatif, metode penelitian kuantitatif dan metode penelitian kombinasi (Mixed Method). *Jurnal Pendidikan Tambusai*, 7(1), 2896–2910.
- Yudisman, S. N. (2020). Analisis Peran Perpustakaan Umum Sebagai Ruang Publik Dari Perspektif Teori Sosial Public Sphere Jurgen Habermas. *Maktabatuna*, 2(2), 157–172.
- Yuliana, L., & Mardiyana, Z. (2021). Peran Pustakawan Terhadap Kualitas Layanan Perpustakaan. *Jambura Journal of Educational Management*, 53–68.