

## **BAB II**

### **KAJIAN TEORI**

#### **A. Perpustakaan Sekolah**

##### **1. Definisi Perpustakaan Sekolah**

Perpustakaan yang ada di sebuah sekolah adalah bagian dari sekolah tersebut, dan dioperasikan sepenuhnya oleh pihak sekolah. Tujuan utamanya adalah membantu sekolah dalam mencapai tujuan khusus yang telah ditetapkan, serta tujuan pendidikan secara umum. Setiap perpustakaan sekolah memiliki tujuan khusus yang sesuai dengan kebijakan sekolah yang menaunginya. Hal ini penting karena meskipun tujuannya sama dalam hal pendidikan umum, namun sekolah-sekolah swasta sering memiliki tujuan khusus yang berbeda dengan sekolah negeri. (Bafaddal, 2009)

Perpustakaan Sekolah merupakan semua perpustakaan yang dijalankan dan terdapat di berbagai jenis sekolah. Perpustakaan Sekolah berfungsi sebagai pendukung proses belajar, baik bagi siswa di tingkat sekolah dasar maupun sekolah lanjutan. Kebanyakan koleksi buku yang ada di perpustakaan sekolah terdiri dari buku-buku pelajaran dan bahan bacaan yang dapat mendukung proses pembelajaran. (Prihartanta, 2015)

Berdasarkan teori-teori tersebut, maka dapat disimpulkan bahwa Perpustakaan sekolah merupakan bagian integral dari sebuah sekolah dan dioperasikan sepenuhnya oleh pihak sekolah itu sendiri. Tujuan utamanya adalah untuk mendukung pencapaian tujuan khusus yang telah ditetapkan oleh sekolah, serta tujuan pendidikan secara umum. Setiap perpustakaan sekolah memiliki tujuan yang sesuai dengan kebijakan sekolah yang mengawasinya. Meskipun tujuan pendidikan umumnya seragam, perbedaan tujuan antara sekolah swasta dan negeri dapat mempengaruhi sifat dan fokus koleksi serta layanan perpustakaan.

## 2. Tujuan dan Fungsi Perpustakaan Sekolah

Perpustakaan sekolah mempunyai tujuan utama yaitu mendukung dan membantu sekolah untuk dapat memenuhi kebutuhan siswa dan guru agar proses belajar mengajar berjalan dengan lancar. (Bafaddal, 2009)

Selaras dengan itu, menurut (soetminah, 1991) bahwa “perpustakaan sekolah mempunyai tujuan untuk menunjang pelaksanaan belajar mengajar” adalah sebagai berikut :

- 1) Mendukung dan memperluas tujuan pendidikan sebagaimana dijelaskan dalam misi dan kurikulum sekolah;
- 2) Mengembangkan dan mempertahankan keberlanjutan anak dalam kebiasaan dan kegembiraan membaca dan belajar, serta memanfaatkan perpustakaan sepanjang hidup mereka;
- 3) Memberikan kesempatan untuk mengalami dalam menciptakan dan menggunakan informasi untuk pengetahuan, pemahaman, berpikir kritis, dan kegembiraan;
- 4) Mendorong semua siswa dalam pembelajaran dan praktik keterampilan evaluasi dan penggunaan informasi, tanpa memperhatikan bentuk, format, atau media, termasuk sensitivitas dalam mode komunikasi dalam komunitas;
- 5) Menyediakan akses ke sumber daya lokal, regional, nasional, dan global serta kesempatan bagi peserta didik untuk menggali ide, pengalaman, dan pandangan yang beragam;
- 6) Mengorganisir kegiatan yang mendorong kesadaran dan kepekaan terhadap budaya dan sosial;
- 7) Bekerja sama dengan siswa, guru, administrator, dan orangtua untuk mencapai misi sekolah;
- 8) Mengungkapkan bahwa konsep kebebasan berpikir dan akses informasi adalah hal yang penting dalam membentuk warga negara yang bertanggung jawab, efektif, dan berpartisipasi dalam dunia demokrasi.

Perpustakaan Sekolah dalam peranannya di pendidikan mempunyai fungsi sebagai berikut: (Prihartanta, 2015)

- 1) Tempat di mana siswa belajar sesuai dengan materi yang tercantum dalam kurikulum sekolah.
- 2) Tempat penelitian sederhana yang dapat mendorong kreativitas dan imajinasi siswa.
- 3) Ruang baca yang berisi buku-buku hiburan untuk mengisi waktu luang.
- 4) Tempat belajar mandiri yang disediakan untuk para siswa.

## **B. Profesionalisme Pustakawan**

### **1. Definisi Profesionalisme Pustakawan**

#### *a. Pengertian Profesionalisme*

Pemahaman tentang Profesionalisme sering disamakan dengan profesionalitas. Dalam kamus besar Bahasa Indonesia (KBBI) profesionalitas adalah kemampuan untuk bertindak secara profesional. Sedangkan profesionalisme adalah mutu, kualitas dan tindak tanduk yang merupakan ciri dari suatu profesi atau orang yang profesional. Profesionalisme tidak lain adalah sikap dari seorang profesional. Secara umum, profesionalisme mengacu pada sikap seseorang, sementara profesionalitas mengacu pada keterampilan seseorang.

Sebagaimana menurut (Purwono, 2013, p. 51) bahwa profesionalisme berpatokan pada sikap serta komitmen anggota profesi untuk melakukan pekerjaan berdasarkan standar yang tinggi dan kode etik profesinya. Konsep profesionalisme digunakan untuk melihat bagaimana para profesional memandang profesinya yang kemudian tercermin pada sikap dan perilakunya.

Dengan demikian, maka dapat disimpulkan bahwa profesionalisme melibatkan karakter, integritas, dan tanggung jawab yang tercermin dalam sikap seseorang, sementara profesionalitas lebih terfokus pada keterampilan dan kemampuan yang dimiliki oleh individu untuk menjalankan tugas-tugas yang terkait dengan pekerjaannya.

Menurut Suamrdin dalam (Purwono, 2013, p. 52) menyatakan bahwa konsep profesionalisme memiliki 5 prinsip, yaitu :

- 1) Afiliasi komunitas ( *community affiliation* ) adalah konsep yang menyatakan bahwa para profesional harus terikat pada organisasi formal atau kelompok-kelompok kolega informal yang menjadi sumber ide utama dalam pekerjaan mereka. Melalui ikatan profesi ini, para profesional dapat membangun kesadaran profesi mereka.
- 2) Kebutuhan mandiri ( *autonomy demand* ) menyatakan bahwa para profesional harus mampu membuat keputusan sendiri tanpa tekanan dari pihak luar, seperti pemerintah atau klien.
- 3) Keyakinan terhadap peraturan sendiri atau profesi ( *belief self regulation* ) menyatakan bahwa para profesional harus diatur dan dinilai oleh rekan sesama profesi, bukan oleh orang yang tidak memiliki kompetensi dalam bidang ilmu atau pekerjaan mereka.
- 4) Dedikasi pada profesi ( *dedication* ) ditunjukkan melalui komitmen untuk menggunakan pengetahuan dan kecakapan yang dimiliki, meskipun imbalan ekstrinsik dianggap kurang.
- 5) Kewajiban sosial ( *Social Obligation* ) menyatakan bahwa profesi harus memberikan manfaat baik bagi masyarakat maupun para profesional sendiri.

b. *Pustakawan*

Tenaga Perpustakaan atau sering disebut pustakawan menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia ( KBBI ) adalah orang yang mempunyai keahlian di bidang perpustakaan. sementara menurut (IPI, 1998) pustakawan adalah seseorang yang menjalankan kegiatan perpustakaan dengan cara memberikan pelayanan kepada pemustaka sesuai tugas Lembaga induknya berdasarkan ilmu yang dimiliki melalui Pendidikan.

Pustakawan bisa dibidang adalah Sumber daya Manusia (SDM) yang tugas nya mengelola perpustakaan, pustakawan merupakan suatu profesi karena pustakawan adalah pekerjaan yang memerlukan Pendidikan dan pelatihan. Dalam mengelola suatu perpustakaan dibutuhkan SDM yang

handal dibidangnya yang nantinya akan mengurus perpustakaan dan isinya, termasuk pemilihan, pengolahan, organisasi bahan dan penyampaian informasi, instruksi serta layanan peminjaman untuk memenuhi pemustaka. (Arisal, 2016)

Dari pernyataan diatas, dapat digaris bawahi bahwa seorang pustakawan adalah seseorang yang bekerja di bidang perpustakaan dan telah mendapatkan pendidikan ilmu perpustakaan melalui berbagai cara seperti pelatihan, kursus, seminar, atau melalui pendidikan formal di sekolah. Tugas seorang pustakawan adalah memastikan kemajuan perpustakaan dengan tanggung jawab yang besar.

c. *Profesionalisme pustakawan*

Menurut (Handoyo, 2013) profesionalisme pustakawan mengandung arti sebagai pelaksanaan kegiatan perpustakaan yang didasari pada keahlian dan tanggung jawab. Keahlian ini yang menjadi dasar untuk membuahkan hasil kerja yang tidak sembarangan orang dapat melakukannya. Dengan keahlian ini, maka pustakawan diharapkan mampu memecahkan masalah perpustakaan yang tidak dapat dipecahkan orang lain.

Sementara menurut (Purwono, 2013, p. 55) profesionalisme pustakawan tercermin pada kemampuannya yaitu pengetahuan, pengalaman, dan keterampilan dalam mengembangkan dan mengelola pekerjaan dibidang kepustakawanan serta kegiatan lainnya yang terkait secara mandiri.

Menurut (nashihuddin, 2013) ciri ciri pustakawan yang mempunyai profesionalisme dapat dilihat berdasarkan karakteristik ini :

1. Menjunjung tinggi kode etik pustakawan

Kode etik pustakawan di indonesia hanya mengemukakan kewajiban namun tidak mengemukakan hak pustakawan. Kewajiban seorang pustakawan tercantum dalam pasal 31, UU No.43/2007 ialah :

a) Memberikan layanan prima terhadap pemustaka

layanan prima dapat dinilai dari beberapa aspek seperti komunikasi yang baik, ramah, tanggap dengan kebutuhan pengguna, dan juga penampilan pada saat melayani.

- b) Memberikan keteladanan dan menjaga nama baik/kedudukan sesuai dengan tanggung jawabnya.

pustakawan bisa menjaga nama baik profesinya dengan cara menjaga perilaku dan sikapnya dalam melayani pemustaka.

2. Memiliki ilmu pengetahuan, keterampilan, kecakapan dan keahlian yang mumpuni dalam bidangnya.

Pustakawan profesional harus memiliki pengetahuan dan keterampilan dalam menggunakan teknologi terbaru dalam mengelola perpustakaan, agar perpustakaan dapat tetap up-to-date dan tidak tertinggal dari perkembangan teknologi. Mereka juga harus memiliki keterampilan, kecakapan, dan keahlian khusus dalam mengelola perpustakaan. Keterampilan dan kecakapan tersebut biasanya berkaitan dengan kemampuan soft skill pustakawan dalam mengajarkan dan menyampaikan ilmu yang mereka miliki. Pustakawan juga harus memiliki kemampuan untuk mengendalikan suasana perpustakaan.

3. Memiliki tingkat kemandirian yang tinggi.

Sifat mandiri adalah hal yang penting bagi seorang pustakawan dalam menjalankan tugas rutinnnya di perpustakaan, baik saat melakukan pekerjaan perpustakaan atau saat melayani pemustaka. Pustakawan yang mandiri akan dapat menjalankan kegiatan rutin di perpustakaan dengan maksimal dan dengan kemampuan yang dimilikinya. Mereka akan selalu yakin dan tidak merasa ragu terhadap hasil kerja yang dihasilkan.

4. Memiliki kemampuan untuk berkolaborasi dan bekerja sama

Perpustakaan adalah organisasi yang melibatkan banyak pihak, seperti pustakawan sebagai pengelola, pemustaka sebagai pengguna, dan pengurus dari lembaga tempat perpustakaan berada. Agar perpustakaan dapat berkembang, diperlukan kerja sama yang baik antara semua pihak

yang terlibat dalam perpustakaan. Pustakawan profesional memiliki peran yang sangat penting dalam hal ini. Pustakawan sebagai pengelola perpustakaan harus dapat membuat kerja sama dan menyatukan visi dan misi antara pihak-pihak yang terlibat dengan perpustakaan, sehingga perpustakaan dapat mencapai kemajuan.

5. Senantiasa melihat ke depan atau berorientasi pada masa depan.

Pustakawan profesional harus mampu untuk selalu menyesuaikan diri dan tanggap terhadap perkembangan yang ada, sehingga mereka dapat mengelola perpustakaan dengan baik dan selalu dapat menyediakan sumber informasi yang diperlukan oleh pemustaka sesuai dengan perkembangan zaman.

Dari beberapa teori tersebut maka dapat disimpulkan bahwa profesionalisme pustakawan adalah kombinasi dari keahlian, pengetahuan, tanggung jawab, dan kemampuan mengelola pekerjaan yang mendukung layanan perpustakaan yang bermutu. Sikap ini tercermin dalam pengembangan diri, kemampuan mandiri, dan keterampilan kolaboratif. Profesionalisme pustakawan adalah landasan penting dalam menghadapi tantangan dalam dunia perpustakaan dan membantu meningkatkan efektivitas layanan yang disediakan.

## **2. Kompetensi Profesional Pustakawan**

Menurut (Permendikbud, 2008) No. 25 Tahun 2008 tentang Standar Tenaga perpustakaan Sekolah/ Madrasah disebutkan bahwa perpustakaan yang ada di sekolah/ madrasah sekurang kurangnya harus memiliki satu tenaga perpustakaan/ pustakawan yang berkualifikasi SMA atau sederajat dan mempunyai sertifikat kompetensi pengelolaan perpustakaan Sekolah/ Madrasah dari Lembaga yang ditetapkan pemerintah. kemudian hal itu harus dibarengi 6 kompetensi yang wajib / harus dimiliki oleh seorang pustakawan sekolah/ Madrasah, yaitu Kompetensi Manajerial, Kompetensi Pengelolaan Informasi, Kompetensi Kependidikan, Kompetensi Kepribadian, Kompetensi Sosial, dan Kompetensi Pengembangan Profesi. Dibawah ini adalah penjabaran dari 6 kompetensi tersebut :

*a. Kompetensi Manajerial*

- 1) Tugas-tugas pustakawan meliputi menjalankan kebijakan dengan mengembangkan, mengorganisasi sumber daya, melaksanakan program, dan mengevaluasi kinerja perpustakaan;
- 2) Pustakawan juga bertanggung jawab merawat koleksi perpustakaan dengan melakukan perawatan preventif dan kuratif;
- 3) Selain itu, pustakawan juga melakukan pengelolaan anggaran dan keuangan dengan membantu menyusun anggaran, menggunakan anggaran secara efisien dan melaporkan penggunaan keuangan dan anggaran.

*b. Kompetensi Pengelolaan Informasi*

- 1) Kemampuan untuk mengembangkan koleksi perpustakaan di sekolah atau madrasah, termasuk pengetahuan tentang penerbitan, sastra Indonesia dan internasional, biografi tokoh nasional dan internasional, penggunaan alat pemilihan bahan perpustakaan, berkoordinasi dengan guru mata pelajaran terkait, serta melakukan pemesanan, penerimaan, dan pencatatan bahan-bahan perpustakaan.
- 2) Kemampuan untuk mengorganisir informasi, meliputi membuat deskripsi bibliografis yang sesuai dengan standar nasional, menentukan deskripsi subjek dengan menggunakan Dewey Decimal Classification edisi ringkas, menggunakan daftar tajuk subjek dalam bahasa Indonesia, menyusun kartu katalog, dan memanfaatkan teknologi untuk mengorganisir informasi dan mencari data.
- 3) Kemampuan untuk memberikan layanan dan sumber informasi, termasuk memberikan layanan baca di tempat, layanan informasi dan referensi, jasa sirkulasi atau peminjaman buku, memberikan bimbingan penggunaan perpustakaan untuk komunitas sekolah atau madrasah, serta berkolaborasi dengan perpustakaan lain.
- 4) Kemampuan untuk menerapkan teknologi informasi dan komunikasi, yang meliputi membimbing komunitas sekolah atau madrasah dalam



penggunaan teknologi informasi dan komunikasi serta menggunakan teknologi informasi dan komunikasi sesuai dengan kebutuhan.

*c. Kompetensi Kependidikan*

- 1) Memiliki pemahaman tentang Pendidikan. a) Memahami tujuan dan peran sekolah/madrasah dalam konteks pendidikan nasional; b) Memahami kebijakan pengembangan kurikulum yang berlaku; c) Mengetahui peran perpustakaan sebagai sumber belajar; dan d) Membantu peserta didik belajar secara mandiri.
- 2) Meningkatkan keterampilan pemanfaatan informasi a) Menganalisis kebutuhan informasi komunitas sekolah/madrasah; b) Menggunakan teknologi informasi dan komunikasi untuk membantu proses pembelajaran; c) Memberikan bantuan pada komunitas sekolah/madrasah untuk menggunakan sumber informasi secara efektif.
- 3) Mengedukasi tentang perpustakaan. a) Menjelaskan tentang materi perpustakaan yang baru pada komunitas sekolah/madrasah; b) Membimbing komunitas sekolah/madrasah dalam menggunakan koleksi perpustakaan; c) Menyusun pameran dan pajangan materi perpustakaan; dan d) Membuat dan mempromosikan media tentang jasa perpustakaan.
- 4) Memberikan panduan literasi informasi. a) Mengidentifikasi kemampuan literasi informasi pengguna; b) Membuat panduan dan materi bimbingan literasi informasi sesuai kebutuhan pengguna; c) Membimbing pengguna untuk mencapai literasi informasi; d) Mengevaluasi hasil dari bimbingan literasi informasi; dan e) Meningkatkan minat membaca pada komunitas sekolah/madrasah.

*d. Kompetensi Kepribadian*

- 1) Memiliki moralitas dan integritas yang tinggi. a) Menunjukkan disiplin, kebersihan, dan kerapian; b) Menunjukkan kejujuran dan keadilan; dan c) Menunjukkan sopan santun, kesabaran, dan keramahan.

- 2) Menunjukkan etos kerja yang tinggi a) Mengikuti prosedur yang telah ditetapkan; b) Menghasilkan yang terbaik; c) Bertindak dengan tepat dan akurat; d) Fokus pada tugas yang diberikan; e) Meningkatkan kinerja secara terus-menerus; dan f) Melakukan evaluasi diri secara berkala.
- e. Kompetensi Sosial*
- 1) Membangun relasi social. a) Berinteraksi secara efektif dengan komunitas sekolah/madrasah; dan b) Bekerja sama dengan anggota komunitas sekolah/madrasah.
  - 2) Meningkatkan kemampuan komunikasi. a) Memberikan layanan kepada anggota komunitas sekolah/madrasah; dan b) Meningkatkan komunikasi internal dan eksternal.
- f. Kompetensi Pengembangan Profesi*
- 1) Mengembangkan pengetahuan a) Menulis artikel di bidang perpustakaan dan informasi; b) Meninjau dan mengekstraksi buku; c) Membuat panduan dan petunjuk teknis untuk perpustakaan dan informasi; d) Menyusun indeks; e) Menyusun daftar pustaka; dan f) Membuat ringkasan.
  - 2) Mempraktikkan etika profesi a) Menjalankan kode etik profesi; b) Menghargai hak kekayaan intelektual; dan c) Menghargai privasi pengguna.
  - 3) Menunjukkan kebiasaan membaca a) Meluangkan waktu untuk membaca setiap hari; dan b) Menikmati membaca.

## **C. Mutu Layanan Perpustakaan**

### **1. Defini Mutu Layanan Perpustakaan**

#### *a. Pengertian Mutu*

Mutu adalah kemampuan suatu produk untuk memenuhi kebutuhan atau keperluan pelanggan. Perpustakaan sebagai penyedia informasi (information provider) sangat membutuhkan suatu sistem informasi yang tidak hanya menghasilkan produk informasi tetapi juga berupa pelayanan,

maka pengukuran keefektifan sistem informasi tidak terbatas pada kualitas informasinya saja, tetapi juga seharusnya kualitas pelayanannya juga. Karakteristik mutu menurut Gasperz dalam (Mahtar, 2021, p. 43) adalah Berorientasi pada pelanggan, Partisipasi aktif yang dipimpin oleh manajemen puncak, pemahaman dari setiap orang terhadap tanggung jawab spesifik untuk kualitas, dan berorientasi pada tindakan pencegahan perusakan.

Selanjutnya Gasperz dalam (Mahtar, 2021, p. 44) bahwa pada dasarnya sistem kualitas (mutu) modern terdiri dari :

1. Kualitas mutu desain
2. Kualitas mutu konformas
3. Kualitas mutu pemasaran dan pelayanan purna jual

Dari uraian diatas , dapat ditarik kesimpulan bahwa mutu adalah suatu proses penilaian terhadap hasil dari suatu kegiatan yang dilakukan dengan menggunakan standar yang telah ditetapkan. Dalam lingkup organisasi jasa layanan seperti perpustakaan, proses penilaian mutu dapat dilakukan dengan menentukan persamaan beberapa elemen mutu seperti bukti, keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati. Elemen-elemen tersebut dapat digunakan sebagai acuan dalam menilai kualitas layanan yang diberikan oleh perpustakaan dan menentukan tindakan perbaikan yang diperlukan untuk meningkatkan kualitas layanan.

*b. Layanan perpustakaan*

Secara umum, layanan dapat didefinisikan sebagai kegiatan yang ditawarkan oleh organisasi atau perorangan kepada konsumen yang bersifat tidak berwujud dan tidak dapat dimiliki. Beberapa karakteristik layanan yang dipaparkan oleh para ahli antara lain ; Bersifat tidak dapat diraba, yang berbeda dengan barang jadi, Terdiri dari tindakan nyata dan merupakan pengaruh social, Produksi dan konsumsi dari layanan tidak dapat dipisahkan secara nyata, karena kejadiannya bersamaan dan terjadi ditempat yang sama. Menurut karakteristik diatas, layanan selalu berhubungan dengan

interaksi manusia dan tidak bisa dilihat, diraba, atau diukur sebelum digunakan, konsumen harus percayakan pada kualitas layanan yang diterima. (Luthfiah, 2015)

Menurut (Aulawi, 2014) layanan perpustakaan adalah suatu layanan yang lebih tertuju pada istilah layanan pembaca, layanan pembaca sendiri adalah kegiatan pemberian layanan kepada pengunjung perpustakaan sekolah dalam menggunakan buku buku dan bahan Pustaka lainnya. Pelayanan perpustakaan Tidak terbatas pada proses peminjaman bahan Pustaka saja, karena perpustakaan juga berupaya untuk menyediakan lingkungan belajar yang menyenangkan. Hal ini didukung oleh koleksi yang relevan dan staf perpustakaan yang kompeten.

Dari beberapa pengertian tersebut, maka dapat dipahami bahwa Layanan Perpustakaan adalah sarana penghubung antara pengelola perpustakaan dan pemakai jasa perpustakaan ( pemustaka ). Layanan perpustakaan adalah upaya yang dilakukan oleh pustakawan untuk memaksimalkan manfaat dan pemanfaatan bahan-bahan atau koleksi yang ada di perpustakaan oleh para pemakai atau pengunjung adalah salah satu tugas utama pustakawan. Upaya ini dapat dilakukan dengan berbagai cara seperti melakukan pengelolaan koleksi yang baik dan efektif, memberikan pelayanan yang cepat dan sopan, serta menyediakan fasilitas yang memadai dan nyaman. Melalui upaya-upaya tersebut, perpustakaan dapat menjalankan seluruh fungsi-fungsinya dengan baik, seperti menyediakan sumber informasi, meningkatkan literasi, dan melayani kebutuhan pendidikan, penelitian, dan rekreasi masyarakat.

Menurut (Pawit M Yusuf dan Yahya suhendar, 2013) Layanan perpustakaan berdasarkan sifatnya dikelompokkan dalam kategori layanan langsung dan layanan tidak langsung. Berikut ini adalah penjelasan mengenai layanan langsung dan tidak langsung.

a) Layanan Langsung

layanan langsung adalah salah satu bentuk layanan yang diberikan oleh petugas perpustakaan kepada pemakai perpustakaan secara langsung.

Layanan ini diberikan melalui interaksi langsung antara petugas perpustakaan dengan pemakai.

- 1) layanan sirkulasi adalah kegiatan melayani peminjaman dan pengembalian buku-buku perpustakaan dan membuat statistik pengunjung.
- 2) Layanan referensi adalah semua kegiatan yang ditujukan untuk mempersiapkan sarana (baik fisik maupun non-fisik) untuk mempermudah proses penelusuran informasi dan membantu membimbing para pemakai dalam mencari informasi yang dibutuhkan.
- 3) Layanan bimbingan kepada pemakai adalah merupakan suatu kegiatan yang ditujukan kepada para pemakai perpustakaan sehingga mereka dapat mengoptimalkan penggunaan koleksi perpustakaan. Ketiga layanan tersebut merupakan layanan dasar yang harus diberikan oleh perpustakaan untuk dapat memberikan layanan yang optimal bagi pemakai.

b) Layanan tidak langsung

layanan tidak langsung adalah bentuk kegiatan yang memberikan hasil secara tidak langsung. Layanan ini dilakukan oleh perpustakaan dalam rangka pembinaan dan pemberian motivasi kepada pemakai perpustakaan agar kesinambungan pendayagunaan koleksi perpustakaan tetap terpelihara. Beberapa contoh layanan tidak langsung yang dapat diberikan oleh perpustakaan adalah :

- 1) Pengadaan koleksi yang sesuai dengan kebutuhan pemakai
- 2) Penyediaan fasilitas yang memadai dan nyaman untuk pemakai
- 3) Penyelenggaraan acara-acara edukatif seperti sosialisasi perpustakaan, (Mardiana, 2018), seminar, dan lain-lain
- 4) Penyediaan akses internet dan sumber-sumber informasi digital.
- 5) Semua layanan tersebut merupakan layanan yang tidak langsung namun dapat memberikan dampak yang positif bagi pemakai perpustakaan dalam jangka panjang. (Mahtar, 2021, p. 49)

c. *Mutu Layanan Perpustakaan*

Menurut (Mardiana, 2018) mutu layanan perpustakaan adalah kemampuan perpustakaan dalam memenuhi kebutuhan pengguna dengan memberikan pelayanan yang baik, bermutu, dan berkesinambungan. Definisi ini mencakup tiga elemen penting dari mutu layanan perpustakaan, yaitu:

- 1) Memberikan pelayanan yang baik: Pelayanan yang baik dalam konteks perpustakaan mencakup pengaturan koleksi yang baik, fasilitas yang memadai, aksesibilitas, serta proses layanan yang mudah dan tidak rumit bagi pengguna.
- 2) Bermutu: Mutu layanan perpustakaan harus bermutu tinggi, yakni memenuhi standar kualitas yang ditentukan oleh lembaga perpustakaan, kualitas koleksi, serta kualitas staf perpustakaan yang memberikan layanan kepada pengguna.
- 3) Berkesinambungan: Layanan perpustakaan harus berkesinambungan, artinya tidak hanya memberikan layanan pada saat pengguna membutuhkan, tetapi juga memastikan bahwa layanan tersebut selalu tersedia dan siap digunakan kapan saja.

Menurut (López, 2018) mutu layanan perpustakaan terdiri dari beberapa aspek yang mencakup:

1. Ketersediaan dan aksesibilitas koleksi perpustakaan: Mutu layanan perpustakaan ditentukan oleh ketersediaan koleksi perpustakaan yang lengkap, relevan, dan terbaru, serta kemudahan penggunaan koleksi tersebut.
2. Kemampuan staf perpustakaan untuk memberikan bantuan yang efektif: Mutu layanan perpustakaan ditentukan oleh kemampuan staf perpustakaan dalam memberikan bantuan dan panduan kepada pengguna perpustakaan, seperti membantu dalam mencari informasi yang dibutuhkan.
3. Kemudahan penggunaan sistem informasi perpustakaan: Mutu layanan perpustakaan ditentukan oleh kemudahan penggunaan sistem informasi

perpustakaan, seperti katalog online dan database jurnal, sehingga pengguna dapat dengan mudah menemukan dan mengakses sumber daya informasi yang dibutuhkan.

Dengan memperhatikan aspek-aspek tersebut, perpustakaan dapat meningkatkan mutu layanan yang diberikan kepada pengguna dan memenuhi kebutuhan informasi pengguna dengan lebih baik.

## 2. Standar Pengukuran Mutu Layanan Perpustakaan

Awalnya Standar kualitas layanan (*service quality*) hanya digunakan dalam penelitian pemasaran. Namun, penelitian-penelitian yang mengintegrasikan pengukuran kualitas layanan ke dalam model DeLone dan McLean telah mengadopsinya dari peneliti pemasaran. Instrumen-instrumen telah dikembangkan untuk mengukur kualitas layanan (*service quality*) menurut (Jogiyanto, 2007) berisi dimensi-dimensi sebagai berikut

6. Keandalan (*reliability*), seperti sistem informasi dapat diandalkan dalam mendukung pelayanan sirkulasi.
7. Daya tanggap (*responsiveness*), dengan menggunakan sistem informasi, staf perpustakaan dapat memberikan pelayanan segera kepada pengguna perpustakaan.
8. Jaminan (*assurance*), dengan menggunakan sistem informasi, menjadikan staf perpustakaan mempunyai pengetahuan dan kemudahan untuk melakukan pekerjaannya dengan baik.
9. Empati (*empathy*), dengan sistem informasi, perpustakaan berkemampuan untuk memberikan perhatian yang bersifat individual atau pribadi kepada pengguna perpustakaan dan berusaha untuk memahami keinginan pengguna.
10. Bukti fisik (*tangibles*), penggunaan sistem informasi didukung dengan perangkat keras dan perangkat lunak yang mutakhir.

#### **D. Keterkaitan Profesionalisme Pustakawan dengan Mutu Layanan Perpustakaan Sekolah dan Posisinya dalam Keilmuan Manajemen Pendidikan Islam**

Salah satu aspek kunci dalam manajemen sumber daya manusia adalah profesionalisme, karena profesionalisme dapat menumbuhkan lingkungan kerja yang efisien, produktif, dan juga etis. Profesionalisme melibatkan sikap, pengetahuan, dan keterampilan yang mendukung kinerja yang baik dan menjaga standar yang tinggi dalam konteks pekerjaan. (Martoyo, 2016). Seorang pustakawan yang bersikap profesional menjadi elemen penting dalam pengelolaan perpustakaan sekolah yang berhasil. Mereka perlu memiliki pengetahuan mendalam tentang literasi informasi, teknologi terkini, dan koleksi yang relevan.

Profesionalisme pustakawan juga terkait erat dengan mutu layanan perpustakaan sekolah. Menurut Hasibuan (2018), sikap profesional yang kuat dapat menghasilkan layanan yang lebih baik dan efektif. Pustakawan yang profesional dapat dengan lebih baik membantu siswa dan guru menemukan sumber belajar yang relevan, memberikan bantuan dalam pencarian informasi, dan mengelola koleksi dengan baik. Dalam konteks ini, profesionalisme pustakawan memiliki dampak langsung pada mutu layanan perpustakaan.

Dalam kajian manajemen Pendidikan Islam, profesionalisme pustakawan memainkan peran penting. Sebagaimana diungkapkan oleh Purwanto (2017), manajemen dalam pendidikan membutuhkan pemahaman tentang konteks pendidikan yang khusus. Profesionalisme pustakawan dalam hal ini tidak hanya terbatas pada literasi informasi, tetapi juga pada pemahaman tentang nilai-nilai Islam dan integrasinya dalam koleksi perpustakaan. Dalam konteks pendidikan Islam, pustakawan perlu menyediakan bahan-bahan yang sesuai dengan ajaran agama, sehingga perpustakaan dapat menjadi sumber rujukan penting dalam mendukung pembelajaran dan pemahaman siswa tentang Islam.