

## ***THE QUALITY OF LIBRARY SERVICES AT STATE JUNIOR HIGH SCHOOL 1 BANUA LAWAS, TABALONG REGENCY***

**Djayeng Turano Gunade<sup>1</sup>, Lily Misliani<sup>2</sup>, Siti Naimah<sup>3</sup>**

Program Studi Administrasi Publik

Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi (STIA) Amuntai

Email : [naimahsiti2004@gmail.com](mailto:naimahsiti2004@gmail.com)

Submitted: 9/8/2025; Revised: 16/8/2025; Accepted: 19/8/2025;

### **ABSTRAK**

Meskipun banyak perpustakaan sekolah menengah pertama menghadapi tantangan untuk menyediakan pelayanan yang memadai, mereka memiliki banyak potensi yang luar biasa. Peneliti menemukan beberapa fenomena masalah antara lain, Keterbatasan koleksi dan sumber belajar, ketidakhadiran pustakawan, dan keterbatasan sarana prasarana. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui Kualitas Pelayanan Perpustakaan SMPN 1 Banua Lawas dan faktor-faktor yang mempengaruhinya. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan Perpustakaan SMPN 1 Banua Lawas Kabupaten Tabalong Cukup Baik. Indikator Baik yaitu, kecepatan melayani, tanggap, dan ketegasan. Indikator Cukup Baik yaitu, ruang baca, informasi yang diberikan, ketepatan waktu, sesuai SOP, dan kepedulian. Indikator Kurang Baik yaitu, kelengkapan fasilitas, digitalisasi, dan kelengkapan buku. Faktor pendukung meliputi, program perpustakaan keliling dan pelayanan SOP. Faktor penghambat meliputi, ketidakhadiran pustakawan dan kurangnya anggaran. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan disarankan kepada, kepala sekolah membuat rancangan pendanaan perpustakaan dalam tahun anggaran mendatang, dan merekrut pustakawan baru yang bersedia bekerja penuh waktu. Kepada pustakawan agar lebih meningkatkan ketepatan waktu dan kehadiran pustakawan ditempat selama jam kerja. Kepada para guru, agar melibatkan perpustakaan kedalam proses belajar mengajar.

**Kata kunci:** Kualitas Pelayanan, Perpustakaan Sekolah

### **ABSTRACT**

*Although many junior high school libraries face challenges in providing adequate services, they possess significant untapped potential. This research identified several problematic phenomena, including limited collection and learning resources, librarian absenteeism, and inadequate infrastructure. The objective of this study was to determine the quality of library services at SMPN 1 Banua Lawas and the factors influencing it. The results indicate that the quality of library services at SMPN 1 Banua Lawas, Tabalong regency, is fairly good. Indicators showing good service include speed of service, responsiveness, and decisiveness. Indicators showing fairly good service include reading room facilities, information provided, timeliness, adherence to standard operating procedures, and attentiveness. Indicator showing poor service*

*include the completeness. Supporting factors include the mobile library program and adherence to SOPs. Inhibiting factors include librarian absenteeism and insufficient budget. To improve service quality, it is recommended that: the principal develop a library funding plan for the upcoming fiscal year; the librarian improve timeliness and on-site presence during working hours; and teachers integrate the library into the teaching and learning process.*

**Keywords:** *Quality of Service, School Library*

## PENDAHULUAN

Perpustakaan berperan penting dalam meningkatkan minat baca, memperluas wawasan dan mencerdaskan bangsa, sesuai amanat Undang-undang Nomor 47 Tahun 2007. Layanan perpustakaan yang efektif dapat mendorong siswa untuk memanfaatkan sumber daya belajar, dan menjadikan pusat pembelajaran secara optimal. Namun banyak perpustakaan yang menghadapi kendala dalam menyediakan pelayanan perpustakaan yang edial. Potensi perpustakaan itu sendiri seringkali terhambat oleh koleksi buku yang kurang relevan, fasilitas yang terbatas, dan kurangnya pelatihan bagi petugas perpustakaan.

Ketidakpuasan terhadap layanan perpustakaan sekolah menengah pertama (SMP) berdampak negatif dan sangat signifikan terhadap pemanfaatan fasilitas oleh siswa. Siswa yang merasa layanan perpustakaan tidak memenuhi harapan, baik dari segi koleksi buku, kenyamanan ruang baca, aksesibilitas informasi, maupun keramahan petugas, cenderung akan mengurangi frekuensi kunjungan dan memanfaatkan fasilitas yang tersedia secara tidak optimal. Hal ini bukan hanya sebatas mengurangi waktu belajar siswa diperpustakaan, tetapi berpotensi mengambat proses belajar mengajar secara keseluruhan dan berdampak pada pencapaian hasil akademik mereka. Kurangnya minat baca dan akses terhadap sumber belajar yang beragam akibat layanan perpustakaan yang kurang memuaskan dapat menciptakan kesenjangan pembelajaran dan menghambat perkembangan potensi siswa secara maksimal. Oleh karena itu, evaluasi komprehensif terhadap kualitas pelayanan perpustakaan sangat penting untuk mengidentifikasi area yang perlu diperbaiki dan ditingkatkan. Evaluasi ini harus mencakup aspek-aspek seperti kelengkapan koleksi, kondisi fisik perpustakaan, sistem pengelolaan koleksi, keramahan dan profesional petugas perpustakaan, serta program-program pendukung pembelajaran yang ditawarkan. Dengan demikian, perpustakaan dapat menjalankan perannya secara optimal sebagai pusat sumber belajar dan mendukung pencapaian tujuan pendidikan nasional.

Didasarkan pada pengamatan awal, peneliti menemukan beberapa fenomena masalah pada perpustakaan SMPN 1 Benua Lawas yaitu, Keterbatasan koleksi buku dan sumber belajar yang mengakibatkan siswa kurang termotivasi untuk mengunjungi perpustakaan, karena minimnya bahan

bacaan yang mereka minati. Ketidakhadiran pustakawan, yang mengakibatkan siswa kesulitan dalam hal pelayanan seperti peminjaman buku, mendapatkan informasi, dan menggunakan fasilitas-fasilitas yang ada di perpustakaan, dan yang terakhir Kurangnya sarana prasarana perpustakaan, yang mengakibatkan menurunnya kualitas pelayanan, karena minimnya fasilitas, mengurangi minat baca siswa, dan menghambat pembelajaran yang efektif.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas pelayanan perpustakaan SMPN 1 Banua Lawas, khususnya terkait masalah koleksi buku dan sumber belajar, kehadiran pustakawan, dan keterbatasan sarana prasarana. Analisis ini akan mengungkap pengaruh faktor-faktor tersebut terhadap kepuasan pengguna dan kualitas pelayanan. Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan rekomendasi perbaikan layanan perpustakaan untuk meningkatkan efektivitas pembelajaran di SMPN 1 Banua Lawas.

Studi sebelumnya Yogi Suprayogi (2017), "Kualitas Pelayanan Perpustakaan Di Badan Perpustakaan Dan Kearsipan Daerah Provinsi Jawa Barat". Perpustakaan berusaha memberikan layanan prima kepada pengunjung, tetapi tujuan ini bertentangan dengan keadaan saat ini karena beberapa masalah muncul di meja pelayanan. Keterbatasan sarana dan prasarana, kemampuan dan kehandalan staf, pelayanan cepat dan tepat, dan jaminan tepat waktu menunjukkan kualitas pelayanan yang buruk. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menentukan kualitas pelayanan yang diberikan oleh perpustakaan daerah di Provinsi Jawa Barat. Studi ini menggunakan metodologi kualitatif dan menggunakan tipe deskriptif kualitatif. Observasi, dokumentasi, dan wawancara digunakan untuk mengumpulkan data. Proses pengambilan sampel purposive digunakan untuk mendapatkan sumber data. Setelah dikumpulkan, data kemudian dianalisis melalui penyesuaian, penyampaian, dan verifikasi/penarikan kesimpulan.

Penelitian ini mengacu pada model kualitas pelayanan lima dimensi Zeithaml, Parasuraman, dan Berry (Pasarlog, 2019) yaitu, *Tangibles* (bukti fisik) mengacu pada aspek-aspek fisik yang terlihat dan terukur secara langsung, mencakup kelengkapan fasilitas seperti komputer, kenyamanan ruang baca, dan kemudahan akses terhadap sumber daya, kualitas *tangibles* yang baik dapat memberikan kesan positif dan mempengaruhi persepsi pengguna terhadap keseluruhan kualitas layanan perpustakaan. *Reliability* (keandalan) mengacu pada kemampuan pustakawan untuk memberikan layanan yang konsisten, akurat, dan dapat diandalkan, ini mencakup seperti ketepatan waktu, dan memberikan informasi kepada semua pengguna, tingkat *reliability* yang tinggi berkontribusi pada kepuasan pengguna terhadap kualitas layanan perpustakaan secara keseluruhan. *Responsiveness* (daya tanggap) mengacu pada kecepatan staf dalam memberikan pelayanan dan merespon kebutuhan pengguna, perpustakaan yang responsif akan menunjukkan kesediaan untuk membantu pengguna dengan sigap dan efisien, dan berusaha bersikap tanggap terhadap semua pengguna. *Assurance* (jaminan) mengacu

pada pengetahuan staf tentang koleksi perpustakaan, kemampuan mereka dalam membantu pengguna yang terdiri dari pemenuhan SOP yang mencakup proses peminjaman, pengembalian, dan layanan lainnya yang terstruktur, serta kelengkapan jenis buku yang menunjukkan komitmen perpustakaan dalam menyediakan koleksi yang beragam dan relevan dengan kebutuhan pengguna. *Empatyh* (empati) mengacu pada kemampuan staf untuk memahami dan peduli terhadap kebutuhan pengguna, namun empati yang efektif juga memerlukan ketegasan dalam menegakkan peraturan perpustakaan, memberikan arahan yang jelas, dan memastikan layanan berjalan dengan tertib. Keseimbangan antara kepedulian dan ketegasan ini penting untuk menciptakan lingkungan perpustakaan yang suportif, sehingga pengguna merasa dihargai dan layanan berjalan lancar.

## METODE

Untuk mendapatkan hasil penelitian yang berkualitas tinggi, penulis memilih pendekatan kualitatif. Pendekatan ini menekankan pada aspek pendalaman data demi data. Pendekatan ini juga berfungsi sebagai pedoman langsung untuk temuan penelitian berikutnya. Wawancara, observasi, dan dokumentasi adalah metode pengumpulan data. Secara keseluruhan, ada 13 informan yang terlibat dengan purposive sampling; metode pengumpulan data, metode reduksi data, dan penyajian data digunakan untuk pengumpulan data. Dengan memperluas pengamatan, meningkatkan ketekunan, triangulasi, analisis kasus negatif, menggunakan bahan referensi, dan membercheck, uji kredibilitas data.

## PEMBAHASAN

Penelitian ini mengacu pada model kualitas pelayanan lima dimensi Zeithaml, Parasuraman, dan Berry (Pasalog, 2019) dengan sub-variabel *Tangibles*, yaitu bukti fisik yang terlihat dan terukur secara langsung, mengungkapkan beberapa kekurangan yang signifikan.. Dengan indikator pertama yaitu kelengkapan fasilitas dinilai kurang baik, karena ketidakcukupan fasilitas terlihat dari keterbatasan jumlah komputer (hanya ada 1 unit), koleksi buku yang didominasi oleh buku non-fiksi, tidak adanya jaringan Wifi khusus perpustakaan, kurangnya rak sepatu, dan jumlah kipas angin yang tidak memadai, kekurangan-kekurangan ini secara tidak langsung berkontribusi pada menurunnya kualitas pelayanan yang dirasakan oleh pengguna. Kedua Indikator ruang baca dinilai cukup baik, meskipun ruang baca dinilai cukup baik karena luasnya ruangan, pencahayaan yang memadai (yang ditingkatkan setelah pengecatan ulang dengan warna yang lebih cerah), dan kenyamanan yang relatif baik, beberapa aspek perlu ditingkatkan, seperti jarak antar meja yang terlalu dekat kurangnya sekat pembatas untuk menciptakan ruang belajar individual, dan belum tersedianya ruang baca khusus bagi pengguna disabilitas, merupakan hal-hal yang perlu segera diatasi, dengan mewujudkan ruang baca

yang inklusif dan memperhatikan kebutuhan seluruh pengguna, termasuk penyediaan fasilitas khusus bagi pengguna disabilitas, merupakan hal yang sangat penting untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Ketiga Indikator Digitalisasi dinilai kurang baik, karena perpustakaan belum menyediakan buku digital sama sekali. Kendala utama yang dihadapi adalah keterbatasan dana dan proses pengadaan yang panjang dan berbelit, kurangnya sumber daya digital secara signifikan mempengaruhi kemampuan perpustakaan untuk menyediakan materi pembelajaran yang komprehensif, sehingga menghambat efektivitasnya dalam mendukung kebutuhan pendidikan modern. Oleh karena itu, mengatasi keterbatasan-keterbatasan pada dimensi bukti fisik ini menjadi sangat penting untuk meningkatkan kualitas pelayanan perpustakaan secara keseluruhan.

Sub-variabel *Reliability*, yang mengacu pada kemampuan pustakawan dalam memberikan layanan yang konsisten, akurat, dan dapat diandalkan, menunjukkan hasil yang beragam. Pertama, indikator informasi yang diberikan dinilai cukup baik, meskipun demikian, pembaharuan informasi pada papan informasi tergolong jarang dilakukan, menunjukkan potensi kurang optimalnya penyampaian informasi terkini kepada para siswa, informasi yang diberikan tidak hanya secara tertulis, melainkan juga melalui sosialisasi lisan untuk meningkatkan pemahaman siswa, frekuensi pembaharuan informasi tetap menjadi perhatian. Kedua, indikator ketepatan waktu dinilai cukup baik, terutama pada hari senin-kamis karena jam operasional perpustakaan konsisten sesuai dengan jadwal yang telah ditetapkan. Namun pada hari jum'at dan sabtu meskipun perpustakaan secara resmi tetap buka, kehadiran pustakawan yang berstatus tenaga honorer seringkali tidak konsisten. Hal ini menyebabkan layanan perpustakaan terganggu dan siswa merasa kurang dilayani, sehingga menimbulkan ketidakpercayaan terhadap konsistensi layanan perpustakaan. Untuk meningkatkan keandalan perlu ditingkatkan frekuensi pembaharuan informasi dan juga konsistensi kehadiran pustakawan, terutama pada hari jum'at dan sabtu, agar layanan perpustakaan dapat diandalkan setiap saat sesuai dengan jadwal operasional yang telah ditetapkan.

Sub-variabel *Responsiveness*, yang mengukur kecepatan dan ketepatan pustakawan dalam memberikan pelayanan serta merespon kebutuhan pengguna. Pertama indikator kecepatan dalam melayani dinilai sudah baik, pustakawan terbukti memberikan pelayanan yang tepat dan efisien, baik ketika siswa ingin meminjam buku, mencari informasi, atau membutuhkan bantuan lainnya. Pustakawan merespon permintaan siswa dan guru dengan sigap dan efektif, ini menunjukkan komitmen untuk memberikan layanan yang prima dan efisien. Kedua indikator ketaggapan dinilai sudah baik, pustakawan tidak hanya responsif terhadap permintaan yang disampaikan, tetapi juga mampu mengantisipasi kebutuhan pengguna sebelum pertanyaan diajukan. Kemampuan proaktif ini menunjukkan pemahaman yang baik terhadap kebutuhan pengguna dan komitmen untuk memberikan

layanan yang melampaui ekspektasi. Hal ini menunjukkan bahwa pustakawan telah mampu membangun hubungan yang baik dengan pengguna dan memahami kebutuhan mereka dengan baik, sehingga pelayanan yang diberikan terasa lebih personal dan efisien. Kecepatan dan ketanggapan dalam melayani merupakan aspek penting dalam membangun kepercayaan pengguna terhadap layanan perpustakaan dan meningkatkan kepuasan pengguna secara keseluruhan.

Sub-variabel *Assurance*, yang berkaitan dengan pengetahuan dan kemampuan pustakawan dalam memberikan layanan yang handal dan terpercaya. Dengan indikator pertama, sesuai SOP dinilai cukup baik, pustakawan umumnya menjalankan tugas sesuai prosedur operasional standar (SOP), mulai dari jam operasional hingga aturan-aturan yang berlaku di perpustakaan namun, ketidakkonsistenan dalam penerapan SOP terlihat pada hari jum'at dan sabtu, dimana pustakawan yang berstatus tenaga honorer seringkali tidak hadir. Hal ini menciptakan kesenjangan SOP tertulis yang menyatakan operasional perpustakaan berlangsung setiap hari senin-sabtu, dengan realita layanan yang terganggu karena ketidakhadiran pustakawan. Kedua, indikator kelengkapan jenis buku dinilai kurang baik, koleksi buku fiksi (novel, komik, cerpen, majalah dan surat kabar) dan non-fiksi (buku yang membahas teori ilmiah dan teknologi terkini) masih sangat minim, keterbatasan koleksi ini membatasi akses siswa terhadap beragam sumber belajar dan dapat menghambat proses pembelajaran mereka, upaya peningkatan perlu difokuskan pada pengadaan buku yang lebih lengkap dan beragam serta memastikan konsistensi kehadiran pustakawan agar SOP dapat diterapkan secara optimal.

Sub-variabel *Empathy*, yang mengukur kemampuan staf dalam memahami dan peduli terhadap kebutuhan pengguna, meskipun demikian empati yang efektif juga memerlukan ketegasan. Dengan indikator pertama, kepedulian dinilai cukup baik, meskipun tidak ada kotak saran di perpustakaan, hal tersebut membatasi umpan balik langsung dari pengguna, upaya pustakawan untuk menyediakan buku-buku yang disukai siswa menunjukkan adanya kepedulian terhadap minat baca dan kebutuhan pembelajaran mereka. Inisiatif ini menunjukkan komitmen pustakawan untuk menciptakan lingkungan perpustakaan yang nyaman dan mendukung proses belajar siswa, namun kekurangan sarana umpan balik seperti kotak saran ini menghindari kesempatan untuk mendapatkan masukan yang lebih komprehensif dan berpotensi menghambat upaya peningkatan kualitas pelayanan berdasarkan kebutuhan riil pengguna. Kedua, indikator ketegasan dinilai sudah baik, penerapan aturan-aturan yang tegas, seperti larangan berisik, merokok, dan sistem denda keterlambatan pengembalian buku, menunjukkan komitmen pustakawan dalam menjaga ketertiban dan menciptakan lingkungan belajar yang kondusif. Ketegasan ini penting untuk memastikan keberlangsungan layanan perpustakaan yang efektif dan efisien. Namun, keseimbangan antara kepedulian dan

ketegasan perlu diperhatikan agar tidak menimbulkan kesan yang kaku dan kurang ramah. Penting untuk menciptakan lingkungan yang mendukung kebebasan belajar serta menjaga ketertiban dan disiplin secara seimbang.

Beberapa faktor internal dan eksternal berpengaruh terhadap kualitas pelayanan perpustakaan SMPN 1 Banua Lawas. Faktor-faktor pendukung meliputi: pertama, program perpustakaan keliling yang merupakan hasil kerja sama antara sekolah dengan dinas pendidikan. Program ini terbukti sudah efektif dalam mengatasi keterbatasan koleksi buku fiksi dan juga no-fiksi diperpustakaan sekolah, sehingga secara signifikan meningkatkan akses siswa terhadap berbagai macam bahan bacaan dan mendukung peningkatan kualitas pelayanan perpustakaan secara keseluruhan, kedua kepatuhan pustakawan terhadap prosedur operasional standar (SOP) dalam memberikan pelayanan. Pustakawan secara konsisten menunjukkan sikap ramah dan sopan, serta menjalankan tugas sesuai prosedur yang berlaku. Hal ini menunjukkan komitmen pustakawan dalam memberikan layanan yang berkualitas dan profesional. Disisi lain terdapat faktor-faktor penghambat kualitas pelayanan. Pertama, ketidakhadiran pustakawan, terutama pada hari jumat dan sabtu, merupakan kendala utama. Karena pustakawan berstatus tenaga honorer dan memiliki kesibkan lain, kehadiran mereka tidak selalu konsisten, sehingga menghambat akses siswa terhadap sarana dan prasarana perpustakaan dan mengurangi kualitas pelayanan secara keseluruhan. Ketidakhadiran ini menimbulkan ketidakpuasan di kalangan siswa karena mengurangi waktu yang dapat mereka manfaatkan untuk belajar diperpustakaan. Kedua, kekurangan anggaran berdampak signifikan terhadap minimnya sarana dan prasarana perpustakaan. Keterbatasan dana menyebabkan kekurangan koleksi buku fiksi dan non-fiksi, komputer, rak buku, kipas angin, akses internet yang memadai, dan menghambat pengadaan buku digital. Minimnya sarana dan prasarana ini mengurangi daya tarik perpustakaan dan membatasi kemampuan perpustakaan dalam menyediakan layanan yang komprehensif dan modern. Oleh karena itu, peningkatan anggaran dan penataan manajemen tenaga honorer sangat diperlukan untuk mengatasi hambatan-hambatan tersebut dan meningkatkan kualitas pelayanan perpustakaan secara berkelanjutan.

## SIMPULAN

Kualitas pelayanan perpustakaan SMPN 1 Banua Lawas Cukup baik. Pertama, Indikator kelengkapan fasilitas kurang baik karena masih kekurangan fasilitas dan perlengkapan. Misalnya, hanya ada satu unit komputer, kurangnya kipas angin, dan tidak ada akses jaringan Wifi khusus perpustakaan. Kedua, Indikator ruang baca cukup baik dan pencahayaan ruang baca cukup terang. Namun, faktor kenyamanan masih perlu ditingkatkan, seperti jarak antar meja yang terlalu dekat. Ini

karena ruang baca hanya memiliki meja lesehan dan tidak ada ruang baca khusus untuk pengguna disabilitas. Ketiga, Tidak ada buku digital. Ini menunjukkan bahwa anggaran masih kekurangan sehingga belum dapat menyediakan buku digital. Ini menunjukkan indikator digitalisasi kurang baik. Keempat, indikator informasi yang diberikan cukup baik, Papan informasi membantu siswa atau guru memahami informasi, tetapi informasi jarang diupdate. Kelima, Indikator ketepatan waktu cukup baik karena jam buka perpustakaan sesuai jadwal, dan perpustakaan biasanya buka sesuai jadwal. Karena statusnya sebagai guru honorer, pustakawan, terutama hari Jumat dan Sabtu, sering terganggu untuk hadir. Keenam, indikator Kecepatan dalam melayani sudah baik: pustakawan dapat membantu siswa atau guru yang membutuhkan bantuan dengan cepat. Ketujuh, indikator ketanggapan sudah baik, pustakawan proaktif dan memberikan pelayanan yang ramah, bahkan sebelum pengunjung bertanya, sehingga pengunjung merasa dihargai. Kedelapan, indikator sesuai SOP cukup baik; pustakawan ramah dan peduli terhadap pengunjung. Karena masih tenaga honorer, pustakawan jarang hadir pada hari Jumat dan Sabtu. Kesembilan, indikator Kelengkapan Jenis Buku kurang baik, karena masih minim untuk buku fiksi dan juga non-fiksi, seperti buku-buku pelajaran umum masih kurang, buku teori, ilmiah, teknologi hingga kebuku-buku fiksi seperti, novel, majalah dan koran masih belum tersedia. Kesepuluh, Karena masih belum ada kotak saran di perpustakaan, indikator kepedulian cukup baik. Dengan menggunakan kotak saran ini, pustakawan dapat menunjukkan kepedulian terhadap kebutuhan pengunjung dan peduli terhadap perpustakaan dengan melakukan yang terbaik. Kesebelas, Indikator ketegasan sudah baik; pustakawan menerapkan sistem denda keterlambatan pengembalian buku dan menegur siswa yang terlalu berisik. Faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan perpustakaan SMPN 1 Banua Lawas. Faktor penghambat yaitu, Pertama, ketidakhadiran staf perpustakaan, yang berpengaruh pada kualitas pelayanan perpustakaan. Kedua, keterbatasan anggaran, yang menunjukkan kurangnya fasilitas, seperti buku digital yang tidak tersedia dan jumlah komputer yang hanya satu unit. Faktor pendukung yaitu, Pertama, program perpustakaan keliling, siswa dapat membaca jenis buku sehingga dapat meningkatkan kualitas pelayanan. Kedua, pelayanan yang diberikan sesuai dengan prosedur operasi standar (SOP), yang mencakup ketepatan waktu operasional dan penerapan peraturan yang konsisten.

Temuan penelitian ini menggarisbawahi perlunya sejumlah strategi perbaikan untuk meningkatkan kualitas pelayanan, maka disarankan kepada, pertama, kepala sekolah membuat rancangan pendanaan perpustakaan dalam tahun anggaran mendatang, rancangan ini mencakup pengadaan buku-buku baru, baik fisik maupun digital, serta peningkatan fasilitas pendukung lainnya, seperti komputer dan internet. Kepada pustakawan agar lebih meningkatkan ketepatan waktu dalam memberikan pelayanan dan memastikan kehadiran pustakawan ditempat selama jam kerja, dan meningkatkan kejelasan sumber informasi sehingga lebih mudah dipahami dan diakses oleh siswa.



Kepada para guru, diharapkan melibatkan perpustakaan ke dalam kegiatan belajar mengajar, dengan mengajak siswa belajar dipergustakaan dan memanfaatkannya sebagai tempat belajar alternatif diluar kelas.



## DAFTAR PUSTAKA

Anonim, Undang-Undang Republik Indonesia No 43 pasal 4 Tahun 2007 Tentang perpustakaan.

Hajar, Siti. 2021. *Pemerintah Desa dan Kualitas Pelayanan Publik*. Cetakan pertama.

Moleong, Lexy. 2017. *Metodologi Penelitian Kuantitatif*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.

Sarmini, Ade. 2019. *Kualitas Pelaynan Publik*. Cetakan Pertama.

Sugiyono. 2019. *Metode Penelitian Kuantitatif Kuantitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.