

## **KUALITAS PELAYANAN PERPUSTAKAAN DIGITAL PADA SMA NEGERI 2 BANDA ACEH**

**Oleh:**

**Heri Adi, Dr. Djailani AR, M. Pd, Dr. Sakdiah Ibrahim, M. Pd.**

### **ABSTRAK**

*Pengelolaan perpustakaan digital di sekolah, harus memperhatikan pentingnya kualitas pelayanan sebagai kriteria untuk menjamin pengguna layanan agar terus-menerus menjadikan perpustakaan digital sebagai sumber pencarian informasi, buku-buku elektronik sekolah dan dokumen digital lain. Yang terjadi pada saat ini, pengembangan dan pengelolaan perpustakaan digital belum menjamin adanya kualitas layanan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas layanan perpustakaan digital. Pendekatan penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitatif dengan tujuan mendeskripsikan kualitas pelayanan perpustakaan digital. Teknik pengumpulan data yang digunakan untuk pengumpulan data penelitian adalah pedoman wawancara dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengelolaan perpustakaan digital di SMA Negeri 2 Banda Aceh pada saat ini belum di kelola sesuai dengan kriteria kualitas layanan. Pengembangan dan pengelolaan perpustakaan digital tersebut disarankan agar memperhatikan sumber daya manusia sebagai pengelola, sehingga dapat menjamin adanya kualitas pelayanan pada perpustakaan digital sekolah.*

**Kata Kunci:** Kualitas, Pelayanan, Perpustakaan, Digital, Konvensional, Pustakawan,

### **PENDAHULUAN**

Perpustakaan sekarang ini tidak boleh mengelak akan kewajibannya menyediakan informasi dan sumber-sumber informasi dengan alasan tidak memilikinya dan juga tidak dibenarkan menyediakan informasi dan sumber-sumber informasi yang tidak pernah dibutuhkan pengguna (Yusup dan Subekti, 2010:132).

Perpustakaan memegang peranan yang sangat penting dalam upaya mendorong kemajuan pendidikan, sesuai kemajuan teknologi dan informasi.

Pada era teknologi informasi, perpustakaan digital merupakan salah satu konsekuensi dari kemajuan perkembangan komputer dan internet. Untuk itu, diperlukan suatu konsep yang jelas untuk memberikan jaminan dan kepastian layanan kepada pengguna dalam memperoleh layanan yang berkualitas dari pemberi layanan perpustakaan digital tersebut.

Kualitas pelayanan perpustakaan digital harus memperhatikan kriteria layanan sebagai konsep evaluasi pemanfaatan layanan, yaitu bukti fisik, daya tanggap, kehandalan, jaminan dan empati dari pengelola terhadap pengguna, agar tercapai jaminan manfaat bagi kebutuhan pengguna layanan perpustakaan digital. Oleh karena itu, untuk mencapai kriteria konsep layanan tersebut, maka setiap pengelola yang mengembangkan perpustakaan digital dihadapkan pada masalah akses layanan yang diberikan, dan sumber daya manusia serta memperhatikan hambatan-hambatan yang menjadikan kendala utama dalam mengelola perpustakaan digital.

Perpustakaan digital yang ada di SMA Negeri 2 Banda Aceh telah pada awalnya adalah upaya pustaka sekolah dalam mengelola pencarian buku-buku secara konvensional. Namun seiring dengan perkembangan teknologi lebih lanjut, penggunaan perpustakaan konvensional

tersebut dikembangkan kembali dalam pengelolaan dan pelayanan data berbasis digital dengan menggunakan koneksi internet yang dapat di akses siswa, guru maupun pegawai lain dengan cara login pada alamat website sekolah.

## KAJIAN PUSTAKA

### Pengertian Perpustakaan Digital

Pada saat ini merambahnya kemajuan teknologi informasi dalam bentuk digital maupun elektronis telah memaksa institusi perpustakaan untuk mengelola informasi dalam bentuk digital, sehingga muncul konsep-konsep baru dalam mengelola perpustakaan, yaitu perpustakaan digital (*digital library*).

Zainal A. Hasibuan (Pudjiono, 2008:3) mengatakan bahwa *Digital Library* atau perpustakaan digital merupakan penggabungan teknologi informasi berupa internet. Lebih lanjut Ismail Fahmi (Pudjiono, 2008:3) menyatakan bahwa perpustakaan digital adalah suatu sistem berupa hardware, software, koleksi elektronik, staf pengelola, pengguna, organisasi, mekanisme kerja, serta layanan yang memanfaatkan teknologi informasi.

Pada intinya perpustakaan digital dapat dipahami, sebagai berikut:

1. Perpustakaan digital merupakan perpustakaan jaringan, bukan sebuah perpustakaan yang memiliki situs web dan berdiri sendiri, tetapi adalah jaringan perpustakaan yang dilayankan secara online dan dapat diakses selama 24 jam sehari dan 7 hari dalam seminggu.
2. Perpustakaan digital adalah perpustakaan online yang lebih menekankan adanya koleksi digital yang dapat di akses selama 24 jam sehari dan 7 hari dalam seminggu di dalam perpustakaan maupun jarak jauh tanpa harus datang ke perpustakaan secara fisik.

Menurut pendapat Tedd dan Large (Arsidi, 2013:8) menyebutkan bahwa perpustakaan digital pada prinsipnya memiliki tiga karakteristik yaitu:

1. Menggunakan teknologi yang mengintegrasikan kemampuan menciptakan, mencari dan menggunakan informasi dalam berbagai bentuk dalam sebuah jaringan yang tersebar luas.
2. Memiliki koleksi yang mencakup data dan metadata yang saling mengaitkan berbagai data, baik dilingkungan internal maupun eksternal.
3. Merupakan kegiatan mengoleksi dan mengatur sumber daya digital yang dikembangkan bersama-sama komunitas pemakai jasa untuk memenuhi kebutuhan informasi mereka.

Secara ringkas perpustakaan digital adalah perpustakaan elektronik yang menyediakan dan mengelola koleksi informasi berupa tulisan, gambar, dan suara dalam bentuk elektronik dan memberikan pelayanan kepada pengguna melalui jaringan internet yang memberikan keunggulan dalam pengelolaannya.

Dalam hal ini, Pangaribuan (2013:8-9) mengatakan bahwa beberapa keunggulan perpustakaan digital diantaranya adalah sebagai berikut:

“Pertama, *long distance service*, artinya dengan perpustakaan digital, pengguna bisa menikmati layanan sepuasnya, kapanpun dan dimanapun. Kedua, *akses yang mudah*. Akses perpustakaan digital lebih mudah dibanding dengan perpustakaan konvensional, karena pengguna tidak perlu dipusingkan dengan mencari di katalog dengan waktu yang lama. Ketiga, *murah (cost effective)*. Perpustakaan digital tidak memerlukan banyak biaya, mendigitalkan koleksi perpustakaan lebih murah dibandingkan dengan membeli buku. Keempat, mencegah duplikasi dan plagiat. Perpustakaan digital lebih aman, sehingga tidak akan

mudah untuk di plagiat. Bila penyimpanan koleksi perpustakaan menggunakan format PDF, koleksi perpustakaan hanya bisa di baca oleh pengguna, tanpa bisa mengeditnya. Kelima, publikasi karya secara global. Dengan adanya perpustakaan digital, karya-karya dapat dipublikasikan secara global ke seluruh dunia dengan bantuan internet”.

Pada lembaga layanan informasi dalam hal ini layanan sebuah perpustakaan, pengertian kualitas mempunyai prospek yang cukup luas. Perpustakaan sebagai sumber informasi diharapkan tidak hanya sekedar melayani pengunjung untuk mendapatkan informasi ilmu pengetahuan saja, akan tetapi perpustakaan diharapkan dapat mempertahankan keberadaannya sebagai lembaga pelayanan informasi serta dapat meningkatkan kualitas layanan yang ada

### **Konsep Kualitas Pelayanan**

Wijaya (2012:22) menyatakan bahwa kualitas menurut ISO 9000 adalah:

“Derajat yang dicapai oleh karakteristik yang melekat untuk memenuhi persyaratan yang ditetapkan. Dalam hal ini, persyaratan merupakan kebutuhan atau harapan yang dinyatakan dan biasanya tersirat atau diwajibkan. Jadi kualitas yang seperti dikemukakan menurut ISO 9000 adalah perpaduan antara sifat dan karakteristik yang menentukan sejauh mana keluaran dapat memenuhi persyaratan memenuhi kebutuhan pelanggan”.

Konsep kualitas layanan pada dasarnya adalah suatu standar kualitas yang harus di pahami dalam memberikan pelayanan yang sebenarnya tentang pemasaran dengan kualitas layanan. Hal tersebut bukan hanya bersifat cerita atau sesuatu yang mengada-ada, tetapi harus disesuaikan dengan suatu standar yang layak, seperti standar ISO 9000 sehingga di anggap sebagai suatu kondisi yang sehat untuk tujuan atau pemakaian, memiliki keselarasan dan segala kekurangannya, membentuk kepuasan pelanggan, memiliki kredibilitas yang tinggi dan merupakan kebanggaan.

Kualitas dalam suatu layanan itu sendiri harus memberikan perhatian-perhatian kualitas isi (*content quality*) yang dapat diukur persepsi pengelola dan penggunanya, sehingga akan muncul pengutamaan dalam meningkatkan dan memperbaiki perubahan-perubahan suatu produk. Dengan kata lain, setiap kualitas dalam pengukurannya diperlukan suatu dimensi pengukuran sebagai evaluasi dan mengidentifikasi kualitas suatu pelayanan dari produk yang dihasilkan oleh pengelola terhadap jasa atau produk diberikan atau di perjual belikan kepada pengguna jasa atau pun pengguna produk.

Tjiptono dan Diana (2009:3) menyatakan bahwa meskipun tidak ada definisi kualitas yang diterima secara universal, dari definisi-definisi yang ada terdapat kesamaan, yaitu dalam elemen-elemennya yaitu (a) kualitas meliputi usaha memenuhi atau melebihi harapan pelanggan, (b) kualitas mencakup produk, jasa, proses, manusia dan lingkungan, dan (c) kualitas merupakan kondisi yang selalu berubah (misalnya apa yang dianggap merupakan kualitas saat ini mungkin dianggap kurang berkualitas pada masa mendatang).

### **METODE PENELITIAN**

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitatif dengan wawancara sebagai teknik pengumpulan data yang dipergunakan untuk mendapatkan informasi dari responden dengan cara bertanya langsung secara bertatap muka.. Analisis data lebih mengandalkan aspek semantik dan kata-kata yang berasal dari sumber informasi utama (*key*

*informan*) sebagai subjek atau sumber data dalam penelitian ini.

## **HASIL PEMBAHASAN**

Pengelolaan perpustakaan digital di SMA Negeri 2 Banda Aceh pada saat ini belum dapat berfungsi dengan optimal karena masih ada beberapa keterbatasan dalam pengelolaannya. Selain pengadaan buku elektronik sekolah perpustakaan digital yang membutuhkan biaya, juga harus ada sumber daya manusia yang ahli di bidang teknologi informasi untuk mengelola sebuah sistem perpustakaan digital sehingga mampu memberikan kualitas layanan yang memuaskan bagi siswa maupun pengguna lain.

Pengembangan pustaka digital di SMA Negeri 2 Banda Aceh pada saat ini masih terbatas pada pengembangan koleksi buku sekolah elektronik, belum pada pemanfaatan akses layanan yang sesuai dengan harapan pengguna.

Dengan demikian pada saat ini, pengembangan dan pengelolaan perpustakaan digital di SMA Negeri 2 Banda Aceh masih dapat dikatakan adanya keterbatasan, meski pun karena ada pertimbangan dan alasan tentang adanya kegiatan hacking, maka perlu adanya suatu upaya bagi pihak sekolah bagaimana mengantisipasi hal-hal tersebut.

Salah satu upaya yang paling baik dalam menjamin akses layanan yang dapat dijangkau oleh pengguna lainnya adalah dengan memberikan kesempatan kepada ahli IT yang memiliki wawasan dibidang teknologi dan informasi untuk mengembangkan dan mengelola dalam memenuhi kebutuhan pengguna.

Sumber daya manusia di perpustakaan, terutama para pustakawan yang mengelola pustaka dengan menggunakan teknologi digital merupakan pengelola utama yang diharapkan mampu mengelola prosedur penggunaan perpustakaan digital dengan baik. Hasil observasi dalam penelitian ini di SMA 2 Negeri Banda Aceh terdapat beberapa informasi bahwasannya sumber daya manusia dalam perpustakaan digital masih belum sesuai dengan adanya kemajuan sekolah yang sudah mulai mengembangkan perpustakaan digital sebagai sumber informasi dan sumber belajar bagi siswa maupun pengguna lain.

Beberapa kelemahan tersebut dalam pengembangan perpustakaan digital di SMA Negeri 2 Banda Aceh adalah belum adanya seorang admin pustaka yang menangani prosedur pemanfaatan perpustakaan digital menandakan bahwasanya pustakawan di SMA Negeri 2 Banda Aceh dapat dikatakan belum mengerti dengan penggunaan teknologi informasi dan komunikasi. Sehingga pengelolaan perpustakaan digital di SMA Negeri 2 Banda Aceh belum terlaksana sesuai dengan harapan siswa maupun pengguna lain.

Selanjutnya, terdapat beberapa hal yang harus di pertimbangkan dalam pengelolaan perpustakaan digital berkenaan dengan hambatan-hambatan agar dapat menjamin kualitas layanan yang sesuai dengan kebutuhan pengguna. Sebuah institusi yang sudah mulai mengembangkan perpustakaan digital harus melihat faktor adanya sumber daya manusia sebagai pengelola dan fasilitas pendukung serta koleksi perpustakaan digital menawarkan akses intelektual, memelihara integritas, dan menjaga atau memastikan secara terus menerus pengelolaan perpustakaan digital.

## **KESIMPULAN DAN SARAN**

### **Kesimpulan**

Berdasarkan uraian hasil pembahasan dapat disimpulkan bahwa dalam membangun dan

mengelola perpustakaan digital di SMA Negeri 2 Banda Aceh, terdapat beberapa hambatan yang menyebabkan tidak baiknya pemanfaatan perpustakaan digital tersebut yaitu, biaya pengembangan dan pengelolaan perpustakaan digital sekolah dan sumber daya manusia yang memiliki kemampuan menggunakan dan memanfaatkan teknologi informasi.

#### **Saran**

Saran dalam penelitian ini dalam mengelola perpustakaan digital agar sesuai dengan kriteria kualitas dalam mengupayakan sumber daya manusia di antaranya adalah adanya ahli IT yang mengelola dan pustakwan, guru dan pegawai lain yang memanfaatkan perpustakaan digital dalam mendukung proses pendidikan siswa pada SMA Negeri 2 Banda Aceh.

## DAFTAR KEPUSTAKAAN

- Tjiptono, Fandy dan Diana, Natasia. (2009). *Total Quality Management*. Edisi Revisi. Yogyakarta: Andi.
- Yusup, Pawit. M. dan Subekti, Priyo. 2010. *Teori dan Praktik Penelusuran Informasi*. Jakarta: Kencana.
- Wijaya, David. 2012. *Pemasaran Jasa Pendidikan*. Jakarta: Salemba Empat.
- Makalah**
- Arsidi. (2013). *Menyongsong Perpustakaan Digital: Peran Pustakawan dalam Pengembangan Perpustakaan Digital*. Makalah Seminar Regional Perpustakaan.
- Pangaribuan, Syakirin. (2010). *Pengelolaan Perpustakaan Digital*. Makalah Seminar Perpustakaan Digital. Medan: Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Sumatera Utara.
- Pudjiono. 2008. *Perpustakaan digital. Sudah saatnya. Suatu Alternatif Pengembangan di Perpustakaan Airlangga*.  
[http://www.eprints.rclis.org/10449/1/Perpustakaan\\_digital.pdf](http://www.eprints.rclis.org/10449/1/Perpustakaan_digital.pdf)