

Jurnal Intelektualita: Keislaman, Sosial, dan Sains

Vol. 8, No. 2, Desember 2019

Website: <http://jurnal.radenfatah.ac.id/index.php/intelektualita>

ISSN 2303-2952, e-ISSN 2622-8491

Strategi Peningkatan Mutu Pelayanan Perpustakaan Madrasah Aliyah Negeri (MAN) 3 Palembang**Ade Akhmad Saputra¹, Syafi'i², Ahmad Zainuri³, Duksi Ibrahim⁴**^{1,3,4}Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang, Indonesia²Kementerian Agama Republik Indonesia, Jakarta, IndonesiaEmail: adeakhmad11@yahoo.com**Abstrak**

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis strategi peningkatan mutu layanan perpustakaan di MAN 3 Palembang dan menganalisis karakteristik strategi peningkatan mutu layanan perpustakaan di MAN 3 Palembang. Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif, adapun yang menjadi sumber primer dalam penelitian ini berjumlah 3 orang, yakni kepala perpustakaan, dua orang pengelola perpustakaan. Adapun teknik analisis data menggunakan metode analisis menggunakan Model *Miles* dan *Huberman* yang terdiri dari tiga tahapan yaitu: reduksi data, tampilan data, dan gambar kesimpulan atau verifikasi. Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, maka untuk strategi peningkatan mutu layanan perpustakaan di MAN 3 Palembang ada lima strategi yang dilakukan, yaitu; Realiabilitas, memberikan layanan perpustakaan sesuai dengan SOP perpustakaan. Daya tangggap, merespon permintaan pemustaka. Jaminan, akses layanan dengan mudah. Empati, pengelola perpustakaan berusaha berpikir untuk bisa memahami kebutuhan pemustaka. Bukti fisik, menata dan merawat sarana prasarana agar suasana nyaman. Ciri dari strategi peningkatan mutu layanan perpustakaan di MAN 3 Palembang, yaitu: Pertama, Fokus dari strategi peningkatan mutu layanan perpustakaan adalah pengembangan koleksi, promosi layanan dan buku baru. Kedua, Keunikan pada program *book lover*, program promosi, layanan infak buku, dan layanan pendampingan diperuntukkan kepada siswa yang akan mengikuti olimpiade dan perlombaan di luar sekolah. Ketiga, perpustakaan memiliki nama Baitul Hikmah dan slogan-slogan yang menarik.

Kata Kunci: Mutu, Layanan, Perpustakaan, *Book Lover***Abstract**

This study aims to analyze the strategy to improve the quality of library services at MAN 3 Palembang and analyze the characteristics of the strategy to improve the quality of library services at MAN 3 Palembang. This research is a qualitative study, while the primary sources in this study are 3 people, namely the head of the library, two library managers. The data analysis technique uses the method of analysis using the Miles and Huberman model which consists of three stages, namely: data reduction, data display, and drawing conclusions or verification. Based on the results of research and discussion, the strategy for improving the quality of library services in MAN 3 Palembang there are five strategies carried out, namely; Reliability, providing library services in accordance with library SOPs. Responsiveness, responding to requests from users. Guaranteed, easy service access. Empathy, library managers try to think in order to understand the needs of visitors. Physical evidence, arranging and maintaining infrastructure so that the atmosphere is comfortable. The characteristics of the library service quality improvement strategy at MAN 3 Palembang, namely: First, the focus of the library service quality improvement strategy is the development of collections, promotion of services and new books. Second, the uniqueness of the book lover program, promotion

program, infak book services, and mentoring services intended for students who will take part in the Olympics and competitions outside of school. Third, the library has the name Baitul Hikmah and interesting slogans.

Keywords: Quality, Service, Library, Book Lover

Pendahuluan

Pendidikan merupakan ujung tombak perkembangan suatu negara. Maju mundurnya suatu negara dipengaruhi oleh perkembangan pendidikan. Itu artinya lembaga-lembaga pendidikan di Indonesia harus memperhatikan mutu pendidikan supaya mampu mencetak generasi Indonesia yang bermutu yang sesuai dengan harapan bangsa. Karena maju tidaknya sebuah negara itu tergantung dari mutu pendidikannya. Mutu pendidikan akan tercipta karena adanya sarana dan prasarana yang memadai. Salah satu sarana dan prasarana yang mendukung itu adalah perpustakaan

Selanjutnya Soeatminah menyatakan kegiatan perpustakaan yang langsung dirasakan oleh pemustaka adalah layanan, karena layanan dianggap sebagai ujung tombak perpustakaan¹. Atas dasar ini, layanan perpustakaan adalah merupakan tolak ukuran dari capaian perpustakaan. Hal ini terjadi karena aktifitas pelayanan adalah aktifitas yang dapat mempererat hubungan antara pustakawan dan pemustaka yang ada di perpustakaan secara bersamaan sehingga penilaian dari pemustaka akan muncul ketika aktifitas layanan dilakukan.

Oleh karena itu layanan di perpustakaan yang ideal berarti orientasi layanan perpustakaan harus mengacu pada kebutuhan dari pemustaka, mengikuti perkembangan teknologi informasi dan layanan yang prima, dengan kata lain menempatkan kepuasan pemustaka sebagai tujuan utama dari layanan perpustakaan yang diberikan.

Sementara itu, menurut Rahman dalam Endang, dalam penelitiannya memaparkan data tentang perpustakaan sekolah dan lembaga pendidikan lainnya disebutkan sebagai berikut: (1) dari 200.000 sekolah dasar yang ada hanya 1% perpustakaan yang memenuhi standar, (2) kurang lebih 70.000 SMP baru 34% perpustakaan sesuai standar, (3) kurang lebih 54% dari 14.000 SMA, hanya perpustakaan sesuai standar, (4) dari 4.000 perpustakaan perguruan tinggi kurang lebih 60% perpustakaan memiliki perpustakaan sesuai standar².

Dari sekian banyak masalah yang ada di perpustakaan sekolah, salah satu masalah adalah layanan, apakah perpustakaan tergantung pada bagaimana layanan tersebut, karena bagian dari layanan ini berhubungan langsung dengan pemustaka perpustakaan secara langsung. Oleh karena itu, kegiatan layanan di organisasi mana pun termasuk perpustakaan, harus selalu memperhatikan mutu layanan.

Layanan perpustakaan sekolah adalah salah satu kegiatan dimana implementasi membutuhkan strategi dalam implementasinya. Layanan perpustakaan akan berjalan dengan baik jika sistem layanan yang digunakan sesuai dan sesuai dengan kebutuhan pemustaka. Jumlah atau jenis layanan

¹ Soeatminah, *Perpustakaan, Kepustakawanan Dan Pustakawan* (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 1992), 129.

² Endang Fitriyah Mannan, "ANALISIS KEBIJAKAN KEPALA SEKOLAH TERHADAP EKSISTENSI PERPUSTAKAAN SEKOLAH DI JENJANG SEKOLAH MENENGAH PERTAMA," *Jurnal Palimpsest* 2, no. 2 (2011): 121.

pemustaka perpustakaan sebenarnya cukup banyak. Semua layanan ini disesuaikan dengan kondisi staf perpustakaan dan kebutuhan pemustakanya.

Upaya untuk mengembangkan dan meningkatkan mutu layanan perpustakaan di sekolah atau madrasah telah dimulai untuk mengarah pada pemanfaatan teknologi dan sistem informasi. Karena pengembangan teknologi informasi pada perpustakaan diharapkan dapat meningkatkan mutu dari layanan pendidikan di madrasah. Madrasah yang mulai memanfaatkan teknologi informasi dan manajemen dalam meningkatkan mutu layanan perpustakaan diantaranya adalah MAN 3 Palembang. Adapun Rumusan Masalah dalam penelitian ini yaitu; Bagaimana strategi peningkatan mutu layanan perpustakaan di MAN 3 Palembang dan Bagaimana karakteristik strategi peningkatan mutu layanan perpustakaan di MAN 3 Palembang.

Metode Penelitian

Penelitian ini adalah penelitian kualitatif, yaitu penelitian yang menghasilkan data deskriptif dalam bentuk kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan aktor yang diamati, diarahkan pada latar belakang individu secara keseluruhan (holistik) tanpa mengisolasi individu dan organisasi dalam variabel atau hipotesis, tetapi melihatnya sebagai bagian dari keutuhan. Penelitian ini menggunakan teknik *purposive sampling* dan analisis data yang terdiri dari tiga tahapan aktivitas yaitu: reduksi data, tampilan data, dan gambar kesimpulan atau verifikasi.

Hasil dan Pembahasan

1. Strategi Peningkatan Mutu Layanan Perpustakaan di Madrasah Aliyah Negeri (MAN) 3 Palembang

Menurut Leonard L. Berry dan Parasuraman Parasuraman, Zeithaml, dan Berry menyatakan bahwa: “*The quality of service expected by the customer service of receipt* yang artinya mutu pelayanan yang diharapkan konsumen dengan pelayanan yang diterimannya”³. Berikut ini merupakan strategi peningkatan mutu layanan perpustakaan di MAN 3 Palembang;

a. Keandalan (*reliability*)

- 1) Memberikan pelayanan sesuai dengan SOP (*Standard Operating Procedure*)
Perpustakaan MAN 3 Palembang sudah memberikan pelayanan sesuai dengan SOP yang ada di sekolah, oleh karena itu dalam melakukan pelayanan sangat penting membuat SOP dan melayani dengan panduan yang baku, agar bisa memastikan semua pemustaka sudah mendapatkan pelayanan dan prosedur yang sama. Tapi dalam beberapa kondisi tertentu pengelola bisa berinisiatif untuk melakukan hal yang berbeda dari apa yang telah menjadi aturan tanpa adanya benturan dan tidak bertentangan dengan SOP yang ada
- 2) Konsistensi dalam pelayanan

³ M Tony Nawawi and Ida Puspitowati, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Perpustakaan Sebagai Prediktor Terhadap Kepuasan Civitas Akademika Fakultas Ekonomi Universitas Tarumanagara Di Jakarta,” *Jurnal Ekonomi* 20, no. 2 (2017): 320–34.

Konsistensi pengelola perpustakaan dalam melayani sangat diperlukan, sebagaimana yang ada di perpustakaan MAN 3 Palembang yang sudah berjalan dengan baik, namun juga di dalam situasi perpustakaan yang sedang ramai dikunjungi pemustaka pengelola terkadang mengarahkan dengan nada yang tinggi bertujuan agar pemustaka dalam hal ini siswa dapat mendengar dengan jelas apa yang telah diarahkan oleh pengelola perpustakaan.

3) Akurasi layanan yang diberikan

Dalam hal ini pengelola perpustakaan MAN 3 Palembang sudah mengarahkan sesuai dengan yang diperlukan oleh pemustaka, perpustakaan merupakan tempat dimana para pemustaka mencari informasi yang akurat, sumber informasi yang di dapat jelas dan dapat di pertanggungjawabkan. Pustakawan harus memiliki pengetahuan yang luas mengenai berbagai koleksi pendukung dari informasi yang dicari pemustaka di perpustakaan.

4) Kecepatan dan waktu tunggu

Pengelola perpustakaan MAN 3 Palembang langsung memberikan layanan kepada pemustaka tanpa harus menunggu lama. Kecepatan dan waktu tunggu dalam mendapatkan pelayanan yang diberikan oleh pengelola perpustakaan kepada pemustakan sudah cepat dan langsung dilayani, namun dalam beberapa kondisi untuk layanan yang diberikan terkadang kurang cepat atau menjadi faktor penghambat semisal nya jika pengelola membawa anak yang masih kecil sambil bekerja dan jika pengunjung sedang ramai maka pemustaka sering menunggu dan mengantri dalam mendapatkan layanan.

Keandalan (*reliability*), yaitu kemampuan untuk memberikan jasa sesuai dengan yang dijanjikan terpercaya dan akurat, konsisten dan kesesuaian pelayanan⁴. Menurut penulis keandalan petugas perpustakaan MAN 3 Palembang dalam memberikan layanan sudah baik dikarenakan sudah menerapkan ISO 9001:2015, petugas konsisten dalam memberi layanan namun dalam beberapa kesempatan petugas menggunakan nada yang tinggi dalam hal ini dimaksud agar siswa tertib, akurasi layanan yang diberikan baik, layanan yang diberikan kepada pemustaka cepat dan saat pemustaka sedang ramai petugas mencatat pinjaman di beberapa buku lain agar pemustaka tidak lama menunggu untuk administasi peminjaman buku.

b. Daya tanggap (*responsiveness*)

1) Kesiediaan dalam merespon

Kesiediaan pengelola perpustakaan MAN 3 Palembang dalam merespon permintaan pemustaka sudah baik, pengelola langsung mengarahkan ke tempat dimana informasi dicari dan mengarahkan referensi tambahan yang sesuai dengan informasi yang dicari pemustaka.

2) Cara dalam merespon

⁴ Buchari Alma, *Pemasaran Stratejik Jasa Pendidikan* (Bandung: Alfabeta, 2005), 32.

Dalam melayani pemustaka baik itu guru dan siswa diharuskan mengisi buku kunjungan yang telah disediakan oleh pemustaka dan apabila meminjam buku mereka diharuskan mencatat buku yang mereka pinjamkan, untuk mendapatkan layanan pemustaka datang ke perpustakaan langsung dikarenakan siswa yang ada dilarang membawa HP.

3) Kemudahan dalam mendapatkan layanan

Dalam melayani pemustaka baik itu guru dan siswa diharuskan mengisi buku kunjungan yang telah disediakan oleh pemustaka dan apabila meminjam buku mereka diharuskan mencatat buku yang mereka pinjamkan, untuk mendapatkan layanan pemustaka datang ke perpustakaan langsung dikarenakan siswa yang ada dilarang membawa HP.

4) Saluran Komunikasi

Untuk mendapatkan pelayanan pemustaka datang langsung ke perpustakaan. Ada faktor yang mengharuskan siswa datang langsung ke perpustakaan, dikarenakan siswa yang ada di MAN 3 Palembang tidak diperbolehkan membawa HP sehingga mengharuskan datang langsung ke perpustakaan sehingga jika perpustakaan. Perpustakaan memiliki telpon yang terhubung dengan ruang guru, kepala perpustakaan dan bagian tata usaha sehingga yang hanya bisa mengaksesnya hanya tenaga pendidik dan tenaga kependidikan.

5) Informasi yang diberikan

Perpustakaan sebagai jantungnya lembaga pendidikan menjadi sumber informasi yang harus dapat melayani kebutuhan pemustaka sebanyak mungkin, terutama dalam hal memberikan informasi, informasi tersebut harus jelas dan mudah dipahami oleh pemustaka. Perpustakaan pun juga harus memberikan informasi yang menarik agar pemustaka datang ke perpustakaan sebagai mana yang dilakukan Perpustakaan MAN 3 Palembang dengan cara memberi informasi buku baru dengan cara mempromosikannya.

Daya tanggap (*responsiveness*) yang di dalamnya terdapat kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan cepat dan tepat kepada siswa dengan penyampaian informasi yang jelas. Daya tanggap petugas perpustakaan terhadap kebutuhan pemustaka sudah baik dibuktikan dengan kesediaan petugas perpustakaan merepon pemustaka dengan cara langsung mengarahkan sesuai dengan kebutuhan, perpustakaan MAN 3 Palembang juga mempunyai jaringan telpon kantor agar mempermudah komunikasi dengan kepala sekolah guru, dan staf. Dengan kemajuan teknologi yang kian pesatnya MAN 3 Palembang belum memanfaatkan media sosial sebagai sarana komunikasi dan temu kembali informasi yang jika dimanfaatkan dengan maksimal akan memajukan dan mempermudah kinerja perpustakaan.

c. Jaminan (*assurance*)

1) Kemampuan dan pengetahuan dalam melayani

Untuk meningkatkan kemampuan dan pengetahuan untuk menjadi kepala perpustakaan harus memenuhi syarat mengikuti kegiatan bimbingan teknis di lembaga yang telah ditetapkan oleh pemerintah dalam hal ini perpustakaan Universitas Sriwijaya, dan untuk pengelola perpustakaan diikut sertakan ke dalam berbagai kegiatan seperti workshop, pelatihan, seminar tentang perpustakaan serta mendapat bimbingan dari sesama pengelola yang lebih berpengalaman dalam perpustakaan.

2) Sikap pengelola perpustakaan

Sebagai ujung tombak dari pelayanan perpustakaan pengelola sering kali berinteraksi langsung dengan pemustaka, pengelola harus bersikap yang baik dalam memberi layanan kepada pemustaka, ramah, pandai bergaul, berpenampilan menarik dan bersikap sopan santun sebagaimana yang telah diterapkan di perpustakaan MAN 3 Palembang.

3) Memberikan rasa aman

Di dalam memberikan rasa aman perpustakaan MAN 3 Palembang melarang siswanya membawa HP, untuk layanan multimedia dan *wifi* yang ada siswa tidak dapat menggunakan layanan tersebut dengan leluasa dikarenakan ditakutkan terjadi penyalahgunaan atas layanan yang diberikan.

Jaminan (*assurance*) yang diberikan Perpustakaan MAN 3 Palembang bisa dilihat dari dalam meningkatkan kemampuan dan pengetahuan untuk menjadi kepala perpustakaan harus memenuhi syarat mengikuti kegiatan bimbingan teknis di lembaga yang telah ditetapkan oleh pemerintah dalam hal ini perpustakaan Universitas Sriwijaya, dan untuk pengelola perpustakaan diikut sertakan ke dalam berbagai kegiatan seperti workshop, pelatihan, seminar tentang perpustakaan serta mendapat bimbingan dari sesama pengelola yang lebih berpengalaman dalam perpustakaan, namun dalam pelaksanaannya yang sering ikut dalam kegiatan pembinaan merupakan kepala perpustakaan. Pengelola perpustakaan berikap sopan dan ramah dalam memberikan pelayanan kepada pemustaka, serta perpustakaan menyiapkan loker dan rak sepatu agar pemustaka merasa nyaman berada di perpustakaan.

d. Bukti fisik (*tangibles*),

1) Sarana dan prasarana

Sarana yang ada di Perpustakaan MAN 3 Palembang sudah baik namun ada beberapa rak buku yang terkena rayap, butuh penambahan rak sepatu dan penambahan kipas angin sehingga menambah kenyamanan dari pemustaka yang berada di perpustakaan. Untuk prasarananya gedung perpustakaan perlu direnovasi dikarenakan merupakan bangunan tua.

Perpustakaan MAN 3 Palembang sudah memiliki gedung dan perlengkapan yang memadai, walaupun memiliki kekurangan sebagaimana disebutkan sebelumnya. Ketersediaan dari sarana dan prasarana di perpustakaan merupakan

hal yang penting karena dapat menunjang kelancaran kegiatan perpustakaan secara optimal sehingga tugas dan fungsi perpustakaan madrasah.

2) Koleksi di perpustakaan

Berdasarkan dokumentasi yang ada di perpustakaan Koleksi yang ada dengan rincian buku sirkulasi berjumlah 22.598 eksemplar, buku fiksi berjumlah 1.161 eksemplar dan majalah dan tabloid berjumlah 721 eksemplar. Jika dilihat dari segi jumlah koleksi yang ada sudah memenuhi Standar Perpustakaan Nasional sebagaimana dijelaskan pada Peraturan Kepala Perpustakaan Nasional Nomor 12 Tahun 2017 tentang Perpustakaan Sekolah Menengah Atas atau Madrasah Aliyah Namun dari hasil pengamatan di perpustakaan terdapat beberapa koleksi yang rusak karena rayap, namun jumlahnya sedikit. Perpustakaan MAN 3 Palembang memiliki buku yang sangat banyak, namun ada beberapa koleksi yang rusak. Koleksi yang sering dipinjamkan dan dibaca oleh pemustaka merupakan buku fiksi, dan bagi guru pelajaran merupakan koleksi yang sering dipinjam untuk menambah referensi saat mengajar. Sebagaimana koleksi perpustakaan merupakan unsur terpenting dalam perpustakaan harus dikembangkan agar mengikuti zaman dan sesuai dengan kebutuhan pemustaka.

3) Layanan yang ada di perpustakaan MAN 3 Palembang

Jenis-jenis layanan untuk pemustaka di perpustakaan yang dapat diberikan kepada pemustaka sesungguhnya cukup banyak variasinya, sebagai berikut: Layanan sirkulasi, layanan referensi, Layanan multimedia, Layanan komputer, Layanan *wifi* gratis, Layanan terbitan berseri, Layanan pendampingan olimpiade, Layanan infaq, Layanan media pembelajaran,

4) Lokasi perpustakaan

Menurut Standar Nasional Perpustakaan tentang Perpustakaan Sekolah Menengah Atas dan Madrasah Aliyah Tahun 2012, lokasi perpustakaan berada di pusat kegiatan pembelajaran dan mudah dilihat serta mudah dijangkau oleh peserta didik, pendidik dan tenaga kependidikan. Lokasi perpustakaan MAN 3 Palembang memang kurang strategis, yang seharusnya lokasi perpustakaan juga mempertimbangkan akses dan kedekatan, dekat semua kawasan kegiatan belajar mengajar di madrasah, namun perpustakaan tetap mudah untuk dijangkau. Namun karena perpustakaan tidak ditengah pusat kegiatan belajar mengajar, perpustakaan juga mendapat keuntungan bebas dari kebisingan yang ditimbulkan dari aktifitas yang ada di madrasah.

5) Akses layanan

Untuk beberapa akses ada pembatasan atau mempunyai syarat seperti layanan multimedia dan layanan wifi, dikarenakan menghindari kerusakan dan terjadi hal yang tidak diinginkan seperti siswa mengakses media social dan situs yang dilarang.

6) Penampilan dari pengelola perpustakaan

Pengelola perpustakaan berpenampilan rapi sesuai dengan pakaian yang telah ditetapkan oleh Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Sumatera Selatan yang diterapkan oleh madrasah.

e. Empati (*empathy*)

1) Cara memberikan pelayanan

Cara pustakawan atau pengelola perpustakaan MAN 3 Palembang dalam memberikan layanan untuk pemustaka yang memiliki karakter berbeda, tentunya pustakawan harus pandai membaca karakter masing-masing pemustaka. Pustakawan juga harus memberikan bantuan kepada pembaca dengan sungguh-sungguh dan penuh ketulusan. Kustomisasi bantuan yang diberikan oleh pustakawan untuk kebutuhan pembaca, sehingga setiap pemustaka perpustakaan akan merasa terbantu dan bahagia.

2) Komunikasi pengelola perpustakaan

Pengelola perpustakaan sering menyapa pemustaka dengan ramah sehingga pemustaka merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh perpustakaan MAN 3 Palembang.

3) Mendengarkan saran dan kebutuhan pemustaka

Pustakawan tidak akan pernah tahu atau mendapatkan persis apa yang diinginkan pemustaka jika dia tidak dengan cermat mendengarkan pertanyaan yang diajukan kepadanya, salah satu cara yang efektif dilakukan perpustakaan MAN 3 Palembang yakni dengan menerima usulan koleksi yang diinginkan pemustaka.

Pengelola perpustakaan hendaknya lebih banyak mendengar kebuhan dan saran dari pemustaka, agar perpustakaan semakin baik kedepannya. Ketika pengelola mendapat saran dari pemustaka maka perpustakaan dapat mengevaluasi layanan yang diberikan apakah sudah baik atau belum baik.

2. Karakteristik Strategi Peningkatan Mutu Layanan Perpustakaan di MAN 3 Palembang

a. Fokus dari strategi peningkatan mutu layanan perpustakaan di MAN 3 Palembang

Untuk mencapai peningkatan mutu dalam layanan perpustakaan harus mempunyai strategi yang memfokuskan kepada tercapainya layanan prima, perpustakaan MAN 3 Palembang meningkatkan mutu layanan dengan dua focus kegiatan. Pertama mempromosikan layanan yang ada di perpustakaan sehingga layanan dimanfaatkan dengan maksimal oleh pemustaka. Kedua, pengembangan koleksi juga diperlukan untuk menarik minat kunjung siswa, pengembangan koleksi juga bertujuan agar pemustaka tidak bosan dengan koleksi yang ada. Kedua focus ini dilakukan agar layanan dan koleksi yang ada dimanfaatkan dengan maksimal oleh pemustaka.

b. Keunikan Strategi Peningkatan Mutu Layanan Perpustakaan di MAN 3 Palembang

Perpustakaan hanya memiliki daya saing jika keunggulan program dan layanan

terletak pada keunikan dan mutu layanan yang diberikan kepada pemustaka. Menurut Wanda, keunggulan suatu produk layanan tergantung pada keunikan dan mutu yang ditunjukkan oleh layanan, apakah itu sesuai dengan harapan dan keinginan pemustaka⁵.

Untuk menambah jumlah pengunjung perpustakaan harus memiliki program yang unik dan harus memiliki layanan yang unik dibandingkan layanan serupa lainnya. Keunikan dan mutu layanan harus disesuaikan dengan manfaat yang dibutuhkan oleh pelanggan atau dengan kata lain manfaat suatu layanan tergantung pada sejauh mana layanan memenuhi nilai-nilai yang dibutuhkan oleh pemustaka.

Adapun keunikan program dan layanan yang ada di perpustakaan MAN 3 Palembang adalah sebagai berikut:

- 1) *Book lover*, yaitu siswa-siswa terpilih yang diambil dari pengunjung perpustakaan teraktif berjumlah 10 (sepuluh) orang dan tugas utamanya sebagai duta pustaka. Mereka juga membantu tugas pengelola dalam melayani pemustaka, membantu memilih dan membeli koleksi terbaru, mengikatkan siswa yang lain jika ada yang terlambat mengembalikan buku atau menyebarkan informasi masa terakhir meminjam buku saat akan libur semester, mempromosikan buku baru dan merapikan perpustakaan. Semua itu mereka lakukan atas keinginan sendiri dan dilakukan saat jam istirahat atau pun saat tidak ada jam pelajaran.
 - 2) Promosi, yakni menginformasikan kepada pemustaka yang dalam hal ini siswa, staf dan guru di lingkungan MAN 3 Palembang, promosi dilakukan dengan cara menyampaikan informasi buku baru dari mulut ke mulut, pengumuman ke kelas-kelas, lewat pengeras suara saat sebelum atau sesudah senam, serta memajang buku baru di etalase khusus yang menarik minat berkunjung dan membaca dari pemustaka. Tak hanya buku promosi layanan multimedia juga dilakukan kepada guru dengan cara mulut ke mulut.
 - 3) Layanan infaq buku, yakni layanan yang mengajarkan siswa, staf dan guru untuk ikhlas dalam berbagi dan beramal, alumni juga terlibat dalam kegiatan tersebut.
 - 4) Layanan pendampingan siswa olimpiade, yakni layanan yang diperuntukkan kepada siswa yang akan mengikuti olimpiade. Mereka dibina oleh guru khusus yang telah ditunjuk sekolah, di perpustakaan juga terdapat koleksi-koleksi yang mendukung olimpiade-olimpiade.
- c. Nama dan Slogan yang Menarik
- Menurut Sulistiyo-Basuki, jasa perpustakaan memerlukan nama yang khas karena nama yang khas akan mudah diingat oleh pemakai perpustakaan. Disamping nama yang khas, simbol dan logo akan membantu masyarakat umum untuk mengenali jasa tersebut⁶. Perpustakaan memiliki nama agar mudah diingat oleh pemustaka, nama yang bagus juga menarik bagi pemustaka, berdasarkan hasil pengamatan di

⁵ Listiani Wanda, *Mengukur Mutu Layanan Referensi* (Yogyakarta: Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga, 2008), 3.

⁶ Sulistyio Basuki, *Pengantar Ilmu Perpustakaan* (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 1991), 66.

perpustakaan MAN 3 Palembang memiliki nama yang bagus yakni Perpustakaan Baitul Hikmah, yang di ambil dari nama perpustakaan terbesar pada masa kejayaan Dinasti Abbasyiah dalam sejarah islam, perpustakaan ini diresmikan oleh Tugino selaku Kepala MAN 3 Palembang⁷.

Slogan dapat diartikan sebagai serangkaian kata atau kalimat yang relatif pendek yang umumnya sangat menarik dan mudah diingat oleh banyak orang. Perpustakaan MAN 3 Palembang juga terdapat berbagai slogan yang menarik, di antaranya; buku yang bermanfaat merupakan teman sejati, pengetahuan adalah kekuatan yang tak mengenal batas dan nilai seseorang ditentukan oleh pengetahuannya.

Kesimpulan

Strategi peningkatan mutu layanan perpustakaan di Madrasah Aliyah Negeri (MAN) 3 Palembang pelayanan perpustakaan, Ada lima dimensi utama yang perlu diperhatikan, yaitu; Keandalan, menyediakan layanan perpustakaan sesuai dengan SOP perpustakaan. Responsif, menanggapi permintaan dan membangun media komunikasi yang baik. Dijamin, setiap bagian dari layanan perpustakaan dapat diakses dengan mudah. Empati, berusaha berpikir dari perspektif pemustaka sehingga pengelola perpustakaan dapat memahami kebutuhan pemustaka. Bukti fisik, meningkatkan penataan ruang di perpustakaan, melengkapi fasilitas yang ada dan menciptakan suasana yang nyaman.

Ada beberapa karakteristik strategi peningkatan mutu layanan perpustakaan di MAN 3 Palembang, yaitu: Pertama, Fokus dari strategi peningkatan mutu layanan perpustakaan adalah pengembangan koleksi dan mempromosikan buku baru dan layanan-layanan yang ada di perpustakaan. Kedua, Keunikan program dan layanan antara lain adanya program *book lover*, program promosi layanan dari mulut ke mulut dan pengumuman-pegumuman, layanan infak buku yang mengajarkan keiklasan pemustaka, dan layanan pendampingan diperuntukkan kepada siswa yang akan mengikuti olimpiade dan perlombaan di luar sekolah. Ketiga, perpustakaan memiliki nama Baitul Hikmah dan slogan-slogan yang menarik seperti buku yang bermanfaat merupakan teman sejati.

Daftar Pustaka

- Alma, Buchari. *Pemasaran Stratejik Jasa Pendidikan*. Bandung: Alfabeta, 2005.
- Basuki, Sulistyono. *Pengantar Ilmu Perpustakaan*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 1991.
- Kemenag, Humas. "Tugino Resmikan Nama Baru Perpustakaan MAN 3." Kanwil Kemenag Sumsel, 2016. <https://sumsel.kemenag.go.id/berita/view/418093/tugino-resmikan-nama-baru-perpustakaan-man-3>.
- Mannan, Endang Fitriyah. "ANALISIS KEBIJAKAN KEPALA SEKOLAH TERHADAP EKSISTENSI PERPUSTAKAAN SEKOLAH DI JENJANG SEKOLAH MENENGAH PERTAMA." *Jurnal Palimpsest* 2, no. 2 (2011).

⁷ Humas Kemenag, "Tugino Resmikan Nama Baru Perpustakaan MAN 3," Kanwil Kemenag Sumsel, 2016, <https://sumsel.kemenag.go.id/berita/view/418093/tugino-resmikan-nama-baru-perpustakaan-man-3>.

- Nawawi, M Tony, and Ida Puspitowati. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Perpustakaan Sebagai Prediktor Terhadap Kepuasan Civitas Akademika Fakultas Ekonomi Universitas Tarumanagara Di Jakarta." *Jurnal Ekonomi* 20, no. 2 (2017): 320–34.
- Soeatminah. *Perpustakaan, Kepustakawanan Dan Pustakawan*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 1992.
- Wanda, Listiani. *Mengukur Mutu Layanan Referensi*. Yogyakarta: Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga, 2008.

