

Evaluasi Manajemen Perpustakaan dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan

Shindi Aulia

Manajemen Pendidikan Islam Universitas Islam Indragiri

shindiaulia321@gmail.com

Nila Roihatul Jannah

Manajemen Pendidikan Islam Universitas Islam Indragiri

nilajannah784@gmail.com

Kurdi

Manajemen Pendidikan Islam Universitas Islam Indragiri

kurdioppo882@gmail.com

Naskah Masuk	Direvis	Diterbitkan
11-01-2026	20-01-2026	01-02-2026

ABSTRACT

This study aims to examine and evaluate library management in improving the quality of services for library users. The research method employed is library research using a qualitative descriptive approach. Data were collected from various secondary sources, including books, scientific journals, previous research findings, and relevant documents related to library management and service quality. Data collection was conducted through systematic literature searching, classification, and review. Data analysis was carried out using content analysis to identify key concepts, patterns, and significant findings from the reviewed literature. The results of the study indicate that the implementation of library management functions, including planning, organizing, implementing, and controlling, plays a significant role in enhancing library service quality. Effective and professional library management contributes to increased user satisfaction, improved service efficiency, and the optimization of the library's role as a center of information and learning resources. Therefore, continuous evaluation of library management is essential to ensure that libraries can adapt to technological developments and evolving user needs.

Keyword: Library Management, Evaluation, Service Quality, Library Services

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji dan mengevaluasi manajemen perpustakaan dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan kepada pemustaka. Metode penelitian yang digunakan adalah library research dengan pendekatan kualitatif-deskriptif. Data diperoleh dari berbagai sumber kepustakaan berupa buku, jurnal ilmiah, hasil penelitian terdahulu, serta dokumen terkait yang relevan dengan manajemen perpustakaan dan kualitas pelayanan. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui penelusuran, pengelompokan, dan penelaahan literatur yang sesuai dengan fokus penelitian. Analisis data dilakukan menggunakan teknik analisis isi (*Content Analysis*) untuk mengidentifikasi konsep, pola, dan temuan penting dari berbagai sumber pustaka. Hasil kajian menunjukkan bahwa penerapan fungsi-fungsi manajemen perpustakaan yang meliputi perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan pengawasan memiliki peran yang signifikan dalam meningkatkan kualitas pelayanan perpustakaan. Manajemen perpustakaan yang dikelola secara efektif dan profesional mampu meningkatkan kepuasan pemustaka, memperbaiki efisiensi layanan, serta mendukung optimalisasi peran perpustakaan sebagai pusat sumber informasi dan pembelajaran. Oleh karena itu, evaluasi manajemen perpustakaan perlu dilakukan secara berkelanjutan agar perpustakaan mampu beradaptasi dengan perkembangan teknologi dan kebutuhan pengguna.

Kata Kunci: Manajemen Perpustakaan, Evaluasi, Kualitas Pelayanan, Pelayanan Perpustakaan

PENDAHULUAN

Perpustakaan merupakan salah satu komponen penting dalam menunjang proses pendidikan, penelitian, dan pengembangan ilmu pengetahuan, baik pada lembaga pendidikan maupun institusi publik. Perpustakaan tidak hanya berfungsi sebagai tempat penyimpanan koleksi bahan pustaka, tetapi juga sebagai pusat layanan informasi yang berperan aktif dalam memenuhi kebutuhan pemustaka. Oleh karena itu, keberadaan perpustakaan yang dikelola secara profesional dan berorientasi pada kualitas pelayanan menjadi suatu keharusan di tengah tuntutan masyarakat yang semakin dinamis dan beragam.

Dalam konteks manajemen, perpustakaan memerlukan pengelolaan yang terencana, sistematis, dan berkelanjutan agar mampu menjalankan fungsinya secara optimal. Manajemen perpustakaan mencakup serangkaian proses yang meliputi perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan pengawasan terhadap seluruh sumber daya perpustakaan, baik sumber daya manusia, koleksi, sarana prasarana, maupun sistem layanan. Apabila keempat fungsi manajemen tersebut tidak berjalan secara efektif, maka kualitas pelayanan perpustakaan akan sulit untuk ditingkatkan.¹

Kualitas pelayanan perpustakaan menjadi indikator penting dalam menilai keberhasilan pengelolaan perpustakaan. Pelayanan yang berkualitas tercermin dari kemampuan perpustakaan dalam memberikan layanan yang cepat, tepat, ramah, serta sesuai dengan kebutuhan pemustaka. Selain itu, kualitas pelayanan juga berkaitan dengan ketersediaan koleksi yang relevan, kemudahan akses informasi, kenyamanan ruang baca, serta pemanfaatan teknologi informasi dalam sistem layanan. Perpustakaan yang mampu memberikan pelayanan berkualitas akan meningkatkan kepuasan pemustaka, memperkuat citra institusi, serta mendorong peningkatan minat baca dan budaya literasi.

Namun demikian, realitas di lapangan menunjukkan bahwa masih banyak perpustakaan yang menghadapi berbagai permasalahan dalam aspek manajemen dan pelayanan. Permasalahan tersebut antara lain meliputi perencanaan program perpustakaan yang belum berbasis kebutuhan pemustaka, pengorganisasian tugas pustakawan yang kurang jelas, keterbatasan jumlah dan kompetensi sumber daya manusia, serta sarana dan prasarana yang belum memadai. Selain itu, pemanfaatan teknologi informasi dalam layanan perpustakaan masih belum optimal, sehingga pelayanan cenderung bersifat konvensional dan kurang responsif terhadap perkembangan zaman.²

¹ Abdullah, M. (2020). Evaluasi manajemen perpustakaan sekolah dalam meningkatkan mutu layanan. *Jurnal Manajemen Pendidikan*, 12(1), h. 45

² Azizah, N., & Rahman, F. (2021). Kualitas pelayanan perpustakaan berbasis kepuasan pemustaka. *Jurnal Administrasi Pendidikan*, 18(1), h. 66

Kondisi tersebut berdampak langsung pada rendahnya kualitas pelayanan perpustakaan, yang ditandai dengan rendahnya tingkat kunjungan pemustaka, kurang optimalnya pemanfaatan koleksi, serta munculnya keluhan terkait pelayanan yang lambat dan kurang efektif. Apabila permasalahan ini tidak segera ditangani melalui langkah-langkah perbaikan yang tepat, maka perpustakaan berpotensi kehilangan perannya sebagai pusat sumber belajar dan informasi.

Oleh karena itu, evaluasi manajemen perpustakaan menjadi langkah strategis yang perlu dilakukan secara berkala dan berkelanjutan. Evaluasi manajemen bertujuan untuk menilai sejauh mana fungsi-fungsi manajemen perpustakaan telah dilaksanakan secara efektif dan efisien, serta mengidentifikasi berbagai faktor pendukung dan penghambat dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan. Melalui evaluasi yang komprehensif, perpustakaan dapat mengetahui kelemahan dan kekuatan yang dimiliki, sehingga dapat merumuskan strategi pengembangan yang lebih tepat sasaran.³

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian dengan judul “Evaluasi Manajemen Perpustakaan dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan” menjadi sangat relevan untuk dilakukan. Penelitian ini diharapkan mampu memberikan gambaran yang mendalam mengenai kondisi manajemen perpustakaan, khususnya dalam kaitannya dengan kualitas pelayanan kepada pemustaka. Selain itu, hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan masukan bagi pengelola perpustakaan dan pihak terkait dalam merumuskan kebijakan serta strategi pengelolaan perpustakaan yang lebih efektif, inovatif, dan berorientasi pada kepuasan pemustaka di masa mendatang.

METODE

Penelitian ini menggunakan metode library research atau penelitian kepustakaan dengan pendekatan kualitatif-deskriptif. Metode ini dipilih karena penelitian bertujuan untuk mengkaji dan menganalisis konsep, teori, serta temuan-temuan ilmiah yang berkaitan dengan manajemen perpustakaan dan kualitas pelayanan melalui berbagai sumber tertulis. Penelitian kepustakaan memungkinkan peneliti untuk memperoleh pemahaman yang komprehensif mengenai evaluasi manajemen perpustakaan berdasarkan kajian literatur yang relevan dan kredibel.⁴

Sumber data dalam penelitian ini terdiri atas data sekunder yang diperoleh dari buku teks, jurnal ilmiah nasional dan internasional, prosiding seminar, laporan penelitian, peraturan perundang-undangan, serta sumber-sumber akademik lainnya yang berkaitan dengan manajemen perpustakaan dan kualitas pelayanan. Literatur yang digunakan dipilih secara selektif dengan

³ Arifin, Z. (2019). Manajemen perpustakaan sebagai penunjang kualitas layanan informasi. *Jurnal Ilmu Perpustakaan dan Informasi*, 7(2), h. 101

⁴ Sugiyono. (2020). *Metode Penelitian Pendidikan*. Bandung: Alfabeta, h. 17

mempertimbangkan relevansi, kemutakhiran, dan keabsahan sumber, sehingga dapat mendukung analisis secara teoritis dan konseptual.⁵

Pengumpulan data dilakukan dengan cara mengidentifikasi, menelusuri, dan menginventarisasi berbagai literatur yang relevan dengan fokus penelitian. Literatur yang telah terkumpul kemudian diklasifikasikan berdasarkan tema pembahasan, seperti konsep manajemen perpustakaan, fungsi-fungsi manajemen, standar pelayanan perpustakaan, serta indikator kualitas pelayanan. Proses ini bertujuan untuk mempermudah analisis dan penarikan kesimpulan secara sistematis.

Analisis data dilakukan dengan teknik *content analysis*, yaitu dengan menelaah secara mendalam isi literatur untuk menemukan konsep, pola, persamaan, dan perbedaan pandangan para ahli terkait manajemen perpustakaan dan kualitas pelayanan. Data dianalisis secara deskriptif-analitis dengan mengaitkan teori dan hasil penelitian sebelumnya, sehingga diperoleh pemahaman yang utuh mengenai evaluasi manajemen perpustakaan dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan.

Keabsahan data dalam penelitian ini dijaga melalui penggunaan sumber-sumber pustaka yang terpercaya dan memiliki reputasi akademik, serta dengan melakukan perbandingan antar sumber (*cross-check*) untuk menghindari bias penafsiran. Dengan demikian, hasil penelitian diharapkan memiliki validitas akademik dan dapat dijadikan rujukan dalam pengembangan manajemen perpustakaan. Melalui metode penelitian kepustakaan ini, penelitian diharapkan mampu memberikan kontribusi konseptual dalam memperkaya kajian ilmiah mengenai evaluasi manajemen perpustakaan serta menjadi dasar pemikiran bagi pengelola perpustakaan dalam meningkatkan kualitas pelayanan secara teoritis dan praktis.⁶

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil penelitian ini adalah;

Evaluasi Perencanaan Manajemen Perpustakaan

Perencanaan merupakan fungsi awal dan fundamental dalam manajemen perpustakaan. Berdasarkan hasil evaluasi, perencanaan perpustakaan memiliki peran penting dalam menentukan arah kebijakan pelayanan, pengembangan koleksi, serta pengelolaan sumber daya perpustakaan. Perencanaan yang baik seharusnya disusun berdasarkan analisis kebutuhan pemustaka, visi dan misi institusi, serta perkembangan teknologi informasi. Namun, dalam praktiknya, perencanaan

⁵ Damayanti, R. (2020). Evaluasi layanan perpustakaan dalam perspektif manajemen mutu. *Jurnal Perpustakaan Indonesia*, 9(2), h. 89

⁶ Fadhilah, R., & Putra, A. (2022). Pengaruh manajemen perpustakaan terhadap minat kunjung pemustaka. *Jurnal Pendidikan dan Kebudayaan*, 14(1), h. 33

perpustakaan sering kali masih bersifat administratif dan belum sepenuhnya berbasis pada kebutuhan nyata pengguna.

Evaluasi menunjukkan bahwa perencanaan program pelayanan perpustakaan belum seluruhnya terdokumentasi secara sistematis dalam bentuk rencana kerja tahunan yang terukur. Hal ini berdampak pada kurang optimalnya pelaksanaan kegiatan layanan, seperti pengadaan koleksi yang belum sesuai dengan kebutuhan pemustaka dan kurangnya inovasi dalam pengembangan layanan. Oleh karena itu, perencanaan perpustakaan perlu diperkuat melalui penyusunan program kerja yang jelas, realistis, dan berorientasi pada peningkatan kualitas pelayanan.⁷

Perencanaan merupakan fungsi awal dan fundamental dalam manajemen perpustakaan karena menjadi dasar bagi seluruh aktivitas pengelolaan dan pelayanan yang akan dilaksanakan. Perencanaan yang baik akan menentukan arah kebijakan pelayanan perpustakaan, strategi pengembangan koleksi, serta pengelolaan sumber daya manusia dan sarana prasarana secara efektif dan efisien. Berdasarkan hasil evaluasi terhadap berbagai literatur, perencanaan perpustakaan idealnya disusun dengan mempertimbangkan analisis kebutuhan pemustaka, kesesuaian dengan visi dan misi institusi induk, serta kemampuan perpustakaan dalam merespons perkembangan teknologi informasi yang terus berkembang. Dengan perencanaan yang matang, perpustakaan dapat menyediakan layanan yang relevan, adaptif, dan berorientasi pada kepuasan pengguna.

Namun, dalam praktiknya perencanaan manajemen perpustakaan masih sering ditemui bersifat administratif dan formalitas semata. Perencanaan belum sepenuhnya disusun berdasarkan kebutuhan nyata pemustaka, melainkan lebih berfokus pada pemenuhan kewajiban institusional. Kondisi ini menyebabkan perencanaan belum mampu menjadi pedoman strategis dalam pengembangan layanan perpustakaan. Evaluasi menunjukkan bahwa program pelayanan perpustakaan belum seluruhnya terdokumentasi secara sistematis dalam bentuk rencana kerja tahunan yang terukur, baik dari segi target capaian, indikator keberhasilan, maupun alokasi sumber daya yang jelas. Akibatnya, pelaksanaan kegiatan pelayanan sering berjalan tanpa arah yang terstruktur dan sulit untuk dievaluasi secara objektif.

Dampak dari lemahnya perencanaan tersebut terlihat pada pelaksanaan layanan perpustakaan yang belum optimal, seperti pengadaan koleksi yang kurang relevan dengan kebutuhan pemustaka, keterbatasan inovasi dalam bentuk layanan berbasis teknologi, serta kurangnya program pengembangan layanan yang berkelanjutan. Ketidaksiharian antara perencanaan dan kebutuhan pemustaka berpotensi menurunkan tingkat pemanfaatan perpustakaan serta kepuasan pengguna. Oleh karena itu, perencanaan perpustakaan perlu diperkuat melalui penyusunan program kerja yang jelas, realistis, terukur, dan berorientasi pada

⁷ Arikunto, S. (2019). *Manajemen Penelitian Pendidikan*. Jakarta: Rineka Cipta, h. 88

peningkatan kualitas pelayanan. Perencanaan yang berbasis kebutuhan pemustaka diharapkan mampu menjadi landasan strategis dalam mewujudkan layanan perpustakaan yang efektif, inovatif, dan berdaya saing di tengah tuntutan perubahan zaman.⁸

Evaluasi Pengorganisasian Sumber Daya Perpustakaan

Pengorganisasian dalam manajemen perpustakaan mencakup pembagian tugas, wewenang, dan tanggung jawab pustakawan serta tenaga pendukung lainnya. Hasil evaluasi menunjukkan bahwa struktur organisasi perpustakaan sudah terbentuk, namun pelaksanaan tugas belum sepenuhnya berjalan secara efektif. Masih terdapat tumpang tindih tugas antar petugas, serta kurangnya pembagian kerja yang sesuai dengan kompetensi masing-masing.

Kondisi tersebut berpengaruh terhadap kualitas pelayanan yang diberikan kepada pemustaka, seperti keterlambatan layanan sirkulasi, kurang maksimalnya layanan referensi, dan minimnya pendampingan bagi pengguna dalam penelusuran informasi. Oleh karena itu, pengorganisasian perlu ditingkatkan dengan penataan struktur organisasi yang lebih jelas, penempatan sumber daya manusia sesuai keahlian, serta peningkatan koordinasi antar petugas perpustakaan.⁹

Pengorganisasian dalam manajemen perpustakaan merupakan proses pengaturan sumber daya manusia yang mencakup pembagian tugas, wewenang, dan tanggung jawab pustakawan serta tenaga pendukung lainnya agar seluruh kegiatan perpustakaan dapat berjalan secara efektif dan terkoordinasi. Pengorganisasian yang baik akan menciptakan kejelasan peran bagi setiap petugas sehingga pelaksanaan layanan dapat berlangsung secara optimal dan profesional. Berdasarkan hasil evaluasi terhadap berbagai literatur, struktur organisasi perpustakaan pada umumnya telah terbentuk, namun dalam pelaksanaannya masih ditemukan berbagai kelemahan yang menghambat efektivitas kerja.

Evaluasi menunjukkan bahwa pembagian tugas di perpustakaan belum sepenuhnya disesuaikan dengan kompetensi dan keahlian masing-masing petugas. Masih terdapat tumpang tindih tugas antar pustakawan dan tenaga pendukung, sehingga beberapa fungsi layanan tidak berjalan secara maksimal. Kondisi ini berdampak pada kurang efisiennya pelaksanaan layanan perpustakaan, seperti keterlambatan dalam pelayanan sirkulasi, kurang optimalnya layanan referensi, serta minimnya pendampingan kepada pemustaka dalam proses penelusuran dan pemanfaatan sumber informasi. Ketidakjelasan pembagian tugas juga berpotensi menimbulkan beban kerja yang tidak seimbang serta menurunkan motivasi kerja petugas perpustakaan.¹⁰

⁸ Yuliana, D. (2023). Pengaruh sarana prasarana terhadap kualitas pelayanan perpustakaan. *Jurnal Manajemen Layanan Pendidikan*, 7(1), h. 25

⁹ Bafadal, I. (2018). *Pengelolaan Perpustakaan Sekolah*. Jakarta: Bumi Aksara, h. 45

¹⁰ Supriyadi. (2018). Manajemen perpustakaan modern dan tantangannya. *Jurnal Kependidikan*, 22(2), h. 134

Dampak dari lemahnya pengorganisasian tersebut berpengaruh langsung terhadap kualitas pelayanan yang dirasakan oleh pemustaka. Pelayanan yang tidak terkoordinasi dengan baik menyebabkan pemustaka mengalami kesulitan dalam memperoleh informasi secara cepat dan tepat. Oleh karena itu, pengorganisasian manajemen perpustakaan perlu ditingkatkan melalui penataan struktur organisasi yang lebih jelas dan fungsional, penempatan sumber daya manusia sesuai dengan latar belakang pendidikan dan kompetensi, serta peningkatan koordinasi dan kerja sama antar petugas perpustakaan. Dengan pengorganisasian yang efektif, perpustakaan diharapkan mampu memberikan pelayanan yang lebih efisien, responsif, dan berorientasi pada kebutuhan pemustaka.

Evaluasi Pelaksanaan Layanan Perpustakaan

Pelaksanaan layanan merupakan implementasi langsung dari perencanaan dan pengorganisasian yang telah ditetapkan. Evaluasi terhadap pelaksanaan layanan menunjukkan bahwa kualitas pelayanan perpustakaan masih bervariasi. Beberapa aspek layanan, seperti pelayanan peminjaman dan pengembalian koleksi, telah berjalan dengan cukup baik. Namun, pada aspek layanan informasi, layanan referensi, serta pemanfaatan teknologi informasi masih belum optimal.

Keterbatasan sarana dan prasarana, seperti minimnya fasilitas komputer, jaringan internet yang kurang stabil, serta sistem otomasi perpustakaan yang belum terintegrasi, menjadi kendala utama dalam pelaksanaan layanan. Selain itu, kemampuan pustakawan dalam memanfaatkan teknologi informasi juga masih perlu ditingkatkan. Kondisi ini menyebabkan pelayanan belum sepenuhnya mampu memenuhi kebutuhan pemustaka yang menginginkan layanan cepat, akurat, dan mudah diakses.¹¹

Pelaksanaan layanan merupakan tahapan implementatif dari perencanaan dan pengorganisasian manajemen perpustakaan yang telah ditetapkan sebelumnya. Pada tahap ini, seluruh kebijakan, program kerja, serta pembagian tugas yang dirancang dalam perencanaan diwujudkan dalam bentuk layanan nyata yang dirasakan langsung oleh pemustaka. Oleh karena itu, pelaksanaan layanan menjadi indikator utama dalam menilai keberhasilan manajemen perpustakaan secara keseluruhan. Berdasarkan hasil evaluasi terhadap berbagai literatur, kualitas pelaksanaan layanan perpustakaan masih menunjukkan tingkat yang bervariasi, tergantung pada kesiapan sumber daya manusia, ketersediaan sarana prasarana, serta dukungan sistem layanan yang diterapkan.

Evaluasi menunjukkan bahwa beberapa aspek layanan dasar, seperti pelayanan peminjaman dan pengembalian koleksi, pada umumnya telah berjalan dengan cukup baik dan

¹¹ Darmono. (2019). *Manajemen dan Tata Kerja Perpustakaan*. Jakarta: Gramedia, h. 110

sesuai dengan prosedur yang berlaku. Layanan sirkulasi relatif mudah diakses dan telah menjadi layanan yang paling sering dimanfaatkan oleh pemustaka. Namun demikian, pada aspek layanan informasi dan layanan referensi, pelaksanaannya masih belum optimal. Pemustaka belum sepenuhnya mendapatkan bimbingan yang memadai dalam menelusuri sumber informasi, baik koleksi cetak maupun digital. Hal ini menyebabkan pemanfaatan koleksi perpustakaan belum maksimal, terutama bagi pemustaka yang membutuhkan informasi secara spesifik dan mendalam.¹²

Selain itu, pemanfaatan teknologi informasi dalam pelaksanaan layanan perpustakaan masih menghadapi berbagai kendala. Keterbatasan sarana dan prasarana, seperti minimnya jumlah komputer yang tersedia bagi pemustaka, jaringan internet yang kurang stabil, serta sistem otomasi perpustakaan yang belum terintegrasi secara menyeluruh, menjadi faktor penghambat utama dalam meningkatkan kualitas layanan. Kondisi tersebut menyebabkan layanan berbasis teknologi, seperti penelusuran katalog daring, akses koleksi digital, dan layanan informasi secara cepat, belum dapat dimanfaatkan secara optimal oleh pemustaka.

Di sisi lain, kemampuan pustakawan dalam memanfaatkan dan mengoperasikan teknologi informasi juga masih perlu ditingkatkan. Kurangnya pelatihan dan pengembangan kompetensi di bidang teknologi informasi menyebabkan pustakawan belum sepenuhnya mampu memberikan layanan yang inovatif dan responsif terhadap kebutuhan pemustaka. Akibatnya, pelayanan yang diberikan masih cenderung bersifat konvensional dan kurang adaptif terhadap perkembangan zaman. Kondisi ini berdampak pada belum terpenuhinya harapan pemustaka yang menginginkan layanan perpustakaan yang cepat, akurat, mudah diakses, serta berbasis teknologi.¹³

Dengan demikian, pelaksanaan layanan perpustakaan memerlukan perhatian serius melalui peningkatan kualitas sarana dan prasarana, pengembangan sistem layanan berbasis teknologi informasi, serta peningkatan kompetensi pustakawan secara berkelanjutan. Pelaksanaan layanan yang didukung oleh manajemen yang efektif dan sumber daya yang memadai diharapkan mampu meningkatkan kualitas pelayanan perpustakaan dan memberikan kepuasan yang lebih optimal bagi pemustaka.

Evaluasi Pengawasan dan Pengendalian Manajemen Perpustakaan

Pengawasan merupakan fungsi manajemen yang bertujuan untuk memastikan bahwa seluruh kegiatan perpustakaan berjalan sesuai dengan rencana dan standar yang telah ditetapkan. Hasil evaluasi menunjukkan bahwa pengawasan terhadap pelaksanaan layanan perpustakaan belum

¹² Sari, M., & Husein, A. (2020). Evaluasi kinerja pustakawan terhadap kualitas layanan. *Jurnal Ilmu Administrasi*, 9(1), h. 60

¹³ Rahmawati, Y. (2021). Strategi peningkatan kualitas pelayanan perpustakaan pendidikan. *Jurnal Pendidikan dan Informasi*, 13(2), h. 109

dilakukan secara maksimal dan berkesinambungan. Pengawasan masih bersifat insidental dan belum menggunakan indikator kinerja yang terukur.

Minimnya evaluasi berkala terhadap kinerja pustakawan dan tingkat kepuasan pemustaka menyebabkan perpustakaan kesulitan dalam mengidentifikasi permasalahan secara cepat dan tepat. Oleh karena itu, diperlukan sistem pengawasan yang lebih terstruktur, seperti penerapan standar pelayanan, penggunaan instrumen evaluasi kepuasan pemustaka, serta pelaksanaan evaluasi kinerja secara rutin guna meningkatkan kualitas pelayanan.¹⁴

Pengawasan merupakan salah satu fungsi penting dalam manajemen perpustakaan yang bertujuan untuk memastikan bahwa seluruh kegiatan dan layanan perpustakaan berjalan sesuai dengan rencana, kebijakan, serta standar yang telah ditetapkan. Melalui pengawasan yang efektif, pengelola perpustakaan dapat menilai tingkat ketercapaian tujuan, mengidentifikasi penyimpangan dalam pelaksanaan kegiatan, serta mengambil langkah perbaikan secara tepat dan berkelanjutan. Berdasarkan hasil evaluasi terhadap berbagai literatur, pengawasan dalam manajemen perpustakaan masih belum dilaksanakan secara optimal dan sistematis.

Evaluasi menunjukkan bahwa pengawasan terhadap pelaksanaan layanan perpustakaan cenderung bersifat insidental dan belum dilakukan secara berkesinambungan. Pengawasan lebih sering dilakukan ketika muncul permasalahan tertentu, bukan sebagai bagian dari proses manajemen yang terencana dan rutin. Selain itu, pengawasan belum sepenuhnya didukung oleh penggunaan indikator kinerja yang jelas dan terukur, sehingga penilaian terhadap efektivitas pelayanan dan kinerja pustakawan masih bersifat subjektif. Kondisi ini menyebabkan pengelola perpustakaan kesulitan dalam menilai secara objektif sejauh mana kualitas pelayanan telah memenuhi standar yang diharapkan.

Minimnya pelaksanaan evaluasi berkala terhadap kinerja pustakawan dan tingkat kepuasan pemustaka juga menjadi kendala dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan. Tanpa adanya evaluasi yang terstruktur, perpustakaan sulit mengidentifikasi kelemahan dan permasalahan secara cepat dan tepat, baik yang berkaitan dengan kompetensi pustakawan, prosedur layanan, maupun sarana dan prasarana pendukung. Akibatnya, perbaikan yang dilakukan sering bersifat reaktif dan tidak berkelanjutan, sehingga dampaknya terhadap peningkatan kualitas pelayanan menjadi kurang optimal.¹⁵

Oleh karena itu, diperlukan sistem pengawasan manajemen perpustakaan yang lebih terstruktur dan berorientasi pada peningkatan mutu layanan. Pengawasan perlu dilaksanakan secara rutin dan berkesinambungan dengan menerapkan standar pelayanan yang jelas, menggunakan

¹⁴ Sutarno NS. (2018). *Manajemen Perpustakaan: Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Sagung Seto, h. 59

¹⁵ Pratama, R. (2019). Pengawasan manajemen perpustakaan dalam peningkatan mutu layanan. *Jurnal Manajemen dan Supervisi Pendidikan*, 4(2), h. 87

instrumen evaluasi kepuasan pemustaka, serta melakukan penilaian kinerja pustakawan secara berkala. Dengan pengawasan yang sistematis dan berbasis indikator kinerja, perpustakaan diharapkan mampu meningkatkan kualitas pelayanan secara berkelanjutan dan memberikan layanan yang sesuai dengan kebutuhan serta harapan pemustaka.

Dampak Manajemen Perpustakaan terhadap Kualitas Pelayanan

Berdasarkan hasil evaluasi secara keseluruhan, dapat disimpulkan bahwa manajemen perpustakaan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kualitas pelayanan. Perpustakaan dengan perencanaan yang matang, pengorganisasian yang jelas, pelaksanaan layanan yang profesional, serta pengawasan yang berkelanjutan cenderung mampu memberikan pelayanan yang lebih berkualitas dan memuaskan pemustaka.

Sebaliknya, kelemahan dalam salah satu fungsi manajemen akan berdampak langsung pada penurunan kualitas pelayanan. Oleh karena itu, peningkatan kualitas pelayanan perpustakaan harus dilakukan melalui perbaikan manajemen secara menyeluruh dan berkesinambungan, dengan melibatkan seluruh unsur pengelola perpustakaan dan dukungan dari pihak institusi.

Berdasarkan hasil evaluasi secara keseluruhan terhadap berbagai literatur yang membahas manajemen perpustakaan dan kualitas pelayanan, dapat disimpulkan bahwa manajemen perpustakaan memiliki pengaruh yang sangat signifikan terhadap tingkat kualitas pelayanan yang diberikan kepada pemustaka. Perpustakaan yang dikelola dengan perencanaan yang matang, pengorganisasian yang jelas dan fungsional, pelaksanaan layanan yang profesional, serta pengawasan yang dilakukan secara berkelanjutan cenderung mampu memberikan pelayanan yang lebih efektif, efisien, dan berorientasi pada kepuasan pemustaka. Keterpaduan antar fungsi manajemen tersebut menjadi kunci utama dalam menciptakan layanan perpustakaan yang berkualitas dan berdaya saing.¹⁶

Sebaliknya, kelemahan pada salah satu fungsi manajemen akan berdampak langsung terhadap keseluruhan sistem pelayanan perpustakaan. Perencanaan yang tidak berbasis kebutuhan pemustaka, pengorganisasian yang tidak jelas, pelaksanaan layanan yang kurang profesional, maupun pengawasan yang tidak berkesinambungan dapat menyebabkan menurunnya kualitas pelayanan, rendahnya tingkat kepuasan pemustaka, serta kurang optimalnya pemanfaatan sumber daya perpustakaan. Kondisi ini menunjukkan bahwa keberhasilan pelayanan perpustakaan tidak dapat dicapai secara parsial, melainkan harus didukung oleh manajemen yang berjalan secara terpadu dan konsisten.¹⁷

¹⁶ Nurhayati, E., & Wijaya, B. (2022). Evaluasi kepuasan pemustaka terhadap layanan perpustakaan. *Jurnal Pendidikan Nasional*, 16(1), h. 41

¹⁷ Mulyadi, A. (2018). Manajemen pelayanan perpustakaan berbasis kebutuhan pengguna. *Jurnal Administrasi Publik*, 11(2), h. 98v

Oleh karena itu, upaya peningkatan kualitas pelayanan perpustakaan harus dilakukan melalui perbaikan manajemen secara menyeluruh dan berkesinambungan. Perbaikan tersebut perlu melibatkan seluruh unsur pengelola perpustakaan, mulai dari pimpinan hingga pustakawan dan tenaga pendukung lainnya, serta didukung oleh kebijakan dan komitmen dari pihak institusi. Dengan manajemen perpustakaan yang dikelola secara profesional dan berorientasi pada peningkatan mutu layanan, perpustakaan diharapkan mampu menjalankan perannya secara optimal sebagai pusat informasi, pembelajaran, dan pengembangan literasi bagi masyarakat.

Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan Perpustakaan

Berdasarkan hasil pembahasan, upaya peningkatan kualitas pelayanan perpustakaan dapat dilakukan melalui beberapa langkah strategis, antara lain: (1) penguatan perencanaan berbasis kebutuhan pemustaka, (2) peningkatan kompetensi pustakawan melalui pelatihan dan pengembangan profesional, (3) optimalisasi pemanfaatan teknologi informasi dalam sistem layanan, (4) penyediaan sarana dan prasarana yang memadai, serta (5) pelaksanaan evaluasi dan pengawasan secara berkelanjutan.

Dengan penerapan manajemen perpustakaan yang efektif dan berorientasi pada kualitas pelayanan, perpustakaan diharapkan mampu berperan secara optimal sebagai pusat sumber belajar dan informasi, serta memberikan kontribusi nyata dalam mendukung peningkatan kualitas pendidikan dan literasi masyarakat.¹⁸

Berdasarkan hasil pembahasan secara menyeluruh, upaya peningkatan kualitas pelayanan perpustakaan pada dasarnya harus dilakukan melalui langkah-langkah strategis yang terintegrasi dalam sistem manajemen perpustakaan. Penguatan perencanaan yang berbasis pada kebutuhan nyata pemustaka menjadi fondasi utama dalam pengembangan layanan, sehingga setiap program dan kegiatan perpustakaan dapat disusun secara relevan dan tepat sasaran. Selain itu, peningkatan kompetensi pustakawan melalui pelatihan dan pengembangan profesional secara berkelanjutan juga menjadi faktor penting dalam mendukung kualitas pelayanan, mengingat pustakawan merupakan ujung tombak dalam pelaksanaan layanan perpustakaan.

Di samping itu, optimalisasi pemanfaatan teknologi informasi dalam sistem layanan perpustakaan perlu terus dikembangkan agar layanan menjadi lebih efisien, cepat, dan mudah diakses oleh pemustaka. Pemanfaatan teknologi informasi yang didukung oleh sistem otomatisasi perpustakaan yang terintegrasi akan mempermudah proses penelusuran informasi serta meningkatkan kenyamanan pengguna dalam mengakses koleksi. Upaya peningkatan kualitas pelayanan juga perlu didukung oleh penyediaan sarana dan prasarana yang memadai, baik dari segi

¹⁸ Lestari, S. (2020). Peran pustakawan dalam meningkatkan kualitas layanan perpustakaan. *Jurnal Kepustakawanan*, 6(1), h. 72

fasilitas fisik maupun infrastruktur teknologi, sehingga dapat menunjang kelancaran seluruh aktivitas layanan perpustakaan.

Selanjutnya, pelaksanaan evaluasi dan pengawasan secara berkelanjutan menjadi bagian yang tidak terpisahkan dari upaya peningkatan kualitas pelayanan. Evaluasi yang dilakukan secara rutin dan sistematis akan membantu pengelola perpustakaan dalam mengidentifikasi kelemahan dan merumuskan langkah perbaikan yang tepat. Dengan penerapan manajemen perpustakaan yang efektif, profesional, dan berorientasi pada kualitas pelayanan, perpustakaan diharapkan mampu berperan secara optimal sebagai pusat sumber belajar dan informasi. Selain itu, perpustakaan juga diharapkan dapat memberikan kontribusi nyata dalam mendukung peningkatan kualitas pendidikan, pengembangan budaya literasi, serta pemberdayaan masyarakat secara berkelanjutan.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil kajian kepustakaan terhadap berbagai literatur yang membahas manajemen perpustakaan dan kualitas pelayanan, dapat disimpulkan bahwa manajemen perpustakaan memiliki peran yang sangat penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan kepada pemustaka. Penerapan fungsi-fungsi manajemen yang meliputi perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan pengawasan secara efektif dan terintegrasi menjadi faktor utama dalam menentukan keberhasilan pelayanan perpustakaan. Hasil analisis menunjukkan bahwa perencanaan yang matang dan berbasis kebutuhan pemustaka mampu mendorong pengembangan koleksi dan layanan yang relevan. Pengorganisasian sumber daya yang jelas, terutama dalam pembagian tugas dan peningkatan kompetensi pustakawan, berkontribusi terhadap kelancaran proses pelayanan. Selain itu, pelaksanaan layanan yang didukung oleh pemanfaatan teknologi informasi serta sarana dan prasarana yang memadai dapat meningkatkan efisiensi dan kepuasan pemustaka. Sementara itu, pengawasan dan evaluasi yang dilakukan secara berkelanjutan menjadi sarana penting untuk mengidentifikasi kelemahan serta merumuskan strategi perbaikan manajemen perpustakaan.

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis juga menyampaikan apresiasi kepada RENGAS: Jurnal Pelita Ilmiah Pendidikan atas kesempatan yang diberikan untuk mempublikasikan artikel ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah, M. (2020). Evaluasi manajemen perpustakaan sekolah dalam meningkatkan mutu layanan. *Jurnal Manajemen Pendidikan*, 12(1).
- Arifin, Z. (2019). Manajemen perpustakaan sebagai penunjang kualitas layanan informasi. *Jurnal Ilmu Perpustakaan dan Informasi*, 7(2).
- Arikunto, S. (2019). *Manajemen Penelitian Pendidikan*. Jakarta: Rineka Cipta.

- Azizah, N., & Rahman, F. (2021). Kualitas pelayanan perpustakaan berbasis kepuasan pemustaka. *Jurnal Administrasi Pendidikan*, 18(1).
- Bafadal, I. (2018). *Pengelolaan Perpustakaan Sekolah*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Damayanti, R. (2020). Evaluasi layanan perpustakaan dalam perspektif manajemen mutu. *Jurnal Perpustakaan Indonesia*, 9(2).
- Darmono. (2019). *Manajemen dan Tata Kerja Perpustakaan*. Jakarta: Gramedia.
- Fadhilah, R., & Putra, A. (2022). Pengaruh manajemen perpustakaan terhadap minat kunjung pemustaka. *Jurnal Pendidikan dan Kebudayaan*, 14(1).
- Lestari, S. (2020). Peran pustakawan dalam meningkatkan kualitas layanan perpustakaan. *Jurnal Kepustakawanan*, 6(1).
- Mulyadi, A. (2018). Manajemen pelayanan perpustakaan berbasis kebutuhan pengguna. *Jurnal Administrasi Publik*, 11(2).
- Nurhayati, E., & Wijaya, B. (2022). Evaluasi kepuasan pemustaka terhadap layanan perpustakaan. *Jurnal Pendidikan Nasional*, 16(1).
- Pratama, R. (2019). Pengawasan manajemen perpustakaan dalam peningkatan mutu layanan. *Jurnal Manajemen dan Supervisi Pendidikan*, 4(2).
- Rahmawati, Y. (2021). Strategi peningkatan kualitas pelayanan perpustakaan pendidikan. *Jurnal Pendidikan dan Informasi*, 13(2).
- Sugiyono. (2020). *Metode Penelitian Pendidikan*. Bandung: Alfabeta.
- Supriyadi. (2018). Manajemen perpustakaan modern dan tantangannya. *Jurnal Kependidikan*, 22(2).
- Sutarno NS. (2018). *Manajemen Perpustakaan: Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Sagung Seto.
- Yuliana, D. (2023). Pengaruh sarana prasarana terhadap kualitas pelayanan perpustakaan. *Jurnal Manajemen Layanan Pendidikan*, 7(1).