

BAB IV

ANALISIS DATA

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara diketahui bahwa dapat diketahui lebih mendalam tentang manajemen layanan perpustakaan yang dilakukan oleh pustakawan MTs.N Pringsewu dalam meningkatkan minat baca peserta didik, dengan mengacu kepada Standar Administrasi Negara:

1. Kesederhanaan.

Berdasarkan hasil observasi diketahui bahwa bahwa tata cara pelaksanaan pelayanan perpustakaan yang diselenggarakan petugas perpustakaan sangat mudah dipahami, dan juga tidak memerlukan waktu lama dalam melayani setiap pengguna perpustakaan.

Menurut pustakawan mengatakan bahwa hal utama yang sangat di perlukan oleh pengguna perpustakaan adalah pelayanan yang terlaksana dengan cepat, tepat dan tanggap. Sehingga pengguna perpustakaan mendapat kepuasan dalam pelayanan yang diberikan oleh pustakawan.

Dengan demikian dalam proses peminjaman atau penggunaan perpustakaan, pustakawan harus memberikan kemudahan dalam pelayanan terhadap pengguna perpustakaan. Pengguna perpustakaan akan lebih sering berkunjung disebabkan tata cara penggunaan perpustakaan yang mudah dipahami.

2. Reliabilitas.

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara diketahui bahwa setiap informasi terkait dengan perpustakaan selalu diberikan sesuai dengan yang di butuhkan oleh pengguna perpustakaan. Dan apabila informasi mengenai literatur yang butuhkan tidak ada di perpustakaan/ pada katalog buku, maka buku tersebut akan dimasukkan kedalam daftar pengadaan buku di tahun ajaran baru. Atau bahkan juga memberikan informasi yang didalam nya membahas sesuatu yang dibutuhkan oleh pengguna perpustakaan.

Hal ini dilakukan guna memberikan pelayanan semaksimal mungkin terhadap pengguna dengan informasi yang mampu disajikan semaksimal mungkin oleh pustakawan.

3. Tanggung jawab dari pelayan perpustakaan.

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara diketahui bahwa tingkat tanggung jawab yang di berikan oleh pelayan perpustakaan (Pustakwan) sangatlah tinggi, dan sangat sesuai dengan harapan, hal ini diketahui dengan cepat dan tanggapnya dalam menangani kesalahan dengan positif dengan selalu memperhatikan rambu rambu aturan yang berlaku di perpustakaan.

Hal ini dilakukan agar tidak menimbulkan rasa negatif yang ditimbulkan oleh pengguna yang mengindikasikan bahwa pelayan perpustakaan selalu menyalahkan

pengguna perpustakaan dan menjelekkan pribadi pengguna yang pada akhirnya pengguna enggan berkunjung kembali ke perpustakaan.

Kemudian apabila ditemukan kesalahan tentang perpustakaan maka pustakawan segera melakukan tindakan demi mencegah terjadinya kesalahan dalam pelayanan.

4. Kecakapan para petugas pelayanan.

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara diketahui bahwa kecakapan para petugas perpustakaan sangat baik dilaksanakan. Hal ini didukung oleh studi pendidikan yang sesuai dengan bidang profesi yang dijalankan oleh petugas perpustakaan. Sehingga pustakawan lebih memahami teknik dalam pengelolaan perpustakaan, pelayanan perpustakaan.

5. Pendekatan kepada pelanggan dan kemudahan kontak antara pelanggan dengan petugas.

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara diketahui bahwa pendekatan kepada pelanggan dan kemudahan kontak antara pelanggan dengan petugas perpustakaan diupayakan selalu untuk menopang jalinan komunikasi antara pustakawan dan pemustaka dalam pemberian informasi. Selain itu juga untuk membangun rasa saling keterbukaan yang akan menimbulkan saran dan masukan yang diberikan secara langsung oleh pengguna perpustakaan guna meningkatkan

kualitas layanan dan perpustakaan agar dikunjungi dan selalu memperhatikan kebutuhan pelanggan.

Diketahui juga bahwa komunikasi yang selama ini terjalin antara pengguna dan petugas perpustakaan selalu terjalin dalam pertemuan, maksudnya jarang terjadi dalam sebuah komunikasi melalui media elektronik seperti hp, komputer dan telepon. Sehingga lebih mempererat jalinan komunikasi yang secara aktif dibangun oleh keduanya.

6. Keramahan.

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara diketahui bahwa keramahan diterapkan sangat baik dikarenakan sangat penting mengingat banyaknya karakter pengguna perpustakaan yang memiliki sifat dan sikap yang berbeda. Dengan memahami berbagai macam karakter akan membuat petugas mampu menguasai keadaan perpustakaan disaat ada banyak pengguna perpustakaan.

Selain itu berdasarkan pendapat yang dikemukakan oleh pustakawan, mengatakan bahwa kesabaran dan perhatian serta persahabatan merupakan kunci dalam membangun keharmonisan, kemudian antusiasme merupakan bentuk tanda bahwa pengguna perpustakaan sangat merasa dihargai dengan dieterapkannya keramahan.

7. Keterbukaan.

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara bahwa keterbukaan diterapkan sangat baik. Hal ini ditunjukkan dengan bahwa pemustaka dapat mengetahui informasi yang dibutuhkan oleh para pengunjung tanpa harus ada yang di rahasiakan kepada pihak pengguna perpustakaan jika memiliki tujuan yang baik. Maka dari itu kunci dari pemberian informasi adalah mengetahui maksud dan tujuan dari pengguna perpustakaan. Jika informasi yang diminta digunakan dengan fungsi yang baik maka akan diberikan secara jelas dan tanpa ada yang dirahasiakan.

8. Komunikasi antar petugas dan pengguna.

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara diketahui bahwa komunikasi antar petugas dan pengguna terjalin dengan sangat baik, hal ini ditunjukkan dengan bukti bahwa informasi yang dibutuhkan oleh pengguna perpustakaan selalu diberikan secara jelas dan tidak bersifat untuk membohongi dan mengecewakan pengguna perpustakaan.

Komunikasi yang disajikan dalam pemberian informasi juga menggunakan bahasa yang mudah dipahami dan dimengerti oleh pengguna perpustakaan, hal ini dilakukan demi memberikan kemudahan pemahaman kepada pengguna perpustakaan.

Kemudian juga informasi yang diberikan selalu dengan bahasa yang mudah dipahami dengan maksud agar tidak membuat semuanya terdengar rumit, sehingga komunikasi selalu terjaga baik dan apabila ditemukan ketidakpahaman karena

keterbatasan pengetahuan pengguna perpustakaan maka pustakawan dengan senang hati memberikan informasi yang belum dipahami tersebut.

9. Kredibilitas.

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara, kredibilitas yang terjalin antara petugas dan pengguna cukup baik karena didukung dengan pelayanan yang bersifat saling percaya antar petugas dan pengguna perpustakaan.

Hal ini timbul akibat adanya saling ketebukaan, pemberian kepercayaan secara penuh oleh pengguna perpustakaan dengan petugas perpustakaan dan sebaliknya petugas perpustakaan dengan pengguna perpustakaan.

Pustakawan memberikan kepercayaan penuh terhadap pengguna perpustakaan dengan tetap menerapkan aturan yang berlaku demi menjaga kepercayaan antar keduanya. Semisal dengan mencatat peminjaman buku secara majemuk dengan demikian keduanya saling membangun kepercayaan tanpa ada yang perlu dicurigai.

Dengan demikian rasa kepercayaan akan tumbuh dan terpupuk dengan komunikasi yang baik dan keterbukaan antar keduanya.

10. Kejelasan dan kepastian.

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara dikeathui bahwa kejelasan dan kepastian mengenai informasi dan prosedur peminjaman buku, serta jadwal pelayanan perpustakaan serta penjelasan mengenai aturan yang berlaku di

perpustakaan dilaksanakan pada saat masa orientasi siswa, pada saat itu petugas memberikan informasi terkait perpustakaan.

Kemudian juga bagi pengguna baru dilakukan pada saat kunjungan awal mereka di perpustakaan maka akan dijelaskan secara lebih jelas lagi guna memudahkan penggunaan perpustakaan.

11. Keamanan

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara diketahui bahwa keamanan yang diterapkan di perpustakaan di MTs.N Pringsewu terlaksana cukup baik karena dalam hal keamanan penting tentang bahaya yang akan ditimbulkan jika pengguna tidak sesuai dengan prosedur/ tata cara penggunaan perpustakaan.

Keamanan juga menyangkut nyawa dan rasa nyaman, sebab jika sudah tidak ada penjaminan keamanan maka tidak ada yang betah untuk berlama lama di dalam perpustakaan.

Maka dari itu setiap keadaan fisik dari sarana dan prasarana, buku, dan alat yang ada di perpustakaan sebelum di pinjam atau dipakai, diperhatikan terlebih dahulu oleh pengguna perpustakaan demi menjaga rasa aman dan nyaman terhadap pemakai nya.

12. Mengerti harapan pelanggan.

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara diketahui bahwa mengerti harapan pelanggan dilakukan cukup baik, sebab kebutuhan pengguna perpustakaan selalu diupayakan semaksimal mungkin oleh petugas perpustakaan demi tetap terjaganya ketergantungan dan hubungan antara petugas perpustakaan dan pengguna perpustakaan.

Pada dasarnya pemenuhan harapan selalu di berikan oleh petugas perpustakaan akan tetapi untuk harapan harapan yang sulit dan besar maka harus di diskusikan terlebih dahulu kepada kepala madrasah demi meminta kebijakan dari pemangku kebijakan.

13. Kenyataan.

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara dapat diketahui bahwa kenyataan yang meliputi bukti-bukt atau wujud nyata dari pelayanan terlaksana dengan baik. Hal ini dapat dibuktikan dengan adanya buku pengunjung dan daftar peminjaman buku serta kartu perpustakaan. Dan setiap pengunjung selalu dilayani dengan baik dengan menawarkan bantuan dengan tujuan untuk segera memecahkan masalah pengguna.

14. Efisien.

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara diketahui bahwa efisien yang diterapkan sudah baik dengan adanya kemudahan terhadap masalah yang timbul dan pemecahan terhadap masalah yang ditimbulkan, seperti pembayaran tentang kehilangan buku dan pembayaran denda yang melewati batas yang telah ditentukan.

Selain itu memperhatikan bentuk kerja yang memiliki hasil yang dapat dicapai dengan maksimal atau tidak, artinya bahwa setiap kegiatan yang akan dilakukan selalu mengacu kepada persyaratan yang harus dipenuhi dan dengan tujuan yang akan dicapai.

15. Ekonomis

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara diketahui bahwa ekonomis yang diterapkan sudah sangat baik. Hal ini dibuktikan dari biaya pembuatan dan denda yang dijatuhkan terhadap pengguna mengenai peminjaman buku yang melewati batas yang ditentukan dan kehilangan buku oleh pengguna perpustakaan tidak memberatkan pengguna perpustakaan.

Menurut pustakawan biaya pendaftaran anggota perpustakaan tidak memberatkan pengguna perpustakaan karena biaya pendaftaran sudah termasuk didalam daftar ulang pertama dan biaya denda perpustakaan hanya sebesar Rp.500 setiap buku yang dipinjam.