ANUVA Volume 10 (3): 603-624, 2026
Copyright ©2026, ISSN: 2598-3040 online
Available Online at: http://ejournal.undip.ac.id/index.php/anuva

Analisis Kualitas Layanan di Dinas Arsip dan Perpustakaan Umum Kota Semarang

Ferra Gita Andhini[1], Mecca Arfa[2]
Program Studi Ilmu Perpustakaan, Fakultas Ilmu Budaya, Universitas Diponegoro,
Jl. Prof. Soedarto, SH, Kampus Undip Tembalang, Semarang, Indonesia

Korespondensi: ferraandh@gmail.com

Abstract

(Analysis of Service Quality at the Archives and Public Library Service of Semarang City) *Librarians in maintaining the quality of service in the library accreditation component are needed to ensure that the library can provide quality services according to the needs of the library. This research aims to understand the librarians of Semarang City Public Library in maintaining service quality based on accreditation instruments. The research method used is a qualitative research method. Data collection with observation, document study, and interview. The results of this research are to show librarians in maintaining the quality of library services based on accreditation instruments, namely 1). by procuring collections every year and with the publication of collections in the last 3 years; 2). developing technological facilities in libraries; 3). publishing digital libraries and developing digital services; 4). involving library users in planning and decision-making as well as improving the knowledge and skills of librarians with skill upgrades; and 5). conducting superior programs and innovation of library activity programs. The suggestion from this research is to conduct periodic evaluations to measure the quality of services provided, there is an improvement.*

Keywords: *librarian; library; quality of service*

Abstrak

Pustakawan dalam menjaga kualitas layanan pada komponen akreditasi perpustakaan diperlukan untuk memastikan bahwa perpustakaan dapat memberikan layanan yang berkualitas sesuai kebutuhan pemustaka. Penelitian ini bertujuan untuk memahami pustakawan Perpustakaan Umum Kota Semarang dalam menjaga kualitas layanan berdasarkan instrumen akreditasi. Metode penelitian yang digunakan adalah metode penelitian kualitatif. Pengumpulan data dengan observasi, studi dokumen, dan wawancara. Hasil penelitian ini yaitu menunjukan pustakawan dalam menjaga kualitas layanan perpustakaan berdasarkan instrumen akreditasi yaitu 1). dengan melakukan pengadaan koleksi setiap tahun dan dengan terbitan koleksi 3 tahun terakhir; 2). mengembangkan fasilitas teknologi di dalam perpustakaan; 3). menerbitkan perpustakaan digital dan mengembangkan pelayanan digital; 4). melibatkan pemustaka dalam perencanaan dan pengambilan keputusan serta meningkatkan pengetahuan dan keterampilan pustakawan dengan *upgrade skill*; dan 5). mengadakan program program unggulan dan inovasi program kegiatan perpustakaan. Saran dari penelitian ini adalah melakukan evaluasi berkala guna mengukur kualitas layanan yang diberikan terdapat peningkatan.

Kata Kunci: pustakawan; perpustakaan; kualitas layanan

1. Pendahuluan

Sebuah wilayah memiliki berbagai sarana pendukung untuk memperluas wawasan penduduknya, sebagai contohnya adalah perpustakaan untuk memperluas wawasan penduduknya. Perpustakaan merupakan pusat informasi yang menyediakan semua jenis informasi untuk memfasilitasi proses pembelajaran dan pengetahuan masyarakat. Menurut Undang – undang Nomor 43 Tahun 2007, perpustakaan didefinisikan sebagai institusi yang bertanggung jawab secara profesional dalam pengelolaan koleksi karya tulis, cetak, atau rekam, untuk memenuhi kebutuhan pendidikan, penelitian, pelestarian, informasi, dan kreativitas pemustakanya. Dalam fungsinya sebagai pusat informasi,

perpustakaan memiliki peran yang penting dalam menyediakan beragam bahan bacaan dan pengetahuan bagi masyarakat.

Badan Standarisasi Nasional (2009) perpustakaan salah satu lembaga yang mana mengumpulkan, menyimpan, dan mendayagunakan berbagai informasi, termasuk perpustakaan kota/kabupaten. Fungsi utama perpustakaan kota/kabupaten adalah untuk mendukung pembangunan perpustakaan di wilayah tersebut serta melayani kebutuhannya akan informasi dan bahan bacaan. Perpustakaan kota/kabupaten idealnya memiliki koleksi buku sekitar 5.000 eksemplar, termasuk koleksi terbitan lokal dan koleksi muatan lokal. Layanan perpustakaan kota/kabupaten meliputi membentuk klub pembaca, membuka layanan khusus untuk penulis, dan mendorong pembentukan keahlian teknis dalam bidang perpustakaan.

Untuk memastikan kualitas layanan yang diberikan, perpustakaan kota/kabupaten sering kali menjalani proses akreditasi. Perpustakaan kota/kabupaten di suatu daerah diatur oleh Peraturan Perpustakaan Nasional Republik Indonesia tentang Akreditasi, yang dikeluarkan oleh Kementerian Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi Republik Indonesia. Peraturan ini mengatur proses akreditasi perpustakaan dengan tujuan untuk meningkatkan standar kualitas layanan perpustakaan di seluruh Indonesia. Menurut regulasi Perpustakaan Nasional Republik Indonesia No. 3 Tahun 2018 mengenai Instrumen Akreditasi Perpustakaan di tingkat Kabupaten/Kota terdapat ketentuan dan persyaratan yang harus dipenuhi oleh perpustakaan kota/kabupaten untuk memperoleh akreditasi. Persyaratan ini meliputi : a. koleksi perpustakaan; b. sarana dan prasarana perpustakaan; c. pelayanan perpustakaan; d. tenaga perpustakaan; e. penyelenggaraan.

Dinas Arsip dan Perpustakaan Umum kota Semarang telah mendapatkan penilaian akreditasi yang ditetapkan oleh Perpustakaan Nasional Republik Indonesia pada tangga 3 Maret 2023, yang menunjukkan bahwa perpustakaan tersebut memenuhi kriteria yang telah ditetapkan untuk kualitas layanan perpustakaan, sehingga perpustakaan mampu dijadikan sebagai contoh dalam upaya menjaga kualitas pelayanan setelah pencapaian akreditasi. Dengan memilih Dinas Arsip dan Perpustakaan Umum kota Semarang sebagai objek penelitian, peneliti dapat melakukan penelitian yang lebih terfokus dan mendalam mengenai upaya perpustakaan dalam mempertahankan kualitas layanan setelah pencapaian akreditasi.

Instrumen akreditasi merupakan alat yang efektif untuk memantau dan meningkatkan aspek-aspek kualitas seperti reliabilitas, informasi, dan fasilitas. Dengan menggunakan instrumen akreditasi, pustakawan dapat memastikan bahwa perpustakaan tetap relevan dan berfungsi optimal dalam mendukung kebutuhan informasi masyarakat akademika. Akreditasi adalah proses penilaian yang dilakukan oleh pihak yang telah ditentukan untuk menentukan standar kualitas suatu lembaga. Maksud utama dari proses akreditasi adalah untuk mendukung pencapaian standar kualitas yang diinginkan dalam suatu institusi. Hal ini menunjukkan bahwa layanan perpustakaan adalah faktor kritis yang perlu diperhatikan oleh semua jenis perpustakaan.

Aspek yang sangat penting untuk diperhatikan adalah Layanan Perpustakaan, karena penilaian terhadap sebuah perpustakaan ditentukan oleh kualitas pelayanan yang nantinya diberikan oleh

Copyright ©2026, ISSN: 2598-3040 online

pustakawan untuk pemustaka. Dalam rangka meningkatkan kualitas layanan di perpustakaan, harus menyesuaikan layanan perpustakaan dengan kebutuhan para pengguna agar kebutuhan mereka dapat terpenuhi dengan baik. Pada sebuah perpustakaan, kualitas layanan yang baik dapat diamati melalui kualitas sumber daya manusia (SDM), koleksi, fasilitas, dan beragam layanan tersedia di dalamnya.

Menurut Cahyono, et al (2021) untuk mendapatkan akreditasi perpustakaan tentunya banyak upaya – upaya yang dilakukan agar akreditasi yang didapatkan memenuhi standar yang lebih baik. Bagi Dinas Arsip dan Perpustakaan Umum Kota Semarang akreditasi Perpustakaan berperan sebagai bentuk komunikasi nonverbal yang merupakan aspek penting dalam menyampaikan pesan. Namun, belum banyak diketahui mengenai peran pustakawan dalam menjaga kualitas layanan perpustakaan di Dinas Arsip dan Perpustakaan Umum Kota Semarang setelah pencapaian nilai akreditasi. Maka dengan adanya penelitian ini ke depannya Dinas Arsip dan Perpustakaan Umum Kota Semarang dapat terus meningkatkan kualitasnya dan mempertahankan prestasi yang sangat baik ini melalui strategi yang dilakukan oleh pustakawan sebagai motivasi bagi pustakawan dalam mengembangkan layanan perpustakaan yang lebih baik atau minimal untuk mempertahankan nilai akreditasi yang sama saat re-akreditasi kembali.

Menurut Rahmania (2024) pentingnya akreditasi bagi perpustakaan karena akreditasi dapat memastikan kualitas layanan perpustakaan yang diberikan kepada masyarakat. Akreditasi menjamin bahwa perpustakaan memiliki standar yang tinggi dalam berbagai aspek, termasuk pengelolaan data, perpustakaan, dan layanan. Hal ini menjamin bahwa masyarakat akan mendapatkan layanan perpustakaan yang tinggi. Noviyanti (2015) menjelaskan kedudukan akreditasi perpustakaan beserta alasan penyelenggaraannya, sedangkan Nuriana dan Noer (2019) menempatkan akreditasi sebagai sarana pencitraan perpustakaan di hadapan penggunanya. Adapun Basuki (2017) menunjukkan adanya kaitan antara akreditasi dan kepuasan pengguna perpustakaan.

Menjaga kualitas layanan perpustakaan penting dilakukan untuk memastikan bahwa perpustakaan menjadi sumber daya yang terbaik dan terlengkap bagi masyarakat. Kualitas layanan perpustakaan dapat diukur melalui banyak aspek, termasuk ketersediaan koleksi, sarana prasarana perpustakaan, pelayanan, tenaga kerja perpustakaan, dan program atau inovasi perpustakaan. Hal ini menjamin bahwa masyarakat akan mendapatkan layanan perpustakaan yang tinggi kualitas, yang dapat membantu mereka dalam berbagai kegiatan. Mengacu pada latar belakang di atas, rumusan masalah yang diajukan dalam penelitian ini adalah bagaimana pustakawan Dinas Arsip dan Perpustakaan Umum Kota Semarang menjaga kualitas layanan berdasarkan instrumen akreditasi perpustakaan setelah memperoleh nilai akreditasi. Adapun tujuan penelitian ini adalah memahami upaya pustakawan dalam menjaga kualitas layanan tersebut pada kelima instrumen akreditasi, yaitu koleksi, sarana dan prasarana, pelayanan, manajemen dan tenaga perpustakaan, serta penyelenggaraan program.

Copyright ©2026, ISSN: 2598-3040 online

2. Landasan Teori

2.1 Standar Akreditasi Perpustakaan

Menurut Depdiknas (2007), akreditasi adalah sebuah bentuk pengakuan terhadap institusi pendidikan yang menegaskan bahwa institusi tersebut telah memenuhi persyaratan yang telah ditetapkan oleh institusi lembaga akreditasi yang berwenang. Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2007 Tentang Perpustakaan, akreditasi perpustakaan adalah proses pengakuan terhadap perpustakaan yang dinyatakan telah memenuhi standar pelayanan minimal perpustakaan dan standar perpustakaan nasional yang ditetapkan oleh pemerintah.

Bani (2015) menyatakan bahwa akreditasi berfungsi sebagai pemacu bagi lembaga pendidikan untuk terus melakukan perbaikan dan peningkatan mutu layanan pendidikan. Akreditasi perpustakaan memiliki peran yang signifikan dalam meningkatkan mutu pelayanan perpustakaan kepada masyarakat. Adanya akreditasi, maka perpustakaan akan lebih fokus dalam memenuhi standar pelayanan minimal dan standar perpustakaan nasional yang telah diatur oleh pemerintah. Hal tersebut akan meningkatkan kualitas layanan perpustakaan, Hal ini memungkinkan masyarakat untuk lebih mudah mengakses informasi dan pengetahuan melalui perpustakaan. Selain itu, akreditasi perpustakaan juga dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap perpustakaan sebagai lembaga penyedia informasi dan pengetahuan yang kredibel dan terpercaya. Sehingga, akreditasi perpustakaan adalah sebuah proses yang sangat penting dalam meningkatkan kualitas layanan perpustakaan dan meningkatkan kepercayaan pengguna terhadap perpustakaan sebagai lembaga penyedia informasi dan pengetahuan.

Akreditasi perpustakaan memiliki tujuan yang sangat penting dalam menjamin bahwa perpustakaan menawarkan layanan dengan kualitas yang memadai dan memenuhi standar pelayanan minimum yang telah ditentukan oleh institusi lembaga yang berwenang. Dalam hal ini, Undang – undang Nomor 43 Tahun 2007 Tentang Perpustakaan menjadi acuan dalam menetapkan standar pelayanan minimal dan memperbaiki kualitas layanan yang perlu atau wajib dipenuhi oleh perpustakaan. Manfaat akreditasi perpustakaan yang sangat penting adalah dapat meningkatkan kualitas layanan perpustakaan. Hal ini dikarenakan akreditasi perpustakaan memastikan bahwa perpustakaan telah memenuhi standar pelayanan minimal dan standar perpustakaan nasional yang ditetapkan oleh pemerintah. Dengan demikian, perpustakaan akan terus memperbaiki diri untuk memenuhi standar tersebut dan memberikan layanan terbaik kepada penggunanya. Sebagai hasilnya, pengguna perpustakaan akan merasakan kualitas layanan yang lebih baik dan terpercaya dari perpustakaan tersebut. Selain itu, kualitas layanan perpustakaan yang baik juga akan membantu meningkatkan literasi masyarakat serta memperkuat peran perpustakaan sebagai pusat informasi dan pembelajaran.

2.2 Kualitas Layanan Perpustakaan

Kualitas layanan perpustakaan dapat diartikan sebagai kapasitas perpustakaan dalam menyediakan pelayanan kepada penggunanya yang memenuhi kebutuhan pengguna dengan tingkat

Copyright ©2026, ISSN: 2598-3040 online

kepuasan yang tinggi. Menurut Bahgie dan Mardiana (2022), kualitas layanan merupakan alat untuk menilai tingkat pelayanan yang disesuaikan dengan harapan pemustaka yang membutuhkannya. Menyediakan layanan yang berkualitas berarti memenuhi keinginan pemustaka dengan konsisten. Kepuasan pemustaka terhadap layanan perpustakaan menunjukkan keberhasilan perpustakaan sebagai unit pelayanan dalam menyediakan layanan yang berkualitas bagi pemustaka.

Menurut Perpustakaan Nasional RI Tahun 2018 Tentang Instrumen Akreditasi Perpustakaan, penilaian kualitas layanan perpustakaan dilihat dari setiap unsur akreditasi perpustakaan. Perpustakaan akan mendapatkan hasil kualitas layanan perpustakaan berdasarkan nilai yang diperoleh dari semua unsur dalam instrumen akreditasi tersebut, antara lain: 1). Koleksi perpustakaan, 2). Sarana dan Prasarana perpustakaan, 3). Pelayanan Perpustakaan, 4). Manajemen dan Tenaga Perpustakaan, 5). Penyelenggaraan Program perpustakaan.

Terdapat berbagai model yang dapat digunakan sebagai kerangka pemahaman terhadap kualitas layanan perpustakaan, salah satunya adalah Model Lima Dimensi Kualitas Layanan yang dikembangkan oleh Parasuraman, et al (1988) Model ini menganalisis lima dimensi utama kualitas layanan, yaitu keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik. Keandalan merujuk pada kemampuan perpustakaan dalam memberikan layanan yang konsisten dan dapat diandalkan. Daya tanggap mengacu pada kemampuan perpustakaan dalam merespon permintaan dan kebutuhan pengguna secara cepat dan efektif. Jaminan merujuk pada kepercayaan pengguna terhadap kualitas layanan perpustakaan. Empati mengacu pada kemampuan perpustakaan dalam memahami kebutuhan dan masalah pengguna. Bukti fisik merujuk pada tampilan dan kondisi fisik perpustakaan merupakan faktor yang dapat mempengaruhi persepsi pengguna terhadap kualitas layanan. Dalam konteks perpustakaan, model lima dimensi kualitas layanan ini dapat membantu dalam menilai kepuasan pemustaka terhadap layanan yang diberikan oleh perpustakaan. Dalam rangka meningkatkan kualitas layanan perpustakaan, perlu dilakukan evaluasi secara periodik terhadap lima dimensi kualitas layanan ini. Dengan demikian, perpustakaan dapat mengetahui area-area yang perlu diperbaiki dan diubah untuk meningkatkan kualitas layanan dengan demikian, perpustakaan dapat memenuhi kebutuhan dan harapan pengguna.

3. Metode Penelitian

Dalam penelitian ini, peneliti mengadopsi paradigma penelitian kualitatif**.** Penelitian kualitatif ini didasarkan pada paradigma konstruktivisme yang meyakini bahwa pengetahuan tidak hanya berasal dari pengalaman terhadap fakta, tetapi juga merupakan hasil dari cara subjek yang sedang diteliti membangun pemikirannya. Paradigma ini umumnya digunakan dalam konteks penelitian kualitatif, dan penelitian ini dipandang dari sudut pandang peneliti. Dalam penelitian ini, Dinas Arsip dan Perpustakaan umum Kota Semarang menjadi objek penelitian yang menjadi fokus dalam analisis data.Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif, di mana data diperoleh melalui pengumpulan data lapangan, kemudian dianalisis dan disimpulkan dalam bentuk kata-kata atau kalimat. Metode penelitian kualitatif memiliki tujuan untuk menganalisis kualitas dan memahami keberadaan sikap manusia, daripada mengubahnya

Copyright ©2026, ISSN: 2598-3040 online

menjadi bentuk kuantitatif. Hubungan penelitian kualitatif dengan topik penelitian ini adalah bahwa peneliti ingin mengetahui bagaimanakah strategi pustakawan Dinas Arsip dan Perpustakaan Umum Kota Semarang dapat mempertahankan kualitas layanannya ataukah perpustakaan mengalami perubahan setelah memperoleh akreditasi perpustakaan.

Dalam penelitian kualitatif, pendekatan *natural observation* digunakan untuk mengamati perilaku manusia atau lingkungan secara langsung tanpa mengubah atau mempengaruhinya. Pendekatan *natural observation* dapat digunakan untuk mengamati peran pustakawan perpustakaan dalam mempertahankan kualitas layanan perpustakaan setelah perpustakaan mencapai akreditasi. Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah melalui wawancara, observasi, dan studi dokumen.

Informan dalam penelitian ini adalah pustakawan Dinas Arsip dan Perpustakaan Umum Kota Semarang yang terlibat langsung dalam penyelenggaraan layanan dan pengelolaan instrumen akreditasi, meliputi pustakawan pelaksana layanan, pustakawan pengelola pustaka elektronik, dan pustakawan yang menangani program kegiatan. Informan ditentukan dengan teknik purposive sampling, yaitu pemilihan berdasarkan pertimbangan bahwa informan menguasai bidang yang diteliti dan dapat memberikan keterangan yang diperlukan (Gentles dkk., 2015).

Pengambilan data dilakukan melalui wawancara, observasi, dan studi dokumen. Observasi dilakukan terhadap penyelenggaraan layanan di ruang baca, pemanfaatan fasilitas teknologi oleh pemustaka, serta pelaksanaan program kegiatan perpustakaan. Studi dokumen dilakukan terhadap dokumen pengadaan koleksi tahunan, formulir usulan koleksi serta kritik dan saran, dan dokumen penilaian akreditasi perpustakaan.

Data yang terkumpul dianalisis melalui tiga tahap. Tahap pertama adalah reduksi data, yaitu memilah hasil wawancara, catatan observasi, dan isi dokumen menjadi satuan makna yang berkaitan dengan kelima instrumen akreditasi. Tahap kedua adalah penyajian data, yaitu menata satuan makna tersebut ke dalam kategori temuan menurut masing-masing instrumen. Tahap ketiga adalah penarikan simpulan dan verifikasi, yaitu merumuskan pola dari kategori yang terbentuk lalu memeriksanya kembali terhadap data awal (Sugiyono, 2018). Keabsahan data dijaga melalui triangulasi teknik, yaitu membandingkan keterangan informan dalam wawancara terhadap hasil observasi layanan dan isi dokumen yang ditelaah, serta triangulasi sumber dengan membandingkan keterangan antarpustakawan yang menangani bidang berbeda (Moleong, 2016).

4. Hasil dan Pembahasan

Berdasarkan analisis data yang telah dilakukan, peneliti akan menyajikan kualitas 5 instrumen penilaian akreditasi perpustakaan yang didapat dari hasil wawancara dengan informan. Instrumen penilaian akreditasi ini akan membantu dalam menilai kualitas perpustakaan, antara lain:

Copyright ©2026, ISSN: 2598-3040 online

4.1 Kualitas Koleksi Perpustakaan

Pembaharuan Koleksi Perpustakaan

Pustakawan terus berupaya melakukan langkah pada koleksi perpustakaan dengan memperbarui koleksi setiap tahun dengan menggunakan anggaran khusus untuk pengadaan koleksi. Koleksi yang diperoleh adalah koleksi terbaru beberapa tahun terakhir, sehingga pemustaka dapat mengakses informasi terbaru. Pengadaan koleksi yang *up to date*, dengan hanya mengambil koleksi yang baru terbit dalam tiga tahun terakhir. Hal ini dilakukan untuk memenuhi penilaian akreditasi sebelumnya, yang mempertanyakan terbitan koleksi untuk masa depan. Oleh karena itu, perpustakaan dapat mempertahankan kelengkapan koleksi dan memenuhi kebutuhan informasi terbaru dari pemustaka. Hal tersebut juga telah ditegaskan oleh pustakawan pelaksana. Pustakawan berupaya untuk memastikan bahwa koleksi yang diperoleh adalah koleksi terbaru dan *up to date*, sehingga pemustaka dapat mengakses informasi terbaru dan relevan.

Selain itu, membuat rencana pengajuan koleksi baru setiap tahun, yang biasanya terdiri dari koleksi terbaru atau koleksi yang terbit dalam tiga tahun terakhir. Bukti pembelian koleksi terbitan tiga tahun terakhir tersebut diperoleh dari dokumen pengadaan tahunan perpustakaan yang ditelaah dalam penelitian ini. Namun, terdapat beberapa kesulitan dalam menyeimbangkan kebutuhan pemustaka dengan tahun terbitan yang *update*, seperti koleksi sejarah yang masih diminati pemustaka.

Prosedur Pengadaan Koleksi

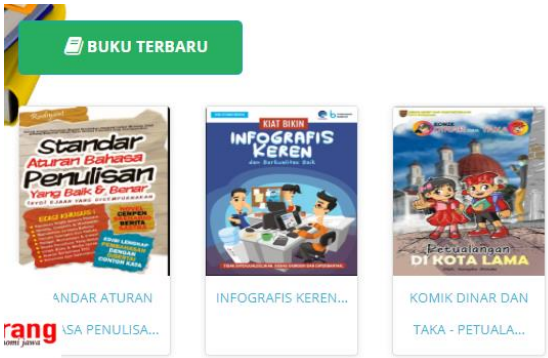
Pustakawan perpustakaan dalam berupaya untuk memastikan koleksi tetap berjalan dengan benar, prosedur yang dilakukan pustakawan dengan menyeimbangkan kebutuhan atau keinginan pemustaka dan kebijakan yang telah dibuat akan pengadaan koleksinya melalui formulir yang dibuat pustakawan yang terdapat di *website* perpustakaan Kota Semarang untuk pemustaka mengusulkan judul buku yang diinginkan. Cara yang digunakan adalah membuat list judul buku yang terbaru, yang dilihat dari katalog *online* acuan Perpusnas. Dengan demikian, perpustakaan dapat terus berjalan dengan memperbarui koleksi dan memenuhi kebutuhan informasi terbaru dari pemustaka. Formulir yang dibuat untuk usulan buku pemustaka tercermin pada gambar berikut:



Gambar 1 Formulir Si Ulan

Copyright ©2026, ISSN: 2598-3040 online

Dalam pengelolaan bahan pustaka yang bukan hanya koleksi tercetak terdapat koleksi elektronik, pustakawan pengelola pustaka elektronik memastikan bahwa koleksi yang masuk di perpustakaan digital selalu ter-*update*. Hal tersebut bisa ditunjukkan melalui *website* perpustakaan Kota Semarang sendiri yang memiliki fitur "Buku Terbaru" ini dapat diartikan pustakawan tidak hanya terfokus pada pengadaan koleksi tercetak saja tetapi pustakawan juga memastikan buku yang dapat dibaca pemustaka melalui *website* juga dilakukan secara rutin.



Gambar 2 Fitur Buku Terbaru Website Perpustakaan Kota Semarang

Fitur "Buku Terbaru" pada *website* perpustakaan umum kota Semarang memungkinkan pemustaka untuk mengakses daftar buku yang baru diterbitkan dan tersedia di perpustakaan. Dengan fitur ini, pemustaka dapat dengan mudah mengetahui buku-buku yang paling terkini dan relevan dengan minatnya. Selain itu, fitur "Buku Terbaru" juga dapat membantu perpustakaan dalam meningkatkan kualitas layanan dengan memberikan informasi yang akurat dan tepat kepada pemustaka.

4.2 Kualitas Sarana dan Prasarana

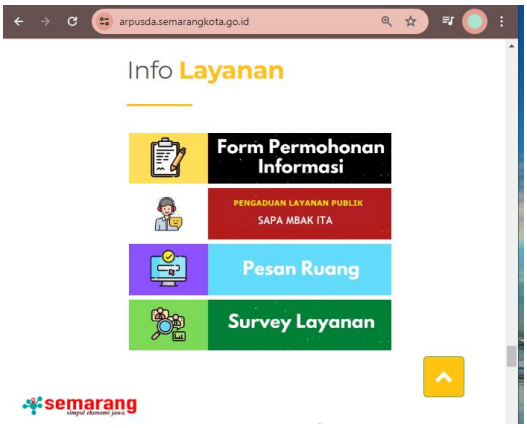
Menyeimbangkan Kebutuhan Sarana dan Prasarana

Sarana dan prasarana perpustakaan memainkan peran penting sebagai salah satu instrumen penilaian akreditasi dan perlu diperhatikan untuk mempertahankan kualitas perpustakaan. Pustakawan berupaya menyeimbangkan kebutuhan pemustaka dengan kebutuhan yang wajib ada di perpustakaan dengan cara membuat formulir kritik saran untuk pemustaka. Dengan demikian, pustakawan dapat mengetahui apa yang kurang atau apa yang dibutuhkan oleh pemustaka dan mempertimbangkan kembali dengan pimpinan dan situasi kondisi perpustakaan.

Langkah yang dilakukan pustakawan untuk mempertahankan kualitas perpustakaan dalam instrumen sarana dan prasarana dengan berbagai cara salah satunya dengan mengutamakan kebutuhan pemustaka dan memperbaharui fasilitas fasilitas yang belum ada sebelumnya di perpustakaan bahkan yang sudah tidak layak yang biasanya akan diadakan pembaruan bebarengan dengan pengadaan koleksi agar dapat dilaksanakan dengan efektif dan efesien. Pustakawan mengindentifikasi kebutuhan pemustaka melalui kritik dan saran yang diberikan pemustaka serta melihat pada kebijakan atau peraturan perpustakaan. Pembuatan formulir kritik dan saran ini membantu pustakawan dalam meningkatkan kualitas Perpustakaan Umum Kota Semarang, terutama dalam hal fasilitas. Pustakawan mengupayakan

Copyright ©2026, ISSN: 2598-3040 online

agar fasilitas tersebut terus diperbaharui untuk memenuhi kebutuhan pemustaka. Formulir kritik dan saran tergambar dalam Gambar 3 yang menampilkan akses untuk pemustaka menyampaikan kritik dan saran terkait fasilitas Perpustakaan Umum Kota Semarang.



Gambar 3 Formulir Kritik dan Saran atau Pengaduan Layanan

Inovasi Fasilitas Teknologi

Dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan, Perpustakaan Umum Kota Semarang telah mengintegrasikan berbagai fasilitas teknologi yang memudahkan pengguna dalam mengakses koleksi dan menggunakan layanan. Menurut standar akreditasi perpustakaan perpustakaan diperlukan adanya sebuah inovasi yang dapat menunjang kefektifan layanan yang diberikan perpustakaan. Contoh yang paling terlihat dalam upaya meningkatkan kualitas fasilitas perpustakaan adalah menyediakan inovasi teknologi perpustakaan yang dapat digunakan baik oleh pemustaka maupun pustakawan.

Salah satu contoh yang menonjol adalah adanya sistem buku pengunjung elektronik yang pemustaka mengisi daftar hadir perpustakaan tidak lagi menulis pada buku secara manual yang terdapat dibagian lobi depan perpustakaan. Selain itu, kita juga telah mengembangkan sistem *online* yang memungkinkan pengguna untuk mengakses layanan melalui sosial media, WhatsApp, dan *website.* Dengan demikian, pengguna dapat selalu *update* informasi yang dibutuhkan tanpa harus datang ke perpustakaan. Dalam upaya meningkatkan efisiensi pencarian koleksi, telah disediakan komputer khusus untuk mencari katalog buku *online* dan komputer-komputer yang dapat digunakan pemustaka. Dengan demikian, pengguna dapat mencari judul buku dengan lebih efektif. Selain itu, Perpustakaan Umum Kota Semarang juga telah mengembangkan aplikasi dan *website* "SiBooky" yang memungkinkan pengguna untuk membaca buku secara *online* di perangkat pemustaka.

Website perpustakaan digital milik Perpustakaan Umum Kota Semarang telah dilengkapi dengan berbagai fitur yang memungkinkan pemustaka untuk mencari koleksi buku secara *online*. Fitur cari buku yang tersedia memungkinkan pengguna untuk mencari koleksi buku digital, buku baru, dan karya ilmiah yang tersedia di perpustakaan. Adanya fasilitas teknologi dapat diartikan perpustakaan sudah berbasis teknologi dengan pustakawan yang dapat memepertahankan kualitas perpustakaannya.

Selain fasilitas teknologi *online*, kita juga telah menyediakan ruang audio visual yang dilengkapi dengan berbagai teknologi yang dapat digunakan pengguna. Namun, pengguna harus melakukan pesan

Copyright ©2026, ISSN: 2598-3040 online

ruang di hari sebelumnya melalui *website* untuk menggunakan fasilitas ini. Dengan demikian, pengguna dapat mempersiapkan diri sebelum menggunakan fasilitas ini dan memastikan bahwa fasilitas ini dapat digunakan dengan efektif.

Salah satu pembaharuan fasilitas adanya teknologi inovasi terbaru yang diperkenalkan di Perpsuatakaan Umum Kota Semarang adalah teknologi Virtual Reality (VR). VR adalah simulasi imersif yang memungkinkan pemustaka berinteraksi secara langsung di perpustakaan. Teknologi ini baru diadakan di perpustakaan ini pada tahun 2023, setelah adanya saran dari masyarakat yang disampaikan melalui pustakawan kepada pimpinannya. Implementasi penggunaan teknologi VR di perpustakaan ada pada Gambar 4 yang menampilkan pemustaka memanfaatkan teknologi terbaru ini.



Gambar 4 Implementasi Penggunaan Teknologi VR di Perpustakaan

Tujuan utama dari pengenalan VR ini adalah untuk memperkenalkan perpustakaan kepada masyarakat, terutama orang awam, bahwa perpustakaan di Semarang memiliki layanan dan fasilitas yang memadai. Untuk memperkenalkan VR kepada masyarakat, perpustakaan ini biasanya ikut serta dalam pameran-pameran di Semarang, sehingga masyarakat dapat tertarik untuk berkunjung ke perpustakaan. Dengan demikian, teknologi VR di perpustakaan ini dapat dianggap sebagai salah satu inovasi yang efektif dalam meningkatkan kualitas perpustakaan dan meningkatkan kesadaran masyarakat tentang perpustakaan. Dengan mengintegrasikan berbagai fasilitas teknologi, pustakawan dapat meningkatkan kualitas pelayanan dan memudahkan pengguna dalam mengakses koleksi dan menggunakan layanan perpustakaan.

4.3 Kualitas Pelayanan

Penerbitan Perpustakaan Digital

Pustakawan menunjukkan sesuatu yang menarik dengan adanya perpustakaan memiliki beberapa layanan *online* yang memudahkan pemustaka sekaligus untuk mempertahankan kualitas layanan. pustakawan menyebutkan salah satu contoh adalah katalog buku *online* yang memungkinkan pemustaka melihat koleksi buku yang tersedia. Menurut pustakawan informan layanan ini sangat efektif karena

memenuhi salah satu penilaian dalam akreditasi perpustakaan, yaitu memiliki teknologi informasi *online* untuk pelayanan di perpustakaan.

Sistem layanan dari pustakawan tetap mengacu pada standar perpustakaan yang ada. Namun, perpustakaan terus berupaya untuk mengembangkan layanan yang belum ada menjadi ada. Salah satu contoh adalah layanan *online* yang dapat dimanfaatkan oleh semua pemustaka. Perpustakaan memiliki beberapa layanan *online* yang tersedia di *website* perpustakaan, seperti aplikasi e-book yang dimiliki, layanan terbaru, dan lain-lain. Aplikasi e-book yang diciptakan oleh pustakawan perpustakaan kota ini yang bernama "si Booky" tergambar pada Gambar 5 yang menampilkan salah satu isi dari buku digital yang dapat dibaca oleh pemustaka secara langsung melalui perangkat hp.



Gambar 5 Aplikasi Si Booky

Apilkasi e-book yang diciptakan untuk layanan membaca bagi pemustaka di perpustakaan bernama "Si Booky" di dalamnya berisi daftar buku buku digital yang dapat dibaca secara langsung oleh pemustaka secara langsung melalui perangkat yang dimiliki pemustaka. Aplikasi "Si Booky" ini aplikasi e-book yang mirip dimiliki oleh perpusnas dan perpustakaan provinsi Jawa Tengah namun, "Si Booky" ini memiliki kelebihannya sendiri yaitu sistem peminjaman buku digitalnya tanpa mengantri dengan pemustaka lainnya yang sama saja sedang membaca buku yang dipinjamnya.

Pengembangan Pelayanan Digital

Upaya dalam pengembangan pelayanan digital, pustakawan juga memberikan layanan terbaru yang rilis untuk pemustaka juga dapat melakukan sistem booking buku yang akan dipinjam dan sistem layanan perpanjang buku *online* melalui layanan WhatsApp *online* perpustakaan Kota Semarang. Layanan tersebut baru dilaksanakan oleh pustakawan sendiri pada tahun 2023 karena untuk kemudahan pemustaka dalam memanfaatkan layanan agar tetap efektif dan efesien. Layanan sistem booking buku secara *online* dan sistem perpanjang buku *online* terlihat pada Gambar 6 dan 7 yang menunjukkan adanya layanan terbaru yang diciptakan oleh pustakawan perpustakaan.

Copyright ©2026, ISSN: 2598-3040 online



Gambar 6 Layanan Si PEPi

Layanan Pesan Pinjam merupakan layanan *online* terbaru yang dimiliki perpustakaan Kota Semarang yang diberi nama "Si PEPi". Sistem yang dilakukannya dengan cara menanyakan ketersediaan koleksi buku yang dicari dan selanjutnya jika buku tersebut tersedia di perpustakaan dapat dipesan sesuai hari yang ingin pemustaka tentukan melalui WhatsApp perpustakaan ini. Sehingga pada hari yang sudah ditentukan sebelumnya pemustaka hanya datang ke perpustakaan untuk melakukan peminjaman secara langsung tanpa membuang waktu untuk mencari buku secara mandiri di perpustakaannya.



Gambar 7 Layanan Si POKU

Layanan "Si POKU" adalah layanan perpanjangan buku yang sedang dipinjam oleh pemustaka secara *online* dengan ketentuan yang pustakawan berikan melalui media WhatsApp yang miliki perpustakaan Kota Semarang. Kelebihan dari layanan ini pemustaka tidak perlu lagi datang ke perpustakaan Kota hanya untuk melakukan perpanjangan peminjaman buku yang belum selesai dibaca. Layanan ini dinilai sangat efektif dan efesien karena sangat memudahkan pemustaka dalam memanfaatkan layanan yang diberikan pustakawan di perpustakaan Kota Semarang.

4.4 Kualitas Manajemen dan Tenaga

Manajemen Perencanaan dan Pengambilan Keputusan

Dalam rangka menjaga dan meningkatkan kualitas perpustakaan agar lebih baik di masa depan, perpustakaan membutuhkan keterlibatan aktif dari pemustaka. Pustakawan memberikan ruang bebas untuk pemustaka dalam memberikan kritik dan saran untuk perpustakaan, baik secara langsung maupun

Copyright ©2026, ISSN: 2598-3040 online

melalui formulir di *website* yang telah dibuat sebelumnya. Melibatkan masyarakat dalam perencanaan dan pengambilan keputusan adalah salah satu cara pustakawan dalam menjaga kualitas layanan perpustakaan. Perpustakaan yang lebih baik di masa depan membutuhkan kritik dan saran dari masyarakat, karena masyarakat yang menerima layanan dari perpustakaan sehingga masyarakat yang paham kualitas perpustakaannya.

Salah satu contoh bagaimana pustakawan ini melibatkan masyarakat adalah dengan membuat formulir di *website* yang bernama "SiUlan". Formulir ini terbuka untuk masyarakat luas, bukan hanya pemustaka, untuk mengusulkan buku dan dalam mengambil keputusan saat pengadaan koleksi buku di perpustakaan. Dengan adanya formulir tersebut, pemustaka dapat melibatkan dirinya dalam perencanaan perpustakaan yang lebih baik. Selain itu, perpustakaan juga melibatkan masyarakat dalam perencanaan perpustakaan dengan cara menerima penelitian mahasiswa di perpustakaan ini. Waktu menerima penelitian mahasiswa secara tidak langsung adalah cara kita melibatkan masyarakat yang dapat kita jadikan acuan sebagai kritik dan saran atas penelitiannya untuk perpustakaan.

Keterlibatan masyarakat dalam perencanaan perpustakaan sangat penting dalam pustakawan mengelola atau manajemen membangun perpustakaan yang lebih baik lagi kualitasnya, bahkan dapat dikenal lebih luas lagi oleh masyarakatnya. Contoh nyata di perpustakaan ini, dari adanya formulir kritik dan saran yang dibuat untuk pemustaka, banyak pemustaka yang mengajukan usulan untuk perpustakaan ini memiliki teknologi *Virtual Reality* (VR), dan itu menjadi salah satu list rencana yang telah kita adakan di perpustakaan.

Kinerja Tenaga Perpustakaan

Sesuai dengan standar pedoman akreditasi perpustakaan bahwa pustakawan diperlukan untuk mengembangkan pengetahuan dan kompetensi. Melalui pelatihan dan *workshop* pustakawan Perpustakaan Umum Kota Semarang yang diselenggarakan tidak hanya berfungsi sebagai sarana untuk meningkatkan kemampuan pustakawan, tetapi juga sebagai sarana untuk memperbarui pengetahuan dan keterampilan dalam berbagai bidang. Dengan mengikuti kegiatan tersebut, pustakawan dapat memperbarui *skill* dan ilmu yang dimiliki, sehingga dapat memberikan layanan dengan kualitas maksimal untuk diberikan kepada pemustaka. Pelatihan yang diselenggarakan di perpustakaan ini disebut sebagai *upgrade skill*, yang berarti setiap kegiatan yang diadakan dapat meningkatkan kemampuan pustakawan dalam berbagai bidang. Manfaat dari mengikuti kegiatan *upgrade skill* sangat banyak, seperti berbagi ilmu terkait layanan perpustakaan antara sesama pustakawan internal dan eksternal. Dengan demikian, pustakawan dapat memperoleh ilmu yang baru dan belum diketahui sebelumnya dan mengimplementasikannya dalam perpustakaan kota ini.

Implementasi pustakawan mengikuti kegiatan *upgrade skill* di bidang pengelolaan pustaka elektronik. Kegiatan tersebut memungkinkan untuk meningkatkan keterampilan dan ilmu baru yang diperoleh melalui pelatihan. Tujuan utama pustakawan adalah untuk meningkatkan layanan perpustakaan, terutama dalam bidang yang ditangani.

Copyright ©2026, ISSN: 2598-3040 online

Contoh keberhasilan dari pelatihan *upgrade skill* yang diikuti pustakawan Perpustakaan kota ini adalah kegiatan sosialisasi literasi yang diadakan perpustakaan provinsi. Dengan mengikuti kegiatan tersebut, pustakawan dapat meningkatkan kemampuan pelayanan ke pemustaka, seperti membimbing pemustaka dalam budaya literasi membaca. Dalam salah satu kegiatan yang diikuti pustakawan perpustakaan kota ini tercermin dalam Gambar 8 yang menunjukan adanya kegiatan seminar pelatihan bagi pustakawan perpustakaan diberbagai kota se-Jawa Tengah.



Gambar 8 Kegiatan Seminar Pustakawan Perpustakaan Kota se-Jawa Tengah

Kegiatan seminar yang diadakan oleh Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Provinsi Jawa Tengah dan Dinas Arsip dan Perpustakaan Kota Semarang berfungsi sebagai *upgrade skill* bagi pustakawan yang mengikuti kegiatan tersebut. Seminar ini menghadirkan narasumber yang telah mengaplikasikan program Transformasi Perpustakaan berbasis inklusi sosial Provinsi Jawa Tengah untuk meningkatkan literasi. Peserta yang hadir secara langsung terdiri dari pustakawan bidang perpustakaan Kabupaten/Kota se-Jawa Tengah termasuk pustakawan perpustakaan umum Kota Semarang, serta beberapa pustakawan lainnya yang berpartisipasi secara *online.*

Setelah perpustakaan berhasil mencapai kinerja yang maksimal dalam penilaian akreditasi, terutama dalam hal jumlah pustakawan, pelatihan, dan pengembangan pustakawan, dan lain – lain, maka perlu dilakukan pemantauan kinerja pustakawan selanjutnya untuk mempertahankan kualitas perpustakaan.

Selain *Upgrade Skill*, evaluasi kinerja pustakawan di perpustakaan ini juga dilakukan dengan memantau tanggapan kritikan yang diberikan oleh pemustaka. Dalam upaya meningkatkan kualitas layanan, pustakawan memantau hasil formulir survei kepuasan pemustaka yang diberikan setelah menerima layanan. Hasil survei ini sangat penting sebagai acuan dalam menentukan kinerja pustakawan yang efektif dan efisien. Dalam mengukur kinerja pustakawan, institusi perpustakaan tidak menggunakan evaluasi sesama pustakawan. Sebaliknya, menggunakan survei kepuasan pemustaka untuk menilai kinerja pustakawan. Alasan ini adalah karena survei kepuasan lebih akurat dan langsung merefleksikan kinerja layanan yang diberikan oleh pustakawan.

Copyright ©2026, ISSN: 2598-3040 online

Kepuasan pemustaka menjadi kunci utama dalam kinerja pustakawan. Oleh karena itu, pustakawan memantau hasil survei kepuasan pemustaka secara teratur dan melaporkannya kepada pimpinan. Pimpinan kemudian menggunakan hasil survei tersebut sebagai evaluasi untuk menindaklanjuti tindakan pustakawan yang tidak berkenan di pemustakanya. Survei kepuasan pemustaka tersebut digunakan untuk mengetahui apa yang kurang dari pelayanan yang diberikan oleh pustakawan. Hasil survei ini kemudian digunakan sebagai evaluasi untuk perbaikan kinerja pustakawan di masa depan.

4.5 Kualitas Penyelenggaraan Program

Penyelenggaraan Program Unggulan

Adanya penyelenggaraan program di perpustakaan merupakan standar dalam memenuhi penilaian akreditasi perpustakaan, program yang dimaksud seperti adanya kegiatan-kegiatan yang mencerminkan dan meningkat literasi untuk pengguna perpustakaannya. Pustakawan informan menyatakan bahwa Perpustakaan Kota Semarang memiliki beberapa penyelengaraan program yang termasuk program unggulan, salah satunya adalah Program Perpustakaan Keliling. Program ini telah mendapatkan nilai terbaik dalam instrumen penilaian akreditasi karena telah menjangkau luasnya kota Semarang dan berjalan secara rutin hampir setiap hari. Program ini berfungsi sebagai sistem jemput bola yang menjangkau sekolah-sekolah, kelurahan, dan kecamatan sehingga penyelenggaraan program ini dapat mencapai lebih banyak masyarakat, terutama di daerah-daerah yang jauh dari pusat kota.

Selain itu, pustakawan menjelaskan bahwa program unggulan biasanya adalah program yang rutin diadakan. Contoh lain dari program perpustakaan keliling yang diadakan rutin, Perpustakaan Kota Semarang juga memiliki program Layanan Terpadu Akhir Pekan. Kegiatan ini hampir sama seperti program perpustakaan keliling, tetapi diadakan di kecamatan tertentu setiap akhir pekan saja. Dengan demikian, program ini dapat menjangkau masyarakat yang lebih luas dan meningkatkan akses masyarakat terhadap perpustakaan.



Gambar 9 Layanan Terpadu Akhir Pekan Perpustakaan Umum Kota Semarang

Berdasarkan Gambar 9 di atas, pustakawan menjelaskan bahwa program perpustakaan keliling dan layanan terpadu akhir pekan memiliki tujuan yang sama, yaitu meningkatkan akses masyarakat terhadap perpustakaan dan meningkatkan kesadaran masyarakat terhadap pentingnya perpustakaan. Kedua

Copyright ©2026, ISSN: 2598-3040 online

program ini juga memiliki dampak yang positif terhadap masyarakat, seperti meningkatkan minat baca dan meningkatkan kesadaran masyarakat terhadap pentingnya pendidikan. Program perpustakaan keliling dan layanan terpadu akhir pekan dapat menjadi contoh yang baik bagi perpustakaan lain dalam meningkatkan akses masyarakat terhadap perpustakaan dan meningkatkan kesadaran masyarakat terhadap pentingnya perpustakaan.

Penyelenggaraan Program Terbaru

Pustakawan dalam menyelenggarakan program di Dinas Arsip dan Perpustakaan Umum Kota Semarang juga terus berupaya melakukan pembaharuan yang dapat menunjang untuk mempertahankan kualitasnya, selain program unggulan yang diadakan rutin hampir setiap hari, program program terbaru yang perpustakaan ini adakan saat ini juga termasuk dalam program penunjang yang juga banyak diminati masyarakat meskipun hampir seluruh program yang diadakan di Perpustakaan Umum Kota Semarang memiliki peran penting dalam meningkatkan kualitas perpustakaan. Salah satu contoh program unggulan terbaru yang diadakan oleh pustakawan perpustakaan kota ini adalah kegiatan Literafest dan Pameran, yang mencakup berbagai kegiatan seperti lomba menari, lomba mural, pameran, dan lain-lain. Tujuan dari kegiatan ini adalah untuk meningkatkan minat masyarakat dalam mengunjungi perpustakaan, sehingga perpustakaan kota ini dapat terjaga kualitasnya dengan baik. Informan juga menambahkan bahwa program-program unggulan lainnya, seperti pelatihan, pameran, dan perpustakaan keliling, juga memiliki potensi untuk meningkatkan kualitas perpustakaan. Penyelanggaraan program literafest dan pameran ini ditunjukkan pada Gambar 10 yang diselenggarakan pada tahun 2024 ini.



Gambar 10 Penyelenggaraan Program Literafest dan Pameran

Pustakawan menjelaskan bahwa program unggulan dapat diidentifikasi berdasarkan antusiasme peminat yang mengikuti program tersebut. Jika jumlah peminat yang mengikuti program tersebut banyak atau jauh lebih dari sebelumnya, maka program tersebut dapat dianggap sebagai program unggulan. Dengan demikian, program-program yang diadakan pustakawan di Perpustakaan Kota Semarang dapat diukur kualitasnya berdasarkan respon masyarakat. Pustakawan juga menambahkan bahwa program-program unggulan dapat membantu meningkatkan citra perpustakaan di mata masyarakat, sehingga perpustakaan kota ini dapat terus meningkatkan kualitasnya.

Copyright ©2026, ISSN: 2598-3040 online

Program kegiatan di perpustakaan dapat menjadi unggulan jika memiliki antusiasme peminat yang lebih besar dibandingkan sebelumnya atau program lainnya. Hal ini menunjukkan bahwa masyarakat masih memandang kualitas perpustakaan sebagai perpustakaan yang memiliki kualitas terjaga baik. Perpustakaan dapat berperan sebagai tempat belajar dan tempat hiburan yang dapat meningkatkan minat masyarakat dalam mengunjungi perpustakaan. Dengan demikian, pustakawan perpustakaan kota ini dapat terus meningkatkan kualitasnya dengan cara meningkatkan program-program yang diadakan dan meningkatkan kualitas layanan yang diberikan.

Akreditasi perpustakaan adalah proses evaluasi yang menilai kualitas seluruh aktivitas perpustakaan. Pada tanggal 3 Maret 2023, Perpustakaan Umum Kota Semarang melaksanakan penilaian akreditasi dan mendapatkan nilai. Untuk mempertahankan nilai ini, sebagai pustakawan perpustakaan harus memantau sekaligus mempertahankan kualitas layanan yang telah dinilai. Lima instrumen akreditasi yang digunakan sebagai penilaian meliputi koleksi perpustakaan, sarana dan prasarana, pelayanan, manajemen dan SDM, serta penyelenggaraan program perpustakaan.

Pada instrumen pengelolaan koleksi perpustakaan Kota Semarang dilakukan dengan memprioritaskan pengadaan koleksi yang baru dan relevan untuk memenuhi kebutuhan pemustaka. Sebagaimana diuraikan pada bagian Hasil, pembatasan pengadaan pada terbitan tiga tahun terakhir merupakan tanggapan langsung atas catatan penilaian akreditasi sebelumnya. Yang menarik dari temuan ini adalah munculnya ketegangan antara tuntutan kemutakhiran terbitan dan kebutuhan pemustaka atas koleksi lama yang masih diminati, seperti koleksi sejarah. Ketegangan tersebut memperlihatkan bahwa pemenuhan instrumen akreditasi tidak selalu sejalan dengan pemenuhan kebutuhan pemustaka, dan pustakawan menempatkan diri sebagai penyeimbang keduanya melalui formulir usulan koleksi yang disediakan di laman perpustakaan.

Pustakawan juga memastikan pengelolaan bahan pustaka yang bukan hanya koleksi tercetak terdapat koleksi elektronik. Pustakawan pengelola pustaka elektronik memastikan bahwa koleksi yang masuk di perpustakaan digital selalu ter-*update*. Prinsip kemutakhiran tersebut diterapkan pula pada koleksi elektronik melalui fitur "Buku Terbaru" di laman perpustakaan, sebagaimana telah diuraikan pada bagian Hasil. Dengan demikian pemenuhan instrumen koleksi tidak berhenti pada koleksi tercetak yang diperiksa asesor, melainkan diteruskan ke koleksi digital yang tidak termasuk dalam penilaian tersebut. Hal itu menunjukkan bahwa pustakawan memperlakukan instrumen akreditasi sebagai acuan kerja, bukan semata sebagai daftar yang harus dipenuhi saat penilaian berlangsung.

Aspek yang selanjutya adalah pengelolaan sarana dan prasarana perpustakaan memainkan peran penting dalam penilaian akreditasi dan perlu diperhatikan untuk mempertahankan kualitas perpustakaan. Pustakwan Perpustakaan Umum Kota Semarang telah berupaya meningkatkan kualitas fasilitasnya dengan mengintegrasikan berbagai teknologi yang memudahkan pengguna dalam mengakses koleksi dan menggunakan layanan. Salah satu contoh yang menonjol adalah sistem buku pengunjung elektronik, sistem *online,* dan aplikasi "SiBooky" yang memungkinkan pengguna untuk mengakses layanan secara *online*. Selain itu, perpustakaan digital juga telah menjadi salah satu fasilitas teknologi yang sangat

Copyright ©2026, ISSN: 2598-3040 online

berguna bagi pemustaka, dengan fitur cari buku yang memungkinkan pengguna mencari koleksi buku digital, buku baru, dan karya ilmiah yang tersedia di perpustakaan.

Pustakawan Perpustakaan Umum Kota Semarang juga telah mengembangkan fasilitas baru teknologi Virtual Reality (VR) yang memungkinkan pemustaka berinteraksi secara langsung di perpustakaan. Dengan demikian, teknologi VR di perpustakaan ini dapat dianggap sebagai salah satu inovasi yang efektif dalam meningkatkan kualitas perpustakaan dan meningkatkan kesadaran masyarakat tentang perpustakaan. Dengan mengintegrasikan berbagai fasilitas teknologi, pustakawan dapat meningkatkan kualitas pelayanan dan memudahkan pengguna dalam mengakses koleksi dan menggunakan layanan perpustakaan. Temuan penelitian ini sejalan dengan Hermanto (2016) yang menunjukkan bahwa penggunaan teknologi informasi dalam pengelolaan sarana dan prasarana perpustakaan dapat mempertahankan kualitas layanan karena mempermudah pustakawan mengelola layanan bagi pemustaka. Yang ditambahkan temuan penelitian ini adalah asal usul inovasinya: teknologi Virtual Reality di perpustakaan ini baru diadakan pada 2023 setelah usulan masyarakat disampaikan pustakawan kepada pimpinan. Dengan kata lain, pemanfaatan teknologi di sini tidak semata memenuhi tuntutan instrumen akreditasi, melainkan tumbuh dari saluran kritik dan saran yang memang disediakan perpustakaan. Temuan ini juga menguatkan Guntara dan Suryani (2017) mengenai pengaruh fasilitas perpustakaan terhadap kualitas pelayanan.

Perpustakaan terus berupaya untuk mengembangkan layanan yang belum ada menjadi ada. Salah satu contoh adalah layanan *online* yang dapat dimanfaatkan oleh semua pemustaka. Layanan ini termasuk aplikasi e-book, layanan terbaru, dan lain-lain yang tersedia di *website* perpustakaan. Selain itu, pustakawan juga mengembangkan sistem booking buku yang akan dipinjam dan sistem layanan perpanjang buku *online* melalui layanan WhatsApp *online* perpustakaan Kota Semarang. Layanan tersebut baru dilaksanakan pada tahun 2023 untuk kemudahan pemustaka dalam memanfaatkan layanan agar tetap efektif dan efisien. Temuan penelitian ini mendukung kesimpulan Paonganan (2014), bahwa semakin tinggi tingkat pemanfaatan automasi perpustakaan dan semakin baik layanan digital perpustakaan, akan berpengaruh pada meningkatnya kualitas pelayanan yang diberikan untuk pemustaka, begitupun jika pemanfaatan teknologi informasi di perpustakaan akan berimbas pada penilaian buruk unruk pelayanan perpustakaannya. Perbedaannya, Paonganan (2014) menelaah hubungan antara pemanfaatan automasi dan kualitas layanan secara umum, sedangkan temuan penelitian ini memperlihatkan bahwa layanan digital yang dikembangkan justru bertumpu pada kanal yang sudah akrab bagi pemustaka, yaitu WhatsApp, bukan pada sistem baru yang harus dipelajari ulang. Pilihan tersebut layak dicatat karena menunjukkan bahwa pengembangan layanan digital tidak selalu menuntut pembangunan sistem baru.

Pada aspek manajemen perpustakaan dalam rangka meningkatkan kualitas perpustakaan, perpustakaan membutuhkan keterlibatan aktif dari pemustaka. Pustakawan memberikan ruang bebas untuk pemustaka dalam memberikan kritik dan saran, baik secara langsung maupun melalui formulir di *website* yang telah dibuat sebelumnya. Melibatkan masyarakat dalam perencanaan dan pengambilan

Copyright ©2026, ISSN: 2598-3040 online

keputusan adalah salah satu cara pustakawan dalam menjaga kualitas layanan perpustakaan. Perpustakaan yang lebih baik di masa depan membutuhkan kritik dan saran dari masyarakat, karena masyarakat yang menerima layanan dari perpustakaan sehingga masyarakat yang paham kualitas perpustakaannya. Salah satu contoh bagaimana pustakawan ini melibatkan masyarakat adalah dengan membuat formulir di *website* yang bernama "SiUlan". Dengan adanya formulir tersebut, pemustaka dapat melibatkan dirinya dalam perencanaan perpustakaan yang lebih baik.

Selain aspek manajemen, dalam aspek sumber daya manusia sangat diperhatikan oleh Perpustakaan Umum Kota Semarang dengan mengadakan atau mengikuti pelatihan dan workshop yang diselenggarakan di Perpustakaan Umum Kota Semarang tidak hanya berfungsi sebagai sarana untuk meningkatkan kemampuan pustakawan, tetapi juga sebagai sarana untuk memperbarui pengetahuan dan keterampilan dalam berbagai bidang. Dengan mengikuti kegiatan tersebut, pustakawan dapat memperbarui skill dan ilmu yang dimiliki, sehingga dapat memberikan layanan dengan kualitas maksimal untuk diberikan kepada pemustaka. Pelatihan yang diselenggarakan di perpustakaan ini disebut sebagai *upgrade skill*, yang berarti setiap kegiatan yang diadakan dapat meningkatkan kemampuan pustakawan dalam berbagai bidang.

Dalam beberapa contoh, pustakawan mengikuti kegiatan *upgrade skill* yang sesuai dengan bidang dan tema kegiatannya. Misalnya, pustakawan informan Eko mengikuti kegiatan pengelolaan pustaka elektronik dan berhasil meningkatkan kemampuan pengelolaan *website* perpustakaan. Dengan demikian, pustakawan dapat memperoleh ilmu yang baru dan belum diketahui sebelumnya dan mengimplementasikannya dalam perpustakaan kota ini. Temuan penelitian ini sejalan dengan Nurohman (2016) yang menyatakan bahwa pembinaan karir pustakawan harus diperhatikan yang mana fungsional pustakawan adalah kredit, yang didalamnya mencakup kinerja kepustakawanan dan juga tuntutan pengembangan profesi melalui berbagai kegiatan. Yang ditambahkan temuan penelitian ini adalah bahwa kegiatan upgrade skill di perpustakaan ini dipilih berdasarkan kesesuaian dengan bidang tugas masing-masing pustakawan, sehingga peningkatan kemampuan yang diperoleh langsung terpakai pada pekerjaan sehari-hari, seperti pada pengelolaan laman perpustakaan. Pola tersebut membuat pembinaan kemampuan pustakawan tidak berhenti sebagai pemenuhan angka kredit, melainkan berdampak pada layanan yang diterima pemustaka.

Kinerja pustakawan juga merupakan tuntutan pengembangan profesi, sehingga perlu dilakukan pemantauan kinerja pustakawan untuk mempertahankan kualitas perpustakaan. Dengan demikian, perpustakaan dapat terus meningkatkan kualitas layanan dan memastikan bahwa kinerja pustakawan tetap optimal. Evaluasi kinerja pustakawan di perpustakaan ini dilakukan dengan memantau tanggapan kritikan yang diberikan oleh pemustaka, serta hasil survei kepuasan pemustaka yang diberikan setelah menerima layanan. Hasil survei ini kemudian digunakan sebagai evaluasi untuk perbaikan kinerja pustakawan di masa depan.

Aspek penyelenggaraan program perpustakaan, pustakawan juga menilai sebagai salah satu aspek dari penilaian dari akreditasi perpustakaan. Perpustakaan Kota Semarang memiliki beberapa program

Copyright ©2026, ISSN: 2598-3040 online

yang termasuk program unggulan, salah satunya adalah Program Perpustakaan Keliling. Program ini telah mendapatkan nilai terbaik dalam instrumen penilaian akreditasi karena telah menjangkau luasnya kota Semarang dan berjalan secara rutin hampir setiap hari. Selain Program Perpustakaan Keliling, Perpustakaan Kota Semarang juga memiliki program lain yang dianggap sebagai program unggulan, seperti Layanan Terpadu Akhir Pekan. Kegiatan ini hampir sama seperti Program Perpustakaan Keliling, tetapi diadakan di kecamatan tertentu setiap akhir pekan saja. Dengan demikian, program ini dapat menjangkau masyarakat yang lebih luas dan meningkatkan akses masyarakat terhadap perpustakaan. Program-program unggulan ini memiliki tujuan yang sama, yaitu meningkatkan akses masyarakat terhadap perpustakaan dan meningkatkan kesadaran masyarakat terhadap pentingnya perpustakaan.

Pada instrumen penyelenggaraan program, temuan penelitian ini sejalan dengan Saleh (2023) yang menjelaskan bahwa banyaknya kunjungan pemustaka ke perpustakaan dipengaruhi rasa penasaran dan pengalaman kunjungan sebelumnya. Yang ditambahkan temuan penelitian ini adalah bahwa antusiasme peminat dijadikan pustakawan sebagai ukuran praktis untuk menetapkan sebuah program sebagai program unggulan, sebagaimana diuraikan pada bagian Hasil. Ukuran tersebut bersifat sederhana dan tidak tertulis, namun berfungsi sebagai umpan balik yang cepat bagi pustakawan. Perlu dicatat bahwa ukuran semacam itu belum memperhitungkan mutu kegiatan maupun manfaat yang diperoleh peserta, sehingga penilaian program unggulan di perpustakaan ini masih bertumpu pada jumlah, bukan pada dampak.

Langkah-langkah tersebut menunjukkan komitmen pustakawan yang kuat dalam menjaga bahkan meningkatkan kualitas layanan perpustakaan berdasarkan instrumen akreditasi setelah mendapatkan nilai akreditasi yang mana bisa bertujuan perpustakaan minimal dapat mempertahankan nilainya saat re-akreditasi kembali. Dengan demikian, upaya terus menerus dalam mengembangkan layanan, memperbarui pengetahuan dan keterampilan pustakawan, serta melibatkan aktif masyarakat dalam perencanaan dan evaluasi, menjadikan Perpustakaan Umum Kota Semarang sebagai contoh yang sukses dalam mempertahankan kualitas layanan perpustakaan.

5. Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian tentang mempertahankan kualitas layanan berdasarkan instrumen akreditasi perpustakaan yang meliputi koleksi perpustakaan, sarana dan prasarana. pelayanan, manajemen dan tenaga kerja, penyelenggaraan program, dapat disimpulkan bahwa terdapat beberapa analisis kualitas layanan antara lain : kualitas koleksi perpustakaan mengutamakan pengadaan koleksi terbaru dan relevan, perpustakaan tidak hanya memenuhi standar akreditasi tetapi juga memberikan akses informasi terbaru kepada pemustaka melalui koleksi cetak maupun elektronik. Kualitas pengelolaan pada sarana dan prasarana perpustakaan dengan melakukan pengembangan sistem buku pengunjung elektronik, aplikasi, dan fasilitas pencarian online telah meningkatkan efisiensi dalam akses koleksi perpustakaan. Selain itu, pengenalan teknologi *Virtual Reality* (VR) juga menunjukkan inovasi dalam memperkenalkan fasilitas teknologi layanan perpustakaan kepada masyarakat. Pada pelayanan pemustaka adalah menerbitkan

Copyright ©2026, ISSN: 2598-3040 online

perpustakaan digital dan mengembangkan pelayanan digital yang semakin mempermudah pemustaka dalam mengakses layanan dan informasi. Kualitas manajemen dan kinerja tenaga dengan melibatkan pemustaka dalam perencanaan dan pengambilan keputusan. Selain itu, ikut serta dalam kegiatan upgrade skill pustakawan sebagai sarana meningkatkan mutu perpustakaan kedepannya. Kualitas penyelenggaraan program perpustakaan dengan mengembangkan program unggulan dan membuat inovasi penyelenggaraan program kegiatan.

6. Daftar Pustaka

Badan Standarisasi Nasional. (2009). *Perpustakaan umum kabupaten/kota* (SNI 7495).

Bahgie, Y. (2022). *Dampak akreditasi perpustakaan terhadap kualitas layanan di UPT. Perpustakaan UIN Ar-Raniry Banda Aceh* [Disertasi doktoral, UIN Ar-Raniry Fakultas Adab dan Humaniora].

Bani, A. A. (2015). *Implementasi quality assurance dalam pengembangan mutu sumber daya manusia di Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Malang* [Disertasi doktoral, Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim].

Basuki, S. (2017). Pengaruh akreditasi terhadap kepuasan pengguna di Perpustakaan Universitas Diponegoro Semarang. *Jurnal Ilmu Perpustakaan dan Informasi, 4*(1), 29–38.

Cahyono, T. Y., Masruroh, U., & Sarwono, S. (2021). Implementasi manajemen akreditasi perpustakaan perguruan tinggi berstandar nasional di Universitas Negeri Malang. *Jurnal Kajian Informasi & Perpustakaan, 9*(1), 39–58.

Creswell, J. W. (2013). *Research design: Qualitative, quantitative, and mixed methods approaches*. SAGE Publications.

Gentles, S. J., Charles, C., Ploeg, J., & Mekibbon, K. A. (2015). Sampling in qualitative research: Insight from an overview of the methods literature. *The Qualitative Report, 20*(11), 772–1789. https://doi.org/10.46743/260-3715/205.2373

Guntara, S. B., & Suryani, N. (2017). Pengaruh pengolahan koleksi, kompetensi pengelola, dan fasilitas perpustakaan terhadap kualitas pelayanan perpustakaan. *Economic Education Analysis Journal, 6*(3), 973–986.

Hastarini, S. Wahyu. (2018). *Akreditasi perpustakaan*. Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Jawa Timur.

Moleong, L. J. (2016). *Metodologi penelitian kualitatif*. Remaja Rosdakarya.

Mukhtar. (2013). *Metode praktis penelitian deskriptif kualitatif*. Referensi.

Noviyanti, S. (2015). Akreditasi perpustakaan: Apa, mengapa, dan bagaimana. *Jurnal Pustakawan Indonesia, 4*(1), 61–70.

Nuriana, D., & Noer, A. (2019). Branding perpustakaan melalui akreditasi: Pentingkah bagi generasi milenial. *Tibanndaru: Jurnal Ilmu Perpustakaan dan Informasi, 3*(2), 30–44.

Nurohman, A. (2016). Pengelolaan perpustakaan perguruan tinggi berbasis akreditasi. *Libraria, 4*(2), 419.

Copyright ©2026, ISSN: 2598-3040 online

Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perc. *Journal of Retailing, 64*(1), 12–40.

Peraturan Menteri Pendidikan Nasional Nomor 20 Tahun 2006 tentang Standar Pelayanan Minimal Perpustakaan Sekolah/Madrasah.

Perpusnas. (2018). *Peraturan Perpustakaan Nasional Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2018 tentang Instrumen Akreditasi Perpustakaan Kabupaten/Kota*.

Sugiyono. (2018). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.

Copyright ©2026, ISSN: 2598-3040 online