

Pustaka Karya: Jurnal Ilmiah Ilmu Perpustakaan dan Informasi  
<https://doi.org/10.18592/pk.v12i1.13537>  
Hal. 129-136

## Peran relawan Perpustakaan STAIN As-Sunnah dalam meningkatkan kualitas pelayanan perpustakaan

<sup>1</sup>Murni Siregar, Nabila Yasmin

<sup>1</sup>Program Studi Ilmu Perpustakaan, Universitas Islam Negeri Sumatera Utara, Indonesia

Email: [murni0601201004@uinsu.ac.id](mailto:murni0601201004@uinsu.ac.id)

Naskah diterima: 30 Mei 2024, direvisi: 25 Juni 2024, diterima: 29 Juni 2024

### ABSTRACT

*The Stain As-Sunnah Library has a very important role in supporting academic activities and the development of knowledge in the campus environment. As a center of knowledge, the library is not only a place to store various sources of information, but also the main bridge for students, lecturers and the general public to access the latest knowledge and information. This research uses an in-depth qualitative approach to explore the role of volunteers in libraries and their impact on service quality and the relationship between libraries and their communities. Through qualitative methods, researchers will gain an in-depth understanding of the experiences, perceptions and contributions of volunteers in library operations. Overall, the role of volunteers in the STAIN As-Sunnah library has a significant impact in improving the quality of service. With the various strategies they implemented, from maintaining cleanliness, providing assistance to visitors, to monitoring room conditions, volunteers succeeded in creating a friendly and supportive environment for all library users. In addition, their efforts in promotion, outreach, evaluation, and facility improvements help expand the accessibility of library resources and improve the overall user experience.*

**Keywords:** college libraries; library volunteers; service quality

### ABSTRAK

*Perpustakaan Stain As-Sunnah memiliki peran yang sangat penting dalam menunjang kegiatan akademik dan pengembangan ilmu pengetahuan di lingkungan kampus. Sebagai pusat pengetahuan, perpustakaan bukan hanya menjadi tempat penyimpanan berbagai sumber informasi, tetapi juga menjadi jembatan utama bagi mahasiswa, dosen, dan masyarakat umum untuk mengakses pengetahuan dan informasi terkini. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif yang mendalam untuk mengeksplorasi peran relawan dalam perpustakaan dan dampaknya terhadap kualitas layanan serta hubungan antara perpustakaan dengan komunitasnya. Melalui metode kualitatif, peneliti akan memperoleh pemahaman yang mendalam tentang pengalaman, persepsi, dan kontribusi relawan dalam operasional perpustakaan. Secara keseluruhan, peran relawan dalam perpustakaan STAIN As-Sunnah memiliki dampak yang signifikan dalam meningkatkan kualitas pelayanan. Dengan berbagai strategi yang mereka terapkan, mulai dari menjaga kebersihan, memberikan bantuan kepada pengunjung, hingga mengawasi kondisi ruangan, relawan berhasil menciptakan lingkungan yang ramah dan mendukung bagi seluruh pengguna perpustakaan. Selain itu, upaya mereka dalam promosi, sosialisasi, evaluasi, dan perbaikan fasilitas turut membantu dalam memperluas aksesibilitas sumber daya perpustakaan dan meningkatkan pengalaman pengguna secara keseluruhan.*

**Kata Kunci:** kualitas pelayanan; relawan perpustakaan; perpustakaan perguruan tinggi

## I. PENDAHULUAN

Perpustakaan, sebagai pusat pengetahuan dan pembelajaran, memainkan peran yang sangat penting dalam mendukung pengembangan akademik dan intelektual di berbagai institusi

pendidikan. Namun, dalam menghadapi tantangan sumber daya manusia dan kebutuhan layanan yang semakin kompleks, peran relawan dalam operasional perpustakaan menjadi semakin penting. Fenomena ini dapat dilihat dari meningkatnya jumlah perpustakaan yang mengandalkan bantuan relawan untuk memperluas cakupan layanan, mengelola koleksi, dan memberikan dukungan administratif. Relawan perpustakaan, dengan beragam latar belakang dan keahlian, tidak hanya membantu mengisi kekurangan staf tetap, tetapi juga membawa keberagaman dan energi segar ke dalam lingkungan perpustakaan (Dongoran & Febriyana, 2020).

Fenomena ini mencerminkan transformasi dalam paradigma pengelolaan sumber daya manusia perpustakaan, di mana relawan diakui sebagai aset berharga yang dapat memberikan kontribusi yang signifikan dalam meningkatkan kualitas pelayanan. Peran relawan tidak terbatas pada tugas-tugas administratif semata, tetapi juga meluas ke dalam mendukung inisiatif pengembangan koleksi, pelaksanaan program-program literasi, dan bahkan menjadi fasilitator untuk kegiatan-kegiatan komunitas yang terkait dengan literasi dan pembelajaran. Dengan demikian, relawan perpustakaan bukan hanya menjadi tambahan tenaga kerja, tetapi juga menjadi mitra strategis dalam memperluas dampak positif perpustakaan dalam masyarakat.

Perpustakaan Stain As-Sunnah memiliki peran yang sangat penting dalam menunjang kegiatan akademik dan pengembangan ilmu pengetahuan di lingkungan kampus. Sebagai pusat pengetahuan, perpustakaan bukan hanya menjadi tempat penyimpanan berbagai sumber informasi, tetapi juga menjadi jembatan utama bagi mahasiswa, dosen, dan masyarakat umum untuk mengakses pengetahuan dan informasi terkini. Seiring dengan perkembangan teknologi, perpustakaan modern dituntut untuk tidak hanya menawarkan koleksi buku cetak, tetapi juga menyediakan akses ke sumber daya elektronik dan layanan digital lainnya untuk memenuhi kebutuhan penggunanya. Oleh karena itu, penting bagi perpustakaan untuk terus meningkatkan kualitas layanan guna memberikan pengalaman belajar yang terbaik bagi penggunanya (Marsahno et al., 2015).

Namun, di tengah tuntutan akan layanan perpustakaan yang semakin kompleks dan beragam, tantangan-tantangan pun muncul. Salah satu tantangan yang dihadapi oleh perpustakaan Stain As-Sunnah adalah terkait dengan ketersediaan sumber daya manusia yang memadai. Kurangnya jumlah staf tetap di perpustakaan dapat mengakibatkan beban kerja yang berlebihan bagi tim yang ada, sehingga kualitas layanan perpustakaan menjadi terganggu. Diperlukan upaya untuk mengelola sumber daya manusia dengan lebih efektif agar pelayanan yang diberikan tetap berkualitas dan memuaskan.

Selain itu, perpustakaan juga dihadapkan pada tantangan dalam hal pengelolaan koleksi dan penggunaan teknologi informasi. Perpustakaan modern harus mampu menyediakan koleksi yang relevan dan terkini serta memanfaatkan teknologi informasi secara optimal untuk meningkatkan aksesibilitas dan kenyamanan pengguna dalam menggunakan layanan perpustakaan. Namun, tidak semua staf perpustakaan memiliki keterampilan dan pengetahuan yang memadai dalam hal ini, sehingga diperlukan upaya untuk memberikan pelatihan dan pengembangan kompetensi kepada staf perpustakaan (*Pengembangan Layanan Perpustakaan Bagi Pemustaka Difabel Di Perpustakaan Uin Sunan Kalijaga*, n.d.).

Berdasarkan observasi awal, peran relawan dalam perpustakaan menunjukkan pengaruh yang signifikan dalam meningkatkan kualitas layanan dan memperkuat hubungan antara perpustakaan dengan komunitas penggunanya. Ditemukan bahwa relawan tidak hanya memberikan kontribusi praktis dalam menjalankan operasional perpustakaan sehari-hari, tetapi juga membawa semangat dan dedikasi yang tinggi dalam memperluas jangkauan pelayanan serta memperkaya interaksi dengan masyarakat. Keberagaman program dan inisiatif yang berhasil diluncurkan oleh perpustakaan dengan bantuan relawan mencerminkan pentingnya keterlibatan relawan dalam memperkaya pengalaman pengguna perpustakaan dan memperkuat hubungan antara perpustakaan dan komunitas.

Sehingga, berdasarkan pernyataan di atas, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian ini guna mendalami dampak dan manfaat yang diberikan oleh peran relawan dalam meningkatkan

kualitas layanan perpustakaan serta memperkuat hubungan antara perpustakaan dengan komunitasnya. Tujuan utama penelitian ini adalah untuk menjelajahi lebih dalam peran strategis relawan dalam operasional perpustakaan serta mengidentifikasi strategi yang efektif dalam pengelolaan dan pemanfaatan relawan guna meningkatkan kualitas pelayanan perpustakaan secara keseluruhan. Dengan demikian, penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan yang berharga bagi pengembangan perpustakaan sebagai pusat pembelajaran yang inklusif dan relevan bagi masyarakat (Widyawati & Winoto, 2022).

## **II. TINJAUAN PUSTAKA**

### **A. RELAWAN PERPUSTAKAAN**

Relawan perpustakaan adalah individu yang secara sukarela memberikan waktu, keterampilan, dan tenaga mereka untuk mendukung operasi dan layanan perpustakaan tanpa imbalan finansial secara langsung. Menurut ahli, relawan perpustakaan berperan penting dalam memperluas jangkauan dan kapasitas perpustakaan dengan menyediakan bantuan dalam berbagai kegiatan, mulai dari membantu pengunjung dalam pencarian informasi, mengelola koleksi, hingga mendukung acara dan program pendidikan. Partisipasi relawan tidak hanya membantu mengurangi beban kerja staf tetap perpustakaan, tetapi juga memperkaya interaksi sosial dan pemberdayaan komunitas dalam pemanfaatan sumber daya perpustakaan secara maksimal (Yunita, 2022).

### **B. PELAYANAN PERPUSTAKAAN**

Pelayanan perpustakaan merujuk pada berbagai layanan yang disediakan oleh perpustakaan untuk memenuhi kebutuhan pengguna dalam mengakses informasi dan sumber daya pendidikan. Teori pelayanan perpustakaan menekankan pentingnya menyediakan akses yang mudah, adil, dan inklusif terhadap koleksi informasi yang relevan. Salah satu pendekatan utama dalam teori ini adalah konsep pelayanan yang berorientasi pada pengguna, di mana perpustakaan tidak hanya berfokus pada penyediaan koleksi buku dan materi cetak, tetapi juga menyediakan akses ke sumber daya digital, program-program pendidikan, dan layanan konsultasi yang sesuai dengan kebutuhan informasi individu.

Selain itu, teori pelayanan perpustakaan menyoroti pentingnya pengembangan program-program yang responsif terhadap perkembangan teknologi informasi dan kebutuhan masyarakat. Hal ini termasuk penggunaan teknologi untuk meningkatkan aksesibilitas, efisiensi, dan kualitas layanan, seperti sistem manajemen perpustakaan yang terintegrasi, platform daring untuk pencarian informasi, dan layanan peminjaman buku elektronik. Dengan menerapkan teori-teori ini, perpustakaan dapat meningkatkan relevansi dan dampaknya dalam mendukung pembelajaran, riset, dan pengembangan pribadi masyarakat secara luas (Ika, 2022).

## **III. METODE PENELITIAN**

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif yang mendalam untuk mengeksplorasi peran relawan dalam perpustakaan dan dampaknya terhadap kualitas layanan serta hubungan antara perpustakaan dengan komunitasnya. Melalui metode kualitatif, peneliti akan memperoleh pemahaman yang mendalam tentang pengalaman, persepsi, dan kontribusi relawan dalam operasional perpustakaan. Teknik pengumpulan data seperti wawancara mendalam, observasi partisipatif, dan analisis dokumen akan digunakan untuk mendapatkan sudut pandang yang komprehensif dari berbagai pihak yang terlibat, termasuk relawan, staf perpustakaan, dan pengguna perpustakaan. Pendekatan ini memungkinkan peneliti untuk mengeksplorasi konteks sosial dan budaya di mana perpustakaan beroperasi, serta dinamika interaksi antara relawan dan komunitasnya (Casselden et al., 2015).

Selain itu, pendekatan kualitatif juga memungkinkan peneliti untuk menangkap keragaman dan kompleksitas peran relawan dalam perpustakaan, serta mengeksplorasi faktor-faktor yang memengaruhi efektivitas keterlibatan mereka dalam meningkatkan kualitas layanan (Nuraini,

2022). Dengan menganalisis data secara holistik dan mendalam, peneliti dapat mengidentifikasi pola-pola dan tema-tema yang muncul, serta menyusun gambaran yang komprehensif tentang dampak dan implikasi peran relawan dalam konteks perpustakaan. Dengan demikian, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi yang berarti dalam pengembangan teori dan praktik pengelolaan sumber daya manusia perpustakaan, serta merumuskan rekomendasi yang dapat meningkatkan efektivitas peran relawan dalam mendukung misi perpustakaan sebagai pusat pembelajaran yang inklusif dan relevan bagi masyarakat (Safira, 2019).

#### IV. HASIL DAN PEMBAHASAN

Dari hasil wawancara dengan para relawan perpustakaan STAIN As-Sunnah, dapat disimpulkan bahwa mereka memiliki peran yang sangat penting dalam menjaga kualitas layanan perpustakaan. Salah satu peran utama mereka adalah menjaga kebersihan di area perpustakaan, yang mencakup membersihkan dan merapikan rak buku serta menjaga kebersihan lingkungan secara umum. Selain itu, mereka juga memberikan bantuan kepada pengunjung, seperti membantu mencari buku yang dicari atau memberikan informasi tentang layanan perpustakaan yang tersedia (Restanti et al., 2023).

Para relawan juga bertugas mengarahkan pemustaka, baik dalam hal navigasi di perpustakaan maupun dalam penggunaan sistem peminjaman. Selain itu, mereka aktif dalam mempromosikan dan mensosialisasikan layanan perpustakaan kepada mahasiswa lain, misalnya dengan membuat mading atau poster tentang koleksi baru atau acara tertentu yang diselenggarakan di perpustakaan. Di samping itu, mereka juga membantu dalam tugas administratif, seperti menginput data buku ke dalam sistem perpustakaan dan menjaga keadaan ruangan agar kondusif bagi para pengunjung. Dengan demikian, peran relawan tersebut sangat berkontribusi dalam meningkatkan kualitas pelayanan perpustakaan di STAIN As-Sunnah.

Seperti hanya yang disampaikan oleh Ade Eka Marzuki, selaku Relawan Perpustakaan bahwa *“sebagai relawan perpustakaan, tanggung jawab saya meliputi menjaga kebersihan dan keteraturan ruangan perpustakaan. Saya berkomitmen untuk selalu siap sedia di perpustakaan, siang atau malam, untuk memberikan bantuan kepada pengunjung. Mulai dari membantu menemukan buku yang dicari hingga memberikan informasi lengkap tentang berbagai layanan yang tersedia di perpustakaan. Saya percaya bahwa kesiapan dan keramahan saya dapat membantu menciptakan lingkungan yang nyaman dan bersahabat bagi semua pengunjung perpustakaan”*.

Hal lain juga disampaikan oleh Mawaddah yang juga sebagai Relawan Perpustakaan bahwa *“sebagai relawan perpustakaan, keterlibatan kami meliputi serangkaian kegiatan yang beragam. Salah satunya adalah menginput data buku ke dalam sistem perpustakaan guna memastikan akurasi dan kelengkapan informasi mengenai koleksi yang ada. Selain itu, kami juga menjalankan piket untuk memberikan bantuan kepada pengunjung, baik dalam menemukan buku yang mereka butuhkan maupun memberikan informasi tentang layanan perpustakaan yang tersedia. Selain itu, kami juga berperan dalam menjaga kebersihan dan kondusifitas lingkungan perpustakaan agar pengunjung dapat merasa nyaman dan terlayani dengan baik. Dengan berbagai peran ini, kami berharap dapat memberikan kontribusi yang signifikan dalam meningkatkan kualitas dan pengalaman pengguna di perpustakaan”*.

Berdasarkan wawancara dengan relawan perpustakaan STAIN As-Sunnah, peran mereka sangat penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan perpustakaan. Mereka bertanggung jawab untuk menjaga kebersihan, memberikan bantuan kepada pengunjung, mengarahkan pemustaka, mempromosikan layanan perpustakaan, dan membantu dalam penginputan data buku serta pemeliharaan ruangan. Dengan dedikasi mereka, perpustakaan dapat menjadi tempat yang nyaman, teratur, dan penuh informasi bagi pengunjung.

Selain itu, strategi dalam meningkatkan kualitas pelayanan perpustakaan mencakup berbagai pendekatan yang bertujuan untuk memberikan pengalaman yang lebih baik kepada pengunjung. Hal ini dapat mencakup pengembangan koleksi yang relevan dan beragam, peningkatan

aksesibilitas informasi melalui teknologi, pelatihan staf dalam memberikan layanan yang ramah dan efisien, serta promosi aktif terhadap layanan dan sumber daya perpustakaan. Strategi-strategi ini dirancang untuk meningkatkan kepuasan pengunjung, memperluas jangkauan layanan, dan menjaga relevansi perpustakaan dalam masyarakat.

Seperti yang disampaikan oleh Ade Eka Marzuki bahwa *“salah satu strategi yang saya terapkan adalah dengan mempromosikan dan mensosialisasikan layanan perpustakaan kepada pengunjung, baik melalui Mading maupun secara langsung saat berada di perpustakaan. Saya juga aktif dalam memberikan masukan dan evaluasi terhadap pelayanan yang ada untuk terus memperbaiki kualitasnya”*.

Hal lain juga disampaikan oleh Rafika, selaku Relawan Perpustakaan, bahwa *“salah satu strategi yang kami terapkan adalah melakukan evaluasi secara berkala terhadap layanan yang kami berikan. Evaluasi ini meliputi penilaian terhadap berbagai aspek layanan, mulai dari kecepatan pelayanan hingga kepuasan pengunjung. Kami juga aktif dalam mempromosikan kegiatan perpustakaan melalui berbagai sarana, termasuk membuat mading yang menarik untuk meningkatkan kesadaran mahasiswa akan koleksi dan layanan yang kami tawarkan. Dengan demikian, kami berharap dapat terus meningkatkan kualitas pelayanan perpustakaan dan memenuhi kebutuhan pengguna dengan lebih baik”*.

Dalam upaya meningkatkan kualitas layanan perpustakaan, terdapat beberapa kendala yang perlu diatasi. Salah satunya adalah kekurangan koleksi dan fasilitas yang memadai, serta ruangan yang sempit. Namun, berupaya untuk mengatasi kendala tersebut dengan mengajukan surat permohonan untuk penambahan koleksi dan perbaikan fasilitas. Diharapkan hal ini dapat memberikan layanan yang lebih baik kepada pengunjung perpustakaan.

Seperti yang disampaikan oleh Ade Eka Marzuki, bahwa *“salah satu kendala yang kami hadapi adalah kekurangan koleksi dan fasilitas yang kurang memadai. Namun, kami telah mengajukan surat permohonan untuk penambahan koleksi dan perbaikan fasilitas kepada pihak terkait. Selain itu, kami juga secara aktif mengawasi kondisi ruangan agar tetap kondusif untuk penggunaan. Upaya ini kami lakukan agar pengunjung dapat merasa nyaman dan terlayani dengan baik saat menggunakan fasilitas perpustakaan. Dengan demikian, kami berharap dapat mengatasi kendala tersebut dan meningkatkan kualitas layanan perpustakaan secara keseluruhan”*.

Salah satu tantangan yang dihadapi adalah kekurangan koleksi dan fasilitas yang tidak memadai. Namun, upaya telah dilakukan dengan mengajukan surat permohonan kepada pihak terkait untuk penambahan koleksi dan perbaikan fasilitas. Selain itu, kami juga aktif mengawasi kondisi ruangan agar tetap kondusif untuk penggunaan. Semua ini dilakukan demi kenyamanan dan kepuasan pengunjung dalam menggunakan fasilitas perpustakaan. Dengan demikian, diharapkan bahwa kendala tersebut dapat teratasi dan kualitas layanan perpustakaan meningkat secara keseluruhan.

Dalam konteks meningkatkan kualitas pelayanan perpustakaan, peran relawan sangatlah vital. Melalui keterlibatan aktif mereka dalam berbagai kegiatan dan strategi, serta upaya untuk mengatasi kendala yang dihadapi, relawan mampu memberikan kontribusi yang signifikan dalam memperbaiki dan meningkatkan kualitas layanan perpustakaan.

#### **A. PERAN RELAWAN DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN**

Relawan perpustakaan memainkan peran penting dalam menciptakan lingkungan yang nyaman bagi pengunjung. Dengan menjaga kebersihan dan keteraturan ruangan, mereka menciptakan suasana yang menyenangkan, mendorong pengunjung untuk menghabiskan waktu lebih lama di perpustakaan. Selain itu, kesiapan mereka untuk memberikan bantuan dan panduan kepada pengunjung tidak hanya meningkatkan aksesibilitas koleksi perpustakaan, tetapi juga membantu meningkatkan pengalaman pengguna dalam menggunakan fasilitas tersebut. Dengan demikian, relawan perpustakaan memiliki peran yang krusial dalam menjaga dan meningkatkan kualitas pelayanan perpustakaan (Kurniasih & Saefullah, 2021).

Dalam konteks ini, relawan perpustakaan memainkan peran yang penting sebagai penghubung antara pengunjung dan sumber daya perpustakaan. Mereka tidak hanya membantu dalam menemukan informasi atau materi bacaan yang diinginkan oleh pengunjung, tetapi juga membantu mengatasi hambatan-hambatan yang mungkin dialami oleh mereka. Dengan memberikan pelayanan yang ramah dan berorientasi pada kebutuhan pengunjung, relawan secara efektif membantu meningkatkan kualitas pelayanan perpustakaan secara keseluruhan. Dalam hal ini, keberadaan relawan menjadi sangat berarti dalam memastikan bahwa pengunjung merasa terbantu dan terlayani dengan baik dalam memanfaatkan fasilitas perpustakaan.

## **B. STRATEGI RELAWAN DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN**

Strategi yang diterapkan oleh relawan perpustakaan melibatkan upaya promosi dan sosialisasi layanan perpustakaan, baik melalui media informasi seperti Mading maupun secara langsung kepada pengunjung. Mereka berperan aktif dalam menyebarkan informasi tentang koleksi, layanan, dan aktivitas perpustakaan kepada pengguna potensial. Selain itu, relawan juga terlibat dalam evaluasi pustakawan dan sesama relawan, dimana mereka memberikan masukan yang berharga untuk meningkatkan kualitas layanan. Dengan keterlibatan mereka dalam evaluasi dan masukan, relawan dapat memastikan bahwa perpustakaan terus mengikuti standar pelayanan yang tinggi dan terus meningkatkan kualitas layanan sesuai dengan kebutuhan pengguna. Ini juga mencerminkan komitmen mereka untuk memberikan kontribusi yang berarti dalam meningkatkan pengalaman pengguna di perpustakaan (Lusiana et al., 2023).

Dengan demikian, strategi ini tidak hanya bertujuan untuk meningkatkan kesadaran pengguna tentang layanan perpustakaan, tetapi juga untuk memastikan bahwa layanan yang disediakan sesuai dengan kebutuhan pengguna dan terus ditingkatkan secara berkelanjutan. Melalui upaya promosi dan sosialisasi, relawan dapat mengajak lebih banyak pengguna potensial untuk memanfaatkan fasilitas perpustakaan dan mengoptimalkan pengalaman mereka. Selain itu, melalui evaluasi dan masukan yang mereka berikan, relawan dapat membantu perpustakaan untuk terus beradaptasi dengan perubahan kebutuhan pengguna dan mengidentifikasi area di mana perbaikan dapat dilakukan untuk meningkatkan kualitas layanan secara menyeluruh. Ini menunjukkan komitmen relawan dalam mendukung perpustakaan dalam menjaga relevansi dan keunggulan dalam menyediakan layanan kepada masyarakat.

## **C. KENDALA DAN UPAYA DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN**

Beberapa kendala yang dihadapi, seperti kekurangan koleksi, fasilitas yang kurang memadai, dan keterbatasan ruangan, dapat mempengaruhi pengalaman pengguna dalam menggunakan fasilitas perpustakaan. Kondisi ini mungkin membuat akses terhadap informasi terbatas dan mengurangi kenyamanan pengunjung saat berada di perpustakaan. Namun, relawan telah aktif dalam mengatasi kendala tersebut dengan mengambil langkah-langkah konkret, seperti mengajukan surat permohonan untuk penambahan koleksi dan perbaikan fasilitas kepada pihak terkait. Upaya ini bertujuan untuk meningkatkan ketersediaan sumber daya dan memperbaiki kondisi fasilitas agar dapat memenuhi kebutuhan pengguna perpustakaan secara lebih baik. Dengan demikian, langkah-langkah ini diharapkan dapat mengurangi hambatan dalam akses informasi dan meningkatkan kualitas layanan yang disediakan oleh perpustakaan (Marsahno et al., 2015).

Upaya ini bertujuan untuk meningkatkan ketersediaan sumber daya dan meningkatkan kualitas layanan. Selain itu, relawan juga aktif dalam mengawasi kondisi ruangan agar tetap kondusif untuk penggunaan, sehingga memberikan lingkungan yang nyaman dan menyenangkan bagi pengunjung perpustakaan. Dengan demikian, langkah-langkah ini diharapkan dapat mengatasi kendala yang ada dan meningkatkan pengalaman pengguna dalam memanfaatkan fasilitas perpustakaan secara lebih efektif (Sakti, 2019).

Dengan adanya peran aktif dan strategi yang dilakukan oleh relawan perpustakaan STAIN As-Sunnah, kualitas pelayanan perpustakaan dapat terus ditingkatkan. Langkah-langkah ini tidak

hanya menciptakan lingkungan yang kondusif bagi pengguna, tetapi juga memperluas aksesibilitas terhadap sumber daya perpustakaan. Melalui promosi, sosialisasi, evaluasi, dan upaya peningkatan fasilitas, relawan membantu mewujudkan tujuan perpustakaan sebagai pusat informasi yang mendukung kegiatan akademik dan pengembangan personal. Dengan demikian, kerja sama antara perpustakaan dan relawan memiliki peran yang penting dalam memastikan pelayanan yang optimal kepada seluruh pengunjung, serta menjadikan perpustakaan sebagai pusat pembelajaran yang dinamis dan inklusif bagi komunitas perguruan tinggi (Bartlett, 2013)

## V. KESIMPULAN

Secara keseluruhan, peran relawan dalam perpustakaan STAIN As-Sunnah memiliki dampak yang signifikan dalam meningkatkan kualitas pelayanan. Dengan berbagai strategi yang mereka terapkan, mulai dari menjaga kebersihan, memberikan bantuan kepada pengunjung, hingga mengawasi kondisi ruangan, relawan berhasil menciptakan lingkungan yang ramah dan mendukung bagi seluruh pengguna perpustakaan. Selain itu, upaya mereka dalam promosi, sosialisasi, evaluasi, dan perbaikan fasilitas turut membantu dalam memperluas aksesibilitas sumber daya perpustakaan dan meningkatkan pengalaman pengguna secara keseluruhan.

Kerjasama antara perpustakaan dan relawan membuktikan bahwa dengan sinergi yang baik, pelayanan perpustakaan dapat ditingkatkan secara signifikan. Dengan memperhatikan kendala yang dihadapi dan berbagai strategi yang dapat diterapkan, perpustakaan dapat menjadi pusat pembelajaran yang dinamis dan inklusif bagi seluruh komunitas perguruan tinggi. Oleh karena itu, peran relawan tidak hanya menjadi tambahan tenaga, tetapi juga merupakan bagian integral dalam mewujudkan visi perpustakaan sebagai pusat informasi yang berdaya guna dan berkelanjutan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Bartlett, J. (2013). Handle with care: Benefits and drawbacks of volunteers in the library. *Library Leadership and Management*, 27(3). <https://doi.org/10.5860/llm.v27i3.7024>
- Casselden, B., Pickard, A. J., & McLeod, J. (2015). The challenges facing public libraries in the Big Society: The role of volunteers, and the issues that surround their use in England. *Journal of Librarianship and Information Science*, 47(3), 187–203. <https://doi.org/10.1177/0961000613518820>
- Dongoran, F. R., & Febriyana, M. (2020). Pengaruh Fasilitas Perpustakaan dan Pelayanan Pustakawan Terhadap Minat Baca Mahasiswa di Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara. *Jurnal EduTech*, 6(2), 194–202. [http://jurnal.umsu.ac.id/index.php/edutech/article/view/4926/pdf\\_63](http://jurnal.umsu.ac.id/index.php/edutech/article/view/4926/pdf_63)
- Kurniasih, R. I., & Saefullah, R. S. (2021). Inklusi Sosial Sebagai Transformasi Layanan di Perpustakaan Daerah Karanganyar. *Lentera Pustaka: Jurnal Kajian Ilmu Perpustakaan, Informasi Dan Kearsipan*, 7(2), 149–160. <https://doi.org/10.14710/lenpust.v7i2.34599>
- Lusiana, E., Yanto, A., & CMS, S. (2023). Peran Taman Bacaan Masyarakat berbasis inklusi sosial dalam mendukung tercapainya tujuan pembangunan berkelanjutan di Kabupaten Bandung. *Berkala Ilmu Perpustakaan Dan Informasi*, 19(1), 1–16. <https://doi.org/10.22146/bip.v19i1.1373>
- Marsahno, S., D. Silangen, L., & Senduk, J. (2015). Peranan Pustakawan Dalam Meningkatkan Kualitas Layanan Pengguna Di Badan Perpustakaan, Arsip Dan Dokumentasi Provinsi Sulawesi Utara. *Jurnal Manajemen Perpustakaan*, IV(5), 1–10.
- Nuraini, R. (2022). Optimalisasi Layanan Perpustakaan Fakultas Biologi Universitas Gadjah Mada melalui Kolaborasi Pustakawan dengan Volunteer Perpustakaan. *Media Informasi*, 31(1), 94–102. <https://doi.org/10.22146/mi.v31i1.4969>
- Pengembangan layanan perpustakaan bagi pemustaka difabel di perpustakaan uin sunan kalijaga.* (n.d.). 5–6.
- Restanti, A. S., Munjiati, M., Wijayanti, U. N., Auliyani, U., & Saefudin, S. (2023). Analisis kepuasan pemustaka terhadap kualitas layanan website perpustakaan di masa pandemi

- COVID-19. *Berkala Ilmu Perpustakaan Dan Informasi*, 19(1), 126–138.  
<https://doi.org/10.22146/bip.v19i1.4398>
- Safira, F. (2019). *Peran Perpustakaan Dlm Pemberdayaan*. 35(1), 23–32.
- Sakti, G. E. . & P. G. . R. I. (2019). Peran Perpustakaan Sebagai Pusat Kegiatan Komunitas Di Perpustakaan Ganesa, Gentan, Sukoharjo. *Jurnal Ilmu Perpustakaan*, 8, 103–113.  
<https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/jip/article/view/26774>
- Widyawati, W., & Winoto, Y. (2022). Transformasi perpustakaan berbasis inklusi sosial pada Rumah Baca Asma Nadia. *Al-Kuttab: Jurnal Kajian Perpustakaan ...*, 4(1), 29–38.  
<http://194.31.53.129/index.php/Kuttab/article/view/4091%0Ahttp://194.31.53.129/index.php/Kuttab/article/download/4091/3488>