

Pentingnya inovasi dan keterampilan sosial dalam meningkatkan kualitas layanan perpustakaan di SMA Negeri 2 Keluang Sumatera Selatan

¹Septevan Nanda Yudisman, ²Jalinur

¹Program Studi Perpustakaan dan Sains Informasi, Universitas Islam Negeri Imam Bonjol, Padang

²Universitas Indonesia, Depok

Email: septevan@uinib.ac.id

Naskah diterima: 12 Maret 2026, direvisi: 07 April 2026, diterima: 20 Mei 2026

ABSTRACT

Library information services are dynamically evolving in line with society's growing needs and understanding of information. Library services refer to the provision of library materials to users who visit the library. As the need for and understanding of information development increases as a result of information globalization, libraries must adapt by providing active, even proactive, services through offering various forms of information to the communities they serve. This study aims to examine and observe the importance of innovation and social skills in library services at SMA Negeri 2 Keluang. This study employs a qualitative descriptive research method and field research. Based on the results and discussion of the service process at the library of SMA Negeri 2 Keluang, librarians are required to possess basic competencies. These competencies include knowledge, skills, friendliness (affective aspect), and a pragmatic approach. A librarian must also demonstrate a professional attitude and possess social skills, including the ability to interact and communicate effectively in both directions to deliver excellent service (service excellence).

Keywords: *innovation; library services; librarian; social skills*

ABSTRAK

Layanan informasi perpustakaan secara dinamis berkembang seiring dengan kebutuhan dan pemahaman masyarakat terhadap informasi. layanan perpustakaan adalah pemberian layanan bahan Pustaka yang dimiliki perpustakaan kepada pemustaka yang datang ke perpustakaan. Seiring dengan meningkatnya kebutuhan dan pemahaman masyarakat terhadap perkembangan informasi sebagai akibat dari globalisasi informasi, perpustakaan harus menyesuaikan diri dengan memberikan layanan yang bersifat aktif bahkan proaktif dengan menawarkan berbagai bentuk informasi kepada masyarakat yang dilayaninya. Penelitian ini bertujuan untuk melihat dan mengobservasi tentang pentingnya inovasi dan keterampilan sosial dalam pelayanan di perpustakaan SMA Negeri 2 Keluang. Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif dan penelitian lapangan (field research). Dari hasil penelitian dan pembahasan dalam proses pelayanan di perpustakaan SMA Negeri 2 Keluang, pustakawan wajib memiliki keterampilan dasar. Keterampilan tersebut terdiri dari pengetahuan (knowledge), keterampilan (skill), bersikap ramah (afektif) dan pendekatan pragmatik. Seorang pustakawan juga harus memiliki sikap profesional dan juga keterampilan sosial atau pandai berinteraksi serta berkomunikasi dua arah dalam memberikan pelayanan secara prima (service excellence).

Kata Kunci : *inovasi; keterampilan sosial; layanan perpustakaan; pustakawan*

1. PENDAHULUAN

Pesatnya perkembangan teknologi informasi saat ini membawa dampak yang sangat besar dalam kehidupan masyarakat. Terjadinya banjir informasi (*information overload*), baik tercetak maupun digital, kerap menyebabkan kekeliruan dan kebingungan di kalangan masyarakat dalam memilih informasi yang benar-benar mereka butuhkan. Fenomena ini diperparah dengan risiko

bias akurasi, di mana informasi yang disajikan di lembaga-lembaga informasi seperti perpustakaan pun berpotensi ternodai melalui seleksi koleksi yang subjektif, *framing* dalam literatur populer, atau penyajian materi referensi yang tidak lengkap (Jun et al., 2023). Akibatnya, pengguna sering kali dihadapkan pada informasi yang tidak relevan, tidak akurat, kurang spesifik, bahkan tidak asli. Di tengah situasi ini, perpustakaan sebagai institusi layanan informasi dituntut untuk bergerak cepat mengembangkan diri dan berinovasi guna memastikan pemakai mendapatkan informasi yang tepat, akurat, dan bernilai pengetahuan baru.

Tantangan pemenuhan kebutuhan informasi tersebut menjadi jauh lebih kompleks ketika ditarik ke dalam konteks perpustakaan sekolah menengah. Pada tingkat sekolah menengah atas, siswa tidak hanya membutuhkan ketersediaan koleksi yang relevan, melainkan juga bimbingan yang intensif dalam memilah informasi di tengah keterbatasan literasi digital mereka (Riantana et al., 2023). Oleh karena itu, inovasi layanan perpustakaan di sekolah tidak lagi hanya bertumpu pada modernisasi sistem atau pengemasan ulang materi fisik, melainkan pada bagaimana informasi tersebut dikomunikasikan secara efektif kepada siswa (Supit et al., 2023). Dalam hal ini, peran pustakawan sebagai agen penengah (*information broker*) menjadi sangat krusial. Keberhasilan sebuah layanan perpustakaan sekolah sangat bergantung pada bagaimana petugas informasi memahami karakteristik pengguna, membaca kebutuhan materi pembelajaran, dan menyajikannya secara persuasif (Ihsan, 2023).

Tuntutan fungsi menjembatani informasi tersebut menempatkan aspek kompetensi interpersonal pustakawan sebagai urgensi utama. Penelitian terdahulu menyatakan bahwasanya keterampilan sosial (*social skills*) yang kuat di antara pustakawan terbukti meningkatkan kualitas komunikasi dan intensitas interaksi dengan pengguna, yang pada gilirannya sangat penting untuk mengoptimalkan pemanfaatan layanan perpustakaan (Purwanto et al., 2023). Sejalan dengan hal tersebut, Jiménez Feria dan Márquez Amaro menegaskan bahwa keterampilan sosial pengelola perpustakaan mampu merangsang kreativitas pemustaka yang penting bagi proses pembelajaran dan inovasi, berkat penciptaan lingkungan yang ramah dan suportif (Jiménez Feria & Márquez Amaro, 2024). Lebih lanjut, Jumba dan Dauda memperluas cakupan ini dengan menyatakan bahwa kombinasi antara layanan inovatif dan keterampilan sosial pustakawan efektif mendorong keterlibatan proaktif pemustaka serta inklusi sosial, menjadikannya pusat pembelajaran seumur hidup yang sangat krusial, terutama pada tingkat sekolah menengah (Jumba & Dauda, 2025). Secara kolektif, ketiga studi tersebut mengonfirmasi bahwa pendekatan interpersonal pustakawan adalah pilar utama dalam mentransformasi perpustakaan dari sekadar ruang penyimpanan buku menjadi ekosistem pembelajaran yang hidup.

Meskipun literatur terdahulu telah banyak menyoroti kontribusi keterampilan sosial pustakawan terhadap kreativitas dan inklusi sosial secara umum, masih terdapat celah selisih pengetahuan (*knowledge gap*) mengenai bagaimana dimensi keterampilan sosial ini secara spesifik diintegrasikan dengan inovasi layanan taktis untuk mengatasi kecemasan informasi (*information anxiety*) siswa di sekolah menengah pedesaan atau wilayah spesifik yang sedang berkembang. Sebagian besar penelitian terdahulu mengambil lokus pada perpustakaan perguruan tinggi atau perpustakaan umum perkotaan dengan karakteristik pemustaka yang mandiri. Di sinilah letak kebaruan (*novelty*) dari penelitian ini, yang diarahkan untuk mengisi celah tersebut dengan menguji relevansi teori tersebut pada ekosistem sekolah menengah.

Kondisi dilematis terkait kesiapan interpersonal ini juga tampak pada dinamika layanan di SMA Negeri 2 Keluang. Sebagai salah satu lembaga pendidikan menengah, perpustakaan sekolah ini dihadapkan pada tantangan untuk terus mendongkrak kualitas layanannya agar sejalan dengan kebutuhan kurikulum dan perkembangan teknologi, di tengah karakteristik siswa yang membutuhkan bimbingan literasi personal. Inovasi dalam pemberian layanan, jika dikombinasikan dengan keterampilan sosial yang efektif dari para pustakawannya, diyakini dapat menjadi solusi konkret untuk meningkatkan kepuasan dan kualitas layanan perpustakaan di sekolah tersebut (Wahyu Sari et al., 2023). Berdasarkan latar belakang dan celah penelitian yang telah dipaparkan,

penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh keterampilan sosial pustakawan dalam meningkatkan kualitas layanan perpustakaan di SMA Negeri 2 Keluang.

Untuk mencapai tujuan tersebut, penelitian ini dilakukan secara ringkas menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif. Fokus pemecahan masalah dieksplorasi melalui perspektif interaksi humanis di perpustakaan, dengan teknik pengumpulan data yang bertumpu pada wawancara mendalam terhadap informan (pustakawan dan siswa), observasi partisipatif pasif terhadap proses pelayanan, serta analisis dokumen internal perpustakaan. Melalui pendekatan ini, pertanyaan utama yang diajukan dalam penelitian ini adalah: bagaimana implementasi keterampilan sosial pustakawan SMA Negeri 2 Keluang dalam membangun interaksi pelayanan yang berkualitas, serta apa saja faktor pendukung dan penghambat yang dihadapi di lapangan?

Argumentasi mendasar dalam penelitian ini bertumpu pada dugaan awal bahwa modernisasi fasilitas perpustakaan sekolah akan menjadi sia-sia tanpa adanya komunikasi interpersonal yang empati dari pustakawan (Syahdan, 2022), keterampilan sosial bukan sekadar pelengkap, melainkan katalisator utama likuiditas informasi di sekolah. Potensi temuan yang diharapkan dari kajian ini adalah teridentifikasinya dimensi keterampilan sosial spesifik yang paling dominan dalam memicu retensi dan kenyamanan siswa saat melakukan temu balik informasi. Secara teoritis, penelitian ini berkontribusi memperkaya literatur ilmu perpustakaan dan kearsipan, khususnya pada kajian perilaku pemustaka remaja di lingkungan sekolah menengah. Secara praktis, hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi rekomendasi strategis bagi pihak manajemen SMA Negeri 2 Keluang dalam menyusun program pelatihan kompetensi interpersonal bagi tenaga kependidikan, serta menjadi acuan standardisasi layanan perpustakaan sekolah yang berbasis pendekatan humanis.

2. METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif untuk memperoleh pemahaman yang mendalam mengenai fenomena yang diteliti di lapangan. Metode kualitatif deskriptif dipilih karena mampu menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang diamati secara natural (Rahardjo, 2011). Pendekatan ini bertumpu pada kenyataan lapangan empiris, di mana apa yang dialami oleh subjek penelitian diuraikan secara naratif dan dihubungkan dengan kerangka teori yang relevan (Sujdarwo, 2011). Penelitian ini dilaksanakan di Perpustakaan SMA Negeri 2 Keluang, Provinsi Sumatera Selatan, dengan waktu pelaksanaan dari bulan Mei hingga Juli 2025.

Penentuan informan dalam penelitian ini dilakukan secara sengaja menggunakan teknik purposive sampling, yaitu memilih orang-orang yang dipandang paling memahami situasi sosial dan fokus masalah penelitian (Sugiyono, 2019). Informan dalam penelitian ini berjumlah 5 orang, yang terdiri dari:

Informan Utama: Kepala Perpustakaan dan staf pengelola perpustakaan SMA Negeri 2 Keluang (sebanyak 1 orang), dengan kriteria memiliki masa kerja minimal satu tahun dan terlibat langsung dalam pelayanan pemustaka. Informan Pendukung: Siswa aktif SMA Negeri 2 Keluang (sebanyak 4 orang) yang tercatat sebagai pemustaka aktif dengan frekuensi kunjungan minimal dua kali dalam seminggu selama semester berjalan.

Data penelitian dikumpulkan dari berbagai sumber (data triangulation) melalui tiga teknik utama: Wawancara Mendalam (In-depth Interview): Dilakukan secara semiterstruktur kepada pengelola perpustakaan untuk menggali penerapan keterampilan sosial mereka, serta kepada siswa untuk mengetahui persepsi mereka terhadap kualitas layanan. Observasi Partisipatif Pasif: Peneliti mengamati langsung dinamika interaksi sosial, komunikasi, dan perilaku pustakawan saat melayani pemustaka, serta kondisi fisik layanan perpustakaan.

Analisis Dokumen (Studi Dokumentasi): Menelaah dokumen pendukung seperti profil perpustakaan, tata tertib, standar operasional prosedur (SOP) pelayanan, serta data statistik kunjungan pemustaka.

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini mengikuti model analisis interaktif yang terdiri dari tiga alur kegiatan yang terjadi secara bersamaan: Reduksi Data (Data Reduction): Proses memilih, memfokuskan, menyederhanakan, mengabstraksi, dan mentransformasikan data yang muncul dari catatan lapangan hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi. Penyajian Data (Data Display): Mengorganisasikan data ke dalam bentuk naratif, matriks, atau bagan agar hubungan antarfenomena terlihat jelas dan mudah dipahami. Penarikan Kesimpulan/Verifikasi (Conclusion Drawing/Verification): Mencari makna setiap pola, mencatat keteraturan, dan melakukan verifikasi sejak awal pengumpulan data hingga melahirkan kesimpulan akhir yang kredibel (Creswell & Creswell, 2018).

Untuk menjamin kredibilitas dan validitas temuan penelitian kualitatif ini, peneliti menerapkan teknik triangulasi. Jenis triangulasi yang digunakan meliputi: Triangulasi Sumber: Membandingkan dan mengecek kembali derajat kepercayaan suatu informasi yang diperoleh melalui sumber yang berbeda (misalnya, membandingkan hasil wawancara kepala perpustakaan dengan hasil wawancara siswa). Triangulasi Teknik: Mengecek data kepada sumber yang sama namun dengan teknik yang berbeda, yaitu memverifikasi kesesuaian antara data yang didapat dari hasil wawancara, hasil observasi di lapangan, dan bukti dokumen pelayanan.

3. HASIL

3.1. Keterampilan sosial pustakawan dalam pelayanan di Perpustakaan SMA Negeri 2 Keluang

Berdasarkan pengumpulan data melalui wawancara dan observasi di Perpustakaan SMA Negeri 2 Keluang dari bulan Mei hingga Juli 2025, ditemukan bahwa interaksi interpersonal antara pustakawan dan siswa sebagai pemustaka telah berjalan secara aktif. Dari sisi pelayanan verbal dan sikap, sebagian besar siswa menilai bahwa petugas perpustakaan menunjukkan kepribadian yang ramah dan cukup terbuka dalam melayani. Hal ini dikonfirmasi melalui pernyataan salah seorang siswa berinisial DR:

“Menurut kami pelayanan di perpustakaan di sini baik pak, nyaman. Walaupun ada beberapa buku yang kami butuhkan belum tersedia.” (Wawancara, Juni 2025).

Selain kenyamanan dalam proses sirkulasi buku, informan juga mengungkapkan adanya kedekatan emosional yang terbangun melalui komunikasi dua arah antara pustakawan dan siswa. Siswa merasa perpustakaan tidak hanya berfungsi sebagai tempat membaca kaku, melainkan ruang interaksi yang hangat. Sebagaimana disampaikan oleh siswa berinisial RZ:

“Cukup menyenangkan bu, Ibu tidak hanya melayani dari segi informasi yang kami butuhkan, tetapi juga bisa menjadi tempat kami bertukar pikiran.” (Wawancara, Juni 2025).

Namun, di samping aspek interaksi sosial pustakawan yang dinilai positif, pemustaka memberikan catatan kritis terhadap aspek fisik dan fasilitas penunjang. Berdasarkan hasil observasi, kondisi ruang perpustakaan yang cukup luas tidak diimbangi dengan jumlah sarana pendingin ruang yang memadai. Keluhan ini disampaikan oleh siswa berinisial ML:

“Beberapa hal masih kurang bu, misalnya kipas angin cuma ada satu buah sedangkan ruangan kita sedikit luas... lalu kursi pembaca kurang, ada beberapa siswa terkadang harus duduk berdempetan bahkan duduk di lantai.” (Wawancara, Juni 2025).

Keterbatasan fasilitas fisik ini secara langsung memengaruhi konsentrasi dan kenyamanan siswa dalam memanfaatkan perpustakaan, terutama ketika kondisi lingkungan sekolah mulai panas di siang hari. Siswa berinisial RR menambahkan:

“Bahkan terkadang kami merasa kurang nyaman apabila hari mulai siang dan cuaca sangat panas, kami kurang berkonsentrasi ketika membaca akibat kipas angin yang tidak memadai.” (Wawancara, Juni 2025).

Selain sarana fisik, regulasi internal perpustakaan mengenai larangan membawa makanan juga menjadi poin yang dinilai mengurangi fleksibilitas kenyamanan siswa di dalam ruangan. Siswa berinisial RN menyatakan:

“Untuk peraturan yang berlaku yang membuat kami sedikit kurang nyaman adalah tidak diperbolehkannya membawa makanan, karena ketika kami sedang membaca terkadang kami butuh cemilan agar terasa lebih nyaman.” (Wawancara, Juni 2025).

Dari aspek tata ruang, peneliti mengamati bahwa penataan buku pada rak utama sudah disusun mengelompok. Meski demikian, penumpukan material yang belum terorganisasi dengan baik masih terlihat di sudut-sudut tertentu ruangan. Hal ini sejalan dengan persepsi siswa berinisial DR:

“Untuk penataan ruang sudah lumayan rapi tapi tetap ada bagian-bagian buku yang menumpuk dan juga barang-barang yang tidak diperlukan.” (Wawancara, Juni 2025).

Secara keseluruhan, data lapangan menunjukkan bahwa respons pemustaka terhadap keterampilan sosial pustakawan berada pada kategori baik, namun efektivitasnya berbenturan dengan kondisi keterbatasan fasilitas, regulasi, koleksi buku, dan tata ruang perpustakaan.



Gambar 1 Rak buku pelajaran sebagai tempat penyedia informasi yang dibutuhkan siswa/siswi (Dokumentasi Penelitian, 2025)



Gambar 2 Rak buku pendukung pembelajaran siswa/siswi SMA Negeri 2 Keluang (Dokumentasi Penelitian, 2025)

3.2. Kondisi dan kendala pelayanan prima di perpustakaan SMA Negeri 2 Keluang

Temuan lapangan menunjukkan bahwa penerapan pelayanan prima (*service excellence*) di Perpustakaan SMA Negeri 2 Keluang belum dapat terealisasi secara menyeluruh akibat sejumlah kendala struktural dan operasional. Berdasarkan pengamatan langsung, akses pencarian informasi secara mandiri (*free access*) oleh siswa masih terbatas karena faktor infrastruktur pendukung yang belum merata.

Pihak pengelola perpustakaan mengonfirmasi adanya hambatan-hambatan utama yang meliputi: keterbatasan kuantitas koleksi buku wajib dan pendukung kurikulum, tidak stabilnya jaringan internet/sinyal di area perpustakaan, keterbatasan anggaran operasional tahunan, serta yang paling krusial adalah minimnya jumlah tenaga pustakawan profesional yang menguasai ilmu kepustakawanan secara spesifik. Kekurangan jumlah staf ini berdampak pada kecepatan dan ketanggapan (*responsiveness*) dalam memberikan layanan harian kepada seluruh siswa.

Kondisi dilematis dan keterbatasan operasional tersebut dipaparkan secara langsung oleh salah satu staf pengelola perpustakaan SMA Negeri 2 Keluang, yaitu Ibu DW:

“Kami sebenarnya ingin memberikan pelayanan yang lebih maksimal, tapi kendala kami ada di fasilitas dan tenaga. Koleksi masih terbatas, jaringan internet kadang susah, dan SDM di perpustakaan juga minim. Jadi pelayanan belum bisa berjalan sesuai yang diharapkan.” (Wawancara, 15 Mei 2025).

Berdasarkan dokumen internal dan data profil perpustakaan, keterbatasan ini menyebabkan program-program promosi minat baca dan inovasi sistem layanan informasi berbasis digital di SMA Negeri 2 Keluang belum dapat berjalan secara berkelanjutan. Petugas di lapangan cenderung berfokus pada penyelesaian tugas-tugas teknis sirkulasi harian (peminjaman dan pengembalian manual) dibandingkan melakukan pendekatan pelayanan yang berorientasi pada pengembangan literasi pemustaka secara mendalam.

4. PEMBAHASAN

4.1. Dinamika informasi dan tantangan pustakawan di era digital

Perkembangan teknologi informasi yang sangat pesat telah mengubah lanskap pemenuhan kebutuhan referensi akademis di tingkat sekolah menengah. Di satu sisi, digitalisasi memberikan kemudahan akses; di sisi lain, fenomena banjir informasi (*information overload*) justru memicu kecemasan informasi (*information anxiety*) di kalangan siswa SMA Negeri 2 Keluang. Siswa sering kali terjebak dalam kebingungan untuk membedakan informasi yang sah dari informasi yang bias atau manipulatif. Dalam ekosistem yang rapuh ini, perpustakaan sekolah tidak lagi dapat dipandang sekadar sebagai gudang buku pasif, melainkan harus bermutasi menjadi institusi penyaring (*information filter*) dan kurator informasi yang tepercaya (Nafsi & Octavia, 2024).

Namun, realitas empiris di Perpustakaan SMA Negeri 2 Keluang menunjukkan adanya kesenjangan yang lebar antara tuntutan ideal era digital dengan kondisi struktural di lapangan. Keterbatasan sarana prasarana, kelangkaan koleksi mutakhir, dan minimnya kuantitas tenaga pustakawan profesional menjadi tembok penghambat yang masif. Ketidakseimbangan ini berisiko mendegradasi fungsi perpustakaan sebagai jantung pembelajaran sekolah.

Mengapa dalam kondisi serbaterbatas ini kualitas layanan di SMA Negeri 2 Keluang tetap dinilai positif oleh siswa? Jawabannya terletak pada kekuatan kompensasi emosional melalui keterampilan sosial pustakawan. Ketika aspek infrastruktur (*tangible*) gagal memenuhi ekspektasi pengguna, interaksi interpersonal yang hangat dari pustakawan hadir sebagai substitusi yang mereduksi persepsi negatif siswa terhadap keterbatasan fisik perpustakaan.

4.2. Keterampilan sosial pustakawan sebagai penentu mutu layanan

Temuan lapangan yang menunjukkan tingginya kepuasan siswa terhadap aspek keramahan pustakawan mempertegas argumen bahwa mutu layanan perpustakaan sekolah menengah sangat bertumpu pada dimensi humanis. Keterampilan sosial pustakawan bukan lagi sekadar pelengkap

administratif, melainkan penentu utama (*key determinant*) hidup atau matinya sebuah layanan. Melalui integrasi aspek pengetahuan, keterampilan, sikap afektif, dan pendekatan pragmatik (Wahyuni et al., 2023), pustakawan di SMA Negeri 2 Keluang berhasil membangun ruang aman bagi psikologis siswa.

Makna terdalam dari temuan bahwa siswa (seperti informan RZ) menjadikan pustakawan sebagai "tempat bertukar pikiran" menunjukkan adanya pergeseran peran pustakawan dari sekadar penjaga loket sirkulasi menjadi academic mentor dan sahabat dialog. Karakteristik pemustaka usia remaja memerlukan pendekatan yang berbasis empati. Melalui implementasi prinsip 3S (Senyum, Salam, Sapa), pustakawan berhasil meruntuhkan dinding pembatas birokratis yang biasanya membuat siswa enggan berkunjung ke perpustakaan sekolah.

Jika dikomparasikan dengan studi Purwanto, temuan di SMA Negeri 2 Keluang ini memberikan penegasan yang lebih spesifik, pada perpustakaan sekolah menengah di daerah, keterampilan sosial pengelola memiliki bobot signifikansi yang jauh lebih krusial dibandingkan pada tingkat perguruan tinggi. Mahasiswa cenderung memiliki kemandirian literasi tinggi (*self-directed learning*), sementara siswa sekolah menengah masih berada pada fase transisi yang membutuhkan bimbingan personal dan dorongan afektif untuk menumbuhkan minat bacanya.

4.3. Pelayanan prima sebagai implementasi profesionalisme pustakawan

Pelayanan prima (*service excellence*) yang diamanatkan oleh Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2007 secara teoretis diukur melalui lima dimensi kualitas layanan, tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy (Undang-Undang Republik Indonesia No 43 Tahun 2007 Tentang Perpustakaan, 2007). Di SMA Negeri 2 Keluang, terjadi dinamika yang unik sekaligus paradoks di antara kelima dimensi ini.

Analisis kritis terhadap data wawancara (informan ML, RR, dan RN) menunjukkan adanya benturan keras antara dimensi tangibles (bukti langsung) dengan dimensi empathy (empati) dan responsiveness (daya tanggap). Secara fisik (tangibles), perpustakaan ini mengalami rapor merah: ruangan yang panas karena keterbatasan kipas angin, kursi baca yang minim hingga membuat siswa duduk berdempetan di lantai, serta tata ruang yang kurang rapi. Secara logis, keterbatasan fisik ini seharusnya menurunkan mutu pelayanan secara drastis.

Namun, kegagalan dimensi tangibles ini berhasil diredam secara optimal oleh kekuatan dimensi empathy dan responsiveness. Kecepatan pustakawan dalam membantu mencari buku alternatif (*reliability*) serta sikap menghargai siswa (*assurance*) menciptakan kenyamanan psikologis yang melampaui ketidaknyamanan termal ruangan. Maknanya adalah, dalam ekosistem layanan kualitatif, faktor manusia (*human factors*) terbukti memiliki kekuatan penetrasi yang lebih kuat dalam membentuk persepsi kepuasan pengguna dibandingkan dengan faktor kebendaan (*material factors*).

4.4. Inovasi kemas ulang informasi (*information repackaging*) sebagai solusi kendala

Menghadapi hambatan struktural yang kompleks seperti minimnya anggaran, kelangkaan koleksi fisik, dan buruknya sinyal internet pustakawan SMA Negeri 2 Keluang dituntut untuk tidak bersikap pasrah. Di sinilah variabel inovasi harus diletakkan sebagai jembatan pemecahan masalah. Inovasi dalam konteks perpustakaan sekolah keterbatasan dana tidak harus berupa digitalisasi sistem yang mahal, melainkan inovasi taktis dalam penyajian informasi melalui konsep kemas ulang informasi (*information repackaging*).

Information repackaging merupakan langkah inovasi yang sangat relevan untuk memotong jalur birokrasi pengadaan buku yang lambat. Bagaimana mekanismenya di lapangan? Pustakawan yang memiliki keterampilan sosial dan pengetahuan yang adaptif dapat mengekstrak materi-materi esensial dari buku teks yang jumlahnya terbatas, kemudian mengemasnya kembali ke dalam bentuk media ringkas yang menarik minat remaja, seperti buletin cetak kreatif, infografis dinding, klipng tematik, atau selebaran edukatif.

Inovasi pengemasan ulang ini memiliki makna strategis ganda: Secara Praktis: Mengatasi kelangkaan jumlah buku cetak karena materi penting telah dirangkum dan digandakan secara efisien dalam format baru yang bisa diakses banyak siswa sekaligus. Secara Psikologis: Menjawab

keluhan aturan ketat larangan membawa makanan (informan RN). Dengan adanya inovasi materi yang ringkas dan user-friendly, siswa tidak perlu berlama-lama terjebak dalam kejenuhan membaca buku tebal, sehingga kebutuhan akan fleksibilitas membaca sambil mengemil dapat terkompensasi oleh efisiensi waktu membaca materi hasil kemasan ulang.

Langkah inovatif ini sejalan dengan pandangan Jumba dan Dauda yang menyatakan bahwa inovasi layanan yang dikombinasikan dengan interaksi sosial aktif akan mengubah perpustakaan menjadi pusat pembelajaran yang proaktif, sekalipun berada di bawah tekanan keterbatasan anggaran.

4.5. Implikasi penelitian: teoretis dan praktis

Penelitian ini memperluas khazanah ilmu perpustakaan dan kearsipan dengan memunculkan tesis baru bahwa keterampilan sosial pustakawan bertindak sebagai variabel kompensatoris (*compensatory variable*) terhadap kelemahan infrastruktur fisik perpustakaan di sekolah menengah daerah. Temuan ini memperkuat sekaligus memberi warna baru pada teori interaksi sosial perpustakaan dari Jiménez Feria dan Márquez Amaro, bahwa atmosfer humanis yang ramah mampu mengisolasi dampak negatif dari keterbatasan sarana belajar.

Bagi manajemen SMA Negeri 2 Keluang, penelitian ini memberikan sinyal kuat bahwa investasi terbaik untuk mendongkrak kualitas pendidikan tidak selalu dimulai dari pengadaan alat elektronik yang mahal, melainkan dari peningkatan kapasitas soft skills SDM-nya. Kebijakan sekolah harus diarahkan pada pemberian pelatihan keterampilan komunikasi publik, psikologi remaja, dan teknik kemas ulang informasi bagi pengelola perpustakaan. Keterampilan sosial yang terstandardisasi akan menjamin keberlanjutan mutu layanan perpustakaan sebagai jantung literasi sekolah yang humanis dan adaptif.

5. KESIMPULAN

Pustakawan di SMA Negeri 2 Keluang telah berhasil mengimplementasikan kompetensi interpersonal dan aspek afektif yang kuat melalui pendekatan humanis (prinsip 3S). Di tengah karakteristik pemustaka remaja yang rentan mengalami kecemasan informasi, keterampilan sosial ini terbukti bertindak sebagai variabel kompensatoris (*compensatory variable*) yang mampu mereduksi persepsi negatif siswa terhadap keterbatasan infrastruktur perpustakaan sekolah.

Terdapat kontradiksi yang tajam antara kegagalan dimensi bukti fisik (*tangibles*) dengan keberhasilan dimensi empati (*empathy*) dan daya tanggap (*responsiveness*). Meskipun fasilitas fisik perpustakaan (seperti kenyamanan termal ruangan, ruang baca yang sempit, dan regulasi yang kaku) mendapatkan rapor merah dari siswa, mutu pelayanan secara keseluruhan tetap dinilai positif karena kuatnya faktor manusia (*human factors*) dalam membangun kedekatan emosional dan interaksi akademik yang inklusif.

Hambatan struktural yang berupa kelangkaan anggaran, keterbatasan koleksi buku, dan minimnya kuantitas SDM profesional di bidang kepustakawanan memaksa perpustakaan untuk tidak sekadar bersikap pasif. Inovasi taktis melalui strategi kemas ulang informasi (*information repackaging*) menjadi kunci pemecahan masalah yang efisien untuk mengatasi kelangkaan buku teks sekaligus mengompensasi kejenuhan siswa akibat regulasi yang kurang fleksibel di dalam ruangan.

Rekomendasi strategis yang dapat diajukan adalah pertama pihak manajemen SMA Negeri 2 Keluang disarankan untuk melakukan intervensi kebijakan yang berorientasi pada dua lini. Pertama, pembenahan bertahap pada fasilitas fisik (penambahan fasilitas pendingin ruang dan perluasan kapasitas kursi baca). Kedua, memprioritaskan investasi non-fisik berupa pengalokasian anggaran untuk pelatihan soft skills (komunikasi publik, psikologi remaja) serta teknik literasi digital bagi pengelola perpustakaan lokal.

Kedua, pustakawan diharapkan segera menginisiasi langkah inovasi *information repackaging* dengan menyusun produk informasi ringkas (seperti infografis dinding, klipng tematik, atau buletin cetak kreatif) guna menyiasati keterbatasan jumlah buku kurikulum. Selain itu, pustakawan

perlu merenegosiasi regulasi internal yang kaku dengan menghadirkan reading corner khusus yang melonggarkan aturan bagi siswa tanpa mengorbankan kebersihan area koleksi utama.

Ketiga, mengingat penelitian kualitatif ini membuktikan bahwa faktor interpersonal mampu mengisolasi kelemahan sarana fisik di sekolah menengah daerah, peneliti selanjutnya disarankan untuk menguji fenomena ini menggunakan pendekatan kuantitatif atau metode campuran (*mixed-methods*) guna mengukur secara eksak tingkat signifikansi pengaruh keterampilan sosial pustakawan terhadap retensi membaca siswa di wilayah geografis yang lebih luas.

DAFTAR PUSTAKA

- Creswell, J. W., & Creswell, J. D. (2018). *Research Design Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches* (5th ed.). United States of America.
- Ihsan, D. (2023). *Perpusnas: Indonesia Masih Kekurangan 439.680 Pustakawan*. Kompas.Com. https://www.kompas.com/edu/read/2023/04/05/115612471/perpusnas-indonesia-masih-kekurangan-439680-pustakawan?utm_source=chatgpt.com
- Jiménez Fera, M. F., & Márquez Amaro, R. (2024). Influencia de las Competencias Sociolaborales en el Desarrollo Profesional del Servicio Bibliotecario. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 7(6), 4684–4702. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v7i6.9025
- Jumba, E. M., & Dauda, J. (2025). Innovative library services for societal re-orientation: A catalyst for positive change. *Library and Information Perspectives and Research*, 7(3). <https://doi.org/10.47524/lipr.v7i3.90>
- Jun, S. Y., Ju, T. W., Park, H. K., Lee, J. C., & Kim, T. M. (2023). Information distortion in word-of-mouth retransmission: the effects of retransmitter intention and source expertise. *Asian Business & Management*, 22(5), 1848–1876. <https://doi.org/10.1057/S41291-023-00221-W>
- Nafsi, B. I., & Octavia, L. N. (2024). Analisis literatur tentang inovasi layanan perpustakaan era digital: tinjauan komprehensif. *Dinamika Sosial: Jurnal Pendidikan Ilmu Pengetahuan Sosial*, 3(2), 182–190. <https://doi.org/10.18860/DSJPIPS.V3I2.9677>
- Purwanto, A., Sudiar, N., & Latiar, H. (2023). Analisis keterampilan sosial pustakawan di UPT universitas lancang kuning. *Fihris: Jurnal Ilmu Perpustakaan Dan Informasi*, 18(2), 146–159. <https://doi.org/10.14421/FHRS.2023.182.146-159>
- Rahardjo, M. (2011). *Metode Pengumpulan Data Penelitian Kualitatif*. Universitas Islam Negeri Malang. <https://uin-malang.ac.id/r/110601/metode-pengumpulan-data-penelitian-kualitatif.html>
- Riantana, A., Hasbiyah, D., & Sukarelati. (2023). Komunikasi Interpersonal Tatap Muka Antara Customer Service dengan Nasabah dalam Meningkatkan Loyalitas Nasabah Bank Tabungan Negara di Bogor. *Karimah Tauhid*, 2(6), 2433–2445. <https://doi.org/10.30997/KARIMAHTAUHID.V2I6.10656>
- Sugiyono. (2019). *Memahami penelitian kualitatif*. Alfabeta.
- Sujdarwo. (2011). *Metodologi Penelitian Sosial*. Mandar Maju.
- Supit, I., Simatupang, A., Siregar, F., Rambe, R. M. R., & Purwaningtyas, F. (2023). Analisis Efektivitas Layanan Dalam Penelusuran Informasi di Perpustakaan UINSU. *Da'watuna*, 3(2), 806–812. <https://doi.org/10.47467/DAWATUNA.V3I2.2813>
- Syahdan. (2022). Pentingnya Perpustakaan Virtual di Era Pandemi Covid-19. *Maktabatun: Jurnal Perpustakaan Dan Informasi*, 2(1), 18–25. <https://ummaspul.e-journal.id/RMH/article/view/4508>
- Undang-Undang Republik Indonesia No 43 Tahun 2007 Tentang Perpustakaan, Republik Indonesia (2007). [http://digilib.unila.ac.id/4949/15/BAB II.pdf%0Afile:///C:/Users/USUARIO/Desktop/NEUROSICOLOGIA2/NEUROPSICOLOGÍA A CLÍNICA \(Ardila y Roselli\)2.pdf](http://digilib.unila.ac.id/4949/15/BAB%20II.pdf%0Afile:///C:/Users/USUARIO/Desktop/NEUROSICOLOGIA2/NEUROPSICOLOGÍA%20A%20CLÍNICA%20(Ardila%20y%20Roselli).pdf)
- Wahyu Sari, L., Ibadati, Z., Pendidikan dan Pelatihan, P., Luar Negeri Jalan Sisingamangaraja No, K. R., Baru, K., & Selatan, J. (2023). Analisis Kompetensi Pustakawan dalam Penerapan Teknologi Informasi dan Komunikasi di Perpustakaan Khusus Kementerian/Lembaga. *Media*

Pustakawan, 30(1), 28–42. <https://doi.org/10.37014/MEDPUS.V30I1.3492>
Wahyuni, S., Uin, M., Yunus Batusangkar, J., Raya, B.-P., & Panjang, K. (2023). Keterampilan sosial pustakawan dalam memberikan layanan prima kepada pemustaka di era Information, Communication and Technology (ICT). *Daluang: Journal of Library and Information Science*, 3(2), 103–112. <https://doi.org/10.21580/DALUANG.V3I2.2023.17983>