

**PERSEPSI SISWA TENTANG KUALITAS PELAYANAN
PERPUSTAKAAN DI SMK BOPKRI 1 YOGYAKARTA**

SKRIPSI

**Diajukan kepada Fakultas Ekonomi
Universitas Negeri Yogyakarta
untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan
guna Memperoleh Gelar Sarjana Pendidikan**



Oleh:

Maslachatus Shofi. M

NIM. 09402241038

**PROGRAM STUDI PENDIDIKAN ADMINISTRASI PERKANTORAN
JURUSAN PENDIDIKAN ADMINISTRASI
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS NEGERI YOGYAKARTA
2013**

PERSETUJUAN

Persepsi Siswa Tentang Kualitas Pelayanan Perpustakaan
di SMK BOPKRI 1 Yogyakarta

SKRIPSI

Oleh:

Maslachatus Shofi. M

NIM. 09402241038

Telah disetujui dan disahkan pada tanggal 27 Juni 2013

Untuk dipertahankan di depan Tim Penguji Skripsi
Program Studi Pendidikan Administrasi Perkantoran

Fakultas Ekonomi

Universitas Negeri Yogyakarta

Disetujui

Dosen Pembimbing,



Djihad Hisyam, M.Pd

NIP. 19501103 197803 1 002

PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul :

“PERSEPSI SISWA TENTANG KUALITAS PELAYANAN PERPUSTAKAAN DI SMK BOPKRI 1 YOGYAKARTA”

Oleh :

Maslachatus Shofi. M

NIM. 09402241038

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji Tugas Akhir Skripsi Program Studi
Pendidikan Administrasi Perkantoran Fakultas Ekonomi

Universitas Negeri Yogyakarta

Pada tanggal 27 Juni 2013, dan dinyatakan telah memenuhi syarat guna memperoleh

Gelar Sarjana Pendidikan

DEWAN PENGUJI

Nama	Jabatan	Tanda Tangan	Tanggal
1. Joko Kumoro, M.Si	Ketua Penguji		8/7/2013
2. Djihad Hisyam, M.Pd	Sekretaris Penguji		3/7/2013
3. Suranto, M.Pd., M.Si	Penguji Utama		3/7/2013

Yogyakarta, 10 Juli 2013

Fakultas Ekonomi

Universitas Negeri Yogyakarta



Dr. Sugharsono, M.Si

NIP. 19550328 198303 1 002

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Dengan ini menyatakan bahwa hasil penulisan skripsi yang telah saya buat ini merupakan hasil karya sendiri. Sepanjang pengetahuan saya tidak terdapat karya atau pendapat yang ditulis atau diterbitkan orang lain kecuali pada bagian - bagian tertentu yang penulis gunakan sebagai acuan atau kutipan dengan mengikuti tata cara dan etika penulisan karya ilmiah yang lazim.

Demikian pernyataan ini saya buat dalam keadaan sadar dan tidak dipaksakan.

Yogyakarta, 7 Juni 2013



Maslachatus Shofi. M

NIM. 09402241038

MOTTO

“Sesungguhnya Allah tidak akan mengubah keadaan suatu kaum sehingga kaum itu mengubah keadaan mereka sendiri”

(Q.S Ar Ra`d: 11).

“Allah tidak membebani seseorang melainkan sesuai dengan kesanggupannya”

(Q.S Al- Baqarah: 286)

PERSEMBAHAN

Skripsi ini saya persembahkan untuk :

☞ Bapak dan Ibu yang telah memberikan kasih sayang, doa, dan nasehat.

Hanya ini yang bisa kupersembahkan sebagai bentuk baktiku padamu.

☞ Almamaterku Universitas Negeri Yogyakarta.

PERSEPSI SISWA TENTANG KUALITAS PELAYANAN PERPUSTAKAAN DI SEKOLAH MENENGAH KEJURUAN BOPKRI 1 YOGYAKARTA

**Oleh :
Maslachatus Shofi. M
NIM. 09402241038**

ABSTRAK

Tujuan dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui persepsi siswa tentang kualitas pelayanan perpustakaan di SMK BOPKRI 1 Yogyakarta, sehingga akhirnya dapat dijadikan bahan pertimbangan dalam memperbaiki dan meningkatkan kualitas pelayanan perpustakaan di SMK BOPKRI 1 Yogyakarta.

Penelitian ini termasuk jenis penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif karena bertitik tolak pada anggapan bahwa semua gejala dapat diukur dan diubah dalam bentuk angka sehingga memungkinkan untuk digunakan teknik-teknik analisis statistika deskriptif. Subyek penelitian adalah siswa kelas X, XI dan XII berjumlah 100 siswa. Validitas instrumen yang digunakan dalam penelitian ini adalah validitas konstruk dengan menggunakan *Expert Judgement*. Metode pengumpulan data yang digunakan adalah angket dan dokumentasi. Teknik analisis data yang digunakan adalah statistik deskriptif.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan perpustakaan di SMK BOPKRI 1 Yogyakarta secara keseluruhan masuk dalam kategori cukup baik dengan skor sebesar 40%. Kualitas pelayanan perpustakaan dalam setiap indikator adalah sebagai berikut: 1) kualitas prosedur pelayanan perpustakaan masuk dalam kategori sangat baik dengan skor sebesar 44%, 2) kualitas waktu penyelesaian pelayanan perpustakaan masuk dalam kategori baik dengan skor sebesar 57%, 3) kualitas produk layanan perpustakaan masuk dalam kategori cukup baik dengan skor sebesar 39%, 4) kualitas sarana dan prasarana perpustakaan masuk dalam kategori kurang baik dengan skor sebesar 40%, dan 5) kualitas kompetensi petugas perpustakaan masuk dalam kategori cukup baik dengan skor sebesar 44%.

Kata kunci: Kualitas, Pelayanan, Perpustakaan

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur tak hentinya penulis selalu panjatkan kepada Allah SWT, atas karunia dan kesempatan yang diberikan oleh-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “ **Persepsi Siswa Tentang Kualitas Pelayanan Perpustakaan di Sekolah Menengah Kejuruan BOPKRI 1 Yogyakarta**”, sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Pendidikan di Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Yogyakarta.

Keberhasilan dalam penyusunan skripsi ini tidak lepas dari bantuan berbagai pihak baik secara langsung maupun tidak langsung. Oleh karena itu pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih atas segala bantuan, bimbingan, arahan dan saran yang telah diberikan terutama kepada yang terhormat :

1. Bpk. Rochmat Wahab, MA, Rektor Universitas Negeri Yogyakarta atas izin yang telah diberikan dalam penyelesaian skripsi ini.
2. Bpk. Dr. Sugiharsono, M.Si, Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Yogyakarta yang telah memberikan kesempatan dalam skripsi ini.
3. Bpk. Joko Kumoro, M.Si, Ketua Jurusan Pendidikan Administrasi dan Ketua Program Studi Pendidikan Administrasi Perkantoran sekaligus Ketua Penguji yang telah memberikan ilmu dan saran guna memperbaiki skripsi ini.
4. Bpk. Suranto, A. W M.Pd, M.Si, Narasumber yang telah memberikan banyak ilmu guna perbaikan skripsi ini.
5. Bpk. Djihad Hisyam, M.Pd, Dosen Pembimbing yang telah memberikan dukungan serta arahan dengan penuh perhatian dan kesabaran.
6. Ibu. Dra. Indri Pamiyarti, Kepala Sekolah SMK BOPKRI 1 Yogyakarta yang telah memberikan izin untuk melakukan penelitian skripsi ini.
7. Ibu dan Bapak, yang selalu memberikan kasih sayang, dukungan dan doa yang tiada henti.
8. Kakakku Anindita Mustika Ningtyas dan adik-adikki Safira Wulandari dan Annisa Fathunnuda.

9. Siswa-siswi kelas X Program Studi Administrasi Perkantoran SMK BOPKRI 1 Yogyakarta yang telah membantu dalam penyelesaian skripsi ini.
10. Sahabat terbaik Elisabeth Sekar Candra Utami yang selalu memberikan semangat dan saran untuk skripsi ini.
11. Teman-teman seperjuangan: Lelys, Etha, Intan, Indah, Nopi, Okta, Diana, dan semua teman - teman ADP Reguler dan Non Reguler 2009.
12. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang juga telah membantu dalam penyusunan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan. Kritik dan saran yang membangun akan penulis terima dengan senang hati demi perbaikan penulisan di masa akan datang. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak baik pembaca maupun dunia pendidikan.

Yogyakarta, Juni 2013

Maslachatus Shofi. M

DAFTAR ISI

	Halaman
ABSTRAK	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Identifikasi Masalah.....	5
C. Pembatasan Masalah	6
D. Rumusan Masalah	6
E. Tujuan Penelitian	6
F. Manfaat Penelitian	7
BAB II KAJIAN PUSTAKA	8
A. Deskripsi Teori	8
1. Tinjauan Mengenai Persepsi	8
2. Kualitas Pelayanan	9
a. Definisi Kualitas Pelayanan.....	9
b. Dimensi Kualitas Pelayanan	11
c. Faktor Pendukung Pelayanan	13
3. Perpustakaan	15
a. Definisi Perpustakaan	15
b. Standar Perpustakaan	16
c. Pelayanan Perpustakaan	20
d. Macam-macam Pelayanan Perpustakaan	22
e. Sistem Pelayanan Perpustakaan	27

f. Prinsip-prinsip Pelayanan Prima Perpustakaan Sekolah.....	29
B. Kerangka Berfikir	33
C. Hasil Penelitian yang Relevan	35
D. Pertanyaan Penelitian	36
BAB III METODE PENELITIAN	37
A. Desain Penelitian	37
B. Tempat dan Waktu Penelitian	37
C. Definisi Operasional	37
D. Subyek Penelitian	39
E. Teknik Pengumpulan Data	39
F. Instrumen Penelitian	40
G. Validitas Instrumen	41
H. Teknik Analisis Data	42
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	47
A. Hasil Penelitian	47
1. Profil SMK BOPKRI 1 Yogyakarta	47
a. Sejarah Singkat Berdirinya Sekolah	47
b. Visi dan Misi Sekolah	48
c. Deskripsi Fisik Sekolah	48
d. Keadaan Guru, Karyawan dan Siswa	50
e. Deskripsi Fisik Ruang Perpustakaan	50
f. Struktur Organisasi Perpustakaan	52
2. Deskripsi Data Penelitian	54
a. Prosedur Pelayanan Perpustakaan	58
b. Waktu Penyelesaian Pelayanan	61
c. Produk Layanan yang Diberikan	63
d. Sarana dan Prasarana Perpustakaan	66
e. Kompetensi Petugas Perpustakaan	69

B. Pembahasan Hasil Penelitian	72
BAB V KESIMPULAN, IMPLIKASI DAN SARAN	83
A. Kesimpulan	83
B. Implikasi	85
C. Saran	87
DAFTAR PUSTAKA	88
LAMPIRAN.....	91

DAFTAR TABEL

Daftar Tabel	Halaman
Tabel 1. Kisi-Kisi Instrumen	41
Tabel 2. Intepretasi Skor Angket Penelitian	46
Tabel 3. Pedoman Penggolongan Total Nilai (Skor) Keefektifan	46
Tabel 4. Daftar Inventaris Perpustakaan SMK BOPKRI 1 Yogyakarta	51
Tabel 5. Distribusi Frekuensi Penilaian Kualitas Pelayanan Perpustakaan	55
Tabel 6. Identifikasi Kategori Kecenderungan Kualitas Pelayanan Perpustakaan	57
Tabel 7. Data Statistik Indikator Prosedur Pelayanan Perpustakaan.....	59
Tabel 8. Identifikasi Kategori Kecenderungan Pencapaian Indikator Prosedur Pelayanan Perpustakaan	60
Tabel 9. Data Statistik Indikator Waktu Penyelesaian Pelayanan Perpustakaan.....	61
Tabel 10. Identifikasi Kategori Kecenderungan Pencapaian Indikator Waktu Penyelesaian Pelayanan Perpustakaan	62
Tabel 11. Data Statistik Indikator Produk Layanan yang Diberikan Perpustakaan.....	64
Tabel 12. Identifikasi Kategori Kecenderungan Pencapaian Indikator Produk Layanan yang Diberikan Perpustakaan	65
Tabel 13. Data Statistik Indikator Sarana dan Prasarana Perpustakaan ...	66
Tabel 14. Identifikasi Kategori Kecenderungan Pencapaian Indikator Sarana dan Prasarana Perpustakaan	68
Tabel 15. Data Statistik Indikator Kompetensi Petugas Perpustakaan	69
Tabel 16. Identifikasi Kategori Kecenderungan Pencapaian Indikator Kompetensi Petugas Perpustakaan.....	70

DAFTAR GAMBAR

Daftar Gambar	Halaman
Gambar 1. Alur Kerangka Berfikir Kualitas Pelayanan Perpustakaan	34
Gambar 2. Struktur Organisasi Perpustakaan SMK BOPKRI 1 Yogyakarta	52
Gambar 3. Histogram Distribusi Frekuensi Penilaian Kualitas Pelayanan Perpustakaan	55
Gambar 4. <i>Pie Chart</i> Distribusi Kecenderungan Kualitas Pelayanan Perpustakaan	57
Gambar 5. <i>Pie Chart</i> Distribusi Kencenderungan Pencapaian Indikator Prosedur Pelayanan Perpustakaan	60
Gambar 6. <i>Pie Chart</i> Distribusi Kencenderungan Pencapaian Indikator Waktu Penyelesaian Pelayanan Perpustakaan	63
Gambar 7. <i>Pie Chart</i> Distribusi Kencenderungan Pencapaian Indikator Produk Layanan yang Diberikan Perpustakaan	65
Gambar 8. <i>Pie Chart</i> Distribusi Kencenderungan Pencapaian Indikator Sarana dan Prasarana Perpustakaan	68
Gambar 9. <i>Pie Chart</i> Distribusi Kencenderungan Pencapaian Indikator Kompetensi Petugas Perpustakaan	71

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Halaman
1. Instrumen Penelitian	91
2. Tabulasi Data Penelitian	94
3. Deskripsi Data	116
4. Dokumentasi	110
5. Izin Penelitian	114

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Kemajuan suatu bangsa bergantung pada kualitas sumber daya manusianya. Demikian pula dalam upaya mewujudkan masyarakat Indonesia yang berkualitas tinggi tidak dapat lepas dari pendidikan. Dalam hal ini, untuk meningkatkan kualitas pendidikan juga harus meningkatkan siswa melalui kegiatan belajar mengajar yang dilaksanakan di masing-masing sekolah.

Sekolah menduduki posisi yang sangat penting sebagai lembaga formal dan strategis dalam proses belajar dan mengajar. Sebab, sekolah memiliki peran penting dalam menunjang dan menciptakan kebiasaan belajar yang baik. Salah satunya adalah dengan jalan mengoptimalkan fungsi perpustakaan sekolah.

Perpustakaan merupakan unit kerja yang menghimpun, mengelola dan menyajikan kekayaan intelektual untuk kepentingan pendidikan, penelitian, pelestarian informasi, dan rekreasi untuk mencerdaskan kehidupan bangsa. Perpustakaan sekolah dewasa ini bukan hanya merupakan unit kerja yang menyediakan bacaan guna menambah pengetahuan dan wawasan bagi siswa, tetapi juga merupakan bagian yang integral pembelajaran. Artinya, penyelenggaraan perpustakaan sekolah harus sejalan dengan visi dan misi sekolah dengan mengadakan bahan bacaan bermutu yang sesuai kurikulum,

menyelenggarakan kegiatan yang berkaitan dengan bidang studi, dan kegiatan penunjang lain.

Perpustakaan sekolah yang berfungsi secara efektif diharapkan mampu mewadahi dan dapat mengembangkan minat baca siswa. Dengan berkembangnya minat baca siswa, diharapkan turut mendorong minat untuk mendayagunakan perpustakaan dengan maksimal. Namun, yang menjadi persoalan utama adalah masyarakat sekolah belum memanfaatkan sebaik-baiknya perpustakaan sebagai sumber pengetahuan. Hal tersebut dapat disebabkan oleh beberapa faktor, salah satunya adalah pelayanan dari perpustakaan itu.

Esensi sesungguhnya dari perpustakaan adalah pelayanan, hal ini berkaitan dengan kepuasan pengguna jasa perpustakaan terpenuhi, perpustakaan harus mengetahui kebutuhan pelanggan yang dilayani, menerapkan persyaratan manajemen untuk mendukung penampilan kinerja, serta memantau dan mengukur kinerja.

Jasa pelayanan dapat diberikan oleh pengelola perpustakaan sekolah kepada pengguna jasa perpustakaan. Pelayanan perpustakaan ini dapat ditinjau dari segi kualitas maupun kuantitasnya. Kualitas pelayanan perpustakaan ditentukan oleh konsumen yakni pengguna jasa perpustakaan. Pelayanan disebut berkualitas tinggi apabila dapat memenuhi atau melebihi harapan pengguna jasa perpustakaan. Pelayanan dikatakan berkualitas rendah apabila tidak dapat memenuhi harapan pengguna jasa perpustakaan. Dari segi kuantitas, pelayanan perpustakaan menyangkut pada jenis dan banyaknya

pelayanan yang dapat diberikan baik oleh perpustakaan maupun oleh pengelola perpustakaan, misalnya pelayanan peminjaman, pelayanan referensi, pelayanan audio visual, dan mungkin juga pelayanan internet. Kedua ukuran tersebut dapat membentuk “*image*” atau sikap pengguna terhadap pelayanan sebuah perpustakaan.

Berkaitan dengan kebutuhan pengguna jasa yang dilayani, perpustakaan harus menyediakan bahan pustaka. Hal ini harus dipahami benar-benar karena pelayanan merupakan kegiatan pemberian layanan kepada pengguna jasa perpustakaan. Agar dapat melayani warga sekolah, maka perpustakaan sekolah dituntut untuk menyediakan berbagai koleksi yang menunjang, memperlancar, dan meningkatkan kualitas pelaksanaan kurikulum sekolah dan pendidikan secara umum. Koleksi tersebut dapat berupa bahan-bahan pustaka yang berbentuk buku dan non buku seperti koran, majalah, kliping dan sebagainya.

Berdasarkan hasil prasurvey yang dilakukan, perpustakaan di SMK BOPKRI 1 Yogyakarta masih perlu adanya peningkatan kualitas pelayanan perpustakaan agar menjadi perpustakaan yang diharapkan dan meningkatkan pendidikan para siswa. Hal tersebut dapat dilihat dari jumlah kunjungan pengguna perpustakaan masih rendah. Rendahnya kunjungan pengguna perpustakaan dibuktikan dari hasil laporan pada tahun 2011/2012 yang menyatakan bahwa jumlah kunjungan rata-rata empat sampai sepuluh siswa per hari.

Selain itu, pemanfaatan koleksi pustaka yang belum maksimal masih menjadi masalah yang terjadi. Kurang minatnya siswa untuk membaca atau meminjam pustaka yang tersedia di perpustakaan terlihat dari laporan jumlah pustaka yang dipinjam rata-rata lima pustaka.

Petugas pelayanan perpustakaan belum memadai, hal tersebut dilihat dari kurangnya jumlah petugas perpustakaan. Di perpustakaan SMK BOPKRI 1 Yogyakarta hanya memiliki satu petugas perpustakaan. Sumber daya manusia yang kurang memadai akan menghambat pelayanan yang diberikan. Petugas perpustakaan juga memiliki tugas pokok di bagian Tata Usaha (TU), sehingga terkadang petugas meninggalkan tugas di perpustakaan.

Petugas perpustakaan belum sepenuhnya memberikan pelayanan prima, hal tersebut dapat dilihat dari pelaksanaan tugas perpustakaan belum berorientasi pada pengguna. Terkadang, petugas perpustakaan membiarkan kondisi perpustakaan kotor dan berantakan. Bahkan, apabila petugas perpustakaan sedang melaksanakan tugas di bagian Tata Usaha maka pengguna perpustakaan harus menunggu atau mencari petugas terlebih dahulu sebelum mendapatkan pelayanan.

Pelayanan yang diberikan oleh petugas perpustakaan juga masih belum maksimal. Petugas dalam menyediakan informasi yang dibutuhkan oleh pengguna perpustakaan terkadang kurang cepat dan tanggap. Pelayanan ini juga berkaitan dengan fasilitas atau sarana dan prasarana perpustakaan yang kurang lengkap. Hal tersebut membuat petugas perpustakaan mengalami

kesulitan dalam memberikan pelayanan karena terhambat oleh fasilitas yang minim.

Siswa merupakan pengguna utama yang seharusnya lebih memanfaatkan perpustakaan sekolah, penilaian siswa yang menciptakan suatu persepsi terhadap kualitas pelayanan perpustakaan dalam memberikan pelayanan.

Berdasarkan permasalahan tersebut, peneliti sangat tertarik untuk mengadakan penelitian mengenai **“Persepsi Siswa Tentang Kualitas Pelayanan Perpustakaan di SMK BOPKRI 1 Yogyakarta”** meliputi hal-hal yang berkaitan dengan kualitas pelayanan perpustakaan sekolah.

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang, maka permasalahan dapat diidentifikasi sebagai berikut :

1. Jumlah kunjungan pengguna perpustakaan masih rendah.
2. Kurangnya minat membaca dan rendahnya jumlah peminjam pustaka perpustakaan.
3. Petugas perpustakaan terkadang kurang cepat dan tanggap dalam memberikan pelayanan.
4. Sumber daya manusia yang kurang memadai yaitu hanya memiliki satu petugas perpustakaan.
5. Dalam memberikan pelayanan kepada pengguna jasa perpustakaan terhambat oleh sarana dan prasarana yang minim.

6. Pelayanan yang diberikan belum berorientasi pada pengguna sehingga petugas perpustakaan lebih mementingkan tugas pada bagian Tata Usaha (TU).

C. Pembatasan Masalah

Berdasarkan latar belakang dan identifikasi masalah, dengan mempertimbangkan keterbatasan peneliti, maka penelitian ini dibatasi pada permasalahan kualitas pelayanan perpustakaan di SMK BOPKRI 1 Yogyakarta.

D. Rumusan Masalah

Berdasarkan pembatasan masalah, serta untuk memperjelas masalah yang akan dihadapi, maka dapat dirumuskan permasalahan berikut: Bagaimanakah kualitas pelayanan perpustakaan di SMK BOPKRI 1 Yogyakarta?

E. Tujuan Penelitian

Tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui persepsi siswa tentang kualitas pelayanan perpustakaan di SMK BOPKRI 1 Yogyakarta, sehingga akhirnya dapat dijadikan bahan pertimbangan dalam memperbaiki dan meningkatkan kualitas pelayanan perpustakaan di SMK BOPKRI 1 Yogyakarta.

F. Manfaat Penelitian

1. Secara Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan yang positif bagi pengembangan ilmu pengetahuan khususnya bidang Administrasi Perkantoran dan dapat dijadikan bahan acuan bagi penelitian sejenis yang akan dilakukan selanjutnya.

2. Secara Praktis

a. Bagi peneliti

Menerapkan pemahaman teoritis yang diperoleh selama di bangku kuliah dalam pembelajaran di dalam kelas, sebagai salah satu syarat dalam rangka menyelesaikan studi S1 Universitas Negeri Yogyakarta dan untuk menambah wawasan pengembangan ilmu pengetahuan di bidang keperpustakaan sekolah yang nantinya dapat dimanfaatkan sebagai referensi dalam penelitian.

b. Bagi SMK BOPKRI 1 Yogyakarta

Sebagai bahan kajian mengenai pentingnya pelayanan perpustakaan di SMK BOPKRI 1 Yogyakarta.

c. Bagi Universitas Negeri Yogyakarta

Menambah referensi dan bahan bacaan bagi mahasiswa Pendidikan Administrasi Perkantoran pada khususnya dan mahasiswa Universitas Negeri Yogyakarta pada umumnya.

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

A. Deskripsi Teori

1. Tinjauan Mengenai Persepsi

Menurut Joseph A De Vito (1997:75) “persepsi adalah proses dengan mana kita menjadi sadar akan banyaknya stimulus yang mempengaruhi indra kita”. Persepsi mempengaruhi rangsangan (stimulus) atau pesan apa yang kita serap dan apa makna yang kita berikan kepada mereka ketika mereka mencapai kesadaran.

Bimo Walgito (1989:53) menyatakan bahwa “persepsi merupakan suatu proses yang didahului oleh penginderaan, yaitu merupakan proses yang berwujud diterimanya stimulus oleh individu melalui alat reseptornya”.

Miftah Toha (1986:123) menyatakan persepsi pada hakikatnya adalah “proses kognitif yang dialami oleh setiap orang di dalam memahami informasi tentang lingkungannya, baik lewat penglihatan, pendengaran, penghayatan, perasaan dan penciuman”.

Menurut Bimo Walgito (1989:54) agar individu dapat menyadari dapat mengadakan persepsi, ada syarat terjadinya persepsi, yakni:

- a. Ada obyek yang harus dipersepsi. Obyek menimbulkan stimulus yang mengenai alat indra atau reseptor. Stimulus dapat datang dari luar langsung mengenai alat indra (reseptor), dapat datang dari dalam, yang langsung mengenai syarat penerima (sinsoris), yang bekerja sebagai reseptor.

- b. Ada alat indra atau reseptor yaitu merupakan alat untuk menerima stimulus.
- c. Ada perhatian yang merupakan langkah pertama sebagai suatu persiapan dalam mengadakan persepsi.

Dari beberapa pendapat tersebut dapat disimpulkan bahwa persepsi adalah suatu proses penerimaan, penafsiran, pemberian makna, tanggapan atau penilaian terhadap suatu obyek dengan menggunakan alat indra yang kemudian dilanjutkan dengan proses didalam otak, sehingga individu dapat menyadari dan memberikan makna terhadap obyek dengan kemampuan individu.

2. Kualitas Pelayanan

a. Definisi Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan berpusat pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan serta ketetapan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pelayanan, apabila pelayanan dipersepsikan sebagai kualitas yang ideal. Sebaliknya jika pelayanan yang diterima lebih rendah daripada yang diharapkan oleh pelanggan, maka kualitasnya dipersepsikan buruk dengan demikian kualitas pelayanan tergantung pada kemampuan pemilik jasa dalam memenuhi harapan pelanggan secara konsisten.

Menurut Endar Sugiarto (1999:36) “kualitas pelayanan merupakan suatu tindakan seseorang terhadap orang lain melalui penyajian produk atau jasa tersebut memenuhi kebutuhan, keinginan, dan harapan orang yang dilayani.” Hal yang mendasari kualitas

pelayanan sebuah lembaga terhadap pelanggan adalah persepsi mereka terhadap lembaga itu sendiri.

Sedangkan Goetsh dan David yang dikutip Fandy Tjiptono (2005:51) mendefinisikan kualitas sebagai berikut : “kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, alam dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan.”

Kemudian Olsen dan Wyckoff yang dikutip Tony Wijaya (2011:152) mendefinisikan bahwa “kualitas pelayanan adalah sekelompok manfaat yang berdaya guna baik secara eksplisit maupun implisit atas kemudahan untuk mendapatkan barang maupun jasa pelayanan”.

Berbeda dengan Lewis dan Booms yang dikutip Tony Wijaya (2011:152) mendeskripsikan bahwa “kualitas pelayanan adalah ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan”.

Berdasarkan definisi tersebut maka kualitas pelayanan memiliki beberapa elemen sebagai berikut:

- a) Kualitas meliputi usaha memenuhi kebutuhan.
- b) Kualitas mencakup produk, jasa, manusia, dan lingkungan.
- c) Kualitas merupakan kondisi yang selalu berubah.

Kunci sukses dari perusahaan jasa dalam memasarkan jasanya adalah perusahaan harus dapat menyesuaikan atau bahkan

melebihi harapan mutu jasa dengan kualitas pelayanan yang baik. Dengan adanya suatu pelayanan yang baik dimata konsumen maka akan menimbulkan kepuasan tersendiri bagi pengguna jasa.

b. Dimensi Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan merupakan tindakan seseorang kepada pihak lain melalui penyajian produk atau jasa sesuai dengan selera, harapan dan kebutuhan konsumen. Apabila suatu perusahaan dapat memberikan pelayanan yang sesuai dengan keinginan yang diharapkan konsumen maka kualitas pelayanan harus baik. Dengan pelayanan yang baik tersebut akan memberikan dorongan kepada konsumen untuk memakai ulang jasa atau produk tersebut.

Gasperz yang dikutip Tony Wijaya (2011:68) mengemukakan terdapat sepuluh dimensi kualitas pelayanan, antara lain:

- a) Ketepatan waktu pelayanan, hal-hal yang perlu diperhatikan adalah yang berkaitan dengan waktu tunggu dan waktu proses.
- b) Akurasi pelayanan, yang berkaitan dengan realibilitas pelayanan dan bebas kesalahan.
- c) Kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan, terutama yang berinteraksi langsung dengan pelanggan eksternal
- d) Tanggungjawab, yang berkaitan dengan penerimaan pesanan dan penanganan keluhan dari pelanggan eksternal.
- e) Kelengkapan, menyangkut lingkup pelayanan dan ketersediaan sarana pendukung, serta pelayanan komplementer lainnya.
- f) Kemudahan mendapatkan pelayanan, yang berkaitan dengan banyaknya petugas yang melayani.
- g) Variasi model pelayanan, yang berkaitan dengan inovasi untuk memberikan pola-pola baru pelayanan.
- h) Pelayanan pribadi, yang berkaitan dengan fleksibilitas.

- i) Kenyamanan dalam memperoleh pelayanan, yang berkaitan dengan lokasi, ruangan tempat pelayanan, kemudahan menjangkau.
- j) Atribut pendukung pelayanan lainnya, seperti lingkungan, kebersihan dan lain-lain.

Parasuraman, Zeithaml, dan Berry yang dikutip dalam Tjiptono (2005:132) yang melakukan penelitian khusus terhadap beberapa jenis pelayanan, mengidentifikasi sepuluh faktor utama yang menentukan kualitas pelayanan, yakni :

- a) Realibility, yang mencakup konsistensi kerja (performance) dan kemampuan untuk dipercaya (dependability). Hal ini berarti perusahaan memberikan pelayanannya secara tepat sejak awal (right the first time) dan telah memenuhi janji (iklan)nya.
- b) Responsiveness, yaitu kemauan atau kesiapan para pegawai untuk memberikan pelayanan yang dibutuhkan pelanggan.
- c) Competence, artinya setiap pegawai perusahaan memiliki pengetahuan dan ketrampilan yang dibutuhkan untuk dapat memberikan pelayanan tertentu.
- d) Access, yaitu kemudahan untuk dihubungi atau ditemui, yang berarti lokasi fasilitas pelayanan mudah dijangkau, waktu menunggu tidak terlalu lama, saluran komunikasi mudah dihubungi.
- e) Courtesy, yaitu sikap sopan santun, respek, perhatian, dan keramahan dari para kontak personal perusahaan
- f) Communication, yaitu memberikan informasi yang dapat dipahami pelanggan serta selalu mendengarkan saran dan keluhan pelanggan.
- g) Credibility, yaitu jujur dan dapat dipercaya. Disini menyangkut nama dan reputasi perusahaan, karakteristik pribadi, kontak personal, dan interaksi dengan pelanggan.
- h) Security, yaitu aman (secara fisik, finansial dan kerahasiaan) dari bahaya, resiko atau keragu-raguan.
- i) Understanding/knowing the customer, yaitu upaya untuk memahami kebutuhan pelanggan.
- j) Tangible, yaitu segala bukti fisik seperti pegawai, fasilitas, peralatan, tampilan fisik dari pelayanan misalnya kartu kredit plastik.

Berbeda dengan Gronroos yang dikutip Fandy Tjiptono (2005:132) mengemukakan lima dimensi kualitas yaitu:

- a) Profesionalisme dan keterampilan
- b) Sikap dan perilaku
- c) Aksesibilitas dan fleksibilitas
- d) Reliabilitas
- e) Reputasi dan kredibilitas

Berdasarkan beberapa pendapat tersebut dapat diambil kesimpulan bahwa minimal lima dimensi untuk melihat kualitas pelayanan, yaitu bukti langsung yang meliputi fasilitas, keandalan, jaminan yang meliputi sikap dan kemampuan petugas pelayanan, daya tanggap petugas dalam memberikan pelayanan dan empati yang diberikan petugas pelayanan.

c. Faktor Pendukung Pelayanan

Dalam proses pelayanan terdapat faktor penting dan setiap faktor mempunyai peranan yang berbeda-beda tetapi saling berpengaruh dan secara bersama-sama akan mewujudkan pelaksanaan pelayanan yang baik.

Moenir (2002: 88) berpendapat bahwa ada enam faktor pendukung pelayanan, antara lain:

- a) Faktor kesadaran
Faktor kesadaran ini mengarah pada keadaan jiwa seseorang yang merupakan titik temu dari berbagai pertimbangan sehingga diperoleh suatu keyakinan, ketenangan, ketetapan hati dan keseimbangan jiwa. Dengan adanya kesadaran akan membawa seseorang kepada kesungguhan dalam melaksanakan pekerjaan.
- b) Faktor aturan
Aturan sebagai perangkat penting dalam tindakan dan perbuatan seseorang. Oleh karena itu, setiap aturan secara langsung atau tidak langsung akan berpengaruh. Dengan adanya aturan ini seseorang

akan mempunyai pertimbangan dalam menentukan langkahnya.

Pertimbangan pertama manusia sebagai subyek aturan ditunjukkan oleh hal-hal penting:

1. Kewenangan
2. Pengetahuan dan pengalaman
3. Kemampuan bahasa
4. Pemahaman pelaksanaan
5. Disiplin dalam melaksanakan diantaranya disiplin waktu dan disiplin kerja.

c) Faktor organisasi

Faktor organisasi tidak hanya terdiri dari susunan organisasi tetapi lebih banyak pada pengaturan mekanisme kerja. Sehingga dalam organisasi perlu adanya sarana pendukung yaitu sistem, prosedur, dan metode untuk memperlancar mekanisme kerja.

d) Faktor pendapatan

Faktor pendapatan yang diterima oleh seseorang merupakan imbalan atas tenaga dan pikiran yang telah dicurahkan oranglain. Pendapatan ini dalam bentuk uang, aturan atau fasilitas dalam jangka waktu tertentu.

e) Faktor kemampuan

Faktor kemampuan merupakan titik ukur untuk mengetahui sejauh mana pegawai dapat melakukan suatu pekerjaan sehingga menghasilkan barang atau jasa sesuai dengan apa yang diharapkan.

f) Faktor sarana pelayanan

Faktor sarana pelayanan yang dimaksud yaitu segala jenis peralatan, perlengkapan kerja dan fasilitas yang berfungsi sebagai alat pendukung utama dalam mempercepat pelaksanaan penyelesaian pekerjaan. Adapun fungsi sarana pelayanan, antara lain:

1. Mempercepat proses pelaksanaan pekerjaan sehingga dapat menghemat waktu.
2. Meningkatkan produktivitas baik barang atau jasa.
3. Ketetapan susunan yang baik dan terjamin.
4. Menimbulkan rasa nyaman bagi orang yang berkepentingan.
5. Menimbulkan perasaan puas pada orang-orang yang berkepentingan sehingga dapat mengurangi sifat emosional.

Sedangkan Joseph M. Juran (dalam Fandy Tjiptono, (2005:160) berpendapat bahwa terdapat tujuh faktor pendukung pelayanan meliputi: nilai dan budaya, proses kerja dan sistem bisnis, kapasitas individu dan tim, penghargaan dan pengakuan serta proses manajemen dan sistem.

Berbeda hal dengan Wolkins yang dikutip dalam Fandy Tjiptono (2005:137) mengemukakan terdapat enam faktor pendukung pelayanan antara lain: kepemimpinan, pendidikan, perencanaan, *review*, komunikasi serta penghargaan dan pengakuan.

Berdasarkan beberapa pendapat tersebut dapat diambil kesimpulan bahwa faktor yang mendukung pelayanan yaitu organisasi, kepemimpinan, kemampuan dan keterampilan, penghargaan dan pengakuan, kesadaran dan sarana pelayanan.

2. Perpustakaan

a. Definisi Perpustakaan

Pengertian perpustakaan mengalami perubahan dan perkembangan sesuai perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi informasi. Menurut Pawit M. Yusuf (2010:1)

Perpustakaan merupakan suatu tempat yang didalamnya terdapat kegiatan penghimpunan, pengolahan, dan penyebarluasan (pelayanan) segala macam informasi, baik yang tercetak maupun yang terekam dalam berbagai media.

Sulistyo Basuki (1991:1) menyatakan bahwa “perpustakaan adalah sebuah ruangan, bagian sebuah gedung, ataupun gedung itu sendiri yang digunakan untuk menyimpan buku dan terbitan lainnya menurut tata susunan tertentu untuk digunakan pembaca bukan untuk dijual”.

Dari beberapa definisi tersebut dapat disimpulkan bahwa perpustakaan adalah suatu unit atau tempat yang berada pada lembaga tertentu yang mengelola koleksi bahan pustaka baik buku maupun non buku dan merupakan sumber informasi bagi setiap pengguna jasa perpustakaan.

b. Standar Perpustakaan

Pembangunan, pengembangan dan penyajian layanan perpustakaan harus dilaksanakan berdasarkan standar perpustakaan. Dengan memenuhi standar perpustakaan, layanan perpustakaan dapat dilaksanakan secara maksimal dan kebutuhan pemustaka akan informasi dapat dipenuhi secara maksimal.

Menurut Wirawan (2011:250), “standar perpustakaan adalah kesepakatan antara para pakar kepustakawanan mengenai kuantitas dan kualitas minimal semua aspek perpustakaan dan profesi kepustakawanan dan diterima oleh para pustakawan”.

Dalam Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2007 pada pasal (11) mengemukakan mengenai standar nasional perpustakaan yang

meliputi: (a) standar koleksi perpustakaan, (b) standar sarana dan prasarana, (c) standar pelayanan perpustakaan, (d) standar tenaga perpustakaan, (e) standar teknis perpustakaan, dan (f) standar pengelolaan perpustakaan.

Selanjutnya akan dijelaskan masing-masing standar tersebut, yaitu:

a) Standar koleksi perpustakaan

Perpustakaan dapat menyajikan layanan untuk melaksanakan fungsinya jika mempunyai koleksi bahan pustaka yang mencukupi, menurut Pawit M. Yusuf dan Yaya Suhendar (2010:24), perbandingan antara koleksi fiksi dan nonfiksi adalah 60% : 40%, artinya 60% kategori koleksi buku fiksi dan 40% kategori buku nonfiksi.

b) Standar sarana dan prasarana

Terdapat beberapa sarana dan prasarana perpustakaan yang meliputi:

1. Gedung atau ruangan perpustakaan

Perpustakaan sekolah agar dapat menyajikan layanannya dengan baik, perpustakaan memerlukan gedung yang standar. Menurut Pawit M. Yusuf dan Yaya Suhendar (2010:96), “setidak-tidaknya luas perpustakaan

memenuhi tiga persyaratan yaitu (1) ruangan untuk petugas, (2) ruangan untuk menyimpan koleksi dan (3) ruangan layanan (layanan membaca, sirkulasi dan referensi)”.

Perpustakaan Nasional RI mengemukakan apabila jumlah siswa 91-180 luas ruangan perpustakaan adalah 30 m²-57 m².

2. Perabotan

Perabot adalah alat yang digunakan untuk menunjang pelaksanaan kegiatan perpustakaan yang tidak habis pakai. Perabotan perpustakaan menurut Pawit M. Yusuf (2010:104) meliputi:

- a. Rak-rak buku
- b. Lemari katalog
- c. Meja dan kursi sirkulasi
- d. Meja dan kursi untuk pembaca
- e. Meja dan kursi kerja untuk petugas perpustakaan
- f. Papan pengumuman
- g. Tempat penitipan barang

c) Standar pelayanan perpustakaan

Setiap layanan disusun secara sistematis dalam pengertian mempunyai tujuan dan manfaat yang akan dicapai, dan standar proses setiap layanan. Dalam UU No. 43 Tahun 2007 Bab V pasal 14 disebutkan:

- (1) Layanan perpustakaan dilakukan secara prima dan berorientasi bagi kepentingan pemustaka.
- (2) Setiap perpustakaan menerapkan tata cara layanan perpustakaan berdasar standar nasional perpustakaan.
- (3) Setiap perpustakaan mengembangkan layanan perpustakaan sesuai dengan kemajuan teknologi, informasi dan komunikasi.

d) Standar tenaga perpustakaan

Layanan perpustakaan, pemeliharaan dan pengembangannya dilaksanakan oleh tenaga profesional pustakawan yang memenuhi standar tenaga pustakawan dalam pengertian kualitas, jumlah dan struktur jenisnya.

Keberadaan perpustakaan tanpa adanya pustakawan tidak akan berjalan dengan baik. Jabatan pustakawan merupakan jabatan fungsional, karena pustakawan melaksanakan tugas kerja sesuai dengan fungsi atau keahliannya.

e) Standar penyelenggaraan perpustakaan

Koleksi perpustakaan harus disusun secara sistematis menurut standar teknis ilmu perpustakaan agar mudah ditempatkan dan ditemukan di rak

penyimpanan. Koleksi harus diklasifikasikan menurut sistem klasifikasi tertentu. Setiap butir koleksi perpustakaan juga dibuatkan dokumen sekundernya— katalog, indeks atau abstrak – dibuatkan nomor panggil atau *call number* agar mudah ditelusuri dan ditemukan kembali dengan tepat dan cepat.

f) Standar pengelolaan perpustakaan

Standar pengelolaan perpustakaan mengatur pelaksanaan berbagai fungsi manajemen perpustakaan yang meliputi : (1) struktur organisasi internal perpustakaan, (2) pelaksanaan fungsi-fungsi manajemen perpustakaan dan unit-unitnya, (3) standar anggaran perpustakaan, dan (4) budaya organisasi perpustakaan yang terdiri visi, misi dan nilai-nilai strategis perpustakaan.

c. Pelayanan Perpustakaan

Kegiatan pelayanan kepada pengguna perpustakaan merupakan pelayanan yang diberikan oleh suatu perpustakaan untuk menyebarkan informasi dan pemanfaatan koleksi. Para pengguna perpustakaan tidak hanya menginginkan pelayanan yang diberikan pihak perpustakaan saja, tetapi juga menginginkan pelayanan tersebut dalam jumlah dan kualitas yang memadai.

Menurut Pawit M.Yusuf dan Yaya Suhendar (2010:69),
 “pelayanan perpustakaan adalah proses penyebarluasan segala
 macam informasi kepada masyarakat luas”.

Berbeda halnya dengan Dian Sinaga yang mengungkapkan bahwa :

kegiatan pelayanan perpustakaan adalah suatu upaya dari
 pihak pustakawan sekolah untuk memberikan kesempatan
 kepada para pemakai perpustakaan dalam
 mendayagunakan bahan-bahan pustaka dan fasilitas-
 fasilitas perpustakaan sekolah yang lainnya secara optimal.

Sementara itu, pernyataan Ase S. Muchyidin yang dikutip oleh Dian
 Sinaga (2011:32) mengemukakan bahwa :

kegiatan pelayanan perpustakaan adalah usaha untuk
 mendayagunakan bahan-bahan bagaimana agar setiap
 bahan yang tersedia di perpustakaan dapat dimanfaatkan
 secara maksimal oleh para pemakainya, khususnya
 masyarakat yang harus dilayani.

Dari beberapa pengertian tersebut, dapat dipahami bahwa
 sesungguhnya pelayanan perpustakaan adalah suatu upaya yang
 dilakukan oleh pustakawan sekolah agar bahan-bahan pustaka dapat
 dimanfaatkan dengan optimal oleh para pengguna perpustakaan.

Menurut Lasa Hs (2007:35) terdapat dua hal yang
 berkaitan dengan pelayanan perpustakaan:

- a) Kepuasan pengguna
 Kepuasan pengguna dan keberhasilan mencapai
 tujuan perpustakaan sekolah merupakan efektivitas
 dari pelayanan yang disajikan. Penilaian terhadap
 kepuasan pengguna ini meliputi:
 1. Kepuasan pengguna terhadap pelayanan yang
 diberikan.
 2. Banyaknya kegiatan yang dilakukan
 perpustakaan.

3. Persentase jenis bahan pustaka terhadap kelompok pengguna.
 4. Rasio koleksi yang digunakan dengan bahan yang diminta.
- b) Tempo pelayanan
- Tempo pelayanan juga harus diperhitungkan. Tempo pelayanan merupakan suatu wujud pelayanan perpustakaan yang bersifat kualitatif dan memiliki tingkat objektivitas yang tinggi. Penilaian terhadap tempo meliputi:
- a. Kecepatan pelayanan.
 - b. Rasio antara pelayanan yang diberikan dengan waktu rata-rata semua pelayanan.
 - c. Rasio antara koleksi dengan tempo pelayanan.

Agar bahan informasi yang dikelola perpustakaan dan fasilitas yang disediakan lebih berdaya guna, maka perlu usaha untuk memberdayakannya secara optimal. Upaya pemberdayaan ini dapat berupa penyediaan jasa sirkulasi, baca ditempat, pelayanan rujukan, penelusuran literatur, penyajian informasi terbaru, penyajian informasi terseleksi, penyediaan audiovisual, pelayanan internet, bimbingan pengguna, penyediaan jasa fotokopi, pelayanan reproduksi, pelayanan terjemahan, pelayanan pinjam antarperpustakaan, dan pelayanan konsultasi. (Lasa Hs, 2007:169).

d. Macam-Macam Pelayanan Perpustakaan

Tugas yang paling mulia dan tujuan sebenarnya dari sebuah perpustakaan adalah melayani pengunjung dan pengguna perpustakaan. pelayanan ini meliputi peminjaman dan pengembalian bahan pustaka, termasuk di dalamnya mencatat dengan cermat

peminjaman dan pengembalian tersebut (Larasati Milburga dkk, 1992:87).

Ada beberapa pandangan mengenai klasifikasi pelayanan perpustakaan. Seperti yang dikemukakan Pawit M.Yusuf dan Yaya Suhendar (2010:69), “pelayanan perpustakaan dapat dikelompokkan ke dalam kategori pelayanan langsung dan pelayanan tidak langsung”. Adapun penjelasan mengenai pelayanan langsung dan tidak langsung adalah sebagai berikut:

a) Pelayanan langsung

Menurut Pawit M. Yusuf dan Yaya Suhendar (2010:69) “salah satu alasan disebut pelayanan langsung adalah karena bentuknya berupa pemberian pelayanan secara langsung oleh petugas perpustakaan kepada pemakai perpustakaan”. Terdapat tiga pelayanan yang dapat dikatakan pelayanan langsung, yaitu:

1) Pelayanan sirkulasi

Menurut Lasa Hs, pelayanan sirkulasi sering juga disebut dengan pelayanan peminjaman dan pengembalian pustaka (2007:169). Ibrahim Bafadal (2009:25) mengungkapkan bahwa “tugas pokok bagian sirkulasi adalah melayani peminjaman dan pengembalian pustaka serta membuat statistik pengunjung”. Dalam penyelenggaraan jasa sirkulasi perlu dipertimbangkan syarat-syarat sirkulasi yang baik, yaitu mekanisme kerja

yang cepat, tepat dan benar; dapat menjaga keamanan koleksi; serta administrasi sirkulasi yang tepat.

2) Pelayanan referensi

Menurut Marty Bloomberg yang dikutip oleh Lasa Hs menyatakan bahwa “tujuan pelayanan referensi adalah untuk menjawab persoalan”. Untuk itulah perlu dijelaskan penggunaan katalog manual maupun komputer, penggunaan sumber-sumber rujukan sampai pada orientasi perpustakaan.

Sedangkan menurut Soejono Trimo yang dikutip oleh Dian Sinaga (2011:33), “pelayanan referensi adalah semua kegiatan yang ditujukan mempersiapkan segala sarana untuk mempermudah proses penelusuran informasi”.

Dalam pelayanan referensi harus mampu memberikan pelayanan informasi secara cepat dan tepat sehingga tercapai efisiensi tenaga, biaya dan waktu. Maka dari itu, apabila menginginkan pelayanan referensi dapat terselenggara dengan baik tergantung pada dua faktor yaitu faktor kelengkapan koleksi dan kemampuan petugas perpustakaan.

3) Pelayanan bimbingan kepada pemakai

Pawit M. Yusuf dan Yaya Suhendar (2010:81) mengemukakan bahwa “pelayanan bimbingan kepada

pembaca meliputi kegiatan petugas perpustakaan dalam upaya membantu para siswa untuk mendayagunakan semua koleksi yang dimiliki perpustakaan”.

Dalam pelayanan bimbingan ini terdapat beberapa bentuk pelayanan, seperti yang dikemukakan oleh Pawit M. Yusuf dan Yaya Suhendar (2010:82), antara lain:

(1) menerangkan kepada pengunjung tentang cara menggunakan perpustakaan yang baik, (2) menerangkan kepada siswa dan guru mengenai keberadaan dan kemanfaatan perpustakaan, (3) mengadakan kegiatan pameran sederhana tentang masalah perpustakaan, (4) membuat kegiatan pemutaran film di perpustakaan, (5) secara berlaka, diadakan berbagai kegiatan perlombaan misalnya membuat artikel, (6) para petugas perpustakaan harus bersikap ramah, serta selalu ingin membantu para pemakai jasa perpustakaan.

b) Pelayanan tidak langsung

Pelayanan tidak langsung adalah bentuk kegiatan yang memberikan hasil seketika secara tidak langsung. Menurut Pawit M. Yusuf dan Yaya Suhendar terdapat beberapa pelayanan tidak langsung, antara lain:

1) Membaca di tempat

Pada dasarnya tiap perpustakaan harus memberikan pelayanan pemanfaatan koleksi kepada pengguna. Sebab koleksi yang dimiliki itu kiranya tak ada artinya bila tidak

dimanfaatkan (dibaca, difotokopi, dipelajari, diterjemahkan, direproduksi, dll) oleh masyarakat pengguna.

Lasa Hs mengemukakan bahwa dalam hal pelayanan baca di tempat, diperlukan ruang yang nyaman dan memadai. Oleh karena itu, dalam pengadaan ruang baca perlu diperhatikan kebutuhan manusia, prinsip tata ruang, dan segi lingkungan (2007:182).

2) Pelayanan kelas alternatif

Maksudnya adalah ruang perpustakaan dapat digunakan sebagai tempat kegiatan belajar mengajar di bawah bimbingan guru bidang tertentu.

3) Penyediaan bahan pelajaran

Perpustakaan sekolah dapat menyediakan bahan pelajaran materi tertentu yang ditunjuk oleh guru sesuai dengan kurikulum yang berlaku. Dalam hal ini diperlukan keterpaduan antara pimpinan, guru kelas bidang, guru pustakawan dan tenaga pustakawan.

Hal ini semestinya sudah direncanakan dan dibicarakan sejak tahun ajaran baru. Dengan demikian, telah ada persiapan yang matang, terutama bagi pihak perpustakaan untuk menyediakan materi-materi yang dibutuhkan.

e. Sistem Pelayanan Perpustakaan

Mutu suatu perpustakaan diukur dari kemampuan memberikan buku yang tepat kepada peminat pada saat buku tersebut dikehendaki. Agar dapat memberikan pelayanan kepada para pengguna, maka perpustakaan harus memiliki pustaka yang sesuai dengan kebutuhan. Menurut Soeatminah (1991:16) perpustakaan memiliki dua macam sistem pelayanan, yaitu:

- a) Sistem pelayanan terbuka
Sistem pelayanan terbuka adalah suatu sistem layanan yang memperbolehkan pengunjung perpustakaan masuk ke ruang koleksi untuk melihat-lihat, membuka pustaka, dan mengambilnya dari tempat penyimpanan untuk dibaca di tempat atau dipinjam untuk dibawa pulang, sehingga peminjam dapat membaca pustaka di rumah.
- b) Sistem pelayanan tertutup
Sistem pelayanan tertutup adalah suatu sistem layanan yang tidak memperbolehkan pengunjung perpustakaan masuk ke ruang koleksi, pengunjung memilih pustaka yang ingin dipinjamnya melalui katalog perpustakaan, dan setelah ditemukan sandi bukunya dapat minta kepada petugas untuk mengambilkannya.

Jadi, dalam sistem pelayanan terbuka para pengguna dengan bebas memilih bahan pustaka dari rak-rak buku atau dengan petunjuk katalog buku memilih judul yang diharapkan. Setelah menemukan buku yang dicari kemudian dibawa ke petugas perpustakaan untuk dicatat. Dalam sistem pelayanan tertutup, para pengguna hanya diperkenankan memilih bahan pustaka melalui katalog. Buku yang dipilih diambilkan oleh petugas perpustakaan, dicatat kemudian baru diberikan.

Larasati Milburga dkk (1986:90) mengemukakan beberapa kelemahan dan kelebihan kedua sistem tersebut, antara lain:

- Sistem tertutup:
 - a) Kerapian terjamin
 - b) Keselamatan buku terjamin
 - c) Siswa hanya dapat melihat judul dan nama pengarang buku
 - d) Judul buku saja belum dapat menggambarkan dari segi mana pembahasannya, sehingga setelah dipilih, boleh jadi itu bukan buku yang di maksud peminjam.
 - e) Apabila peminjam cukup banyak petugas akan membutuhkan waktu dan tenaga untuk mencarikan dan menyiapkan lebih dulu buku yang dipesan, sehingga bisa terjadi membuat peminat dan pengguna jasa harus menunggu cukup lama, apalagi bila ternyata buku yang dikehendaki sedang tidak ada.
 - f) Ruang tidak perlu luas.

- Sistem terbuka:
 - a) Kemungkinan anak tidak mengembalikan dengan rapi.
 - b) Buku mudah hilang, robek atau rusak.
 - c) Siswa dapat melihat dan memilih langsung buku yang dikehendaki.
 - d) Siswa dapat mengambil dan membuka-buka buku untuk dapat melihat sepintas lalu isinya.
 - e) Petugas tidak usah repot mencarikan buku dan peminjam yang membutuhkan buku itu dapat mencari sendiri dan tahu sendiri apakah buku itu ada atau tidak.
 - f) Ruangan perlu cukup luas agar para pengguna leluasa memilih buku.

Dilihat dari kelebihan dan kelemahan kedua sistem tersebut, apabila perpustakaan sekolah lebih mengutamakan kepuasan para pengguna jasa perpustakaan maka selayaknya menggunakan sistem terbuka betapapun banyak kesulitan yang dihadapi.

f. Prinsip-prinsip Pelayanan Prima Perpustakaan Sekolah

Sebuah perpustakaan sekolah agar dapat mewujudkan pelayanan prima maka perpustakaan harus memiliki standar pelayanan yang terukur. Selain itu, pengelolaan perpustakaan sekolah juga perlu menerapkan manajemen mutu total untuk menghasilkan pelayanan perpustakaan prima.

Sutopo dan Adi Suryanto (2009:19) mengemukakan bahwa “pelayanan berkualitas atau prima adalah pelayanan yang cepat, menyenangkan, tidak mengandung kesalahan, serta mengikuti proses dan prosedur yang telah ditetapkan terlebih dahulu”.

Upaya penyediaan pelayanan perpustakaan yang berkualitas dapat dilakukan dengan memperhatikan ukuran-ukuran yang menjadi kriteria kinerja pelayanan. Merujuk pada Lembaga Administrasi Negara, kriteria-kriteria tersebut meliputi sebagai berikut:

- a) Kesederhanaan, yaitu tata cara pelayanan dapat diselenggarakan secara mudah, lancar, cepat, tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan dilaksanakan oleh pengguna perpustakaan.
- b) Reabilitas, yang meliputi konsistensi kinerja dengan tetap mempertahankan dan menjaga saling ketergantungan antara pengguna perpustakaan dengan pihak penyedia pelayanan. Misalnya: menjaga keakuratan pemberian informasi keberadaan koleksi pustaka, teliti dalam pencatatan data dan tepat waktu.

- c) Tanggung jawab dari para petugas pelayanan. Hal ini meliputi pelayanan yang sesuai dengan urutan waktunya.
- d) Kecakapan para petugas pelayanan. Artinya, para petugas pelayanan perpustakaan menguasai keterampilan dan pengetahuan yang dibutuhkan.
- e) Keramahan. Hal ini meliputi kesabaran, perhatian, dan persahabatan dalam kontak antara petugas perpustakaan dan pengguna.
- f) Keterbukaan, yaitu pengguna perpustakaan dapat mengetahui seluruh informasi yang mereka butuhkan secara mudah dan jelas.
- g) Kredibilitas, meliputi adanya saling percaya antara pustakawan dan petugas perpustakaan serta antara petugas perpustakaan dengan pengguna.
- h) Kejelasan dan kepastian. Maksudnya, mengenai tata cara, rincian biaya layanan dan tata cara pembayaran, jadwal waktu penyelesaian layanan tersebut.
- i) Keamanan, yaitu usaha untuk memberikan rasa aman dan bebas pada pengguna perpustakaan dari adanya bahaya, resiko dan keragu-raguan.
- j) Kenyataan, meliputi bukti-bukti atau wujud nyata dari pelayanan, berupa fasilitas fisik, adanya petugas yang melayani

pengguna, peralatan yang digunakan dalam memberikan pelayanan, kartu pengenal dan fasilitas penunjang lainnya.

- k) Efisien. Maksudnya, persyaratan pelayanan hanya dibatasi oleh hal-hal yang berkaitan langsung dengan pencapaian sasaran pelayanan.
- l) Ekonomis. Kriteria terakhir ini maksudnya biaya pelayanan harus ditetapkan secara wajar (misalnya pendaftaran anggota perpustakaan).

Berbeda hal dengan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (MenPAN) Nomor 63/KEP/M.PAN/2003 mengenai standar pelayanan, antara lain:

- a) Prosedur pelayanan

Prosedur pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan. Prosedur pelayanan tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan.

- b) Waktu penyelesaian

Waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan. Pelaksanaan pelayanan dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.

- c) Produk pelayanan

Hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.

d) Sarana dan prasarana

Penyediaan sarana dan prasarana yang memadai oleh penyelenggara pelayanan.

e) Kompetensi petugas pemberi pelayanan

Petugas pemberi pelayanan harus memiliki pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap dan perilaku yang dibutuhkan.

Jika kriteria pelayanan berkualitas tersebut dapat dilaksanakan dengan baik, maka pelayanan perpustakaan akan memberikan kepuasan bagi pengguna perpustakaan. Selain itu, fungsi perpustakaan sekolah akan dirasakan oleh semua warga sekolah.

2. Kerangka Berfikir

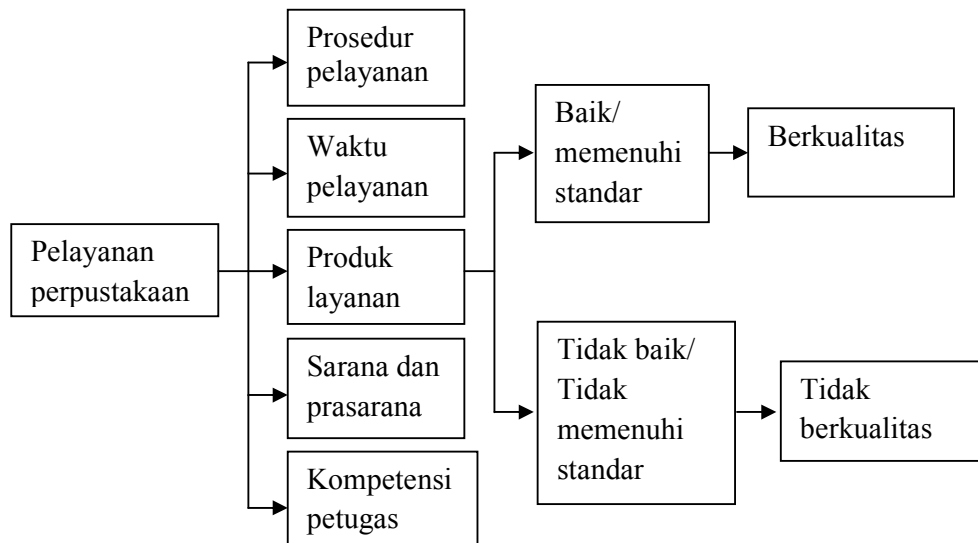
Perpustakaan sekolah merupakan salah satu sarana dalam pembelajaran yang berfungsi untuk menunjang pelaksanaan kurikulum di sekolah. Para pengguna jasa perpustakaan bukan hanya siswa saja, tetapi guru dan karyawan pun ikut memanfaatkan jasa perpustakaan sesuai dengan kebutuhan mereka. Sebuah perpustakaan yang dikelola dengan baik oleh pengelola perpustakaan dan keikutsertaan pihak sekolah akan menghasilkan pelayanan yang memuaskan para pengguna jasa perpustakaan.

Tugas yang paling utama dari sebuah perpustakaan adalah melayani para pengguna jasa perpustakaan. Pelayanan ini meliputi peminjaman dan pengembalian bahan pustaka, termasuk di dalamnya mencatat dengan cermat peminjaman dan pengembalian tersebut. Ketertiban, kerapian, kebersihan dan keramahan, juga pendidikan dan penerangan bagaimana memanfaatkan fasilitas perpustakaan tersebut sangatlah penting.

Dalam hal ini, terdapat lima aspek tersebut harus diperhatikan dan dilaksanakan sesuai dengan ketentuan atau standar pelayanan yang baik. Seperti prosedur pelayanan perpustakaan yang tidak berbelit-belit dan mudah dilaksanakan. Waktu penyelesaian pelayanan tidak membutuhkan waktu yang lama, produk layanan perpustakaan tidak hanya berupa buku saja, sarana dan prasarana yang mencakup keadaan gedung, keadaan rak buku, kursi dan meja baca, keadaan koleksi, dan

perlengkapan kenyamanan serta kompetensi petugas pelayanan yang mencakup kecepatan petugas dalam menyediakan informasi, kesiapan petugas dalam menjawab berbagai masalah, ketepatan dalam pemberian jam layanan perpustakaan, serta keramahan petugas melayani kebutuhan pengguna jasa perpustakaan.

Adapun kerangka berfikir tersebut dapat digambarkan dengan bagan dibawah ini:



Gambar 1. Alur Kerangka Befikir Kualitas Pelayanan Perpustakaan

3. Penelitian yang Relevan

- a. Dwi Murtiningsih (2010) menyatakan hasil penelitian terhadap Pelaksanaan Pelayanan Publik di Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah Yogyakarta belum berjalan dengan maksimal, dengan berpedoman Keputusan MENPAN NO.63 / KEP / M.PAN / 7 / 2003, tentang standar pelayanan publik meliputi: prosedur pelayanan, waktu penyelesaian pelayanan, biaya pelayanan, produk layanan, sarana dan prasarana serta kompetensi petugas pemberi pelayanan. Kompetensi petugas pemberi pelayanan meliputi: pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap dan perilaku petugas.
- b. Sulistinah (2007) menyatakan hasil penelitian terhadap Keefektifan Manajemen Pelayanan Perpustakaan Sekolah di SMP N 16 Surabaya disimpulkan bahwa: kualitas layanan perpustakaan sekolah di SMP N 16 Surabaya termasuk kategori baik keatas yaitu mencapai 70,50% artinya petugas dibagian layanan baik, sigap, tepat dan ramah dalam membantu pengguna untuk menemukan informasi yang dibutuhkan. Kualitas sarana dan prasarana perpustakaan sekolah mencakup kualitas gedung, rak buku, kursi dan meja serta koleksi bahan pustaka termasuk kategori baik keatas yaitu mencapai 65,08%.

4. Pertanyaan Penelitian

- a. Bagaimanakah kualitas prosedur pelayanan perpustakaan di SMK BOPKRI 1 Yogyakarta?
- b. Bagaimanakah kualitas waktu penyelesaian pelayanan perpustakaan di SMK BOPKRI 1 Yogyakarta?
- c. Bagaimanakah kualitas produk layanan perpustakaan di SMK BOPKRI Yogyakarta?
- d. Bagaimanakah kualitas sarana dan prasarana perpustakaan di SMK BOPKRI 1 Yogyakarta?
- e. Bagaimanakah kualitas kompetensi petugas pemberi pelayanan perpustakaan di SMK BOPKRI 1 Yogyakarta?

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Desain Penelitian

Penelitian ini dapat dikategorikan sebagai penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif karena bertitik tolak pada anggapan bahwa semua gejala dapat diukur dan diubah dalam bentuk angka sehingga memungkinkan untuk digunakan teknik-teknik analisis statistika deskriptif. Dalam penelitian ini dimaksudkan untuk mengetahui kualitas pelayanan perpustakaan di SMK BOPKRI 1 Yogyakarta.

B. Tempat dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di SMK BOPKRI 1 Yogyakarta yang beralamat di Jalan Cik Di Tiro no. 37. Waktu penelitian dilaksanakan pada bulan April 2013 sampai dengan bulan Mei 2013.

C. Definisi Operasional

Definisi operasional adalah unsur penelitian yang memberitahukan bagaimana caranya mengukur suatu variabel. Untuk menghindari adanya kesalahan dalam penafsiran tentang variabel yang digunakan dalam penelitian ini, maka perlu dibatasi pengertian dari variabel-variabel dalam penelitian ini, yaitu sebagai berikut:

1. Persepsi siswa

Segala sesuatu yang dapat dinilai melalui penginderaan akan menimbulkan persepsi dari masing-masing siswa atau individu. Pengamatan siswa melalui penginderaan masing-masing mengenai kesan atau penilaian yang akan menimbulkan tanggapan atau penilaian sejauhmana pelayanan perpustakaan yang diberikan.

2. Kualitas

Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, alam dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Kualitas suatu produk atau jasa dinilai dari persepsi pengguna produk atau jasa tersebut. Dalam penelitian ini mengukur kualitas perpustakaan apakah telah memenuhi harapan pengguna atau belum.

3. Pelayanan perpustakaan

Esensi dari perpustakaan adalah pelayanan. Kegiatan pelayanan kepada pengguna perpustakaan merupakan pelayanan yang diberikan oleh suatu perpustakaan untuk menyebarkan informasi dan pemanfaatan koleksi. Pelayanan perpustakaan yang baik dapat dilihat dari prosedur pelayanan, waktu penyelesaian pelayanan, produk layanan yang diberikan, sarana dan prasarana perpustakaan dan kompetensi petugas pemberi layanan. Kelima hal tersebut dapat dinilai dari tanggapan atau persepsi pengguna perpustakaan.

D. Subyek Penelitian

Subyek dalam penelitian ini adalah siswa kelas X,XI dan XII SMK BOPKRI 1 Yogyakarta. Populasi dalam penelitian ini berjumlah 164 siswa, untuk menentukan jumlah sampel penelitian dengan menggunakan tabel *Isaac* dan *Michael* dan diperoleh jumlah 100 siswa serta penentuan sampel penelitian menggunakan teknik *random sampling*.

E. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah :

1. Angket

Metode ini digunakan untuk memperoleh informasi dari responden yaitu siswa mengenai kualitas pelayanan perpustakaan di SMK BOPKRI 1 Yogyakarta. Jenis angket yang digunakan adalah angket tertutup dengan menggunakan skala *Likert* . Dalam angket tertutup siswa bebas memilih alternatif jawaban yang tersedia sesuai dengan keadaan yang sebenarnya.

2. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan teknik pengumpulan data yang digunakan untuk memperoleh data mengenai gambaran secara umum mengenai kondisi perpustakaan SMK BOPKRI 1 Yogyakarta, visi dan misi perpustakaan sekolah dan tata tertib perpustakaan serta struktur organisasi perpustakaan SMK BOPKRI 1 Yogyakarta. Dalam pengumpulan data dilakukan dengan cara menggunakan berbagai

dokumen. Dokumen tersebut digunakan sebagai sumber data yang bermanfaat untuk menafsirkan dan meramalkan hasil penelitian. Dokumen tersebut berkaitan dengan peristiwa atau aktivitas tertentu yang diperoleh dari hasil laporan dan keterangan secara tertulis, tergambar maupun tercetak.

F. Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian merupakan alat bantu pada waktu peneliti menggunakan suatu metode pengumpulan data agar data pekerjaannya lebih mudah dan hasilnya lebih baik. Dengan menggunakan instrumen yang valid dan reliabel dalam pengumpulan data, maka diharapkan hasil penelitian akan menjadi valid.

Penelitian ini menggunakan instrumen berupa angket tertutup yang dilengkapi dengan alternatif jawaban, sehingga responden tinggal memilih satu jawaban yang sesuai. Dalam pengukuran setiap variabel ini, skala yang digunakan adalah skala bertingkat (*rating scale*). Angket disediakan dengan 4 alternatif jawaban, sehingga responden tinggal memberi tanda (√) pada jawaban yang tersedia.

Penyusunan instrumen penelitian mengacu pada definisi operasional. Instrumen penelitian disusun agar dapat mengungkapkan apa yang ingin diungkapkan peneliti. Kisi – kisi angket dalam penelitian ini adalah pelayanan perpustakaan dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 1. Kisi-kisi instrumen

No.	Indikator	Nomor Item		Jumlah
		Positif	Negatif	
1.	Prosedur pelayanan perpustakaan	1,2,3		3
2.	Waktu penyelesaian pelayanan	4,5,6		3
3.	Produk layanan yang diberikan	7,8,9		3
4.	Sarana dan prasarana perpustakaan	10,11,12,13		4
5.	Kompetensi petugas pemberi layanan	14,15,16,17		4
Jumlah		17	-	17

G. Validitas Instrumen

Instrumen yang valid berarti alat ukur yang digunakan untuk mendapatkan data (mengukur) itu valid. Valid berarti instrumen tersebut dapat digunakan untuk mengukur apa yang seharusnya diukur.

Validitas instrumen dilakukan terhadap validitas konstruk. Validitas konstruk dimaksudkan untuk mengukur sejauhmana item instrumen yang digunakan mencakup keseluruhan isi objek yang diukur. Kisi-kisi instrumen yang telah disusun kemudian dijabarkan ke dalam butir-butir pernyataan angket. Angket tersebut kemudian dikonsultasikan kepada ahli untuk mendapatkan saran atau masukan, ahli yang dimaksud adalah pembimbing dan narasumber. Validitas konstruk yang digunakan dalam penelitian ini adalah *expert judgement*. Angket yang telah dikonsultasikan kepada para ahli dan telah direvisi kemudian dapat dikatakan valid dan dapat menjadi instrumen penelitian.

H. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data yang digunakan di dalam penelitian ini adalah teknik analisis deskriptif dengan menggunakan statistik deskriptif. Statistik deskriptif dalam penelitian ini digunakan untuk mendeskripsikan data yaitu menghitung rata-rata atau mean, modus, median dan simpangan baku dari skor yang diperoleh. Langkah-langkah dalam teknik analisis data yaitu sebagai berikut:

1. Penyajian Data

a. Tabel

Data nilai mentah yang didapat dari angket (kuesioner) kemudian disajikan dalam bentuk tabel. Penyajian awal dilakukan dalam bentuk tabel karena lebih efisien dan cukup komunikatif. Berhubung instrumen pengumpulan data berupa angket dengan skala *Likert* maka bentuk data yang dihasilkan merupakan data interval. Dengan demikian penyajian awal data yang telah diperoleh dilakukan dengan menggunakan tabel data interval.

b. Tabel distribusi frekuensi

Selain disajikan dalam bentuk tabel biasa, data khususnya mengenai kualitas pelayanan perpustakaan ditinjau dari perspektif siswa juga disajikan dalam bentuk tabel distribusi frekuensi. Hal ini dilakukan agar data bisa disajikan lebih efisien dan komunikatif mengingat responden yang cukup banyak. Selain itu digunakan sebagai

persiapan untuk penghitungan tendensi sentral. Langkah-langkah menyusun tabel distribusi frekuensi adalah sebagai berikut:

- 1) Menghitung jumlah kelas interval

Dilakukan dengan memakai rumus *Sturges* sebagai berikut:

$$K = 1 + 3,3 \log n$$

K : jumlah kelas interval

n : jumlah data observasi

log : logaritma

- 2) Menghitung rentang data (data terbesar dikurangi data terkecil)
- 3) Menghitung panjang kelas (rentang dibagi jumlah kelas)
- 4) Menyusun interval kelas
- 5) Memasukkan data untuk mengetahui frekuensinya.

2. Pengukuran Gejala Pusat (*Central Tendency*)

Untuk lebih memberikan penjelasan yang maksimal maka ketiga teknik pengukuran gejala pusat yang ada (Mean, Median dan Modus) digunakan secara bersama-sama.

a. Mean

$$Me = \frac{\sum f_i X_i}{f_i}$$

Keterangan

Me : mean

f_i : jumlah data/sampel

$f_i X_i$: produk perkalian antara f_i pada tiap interval data dengan tanda kelas (X_i). Tanda kelas X_i adalah rata-rata dari batas bawah dan batas atas pada setiap interval data.

b. Median (Md)

$$Md = b + p \left(\frac{\frac{1}{2} - F}{f} \right)$$

Keterangan:

Md : median

b : batas bawah dimana median akan terletak

n : banyak data/jumlah sampel

F : jumlah semua frekuensi sebelum kelas median

f : frekuensi kelas median

c. Modus (Mo)

$$Mo = b + p \left(\frac{b_1}{b_1 + b_2} \right)$$

Keterangan

Mo : modus

b : batas kelas interval dengan frekuensi terbanyak

p : panjang kelas interval dengan frekuensi terbanyak

b_1 : frekuensi pada kelas modus dikurangi frekuensi kelas interval terdekat sebelumnya

b_2 : frekuensi kelas modus dikurangi frekuensi kelas interval terdekat berikutnya

3. Menghitung standard deviasi

Standard deviasi/simpangan baku dari data yang telah disusun dalam tabel distribusi frekuensi/data bergolong dapat dihitung dengan rumus:

$$S = \frac{\sqrt{f_i(X_i - X)^2}}{(n - 1)}$$

4. Pembahasan dan penarikan kesimpulan

Selanjutnya data yang telah terkumpul dan disajikan dalam tabel, tabel distribusi frekuensi, grafik serta telah dihitung tendensi sentral dan simpangan bakunya kemudian dideskripsikan sehingga akhirnya dapat ditarik kesimpulan yang akan menjawab permasalahan penelitian yang ada. Dalam hal ini, kesimpulan yang dibuat mengarah pada kualitas pelayanan perpustakaan dapat diketahui dari persepsi siswa.

Dalam penarikan kesimpulan mendasarkan pada Mean (M) ideal dan Standar Deviasi (SD) ideal dalam kurva dengan aturan distribusi normal. Direncanakan bahwa instrumen penilaian kualitas pelayanan perpustakaan menggunakan angket berjumlah 17 item pernyataan. Interpretasi skor untuk instrumen berupa angket adalah:

Tabel 2. Interpretasi Skor Angket Penelitian

Pernyataan Positif		Pernyataan Negatif	
Alternatif Jawaban	Skor	Alternatif Jawaban	Skor
Sangat Baik (SB)	4	Sangat Baik (SB)	1
Baik (B)	3	Baik (B)	2
Cukup Baik (CB)	2	Cukup Baik (CB)	3
Kurang Baik (KB)	1	Kurang Baik (KB)	4

Selanjutnya, skor penilaian kualitas pelayanan perpustakaan yang diperoleh dari angket siswa kemudian dihitung Mean (Me) ideal dan Standar Deviasi (SD) ideal. Setelah itu dikategorikan dalam empat kategori berdasarkan aturan distribusi normal. Penghitungan Mean (M) ideal dan Standar Deviasi (SD) ideal dilakukan dengan rumus:

- a. $M_i = \frac{1}{2} (\text{skor tertinggi ideal} + \text{skor terendah ideal})$
- b. $SD_i = \frac{1}{6} (\text{skor tertinggi ideal} - \text{skor terendah ideal})$

Untuk menentukan kategori skor komponen-komponen digunakan norma sebagai berikut:

Tabel 3. Pedoman Penggolongan Total Nilai (Skor) Kualitas

Rentang Nilai (Skor)	Kategori
$X > (M_i + 1,0 SD_i)$	Sangat Baik
$M_i \leq X \leq (M_i + 1,0 SD_i)$	Baik
$(M_i - 1,0 SD_i) \leq X < M_i$	Cukup Baik
$X < (M_i - 1,0 SD_i)$	Kurang Baik

(Mardapi Djemari,2008:123)

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian

1. Profil Sekolah Menengah Kejuruan (SMK) BOPKRI 1 Yogyakarta

a. Sejarah Singkat Berdirinya SMK BOPKRI 1 Yogyakarta

SMK BOPKRI 1 Yogyakarta adalah sebuah lembaga pendidikan tingkat menengah yang didirikan oleh pengurus yayasan BOPKRI Yogyakarta. Diresmikan pada tanggal 19 Januari 1967 dengan nama SMEA BOPKRI Yogyakarta. Dengan menempati gedung di Jalann Jendral Sudirman No.57 Yogyakarta. Selanjutnya pada tahun 1968 pindah ke Jalan Jendral Sudirman No. 24 Yogyakarta dan pada tahun 1974 mendapat status Berbantuan.

Dalam perkembangan selanjutnya SMEA BOPKRI 1 Yogyakarta tahun 1986 status atau jenjang akreditasinya disamakan, berdasarkan Keputusan Direktur Jenderal Pendidikan Dasar dan Menengah Nomor : 01/C/Kep./I.86. Selanjutnya pada bulan Juli 1997 SMEA BOPKRI 1 Yogyakarta pindah di Jalan Cik Di Tiro No.37 Yogyakarta dan berganti nama menjadi SMK BOPKRI 1 Yogyakarta.

Dengan adanya kurikulum 2004, maka SMK ini juga banyak melakukan penyesuaian diantaranya dengan pergantian struktur organisasi, perubahan dalam mata pelajaran, perubahan dalam sistem

mengajar dan lain sebagainya. Oleh karena itu, pada tahun 2006 untuk jurusan Akuntansi mendapat akreditasi golongan A dan pada tahun 2007 untuk jurusan Administrasi Perkantoran mendapat akreditasi golongan A. Dengan adanya akreditasi tersebut diharapkan dapat menciptakan lulusan yang berkompeten di lapangan pekerjaan.

b. Visi dan Misi SMK BOPKRI 1 Yogyakarta

Visi SMK BOPKRI 1 Yogyakarta adalah menjadi SMK swasta kristen unggulan yang menghasilkan lulusan cerdas, kompetitif dan berdasarkan kasih.

Sedangkan misi SMK BOPKRI 1 Yogyakarta adalah menyelenggarakan pendidikan menengah berbasis kompetensi dengan manajemen yang baik dan etos kerja yang produktif. Melalui: mengembangkan sistem pembelajaran dan keterampilan kerja praktik, meningkatkan kualifikasi dan kompetensi guru, memberikan bekal sikap mental, perilaku luhur dan kepribadian yang kuat, menumbuhkan semangat bersaing dan berkompetisi serta peningkatan dan pengembangan sarana dan prasarana.

c. Deskripsi Fisik SMK BOPKRI 1 Yogyakarta

Sekolah Menengah Kejuruan (SMK) BOPKRI 1 Yogyakarta berlokasi di Jalan Cik Di Tiro No.37 Yogyakarta yang berada di

tengah-tengah kota sehingga mudah dijangkau oleh siswa, guru dan karyawan. Tanah dan gedung yang ditempati SMK BOPKRI 1 Yogyakarta adalah milik Yayasan BOPKRI Yogyakarta dengan luas 1200 m² terdiri dari luas bangunan 671 m² dan luas halaman 449 m².

Bangunan SMK BOPKRI merupakan bangunan atau gedung permanen yang terdiri bangunan berlantai satu dan sebagian gedung berlantai dua. Ruang kelas seluruhnya ada delapan buah ruangan. Ukuran ruang kelas tidak terlalu besar sehingga kurang nyaman untuk belajar dan sirkulasi udara juga kurang begitu baik, pencahayaannya pun kurang baik pada beberapa kelas. Meskipun demikian, fasilitas SMK BOPKRI 1 Yogyakarta sudah cukup memadai.

Selain ruang kelas dan ruang guru masih terdapat ruang-ruang yang lain diantaranya ruang kepala sekolah, ruang wakil kepala sekolah, ruang ketua jurusan, ruang BP, ruang TU, Ruang OSIS, ruang UKS, perpustakaan, kantin sekolah, koperasi, laboratorium komputer, laboratorium multimedia, toilet siswa dan guru serta gudang.

Sekolah Menengah Kejuruan (SMK) BOPKRI 1 Yogyakarta memiliki tiga jurusan yaitu Multimedia, Akuntansi dan Administrasi Perkantoran. Penjurusan ini telah dilaksanakan sejak siswa duduk di bangku kelas satu. Sekolah ini juga memiliki beberapa kegiatan ekstrakurikuler sebagai wahana penyaluran, pengembangan minat

dan bakat siswa-siswinya. Ekstrakurikuler yang dilaksanakan di sekolah yaitu: OSIS, kepramukaan, basket, Tonti, fotografi, klub bahasa inggris dan mandarin.

d. Keadaan Guru, Karyawan dan Siswa

Kondisi non fisik sekolah terdiri dari warga sekolah yang meliputi:

- Jumlah guru : 32 orang
- Jumlah karyawan: 11 orang
- Jumlah siswa :
 - 1) Kelas 1 : 64 orang
 - 2) Kelas 2 : 59 orang
 - 3) Kelas 3 : 67 orang

e. Deskripsi Fisik Ruang Perpustakaan SMK BOPKRI 1 Yogyakarta

Ruang perpustakaan terletak di belakang ruang ketua jurusan dan menempati ruang paling pojok. Ruang perpustakaan mempunyai luas 50 m². Penataan ruang perpustakaan sudah terlihat agak rapi, hanya saja dikarenakan ruang perpustakaan kurang luas sehingga penataan pustaka di rak agak rapat.

Dibagian barat dekat pintu masuk terdapat meja dan kursi petugas perpustakaan. Di dinding sebelah utara terdapat kalender dan jam dinding. Sedangkan untuk meja dan kursi baca pengunjung

terletak di bagian selatan pintu masuk, diatas meja baca tersebut sekaligus untuk menempati buku pengunjung dan peminjam pustaka. Di dinding sebelah selatan terdapat visi dan misi SMK BOPKRI 1 Yogyakarta serta papan struktur organisai perpustakaan SMK BOKPRI 1 Yogyakarta. Adapun perabotan yang ada di perpustakaan SMK BOPKRI 1 Yogyakarta adalah sebagai berikut:

Tabel 4. Daftar Inventaris Perpustakaan SMK BOPKRI 1 Yogyakarta

No.	Nama Barang	Jumlah
1	Bingkai struktur organisasi	1
2	Bingkai tata tertib perpustakaan	1
3	Bingkai visi dan misi SMK	1
4	Kalender	1
5	Jam dinding	1
6	Kipas angin	1
7	Printer	1
8	Rak buku	6
9	Komputer	1
10	Kursi baca	7
11	Meja petugas	1
12	Kursi petugas	1
13	Buku pengunjung	1
14	Buku peminjam	1

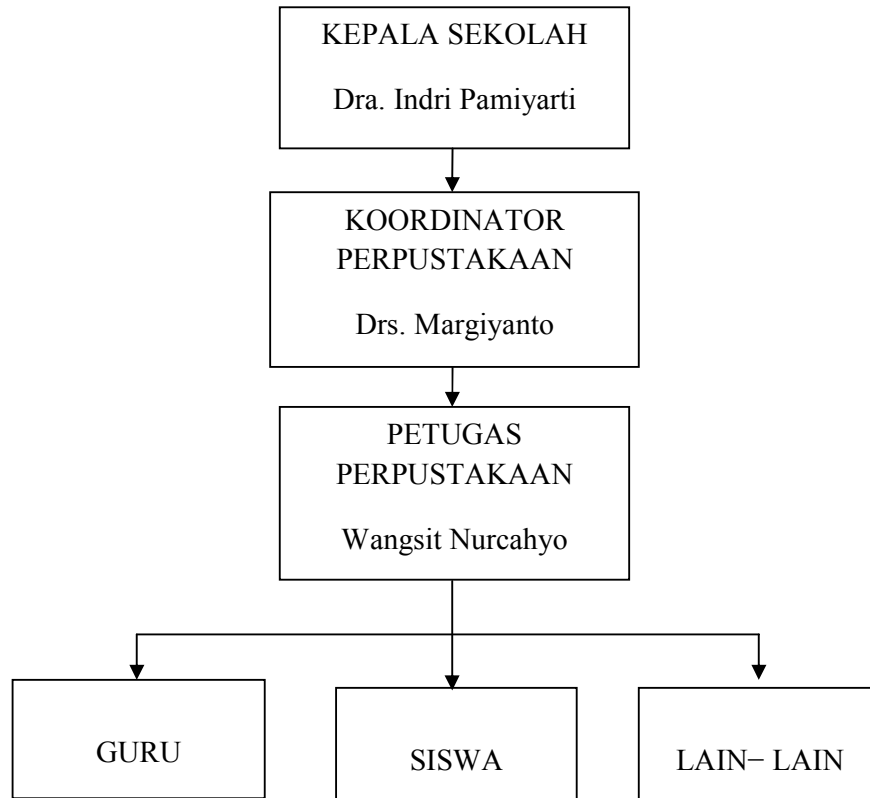
15	Buku	5569
16	Majalah	181
17	CD / Kaset	24

Sumber : daftar laporan perpustakaan SMK BOKPRI 1 Yogyakarta

f. Struktur Organisasi Perpustakaan SMK BOPKRI 1 Yogyakarta

Perpustakaan merupakan sebuah bentuk organisasi, oleh karena itu di dalam perpustakaan terdapat struktur organisasi. Adapun struktur organisasi di perpustakaan SMK BOPKRI 1 Yogyakarta sebagai berikut:

Gambar 2. Struktur Organisasi Perpustakaan SMK BOPKRI 1 Yogyakarta



Sumber : daftar laporan perpustakaan SMK BOKPRI 1 Yogyakarta

Didalam perpustakaan terdapat tata tertib yang berlaku bagi setiap pengunjung perpustakaan, hal ini dilaksanakan agar para pengunjung dapat merasakan kenyamanan dan petugas dapat melaksanakan tugas dengan baik. Adapun tata tertib yang berlaku di perpustakaan BOPKRI 1 Yogyakarta adalah sebagai berikut:

- 1) Pemakai / peminjam buku harus menaati peraturan yang berlaku di perpustakaan.
- 2) Pada waktu menerima buku, peminjam supaya segera memeriksa buku tersebut, apabila terdapat kerusakan, kekurangan maupun kekotoran pada buku, peminjam segera lapor / mengembalikan ke perpustakaan.
- 3) Pemakai/peminjam buku harus menjaga dan merawat kebersihan dan keutuhan buku yang dipakainya, dilarang memberi tulisan – tulisan maupun coretan – coretan pada buku.
- 4) Peminjam yang kebetulan menerima buku yang tidak bersampul atau sampulnya rusak, wajib memberi sampul dengan sampul plastik.
- 5) Peminjam dilarang meminjamkan buku yang menjadi tanggung jawabnya kepada orang lain tanpa seijin petugas perpustakaan.
- 6) Buku supaya dikembalikan tepat waktu yang telah ditentukan.
- 7) Pelanggaran tata tertib akan dikenakan sanksi, antara lain : denda, penukaran buku atau sanksi lainnya yang ditentukan oleh perpustakaan / sekolah.

2. Deskripsi Data Penelitian

Jawaban kuesioner yang telah dikumpulkan kemudian dianalisis untuk mengetahui deskripsi kualitas pelayanan perpustakaan di SMK BOPKRI 1 Yogyakarta. Data penilaian siswa terhadap kualitas pelayanan perpustakaan adalah sebagai berikut:

Kualitas Pelayanan Perpustakaan SMK BOPKRI 1 Yogyakarta

Data variabel kualitas pelayanan perpustakaan diperoleh melalui kuesioner dengan 17 butir pertanyaan dan jumlah responden 100 siswa. Berdasarkan data kualitas pelayanan perpustakaan yang diolah menggunakan program *SPSS Versi 16.0 for windows* maka diperoleh skor tertinggi sebesar 59,00 dan skor terendah sebesar 23,00. Hasil analisis menunjukkan rerata (mean) sebesar 38,77 median 39,00, modus 39,00 dan standar deviasi sebesar 7,356.

Selanjutnya jumlah kelas dapat dihitung dengan menggunakan rumus $1 + 3.3 \log n$, dimana n adalah populasi penelitian. Dari perhitungan diketahui bahwa $n = 100$ sehingga diperoleh banyak kelas $1 + 3.3 \log 100 = 7,6$ dibulatkan menjadi 8 kelas interval. Rentang data dihitung dengan rumus nilai maksimal – nilai minimal, sehingga diperoleh rentang data sebesar $59,00 - 23,00 = 36$. Dengan diketahui rentang data maka dapat diperoleh panjang kelas sebesar 4,5 dibulatkan menjadi 5. Tabel distribusi frekuensi variabel kualitas pelayanan perpustakaan disajikan sebagai berikut:

Tabel 5. Distribusi Frekuensi Penilaian Kualitas Pelayanan Perpustakaan

Interval	Frekuensi			
	Absolut	Relatif (%)	Kumulatif	Kumulatif (%)
23 – 27	5	5 %	5	5 %
28 – 32	15	15 %	20	20 %
33 – 37	21	21 %	41	41 %
38 – 42	35	35 %	76	76 %
43 – 47	11	11 %	87	87 %
48 – 52	9	8 %	96	96 %
53 – 57	2	2 %	98	98 %
58 – 62	2	2 %	100	100 %

Sumber: Data primer diolah

Berdasarkan tabel 5 dapat diketahui bahwa frekuensi tertinggi terdapat pada interval kelas 4 sebanyak 35 siswa dengan proporsi 35% dan memiliki rentang skor 38-42. Lebih jelasnya dapat dilihat pada histogram di bawah ini:



Gambar 3. Histogram Distribusi Frekuensi Penilaian Kualitas Pelayanan Perpustakaan

Berdasarkan tabel dan histogram tersebut, frekuensi variabel kualitas pelayanan perpustakaan di SMK BOPKRI 1 Yogyakarta

sebagian besar terdapat pada interval 38-42 sebanyak 35 siswa, sedangkan paling sedikit terdapat pada interval 53-57 dan interval 58-62 yang masing-masing sebanyak 2 siswa. Sisanya berada pada interval 23-27 sebanyak 5 siswa, interval 28-32 sebanyak 15 siswa, interval 33-37 sebanyak 21 siswa, interval 43-47 sebanyak 11 siswa, Dan interval 48-52 sebanyak 9 siswa.

Selain itu, berdasarkan tabel tersebut maka kualitas pelayanan perpustakaan dikategorikan dengan pedoman pengukuran skala seperti yang tercantum dalam Bab III. Perhitungan Mean (M) ideal dan Standar Deviasi (SD) ideal keefektifan kualitas pelayanan perpustakaan ditinjau dari persepsi siswa didasarkan pada perhitungan sebagai berikut:

$$Mi = \frac{1}{2} (\text{skor tertinggi ideal} + \text{skor terendah ideal})$$

$$= \frac{1}{2} (59+23)$$

$$= \frac{1}{2} (82)$$

$$= 41$$

$$SDi = \frac{1}{6} (\text{skor tertinggi ideal} - \text{skor terendah ideal})$$

$$= \frac{1}{6} (59 - 23)$$

$$= \frac{1}{6} (36)$$

$$= 6$$

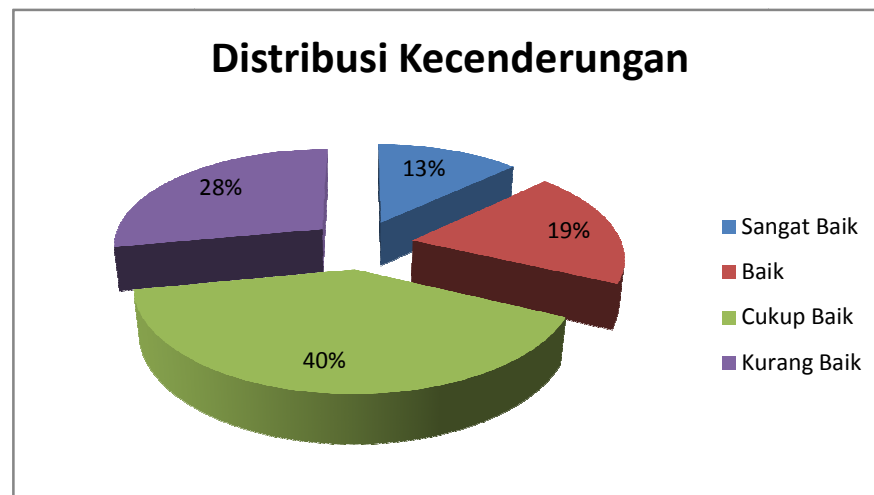
Dengan demikian, pengkategorian kualitas pelayanan perpustakaan di SMK BOPKRI 1 Yogyakarta tampak pada tabel di bawah ini:

Tabel 6. Identifikasi Kategori Kecenderungan Kualitas Pelayanan Perpustakaan

No.	Rentang Nilai (skor)	Kategori	Frekuensi		
			Absolut	Relatif (%)	Kumulatif (%)
1	$X > 47$	Sangat Baik	13	13,00	13,00
2	$41 \leq X \leq 47$	Baik	19	19,00	32,00
3	$35 \leq X < 41$	Cukup Baik	40	40,00	72,00
4	$X < 35$	Kurang Baik	28	28,00	100

Sumber: Data primer diolah

Berdasarkan tabel 6 di atas dapat digambarkan dalam *pie chart* sebagai berikut:



Gambar 4. *Pie Chart* Distribusi Kecenderungan Kualitas Pelayanan Perpustakaan

Melalui tabel 6 dan gambar 4 dapat diketahui bahwa dari 100 siswa sebagai responden penelitian sebesar 40% mengemukakan kualitas pelayanan perpustakaan termasuk dalam kategori cukup baik, sebesar 28% termasuk dalam kategori kurang baik, sebesar 19% termasuk dalam

kategori baik dan sisanya 13% termasuk dalam kategori sangat baik. Jadi, dapat diambil kesimpulan bahwa kualitas pelayanan perpustakaan di SMK BOPKRI 1 Yogyakarta secara keseluruhan termasuk dalam kategori cukup baik.

Kualitas pelayanan perpustakaan ditinjau dari persepsi siswa dinyatakan dalam 5 indikator yaitu:

- a. Prosedur pelayanan perpustakaan;
- b. Waktu penyelesaian pelayanan perpustakaan;
- c. Produk layanan yang diberikan;
- d. Sarana dan prasarana perpustakaan;
- e. Kompetensi petugas perpustakaan.

Berikut hasil penelitian kualitas pelayanan perpustakaan dilihat dari data per indikator pelayanan perpustakaan.

a. Prosedur pelayanan perpustakaan

Prosedur pelayanan perpustakaan di SMK BOPKRI 1 Yogyakarta diukur dengan angket yang berisi pernyataan-pernyataan yang berhubungan dengan indikator. Dalam indikator prosedur pelayanan disediakan 3 item pernyataan, yaitu nomor 1 sampai dengan nomor 3. Berdasarkan perhitungan dengan program *SPSS 16,0 for window* dapat diperoleh data statistik mengenai kualitas pelayanan perpustakaan. Indikator prosedur pelayanan perpustakaan sebagai berikut:

Tabel 7. Data Statistik Indikator Prosedur Pelayanan Perpustakaan

<i>Mean</i>	<i>7.7800</i>
<i>Median</i>	<i>8.0000</i>
<i>Mode</i>	<i>9.00</i>
<i>Minimum</i>	<i>3.00</i>
<i>Maximum</i>	<i>11.00</i>

Berdasarkan tabel 7 data statistik, maka kecenderungan pencapaian indikator prosedur pelayanan perpustakaan kemudian dikategorikan dengan pedoman seperti yang tercantum dalam Bab III. Perhitungan Mean (M) ideal dan Standar Deviasi (SD) ideal untuk menentukan kecenderungan pencapaian indikator prosedur pelayanan perpustakaan didasarkan pada perhitungan sebagai berikut:

$$\begin{aligned}
 1) \quad Mi &= \frac{1}{2} (\text{skor tertinggi ideal} + \text{skor terendah ideal}) \\
 &= \frac{1}{2} (11 + 3) \\
 &= 7
 \end{aligned}$$

$$\begin{aligned}
 2) \quad SDi &= \frac{1}{6} (\text{skor tertinggi ideal} - \text{skor terendah ideal}) \\
 &= \frac{1}{6} (11 - 3) \\
 &= 1,33
 \end{aligned}$$

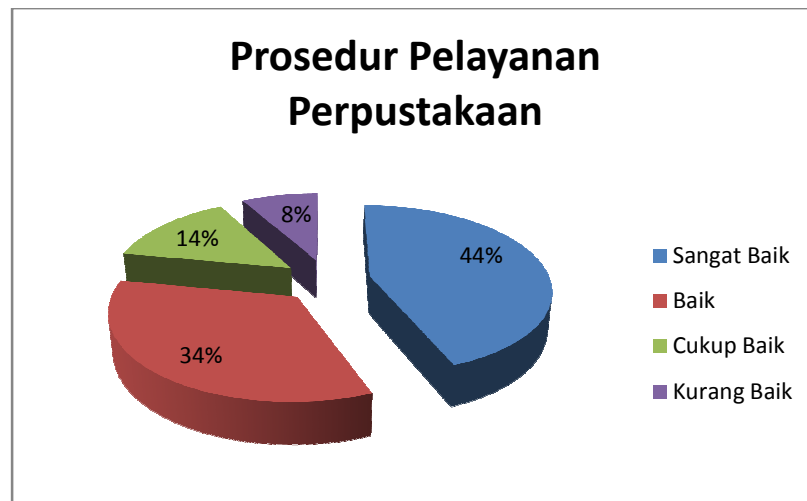
Dengan demikian, kecenderungan pencapaian indikator prosedur pelayanan perpustakaan tampak dalam tabel di bawah ini:

Tabel 8. Identifikasi Kategori Kecenderungan Pencapaian Indikator Prosedur Pelayanan Perpustakaan

No	Rentang Nilai (skor)	Kategori	Frekuensi		
			Absolut	Relatif (%)	Kumulatif (%)
1	$X > 8,33$	Sangat Baik	44	44,00	44,00
2	$7 \leq X \leq 8,33$	Baik	34	34,00	78,00
3	$5,67 \leq X < 7$	Cukup Baik	14	14,00	92,00
4	$X < 5,67$	Kurang Baik	8	8,00	100

Sumber: Data primer diolah

Berdasarkan tabel 8 di atas dapat digambarkan dalam *pie chart* sebagai berikut:



Gambar 5. *Pie Chart* Distribusi Kencenderungan Pencapaian Indikator Prosedur Pelayanan Perpustakaan

Berdasarkan pada tabel 8 dan gambar 5 dapat diketahui bahwa dari 100 siswa sebagai responden penelitian, sebesar 44,00% mengemukakan bahwa kecenderungan pencapaian indikator prosedur pelayanan perpustakaan termasuk kategori

sangat baik, 34,00% mengemukakan bahwa kecenderungan pencapaian indikator prosedur pelayanan perpustakaan termasuk kategori baik, sebesar 14,00% mengemukakan bahwa kecenderungan pencapaiannya cukup baik dan sisanya sebesar 8,00% mengemukakan bahwa kecenderungan pencapaiannya kurang baik.

b. Waktu Penyelesaian Pelayanan Perpustakaan

Dalam waktu penyelesaian pelayanan disediakan 3 item pernyataan, yaitu nomor 4 sampai dengan nomor 6. Berdasarkan perhitungan dengan program *SPSS 16,0 for window* dapat diperoleh data statistik mengenai kualitas pelayanan perpustakaan. Indikator waktu penyelesaian pelayanan perpustakaan sebagai berikut:

Tabel 9. Data Statistik Indikator Waktu Penyelesaian Pelayanan Perpustakaan

<i>Mean</i>	8.3600
<i>Median</i>	9.0000
<i>Mode</i>	9.00
<i>Minimum</i>	4.00
<i>Maximum</i>	12.00

Berdasarkan tabel 9 data statistik, maka kecenderungan pencapaian indikator waktu penyelesaian pelayanan perpustakaan kemudian dikategorikan dengan pedoman seperti yang tercantum dalam Bab III. Perhitungan Mean (M) ideal dan Standar Deviasi (SD) ideal untuk menentukan kecenderungan pencapaian indikator

waktu penyelesaian pelayanan perpustakaan didasarkan pada perhitungan sebagai berikut:

$$\begin{aligned}
 1) \quad Mi &= \frac{1}{2} (\text{skor tertinggi ideal} + \text{skor terendah ideal}) \\
 &= \frac{1}{2} (12 + 4) \\
 &= 8
 \end{aligned}$$

$$\begin{aligned}
 2) \quad SDi &= \frac{1}{6} (\text{skor tertinggi ideal} - \text{skor terendah ideal}) \\
 &= \frac{1}{6} (12 - 4) \\
 &= 1,33
 \end{aligned}$$

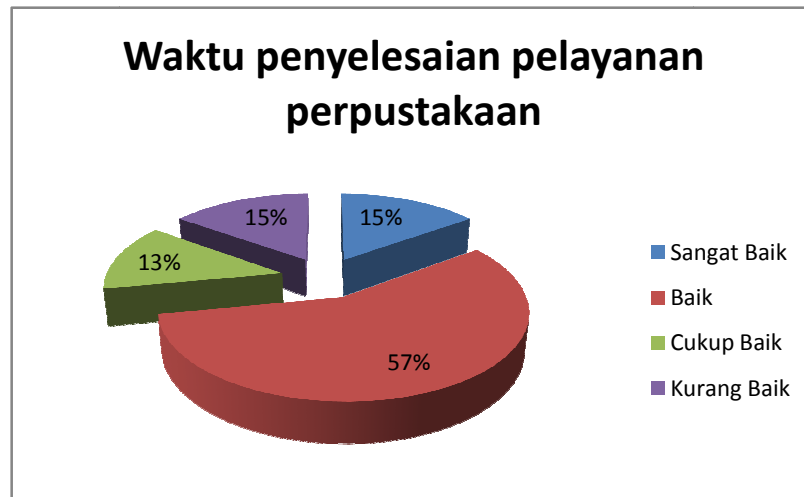
Dengan demikian, kecenderungan pencapaian indikator waktu penyelesaian pelayanan perpustakaan tampak dalam tabel di bawah ini:

Tabel 10. Identifikasi Kategori Kecenderungan Pencapaian Indikator Waktu Penyelesaian Pelayanan Perpustakaan

No	Rentang Nilai (skor)	Kategori	Frekuensi		
			Absolut	Relatif (%)	Kumulatif (%)
1	$X > 9,33$	Sangat Baik	15	15,00	15,00
2	$8 \leq X \leq 9,33$	Baik	57	57,00	72,00
3	$6,67 \leq X < 8$	Cukup Baik	13	13,00	85,00
4	$X < 6,67$	Kurang Baik	15	15,00	100

Sumber: Data primer diolah

Berdasarkan tabel 10 di atas dapat digambarkan dalam *pie chart* sebagai berikut:



Gambar 6. *Pie Chart* Distribusi Kecenderungan Pencapaian Indikator Waktu Penyelesaian Pelayanan Perpustakaan

Berdasarkan pada tabel 10 dan gambar 6 dapat diketahui bahwa dari 100 siswa sebagai responden penelitian, sebesar 57,00% mengemukakan bahwa kecenderungan pencapaian indikator waktu penyelesaian pelayanan perpustakaan termasuk kategori baik, 15,00% mengemukakan bahwa kecenderungan pencapaian indikator waktu penyelesaian pelayanan perpustakaan termasuk kategori sangat baik dan kurang baik, sisanya sebesar 13,00% mengemukakan bahwa kecenderungannya cukup baik.

c. Produk Layanan yang Diberikan

Dalam indikator produk layanan yang diberikan disediakan 3 item pernyataan, yaitu nomor 7 sampai dengan nomor 9. Berdasarkan perhitungan dengan program *SPSS 16,0 for window*

dapat diperoleh data statistik mengenai kualitas pelayanan perpustakaan. Indikator produk layanan yang diberikan perpustakaan sebagai berikut:

Tabel 11. Data Statistik Indikator Produk Layanan Yang Diberikan Perpustakaan

<i>Mean</i>	6.4300
<i>Median</i>	6.0000
<i>Mode</i>	6.00
<i>Minimum</i>	3.00
<i>Maximum</i>	12.00

Berdasarkan tabel 11 data statistik, maka kecenderungan pencapaian indikator produk layanan yang diberikan kemudian dikategorikan dengan pedoman seperti yang tercantum dalam Bab III. Perhitungan Mean (M) ideal dan Standar Deviasi (SD) ideal untuk menentukan kecenderungan pencapaian indikator produk layanan yang diberikan didasarkan pada perhitungan sebagai berikut:

$$1) Mi = \frac{1}{2} (\text{skor tertinggi ideal} + \text{skor terendah ideal})$$

$$= \frac{1}{2} (12 + 3)$$

$$= 7,5$$

$$2) SDi = \frac{1}{6} (\text{skor tertinggi ideal} - \text{skor terendah ideal})$$

$$= \frac{1}{6} (12 - 3)$$

$$= 1,5$$

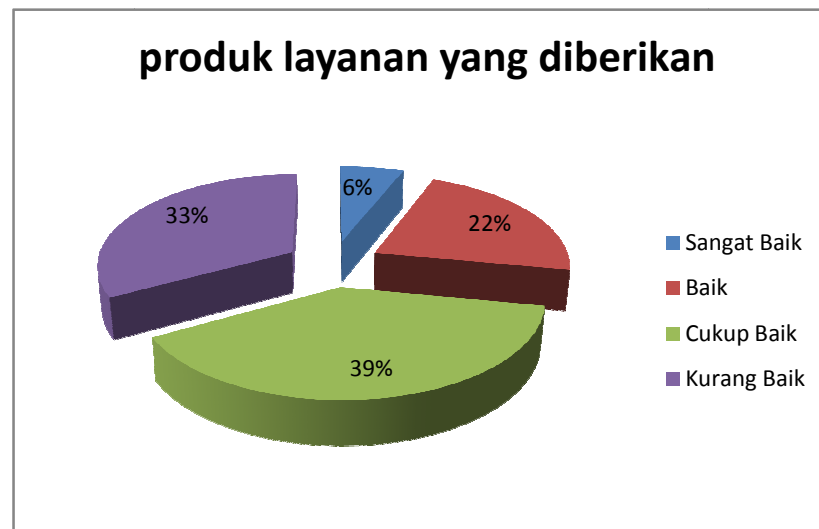
Dengan demikian, kecenderungan pencapaian indikator produk layanan yang diberikan tampak dalam tabel di bawah ini:

Tabel 12. Identifikasi Kategori Kecenderungan Pencapaian Indikator Produk Layanan yang Diberikan Perpustakaan

No	Rentang Nilai (skor)	Kategori	Frekuensi		
			Absolut	Relatif (%)	Kumulatif (%)
1	$X > 9$	Sangat Baik	6	15,00	15,00
2	$7,5 \leq X \leq 9$	Baik	22	19,00	34,00
3	$6 \leq X < 7,5$	Cukup Baik	39	20,00	54,00
4	$X < 6$	Kurang Baik	33	46,00	100

Sumber: Data primer diolah

Berdasarkan tabel 12 di atas dapat digambarkan dalam *pie chart* sebagai berikut:



Gambar 7. *Pie Chart* Distribusi Kecenderungan Pencapaian Indikator Produk Layanan yang Diberikan Perpustakaan

Berdasarkan pada tabel 12 dan gambar 7 dapat diketahui bahwa dari 100 siswa sebagai responden penelitian, sebesar 39,00% mengemukakan bahwa kecenderungan pencapaian indikator produk layanan yang diberikan perpustakaan termasuk kategori cukupbaik, 33,00% mengemukakan bahwa kecenderungan pencapaian indikator produk layanan yang diberikan perpustakaan termasuk kategori kurang baik, 22,00% mengemukakan pencapaian indikator tersebut termasuk kategori baik dan sisanya sebesar 6,00% mengemukakan bahwa kecenderungan pencapaiannya sangat baik.

d. Sarana dan Prasarana Perpustakaan

Dalam indikator sarana dan prasarana perpustakaan disediakan 4 item pernyataan, yaitu nomor 10 sampai dengan nomor 13. Berdasarkan perhitungan dengan program *SPSS 16,0 for window* dapat diperoleh data statistik mengenai kualitas pelayanan perpustakaan. Indikator sarana dan prasarana perpustakaan sebagai berikut:

Tabel 13. Data Statistik Indikator Sarana dan Prasarana Perpustakaan

<i>Mean</i>	7.5700
<i>Median</i>	7.0000
<i>Mode</i>	6.00
<i>Minimum</i>	4.00
<i>Maximum</i>	14.00

Berdasarkan tabel 13 data statistik, maka kecenderungan pencapaian indikator sarana dan prasarana perpustakaan kemudian dikategorikan dengan pedoman seperti yang tercantum dalam Bab III. Perhitungan Mean (M) ideal dan Standar Deviasi (SD) ideal untuk menentukan kecenderungan pencapaian indikator sarana dan prasarana perpustakaan didasarkan pada perhitungan sebagai berikut:

$$\begin{aligned} 3) \text{ } Mi &= \frac{1}{2} (\text{skor tertinggi ideal} + \text{skor terendah ideal}) \\ &= \frac{1}{2} (14 + 4) \\ &= 9 \end{aligned}$$

$$\begin{aligned} 4) \text{ } SDi &= \frac{1}{6} (\text{skor tertinggi ideal} - \text{skor terendah ideal}) \\ &= \frac{1}{6} (14 - 4) \\ &= 1,67 \end{aligned}$$

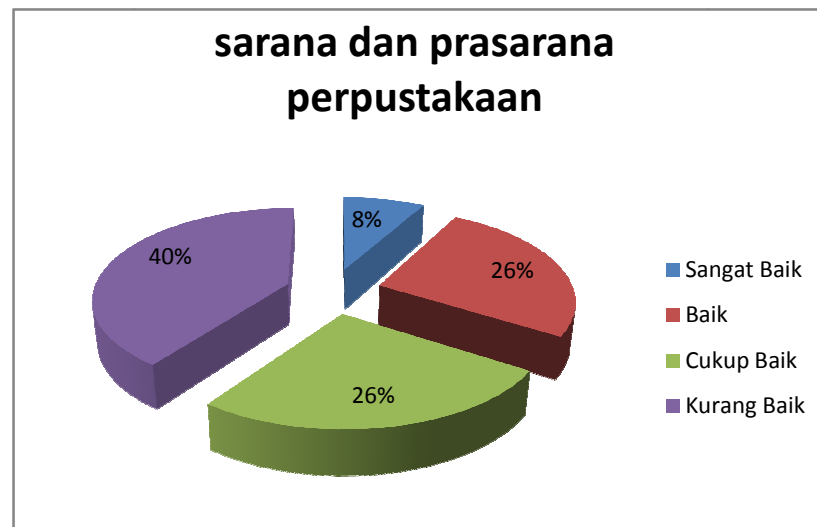
Dengan demikian, kecenderungan pencapaian indikator sarana dan prasarana perpustakaan tampak dalam tabel di bawah ini:

Tabel 14. Identifikasi Kategori Kecenderungan Pencapaian Indikator Sarana dan Prasarana Perpustakaan

No	Rentang Nilai (skor)	Kategori	Frekuensi		
			Absolut	Relatif (%)	Kumulatif (%)
1	$X > 11$	Sangat Baik	8	8,00	8,00
2	$9 \leq X \leq 11$	Baik	26	26,00	34,00
3	$7 \leq X < 9$	Cukup Baik	26	26,00	60,00
4	$X < 7$	Kurang Baik	40	40,00	100

Sumber: Data primer diolah

Berdasarkan tabel 13 di atas dapat digambarkan dalam *pie chart* sebagai berikut:



Gambar 8. *Pie Chart* Distribusi Kencenderungan Pencapaian Indikator Sarana dan Prasarana Perpustakaan

Berdasarkan pada tabel 14 dan gambar 8 dapat diketahui bahwa dari 100 siswa sebagai responden penelitian, sebesar 40,00% mengemukakan bahwa kecenderungan pencapaian indikator sarana dan prasarana perpustakaan termasuk kategori

kurangbaik, 26,00% mengemukakan bahwa kecenderungan pencapaian indikator sarana dan prasarana perpustakaan termasuk kategori baik dan cukup baik, dan sisanya sebesar 8,00% mengemukakan bahwa kecenderungan pencapaiannya sangat baik.

e. Kompetensi Petugas Perpustakaan

Dalam indikator kompetensi petugas perpustakaan disediakan 4 item pernyataan, yaitu nomor 14 dan 17. Berdasarkan perhitungan dengan program *SPSS 16,0 for window* dapat diperoleh data statistik mengenai kualitas pelayanan perpustakaan. Indikator kompetensi petugas perpustakaan sebagai berikut:

Tabel 15. Data Statistik Indikator Kompetensi Petugas Perpustakaan

<i>Mean</i>	<i>8.6300</i>
<i>Median</i>	<i>8.0000</i>
<i>Mode</i>	<i>8.00</i>
<i>Minimum</i>	<i>4.00</i>
<i>Maximum</i>	<i>15.00</i>

Berdasarkan pada tabel 15 data statistik, maka kecenderungan pencapaian indikator kompetensi petugas perpustakaan kemudian dikategorikan dengan pedoman seperti yang tercantum dalam Bab III. Perhitungan Mean (M) ideal dan Standar Deviasi (SD) ideal untuk menentukan kecenderungan pencapaian indikator kompetensi petugas perpustakaan didasarkan pada perhitungan sebagai berikut:

$$1) Mi = \frac{1}{2} (\text{skor tertinggi ideal} + \text{skor terendah ideal})$$

$$= \frac{1}{2} (15 + 4)$$

$$= 9,5$$

$$2) SDi = \frac{1}{6} (\text{skor tertinggi ideal} - \text{skor terendah ideal})$$

$$= \frac{1}{6} (15 - 4)$$

$$= 1,83$$

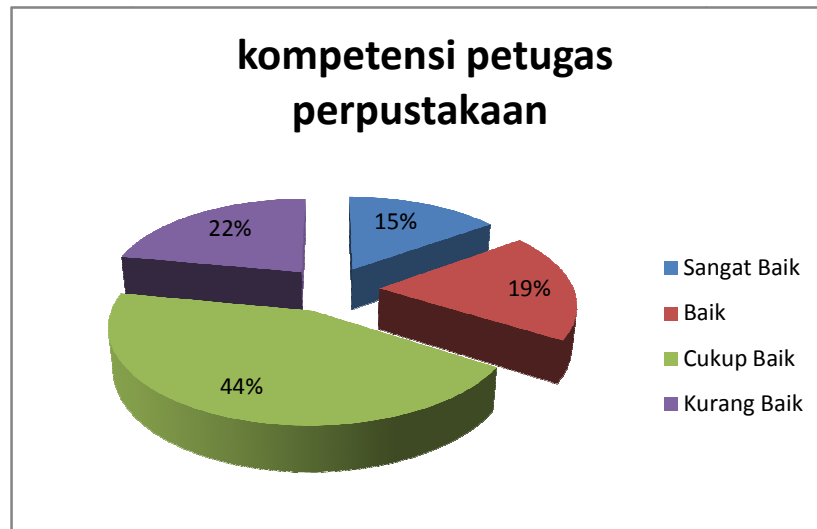
Dengan demikian, kecenderungan pencapaian indikator kompetensi petugas perpustakaan tampak dalam tabel di bawah ini:

Tabel 16. Identifikasi Kategori Kecenderungan Pencapaian Indikator Kompetensi Petugas Perpustakaan

No	Rentang Nilai (skor)	Kategori	Frekuensi		
			Absolut	Relatif (%)	Kumulatif (%)
1	$X > 11,3$	Sangat Baik	15	15,00	15,00
2	$9,5 \leq X \leq 11,3$	Baik	19	19,00	34,00
3	$7,7 \leq X < 9,5$	Cukup Baik	44	44,00	78,00
4	$X < 7,7$	Kurang Baik	22	22,00	100

Sumber: Data primer diolah

Berdasarkan tabel 16 di atas dapat digambarkan dalam *pie chart* sebagai berikut:



Gambar 9. *Pie Chart* Distribusi Kecenderungan Pencapaian Indikator Kompetensi Petugas Perpustakaan

Berdasarkan pada tabel 16 dan gambar 9 dapat diketahui bahwa dari 100 siswa sebagai responden penelitian, sebesar 44,00% mengemukakan bahwa kecenderungan pencapaian indikator kompetensi petugas perpustakaan termasuk kategori cukupbaik, 22,00% mengemukakan bahwa kecenderungan pencapaian indikator kompetensi petugas perpustakaan termasuk kategori kurang baik, 19,00% kecenderungan pencapaiannya termasuk kategori baik, dan sisanya sebesar 15,00% mengemukakan bahwa kecenderungan pencapaiannya sangat baik.

B. Pembahasan Hasil Penelitian

Kualitas pelayanan berpusat pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan serta ketetapan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pelayanan, apabila pelayanan dipersepsikan sebagai kualitas yang ideal. Dengan demikian, apabila kualitas pelayanan itu tinggi maka kepuasan atau harapan yang tercapai juga tinggi. Dalam hal ini, kualitas pelayanan yang dimaksud adalah upaya pemenuhan kebutuhan yang diberikan perpustakaan sekolah untuk mengimbangi atau melampaui harapan dari pengguna jasa perpustakaan.

Kualitas pelayanan perpustakaan dilihat dari lima indikator, yaitu prosedur pelayanan, waktu penyelesaian pelayanan, produk layanan, sarana dan prasarana perpustakaan dan kompetensi petugas perpustakaan. Untuk mengukur kualitas pelayanan perpustakaan di SMK BOPKRI 1 Yogyakarta menggunakan persepsi atau penilaian dari pengguna perpustakaan yakni siswa SMK BOPKRI 1 Yogyakarta.

Dilihat dari begitu pentingnya fungsi perpustakaan sekolah bagi kurikulum dan sebagai wadah atau tempat mencari ilmu selain dari pembelajaran di kelas, maka diharapkan perpustakaan mampu memberikan pelayanan yang sesuai dengan harapan atau bahkan melampaui harapan pengguna perpustakaan sekolah sehingga fungsi perpustakaan dapat dilaksanakan dengan maksimal.

Sesuai dengan pertanyaan penelitian, penelitian ini fokus pada pelayanan yang ada di perpustakaan SMK BOPKRI 1 Yogyakarta yang

meliputi prosedur pelayanan, waktu penyelesaian pelayanan, produk layanan, sarana dan prasarana perpustakaan dan kompetensi petugas perpustakaan.

Berdasarkan hasil penelitian yang telah diuraikan pada subbab sebelumnya, kualitas pelayanan perpustakaan di SMK BOPKRI 1 Yogyakarta ditemukan data kategori skor sebagai berikut: 40% responden menyatakan cukup baik, 28% menyatakan kurang baik, 19% menyatakan baik dan 13% menyatakan sangat baik.

Berdasarkan kategori skor tersebut dapat disimpulkan bahwa sebagian besar siswa menilai kualitas pelayanan perpustakaan di SMK BOPKRI 1 Yogyakarta masuk dalam kategori cukup baik. Dalam hal ini, tentu saja diperlukan usaha untuk meningkatkan pelayanan perpustakaan yang ada.

Sesuai dengan teori yang ada mengenai faktor pendukung pelayanan antara lain: faktor kesadaran, faktor aturan, faktor organisasi, faktor pendapatan, faktor kemampuan dan faktor sarana pelayanan. Untuk faktor kesadaran, petugas pelayanan perpustakaan telah memberikan pelayanan yang maksimal dan telah memperoleh pengetahuan mengenai perpustakaan setelah mengikuti diklat. Faktor aturan yang ada di perpustakaan di terapkan dalam tata tertib perpustakaan yang harus dilakukan oleh semua pihak yang bersangkutan. Sebagai sebuah organisasi, perpustakaan telah memiliki struktur organisasi dan pembagian kerja yang jelas, akan tetapi petugas perpustakaan tidak hanya bertugas di perpustakaan tetapi juga bertugas di bagian Tata Usaha (TU). Sedangkan untuk faktor kemampuan dan pendapatan, pelayanan perpustakaan di SMK BOPKRI 1 Yogyakarta terbatas

pada anggaran yang ada sehingga berpengaruh pada sarana pelayanan yang ada di perpustakaan.

Sutopo dan Adi Suryanto mengemukakan bahwa pelayanan berkualitas atau prima adalah pelayanan yang cepat, menyenangkan, tidak mengandung kesalahan, serta mengikuti proses dan prosedur yang telah ditetapkan terlebih dahulu.

Pelayanan perpustakaan di SMK BOPKRI 1 Yogyakarta menggunakan sistem pelayanan terbuka. Dalam hal ini, sistem pelayanan terbuka yaitu sistem layanan yang memperbolehkan pengunjung perpustakaan masuk ke ruang koleksi untuk melihat-lihat, membuka pustaka, dan mengambilnya dari tempat penyimpanan untuk dibaca di tempat atau dipinjam untuk dibawa pulang, sehingga peminjam dapat membaca pustaka di rumah. Dengan menerapkan sistem pelayanan terbuka diharapkan kepuasan pengguna perpustakaan tercapai.

Berikut akan dibahas lebih lanjut mengenai 5 indikator yang dinilai, yaitu:

1. Persepsi Siswa Tentang Kualitas Prosedur Pelayanan Perpustakaan di SMK BOPKRI 1 Yogyakarta

Pengambilan data untuk menilai kualitas prosedur pelayanan perpustakaan di SMK BOPKRI 1 Yogyakarta didapatkan melalui angket. Pengambilan data melalui angket dinilai oleh siswa yang tercantum dalam 3 butir pernyataan, dengan nomor pernyataan 1 sampai dengan 3.

Sebagaimana telah diuraikan pada subbab hasil penelitian diperoleh data skor penilaian kualitas prosedur pelayanan perpustakaan sebesar 44% responden menyatakan sangat baik, 34% responden menyatakan baik, 14% responden menyatakan cukup baik dan sisanya 8% responden menyatakan kurang baik. Dalam indikator ini dilihat dari pernyataan dalam angket bahwa prosedur peminjaman, pengembalian dan pembuatan kartu anggota termasuk dalam kategori sangat baik.

Prosedur peminjaman dan pengembalian pustaka dapat dikatakan jelas, mudah, tidak berbelit-belit dan sistematis. Untuk prosedur peminjaman pustaka ada dua jenis: 1) jika perorangan, menggunakan kartu anggota yang bersangkutan, kartu tersebut ditinggal kemudian peminjam mengisi buku peminjaman, 2) jika untuk satu kelas, biasanya diwakilkan satu orang kemudian hanya mengisi buku peminjaman dan tidak meninggalkan kartu anggota. Sedangkan untuk prosedur pengembalian pustaka ada dua jenis: 1) jika perorangan, buku yang dipinjam diserahkan kepada petugas, kemudian kartu anggotanya dikembalikan dan peminjam mengisi keterangan yang ada di buku peminjaman, 2) jika untuk satu kelas, pada saat buku tersebut selesai digunakan, pengembalian diwakilkan satu orang dan hanya mengisi keterangan yang ada di buku peminjaman.

Prosedur yang seperti itu tidak akan menyulitkan pengguna perpustakaan apabila pengguna perpustakaan ingin meminjam atau mengembalikan pustaka. Hal tersebut sesuai dengan kriteria kesederhanaan yang tercantum pada kriteria kinerja pelayanan yang terdapat pada Lembaga Administrasi Negara yaitu tata cara pelayanan dapat diselenggarakan secara mudah, lancar, cepat, tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan dilaksanakan oleh pengguna perpustakaan.

Perbedaan antara prosedur peminjaman perorangan dan peminjaman per kelas ada pada penggunaan kartu anggota, apabila peminjaman perorangan menggunakan kartu anggota dan menulis di buku peminjaman. Sedangkan untuk peminjaman per kelas hanya diwakilkan satu orang dan menulis di buku peminjaman (tidak menggunakan kartu anggota). Untuk prosedur pengembalian pustaka pun tidak berbeda jauh seperti prosedur peminjaman pustaka.

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa prosedur pelayanan perpustakaan bersifat transparan yaitu pengguna perpustakaan mengetahui prosedur pelayanan yang diterapkan dan prosedur pelayanan perpustakaan jelas, tidak berbelit-belit, sistematis dan mudah.

2. Persepsi Siswa Tentang Kualitas Waktu Penyelesaian Pelayanan Perpustakaan di SMK BOPKRI 1 Yogyakarta

Secara umum hasil penelitian mengungkapkan bahwa skor penilaian siswa mengenai kualitas waktu penyelesaian pelayanan

perpustakaan termasuk dalam kategori baik. Dalam angket pernyataan waktu penyelesaian pelayanan dinyatakan dalam 3 butir. Hal ini dilihat dari sebesar 57% responden menyatakan baik, 15% responden menyatakan sangat baik dan kurang baik, dan sisanya 13% responden menyatakan cukup baik.

Prosedur pelayanan yang mudah membuat waktu pelayanan pun tidak membutuhkan waktu yang lama. Aktivitas di perpustakaan juga tidak terlalu padat, sehingga tidak ada pengguna yang harus mengantri untuk mendapatkan pelayanan seperti peminjaman dan pengembalian pustaka.

Di sisi lain, waktu pelayanan dapat juga membutuhkan waktu yang agak lama dikarenakan tidak adanya petugas perpustakaan di tempat. Hal tersebut membuat pengguna baik siswa atau guru harus mencari petugas di bagian Tata Usaha.

Dalam UU No. 43 Tahun 2007 Bab V pasal 14 ayat (1) disebutkan layanan perpustakaan dilakukan secara prima dan berorientasi bagi kepentingan pemustaka. Pelayanan perpustakaan SMK BOPKRI 1 Yogyakarta belum berorientasi pada kepentingan pengguna perpustakaan. Petugas perpustakaan lebih memilih meninggalkan tugas di bagian perpustakaan dan melakukan pekerjaan di bagian Tata Usaha, sehingga pengguna harus menunggu atau mencari petugas terlebih dahulu.

Apabila melihat salah satu dari dimensi kualitas yang dikemukakan Gasperz yaitu mengenai ketetapan waktu pelayanan yaitu hal-hal yang berkaitan dengan waktu tunggu dan waktu proses. Dalam hal ini, perpustakaan belum memiliki ketepatan dalam waktu pelayanan baik itu waktu tunggu dan waktu proses. Hal tersebut dikarenakan aktivitas di perpustakaan tidak begitu padat dan ada kalanya petugas perpustakaan tidak berada di tempat.

3. Persepsi Siswa Tentang Kualitas Produk Layanan yang Diberikan Perpustakaan di SMK BOPKRI 1 Yogyakarta

Dalam penelitian ini diperoleh data dengan angket yang dinyatakan dengan 3 butir pernyataan dan menghasilkan skor penilaian mengenai kualitas produk layanan perpustakaan sebesar 39% responden menyatakan cukup baik, 33% responden menyatakan kurang baik, 22% responden menyatakan baik dan sisanya 6% responden menyatakan sangat baik. Dalam indikator ini dilihat dari pernyataan dalam angket bahwa produk layanan berupa pustaka fiksi, non fiksi dan layanan lainnya seperti *Wi-Fi* masuk dalam kategori cukup baik.

Menurut Pawit M.Yusuf dan Yaya Suhendar, perbandingan antara koleksi fiksi dan nonfiksi adalah 60% : 40%, artinya 60% kategori koleksi buku fiksi dan 40% kategori buku nonfiksi. Akan tetapi, koleksi pustaka fiksi seperti buku teks pelajaran lebih dominan dibandingkan koleksi non fiksi. Koleksi non fiksi seperti novel,

majalah dan tabloid masih minim. Perbandingan di antara keduanya mencapai 80% : 20%.

Produk layanan lainnya seperti *Wi-Fi* sudah tersedia, akan tetapi untuk layanan tersebut masih tergolong lambat koneksi nya apabila digunakan di ruang perpustakaan. Oleh karena itu, siswa lebih memilih *browsing* di dalam kelas dibandingkan menggunakan di perpustakaan. Selain itu, perpustakaan belum menyediakan beberapa komputer yang dapat digunakan pengguna.

4. Persepsi Siswa Tentang Kualitas Sarana dan Prasarana Perpustakaan di SMK BOPKRI 1 Yogyakarta

Pengambilan data untuk menilai kualitas sarana dan prasarana perpustakaan di SMK BOPKRI 1 Yogyakarta didapatkan melalui angket. Pengambilan data melalui angket dinilai oleh siswa yang tercantum dalam 4 butir pernyataan.

Sebagaimana telah diuraikan pada subbab hasil penelitian diperoleh data skor penilaian kualitas sarana dan prasarana perpustakaan sebesar 40% responden menyatakan kurang baik, 26% responden menyatakan cukup baik dan baik, dan sisanya 8% responden menyatakan sangat baik. Dalam indikator ini dilihat dari pernyataan dalam angket bahwa keadaan ruang perpustakaan, lokasi perpustakaan, kelengkapan perabot dan kenyamanan ruang perpustakaan termasuk dalam kategori kurang baik.

Sarana dan prasarana belum memadai bahkan dapat dikatakan masih minim. Hal tersebut dapat dilihat dari ruang baca yang ada di perpustakaan belum memenuhi standar, masih terlalu sempit sehingga siswa tidak nyaman apabila membaca bahan pustaka di perpustakaan. Selain itu, Perabotan yang ada di perpustakaan pun masih tergolong sedikit atau minim, dilihat dari tidak adanya almari majalah, almari katalog dan papan pengumuman.

Menurut Pawit M. Yusuf dan Yaya Suhendar, setidaknya-tidaknya luas perpustakaan memenuhi tiga persyaratan yaitu (1) ruangan untuk petugas, (2) ruangan untuk menyimpan koleksi dan (3) ruangan layanan (layanan membaca, sirkulasi dan referensi). Akan tetapi pada kenyataannya yang ada di perpustakaan SMK BOPKRI 1 Yogyakarta belum memenuhi standar tersebut. Hal tersebut terhambat pada anggaran sekolah yang memang terbatas sehingga ruang perpustakaan belum dapat memenuhi standar perpustakaan sekolah.

Apabila melihat dimensi kualitas yang dikemukakan Parasuraman, Zeithaml dan Berry mengenai dimensi *tangible* yaitu segala bentuk fisik seperti fasilitas pelayanan, peralatan dan tampilan fisik, perpustakaan belum dapat memenuhi dimensi tersebut. Hal tersebut dapat dilihat dari minimnya bukti fisik yang dapat menunjang pelayanan yang diberikan.

5. Persepsi Siswa Tentang Kualitas Kompetensi Petugas Perpustakaan di SMK BOPKRI 1 Yogyakarta

Pengambilan data untuk menilai kompetensi petugas perpustakaan di SMK BOPKRI 1 Yogyakarta didapatkan melalui angket. Pengambilan data melalui angket dinilai oleh siswa yang tercantum dalam 4 butir pernyataan.

Sebagaimana telah diuraikan pada subbab hasil penelitian diperoleh data skor penilaian kualitas kompetensi perpustakaan sebesar 44% responden menyatakan cukup baik, 22% responden menyatakan kurang baik, 19% responden menyatakan baik dan sisanya 15% responden menyatakan sangat baik. Dalam indikator ini dilihat dari pernyataan dalam angket bahwa keinginan petugas untuk membantu, sikap dan penampilan petugas, keramahan petugas dan kecepatan petugas dalam memberikan layanan termasuk dalam kategori cukup baik.

Latar belakang pendidikan petugas bukan pendidikan keperpustakaan tetapi pendidikan terakhir petugas SMK. Akan tetapi, selama memiliki tugas di perpustakaan petugas sering mengikuti diklat atau pelatihan tentang perpustakaan. Walaupun dalam kenyataannya, hasil dari pelatihan tersebut belum dapat diterapkan di perpustakaan sekolah.

Selama ini, tidak ada siswa atau pengguna perpustakaan yang mengalami kesulitan pada saat mencari atau menemukan pustaka yang

ingin dipinjam. Hal tersebut dikarenakan ruang perpustakaan yang memang tidak terlalu luas dan penataan pustaka di rak yang telah diberikan kode sesuai dengan jenis pustaka nya.

Sesuai dengan dimensi kualitas *reliability* (keandalan) yang meliputi konsistensi kinerja dengan tetap mempertahankan dan menjaga saling ketergantungan antara pengguna perpustakaan dengan pihak penyedia pelayanan. Hal tersebut dapat dilihat dari menjaga keberadaan koleksi pustaka, teliti dalam pencatatan data yang berupa laporan bulanan dan tepat waktu.

Salah satu dimensi kualitas pelayanan yang dikemukakan Parasuraman, Zeithaml, dan Berry yaitu *responsiveness* (daya tanggap) yaitu keinginan petugas untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap, cepat dan memuaskan. Jika melihat yang ada di perpustakaan, hal tersebut belum diberikan dari petugas kepada pengguna perpustakaan. Petugas perpustakaan terkadang tidak sigap dan siap dalam memberikan pelayanan, petugas juga ada kalanya tidak berada di tempat dan ada siswa yang ingin meminjam pustaka, maka siswa tersebut tidak dapat langsung mencari pustaka yang diinginkan. Pengguna perpustakaan harus menunggu petugas datang atau mencari petugas di bagian Tata Usaha. Selain itu, apabila petugas ada keperluan untuk meninggalkan sekolah, maka perpustakaan untuk sementara di tutup atau tidak melayani kebutuhan siswa.

BAB V

KESIMPULAN, IMPLIKASI DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan atas permasalahan dan hasil penelitian serta pembahasan dalam penelitian ini dapat ditarik kesimpulan bahwa secara keseluruhan kualitas pelayanan perpustakaan di SMK BOPKRI 1 Yogyakarta termasuk dalam kategori cukup baik. Dilihat dari 40% responden menyatakan cukup baik, 28% responden menyatakan kurang baik, 19% responden menyatakan baik dan sisanya 13% responden menyatakan sangat baik. Kualitas pelayanan perpustakaan di SMK BOPKRI 1 Yogyakarta dinilai dari lima aspek, yaitu prosedur pelayanan, waktu penyelesaian pelayanan, produk layanan, sarana dan prasarana perpustakaan dan kompetensi petugas perpustakaan.

1. Pencapaian untuk prosedur pelayanan perpustakaan di SMK BOPKRI 1 Yogyakarta termasuk dalam kategori sangat baik, hal ini dapat dilihat dari tingkat pencapaian skor sebesar 44% responden menyatakan sangat baik; 34% responden menyatakan baik; 14% responden menyatakan cukup baik; dan 8% responden menyatakan kurang baik.
2. Pencapaian untuk waktu penyelesaian pelayanan perpustakaan di SMK BOPKRI 1 Yogyakarta termasuk dalam kategori baik, hal ini dapat dilihat dari tingkat pencapaian skor sebesar 15% responden menyatakan sangat baik; 57% responden menyatakan baik; 13% responden menyatakan cukup baik; dan 15% responden menyatakan kurang baik.

3. Pencapaian untuk produk layanan yang diberikan perpustakaan di SMK BOPKRI 1 Yogyakarta termasuk dalam kategori cukup baik, hal ini dapat dilihat dari tingkat pencapaian skor sebesar 6% responden menyatakan sangat baik; 22% responden menyatakan baik; 39% responden menyatakan cukup baik; dan 33% responden menyatakan kurang baik.
4. Pencapaian untuk sarana dan prasarana perpustakaan di SMK BOPKRI 1 Yogyakarta termasuk dalam kategori kurang baik, hal ini dapat dilihat dari tingkat pencapaian skor sebesar 8% responden menyatakan sangat baik; 26% responden menyatakan baik; 26% responden menyatakan cukup baik; dan 40% responden menyatakan kurang baik.
5. Pencapaian untuk kompetensi petugas perpustakaan di SMK BOPKRI 1 Yogyakarta termasuk dalam kategori cukup baik, hal ini dapat dilihat dari tingkat pencapaian skor sebesar 15% responden menyatakan sangat baik; 19% responden menyatakan baik; 44% responden menyatakan cukup baik; dan 22% responden menyatakan kurang baik.

B. Implikasi

Penelitian ini menunjukkan bahwa persepsi siswa tentang kualitas pelayanan perpustakaan di SMK BOPKRI 1 Yogyakarta dinyatakan cukup baik. Hal ini mengandung implikasi perlunya peningkatan kualitas pelayanan perpustakaan sebagai berikut:

1. Telah diketahui bahwa prosedur pelayanan perpustakaan tergolong sangat baik. Hal ini menunjukkan bahwa prosedur pelayanan perpustakaan yang meliputi prosedur peminjaman dan pengembalian pustaka tidak berbelit-belit, sistematis dan transparan. Prosedur pelayanan yang demikian harus dipertahankan agar siswa tidak mengalami kesulitan untuk mendapatkan pelayanan.
2. Telah diketahui bahwa waktu penyelesaian pelayanan perpustakaan tergolong baik. Namun, terkadang petugas pelayanan tidak berada di perpustakaan ketika siswa ingin menggunakan perpustakaan. Apabila pihak sekolah menambah jumlah petugas perpustakaan maka siswa tidak akan menunggu atau mencari petugas perpustakaan terlebih dahulu.
3. Telah diketahui bahwa produk layanan yang diberikan perpustakaan tergolong cukup baik. Dengan adanya peningkatan jumlah koleksi non fiksi dan koneksi layanan *Wi-Fi* di perpustakaan maka siswa akan lebih berminat untuk menggunakan perpustakaan dengan baik.
4. Telah diketahui bahwa sarana dan prasarana perpustakaan tergolong kurang baik. Dengan adanya peningkatan kualitas sarana dan prasarana perpustakaan maka pelayanan yang diberikan perpustakaan menjadi

lebih baik lagi dan akan menimbulkan kepuasan siswa dalam menggunakan perpustakaan.

5. Telah diketahui bahwa kompetensi petugas perpustakaan tergolong cukup baik. Apabila petugas perpustakaan lebih bertanggungjawab akan tugasnya di perpustakaan maka pelayanan yang diberikan akan lebih baik.

C. Saran

Berdasarkan pembahasan dan kesimpulan tersebut, maka dapat diberikan beberapa saran sebagai berikut:

1. Bagi kepala sekolah, agar perpustakaan dapat memberikan pelayanan yang maksimal hendaknya menambah jumlah petugas perpustakaan yang ada.
2. Bagi koordinator perpustakaan, hendaknya memberikan usulan kepada pihak sekolah untuk membantu menambah koleksi pustaka non fiksi. Seperti, setiap guru memberikan minimal 2 judul buku non fiksi.
3. Bagi petugas perpustakaan, sebaiknya petugas perpustakaan lebih mengutamakan kebutuhan pengunjung. Apabila petugas harus melaksanakan tugas di bagian Tata Usaha, hendaknya memilih waktu pada saat perpustakaan sepi atau tidak ada pengunjung.

4. Bagi guru, agar jumlah kunjungan dan jumlah peminjam meningkat maka sebaiknya guru ikut berperan dalam memaksa siswa untuk memanfaatkan perpustakaan sekolah, seperti setiap guru memberi tugas kepada siswa untuk mencari referensi yang ada di perpustakaan.

DAFTAR PUSTAKA

- Andi Prastowo.(2012). *Manajemen Perpustakaan Sekolah Profesional*. Yogyakarta : DIVA press
- Anonim. (1994). *Perpustakaan Sekolah, Petunjuk Untuk Membina, Memakai dan Memelihara Perpustakaan di Sekolah*. Jakarta : Perpustakaan Nasional RI.
- Bimo Walgito. (1989). *Pengantar Psikologi Umum*. Yogyakarta : Andi Offset.
- Dwi Murtiningsih.(2010). Pelaksanaan Pelayanan Publik Di Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah Yogyakarta. *Skripsi*. Pendidikan Administrasi Perkantoran.
- De Vito, Joseph A. (1979). *Komunikasi Antar Manusia* (Agus Maulana terjemahan). Jakarta : Profesional Books.
- Dian Sinaga. (2011). *Mengelola Perpustakaan Sekolah*. Bandung : Bejana.
- Endar Sugiarto. (1999). *Psikologi Pelayanan Dalam Industri Jasa*. Jakarta : Gramedia Pustaka Utama.
- Fandy Tjitono. (2005). *Service, Quality & Satisfaction*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Lasa Hs. (2007). *Manajemen Perpustakaan Sekolah*. Yogyakarta : Pinus Book Publisher.
- Larasati Milburga, dkk. (1986). *Membina Perpustakaan Sekolah*. Yogyakarta : Kanisius.
- Miftah Toha. (1986). *Perilaku Organisasi : Konsep Dasar dan Aplikasi*. Jakarta : PT Rajawali.
- Moenir, A.S. (2002). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta : Bumi Aksara.
- Noerhayati. (1987). *Pengelolaan Perpustakaan*. Bandung : Alumni.
- Pawit M.Yusuf dan Yaya Suhendar. (2010). *Pedoman Penyelenggaraan Perpustakaan Sekolah*. Jakarta : Kencana Prenada Media Group.
- Siti Dwijati. (2006). *Upaya Peningkatan Kualitas Jasa Layanan Informasi di Perpustakaan*. Surabaya : Universitas Airlangga.

- Soeatminah. (1991). *Perpustakaan Kepustakawan dan Pustakawan*. Yogyakarta : Kanisius.
- Sugiyono. (2011). *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung : Alfabeta
- Suharsimi Arikunto. (2002). *Metode penelitian*. Jakarta : Erlangga.
- Sulistyo Basuki. (1991). *Periodisasi Perpustakaan Indonesia*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Sulistinah. (2007). Keefektifan Manajemen Pelayanan Perpustakaan Sekolah Di SMP N 16 Surabaya. *Tesis*. Universitas Negeri Yogyakarta.
- Sutopo dan Adi Suryanto. (2004). *Pelayanan Prima*. Jakarta : Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia.
- Wirawan. (2011). *Evaluasi, Teori, Model, Standar, Aplikasi, dan Profesi*. Jakarta : Rajawali Pers
- http://www.kppt.palembang.go.id/pustaka/kepmenpan_63-2003.pdf (diakses tanggal 27 Februari 2013 pukul 10.50 WIB)

ANGKET UNTUK SISWA

I. Identitas responden siswa

Nama :

Kelas :

II. Petunjuk Pengisian

a. Mohon bantuan siswa-siswi SMK BOPKRI 1 Yogyakarta untuk mengisi angket yang telah disediakan.

b. Pada halaman ini, siswa-siswa SMK BOPKRI 1 Yogyakarta cukup memberikan tanda *check list* (√) pada kolom lembar yang tersedia, yaitu dengan memilih alternatif jawaban yang tersedia. Ada empat alternatif jawaban, yaitu:

SB = **Sangat Baik**

B = **Baik**

CB = **Cukup Baik**

KB = **Kurang Baik**

c. Mohon memilih sesuai dengan keadaan yang sebenarnya, atas bantuan siswa-siswi SMK BOPKRI 1 Yogyakarta kami ucapkan terima kasih.

III. Butir Pernyataan

No.	Butir Pernyataan	Tanggapan Siswa			
		SB	B	CB	KB
1.	Prosedur peminjaman pustaka				
2.	Prosedur pengembalian pustaka				
3.	Prosedur keanggotaan				
4.	Kejelasan waktu pelayanan perpustakaan				
5.	Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan peminjaman pustaka				
6.	Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan pengembalian pustaka				

7.	Jumlah koleksi buku pelajaran (buku fiksi)				
8.	Jumlah koleksi buku penunjang (novel, majalah, surat kabar, kliping dll)				
9.	Jenis bahan pustaka lain seperti CD room, internet, audio visual dll				
10.	Keadaan gedung/ruang perpustakaan				
11.	Letak/lokasi perpustakaan sekolah				
12.	Kelengkapan perabot, seperti rak buku, majalah, meja baca, almari katalog dll				
13.	Kenyamanan/suasana perpustakaan sekolah				
14.	Keinginan petugas perpustakaan dalam membantu siswa				
15.	Sikap dan penampilan petugas perpustakaan sekolah				
16.	Keramahan petugas perpustakaan dalam memberikan pelayanan				
17.	Kecepatan petugas perpustakaan dalam memberikan pelayanan				

Rekap Skor Penilaian
Kualitas Pelayanan Perpustakaan di SMK BOPKRI 1 Yogyakarta
(per Indikator)

No. Resp	Indikator 1	Indikator 2	Indikator 3	Indikator 4	Indikator 5
1	9	7	3	5	7
2	9	9	9	8	11
3	6	8	3	5	7
4	10	10	7	9	12
5	7	7	6	9	11
6	8	8	11	13	12
7	9	7	6	6	9
8	7	9	8	11	10
9	9	9	3	6	6
10	9	9	5	6	11
11	9	8	7	6	7
12	9	9	6	9	10
13	9	9	9	9	11
14	7	9	6	7	9
15	9	9	6	6	11
16	8	7	7	8	8
17	8	8	8	7	7
18	9	9	6	5	6
19	8	9	8	8	8
20	11	11	12	12	13
21	9	9	9	12	12
22	9	8	5	9	5
23	9	9	5	10	12
24	9	10	5	4	9
25	6	7	6	5	5
26	7	7	5	5	8
27	8	9	5	6	4
28	7	9	5	8	11
29	9	9	4	5	8
30	9	9	9	9	11
31	7	5	7	9	10
32	8	7	8	7	9
33	6	9	5	6	7
34	5	4	5	5	4
35	4	5	4	5	5

No. Resp	Indikator 1	Indikator 2	Indikator 3	Indikator 4	Indikator 5
36	6	7	6	10	6
37	3	6	5	7	8
38	6	6	6	5	8
39	3	4	4	5	10
40	4	6	4	4	8
41	6	6	7	7	9
42	8	6	8	9	9
43	6	7	7	8	9
44	8	7	5	7	6
45	6	7	8	8	6
46	4	4	4	5	6
47	9	9	6	9	6
48	9	9	6	9	9
49	4	9	4	9	8
50	9	7	6	8	8
51	9	8	8	10	8
52	9	9	8	7	6
53	9	9	8	9	4
54	9	9	7	7	10
55	9	9	7	8	8
56	9	12	10	11	12
57	8	9	6	5	4
58	8	9	9	13	9
59	6	8	4	6	8
60	9	9	5	5	12
61	7	7	7	9	9
62	8	8	7	9	6
63	6	6	6	6	6
64	4	6	5	8	8
65	6	6	6	6	7
66	8	8	8	10	8
67	6	6	6	11	8
68	6	6	5	6	6
69	8	11	8	8	12
70	7	10	6	4	7
71	8	9	5	4	6
72	7	8	4	4	11
73	10	11	5	5	8
74	11	9	7	8	15

No. Resp	Indikator 1	Indikator 2	Indikator 3	Indikator 4	Indikator 5
75	9	8	7	8	9
76	9	10	6	9	6
77	9	9	4	6	10
78	8	8	6	6	11
79	9	9	10	12	12
80	9	10	8	10	12
81	8	10	5	8	8
82	7	8	7	9	13
83	6	8	4	7	9
84	9	9	8	7	9
85	8	9	6	8	8
86	9	12	4	4	10
87	10	12	7	8	7
88	7	9	5	6	7
89	9	9	9	9	9
90	7	9	6	7	8
91	8	9	5	5	5
92	9	9	6	6	10
93	9	9	9	12	12
94	10	11	11	13	13
95	10	12	10	10	14
96	7	9	8	6	5
97	10	9	6	6	8
98	7	9	8	14	10
99	8	12	6	6	8
100	7	9	6	6	10

DOKUMENTASI



Gambar 1. Ruang perpustakaan SMK BOPKRI 1 YOGYAKARTA



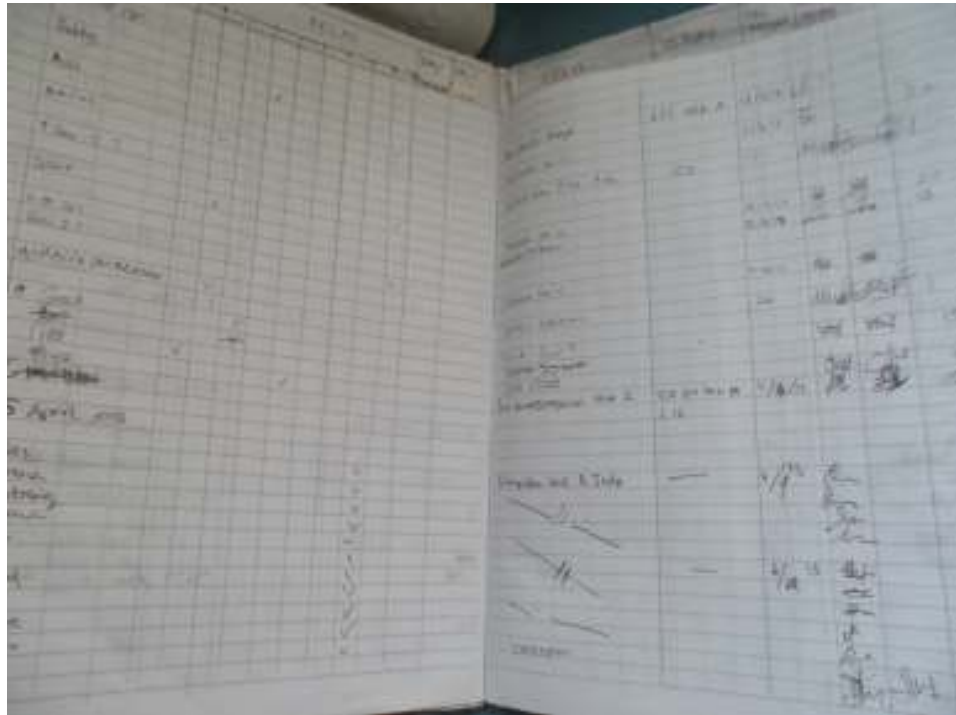
Gambar 2. Ruang Baca



Gambar 3. Keadaan Buku di Rak Buku



Gambar 4. Keadaan Buku fiksi dan Non fiksi



Gambar 5. Buku Peminjaman Pustaka



Gambar 6. Buku Pengunjung Perpustakaan