

**PERSEPSI SISWA TENTANG KUALITAS LAYANAN PERPUSTAKAAN  
SMAN 1 PLERET KABUPATEN BANTUL**

**TUGAS AKHIR SKRIPSI**

Diajukan kepada Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Negeri Yogyakarta  
untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan Guna Memperoleh Gelar Sarjana  
Pendidikan



Oleh:  
Zulfa Mardiyana  
NIM 16101241013

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN PENDIDIKAN  
FAKULTAS ILMU PENDIDIKAN  
UNIVERSITAS NEGERI YOGYAKARTA  
2020**

# **PERSEPSI SISWA TENTANG KUALITAS LAYANAN PERPUSTAKAAN SMAN 1 PLERET KABUPATEN BANTUL**

Oleh:

Zulfa Mardiyana  
NIM 16101241013

## **ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan mendeskripsikan tingkat kepuasan siswa sebagai pengguna layanan perpustakaan di SMAN 1 Pleret yang dilihat dari aspek: (1) bukti fisik (*tangibles*), (2) keandalan (*reliability*), (3) ketanggapan (*responsiveness*), (4) jaminan (*assurance*), dan (5) empati (*empathy*).

Jenis penelitian yang digunakan yaitu penelitian kuantitatif dengan metode survei. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh siswa yang masih aktif pada tahun ajaran 2019/2020 di SMAN 1 Pleret. Penentuan jumlah sampel menggunakan rumus Slovin dengan tingkat kesalahan 0,05 dengan jumlah populasi 500. Penentuan sampel pada penelitian ini menggunakan teknik *proportional stratified random sampling* dengan sampel berjumlah 83 siswa yang terdiri dari 30 siswa kelas X, 26 siswa kelas XI, dan 27 siswa kelas XII. Teknik pengumpulan data menggunakan metode angket. Uji keabsahan data menggunakan uji validitas dan uji reliabilitas dengan menggunakan bantuan aplikasi SPSS versi 22 for windows dan Ms. Excel 2016. Teknik analisis data yang digunakan adalah teknik statistik deskriptif dengan perhitungan persentase.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa persepsi siswa tentang kualitas layanan perpustakaan di SMAN 1 Pleret masuk dalam kriteria cukup baik dengan memperoleh persentase sebesar 81,22%. Persepsi siswa tentang kualitas layanan perpustakaan di SMAN 1 Pleret dilihat dari sub variabel bukti fisik (*tangibles*) memperoleh persentase sebesar 81,27% termasuk kriteria baik, sub variabel keandalan (*reliability*) memperoleh persentase sebesar 81,36% dan masuk dalam kriteria baik, sub variabel ketanggapan (*responsiveness*) memperoleh persentase sebesar 80,72% termasuk kriteria cukup baik, sub variabel jaminan (*assurance*) memperoleh persentase sebesar 81,80% masuk dalam kriteria baik, dan sub variabel empati (*empathy*) memperoleh persentase sebesar 80,84% termasuk dalam kriteria cukup baik.

Kata kunci: *persepsi, kualitas, layanan perpustakaan sekolah*

# **STUDENT PERCEPTION OF LIBRARY SERVICES IN SMAN 1 PLERET BANTUL REGENCY**

By:

Zulfa Mardiyana  
NIM 16101241013

## ***ABSTRACT***

This research aims to know and describe the level of student perception of the library services at SMAN 1 Pleret that are seen from the aspects of: (1) *tangibles*, (2) *reliability*, (3) responsiveness, (4) *assurance*, and (5) *empathy*.

The research used quantitative of type research with a survey method. The population in this study was all active students in the 2019/2020 school year at SMAN 1 Pleret. Determination the number of samples using the Slovin formula with error rate 0.05 and with a population number is 500. Sampling in this research used *proportional stratified random sampling* technique, the totaled of sample is 83 students consisting of grade X is 30 students, grade XI is 26 students, and grade XII is 27 students. Data collection techniques using poll methods. The validity of data using the factor analysis and reliability test using SPSS Application support version 22 for Windows and Ms. Excel 2016. The data analysis technique used is a descriptive statistical technique with percentage calculations.

The research results that the library service users satisfaction level in SMAN 1 Pleret is categories as a passable criteria by obtaining a percentage is 81.22%. The library service perception seen from sub-variables of *tangibles* which gets the percentage of 81.27% in which it is good categories, the sub-variable of *reliability* which gets the percentage of 81.36%, in which it is good categories, the sub-variable of *responsiveness* which gets the percentage of 80.72%, in which it is passably categories, the sub-variable of *assurance* which get result the percentage of 81.80%, in which it is good categories, and the last is the sub variable of *empathy* which gets the percentage of 80.84% in which it is passably categories.

Keywords: *perception, quality, school library services*

## **SURAT PERNYATAAN**

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Zulfa Mardiyana

NIM : 16101241013

Program Studi : Manajemen Pendidikan

Judul TAS : Persepsi Siswa tentang Kualitas Layanan Perpustakaan  
SMAN 1 Pleret Kabupaten Bantul

menyatakan bahwa skripsi ini benar-benar karya saya sendiri. Sepanjang pengetahuan saya tidak terdapat karya atau pendapat yang ditulis atau diterbitkan orang lain kecuali sebagai acuan kutipan dengan mengikuti tata penulisan karya ilmiah yang telah lazim.

Yogyakarta, 18 Mei 2020

Yang menyatakan,



## **LEMBAR PERSETUJUAN**

Tugas Akhir Skripsi dengan Judul

### **KEPUASAN PENGGUNA LAYANAN PERPUSTAKAAN DI SMAN 1 PLERET KABUPATEN BANTUL**

Disusun oleh:

Zulfa Mardiyana  
NIM 1610141013

telah memenuhi syarat dan disetujui oleh Dosen Pembimbing untuk dilaksanakan

Ujian Akhir Tugas Akhir Skripsi bagi yang bersangkutan

Yogyakarta, 18 Mei 2020

Mengetahui,

Disetujui,

Ketua Jurusan Administrasi Pendidikan

Dosen Pembimbing

Dwi Esti Andriani, S.Pd., M.Pd., M.Ed.St., Ed.D.  
NIP. 19770510 200112 2 005

Lia Yuliana, S.Pd., M.Pd.  
NIP. 19810717 200501 2 004

## **HALAMAN PENGESAHAN**

Tugas Akhir Skripsi

### **PERSEPSI SISWA TENTANG KUALITAS LAYANAN PERPUSTAKAAN SMAN 1 PLERET KABUPATEN BANTUL**



Yogyakarta, 22 Juni 2020  
Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Negeri Yogyakarta  
Dekan,



## **HALAMAN MOTTO**

*“Satisfaction lies in the effort, not in the attainment, full effort is full victory*

*(Kepuasan terletak pada upaya, bukan dalam pencapaian, upaya penuh adalah kemenangan penuh) ”*

*(Mahatma Gandhi)*

*“Service to many leads to greatness-great respect, great satisfaction (Layanan kepada banyak orang mengarah pada kebesaran-peghargaan besar, kepuasan*

*besar)”*

*(Jim Rohn)*

*“Perpustakaan adalah tempat untuk memenuhi dahaga ilmu pengetahuan”*

*(Abdurrahman Wahid)*

## **HALAMAN PERSEMBAHAN**

Segala puji bagi Allah SWT yang telah memberikan kemudahan dalam penyelsaian tugas akhir skripsi sebagai persyaratan memperoleh gelar sarjana pendidikan pada Program Studi Manajemen Pendidikan Universitas Negeri Yogyakarta. Karya ini saya persembahkan untuk:

1. Kedua orang tuaku, serta seluruh pihak atas dukungan yang telah diberikan
2. Almamaterku Universitas Negeri Yogyakarta

## KATA PENGANTAR

Puji syukur atas kehadiran Allah SWT atas berkat rahmat dan karunia-Nya, penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir Skripsi dalam rangka untuk memenuhi sebagian persyaratan untuk mendapatkan gelar Sarjana Pendidikan dengan judul **“PERSEPSI SISWA TENTANG KUALITAS LAYANAN PERPUSTAKAAN SMAN 1 PLERET KABUPATEN BANTUL”** dapat disusun sesuai dengan harapan. Tugas Akhir Skripsi ini dapat diselesaikan tidak lepas dari bantuan dan kerjasama dengan pihak lain. berkenaan dengan hal tersebut, penulis menyampaikan ucapan terimakasih kepada yang terhormat:

1. Ibu Lia Yuliana, S.Pd., M.Pd., selaku Dosen Pembimbing TAS yang telah memberikan semangat, dorongan, dan bimbingan selama penyusunan Tugas Akhir Skripsi ini.
2. Ibu Lia Yuliana, S.Pd., M.Pd. selaku Ketua Pengaji, Ibu Rahmania Utari, S.Pd., M.Pd. selaku Sekretaris Pengaji, serta Bapak Drs. Iis Prasetyo, M.M. selaku Pengaji Utama yang sudah memberikan koreksi perbaikan secara komprehensif terhadap TAS ini.
3. Ibu Dwi Esti Andriani, S.Pd., M.Pd., M.Ed.St., Ed.D. selaku Ketua Jurusan Administrasi Pendidikan FIP UNY beserta dosen dan staf yang telah memberikan bantuan dan fasilitas selama proses penyusunan pra proposal sampai dengan selesaiya TAS ini.
4. Bapak Dr. Sujarwo, M.Pd. selaku Dekan Fakultas Ilmu Pendidikan yang telah memberikan persetujuan dalam pelaksanaan Tugas Akhir Skripsi.
5. Bapak Drs. Imam Nurrohmat selaku Kepala SMAN 1 Pleret yang telah memberikan izin dan bantuan dalam pelaksanaan penelitian Tugas Khir Skripsi ini.
6. Ibu Siti Rohayati, S.Pd. selaku Kepala Perpustakaan beserta guru dan staf SMAN 1 Pleret yang telah memberikan bantuan dalam pengambilan data selama proses pelaksanaan penelitian Tugas Khir Skripsi ini.
7. Kedua orangtua serta saudara-saudara penulis yang senantiasa mendoakan dan memberikan dukungan serta motivasi;

8. Teman-teman seperjuangan Program Studi Manajemen Pendidikan 2016.
9. Semua pihak, secara langsung maupun tidak langsung, yang tidak dapat disebutkan di sini atas bantuan dan perhatiannya selama penyusunan Tugas Akhir Skripsi ini.

Semoga segala bantuan yang telah berikan semua pihak di atas menjadi amalan yang bermanfaat dan mendapatkan balasan dari Allah SWT, serta Tugas Akhir Skripsi ini menjadi informasi bermanfaat bagi pembaca atau pihak lain yang membutuhkannya.

Yogyakarta, 18 Mei 2020

Penulis,



Zulfa Mardiyana  
NIM 16101241013

## DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN SAMPUL .....	i
ABSTRAK .....	ii
<i>ABSTRACT</i> .....	iii
SURAT PERNYATAAN.....	iv
LEMBAR PERSETUJUAN.....	v
HALAMAN PENGESAHAN.....	vi
HALAMAN MOTTO .....	vii
HALAMAN PERSEMPAHAN .....	viii
KATA PENGANTAR .....	ix
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR .....	xv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvi

### **BAB I PENDAHULUAN**

A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Identifikasi Masalah .....	8
C. Batasan Masalah .....	8
D. Rumusan Masalah .....	8
E. Tujuan Penelitian.....	9
F. Manfaat Penelitian.....	10

### **BAB II KAJIAN PUSTAKA**

A. Kajian Teori .....	31
1. Konsep Perpustakaan .....	31
2. Layanan Perpustakaan .....	38
3. Hakikat Persepsi .....	45
4. Layanan Prima dan Kualitas Layanan .....	49
B. Hasil Penelitian yang Relevan .....	54

C. Kerangka Pikir .....	57
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b>	
A. Jenis Penelitian .....	60
B. Tempat dan Waktu Penelitian .....	60
C. Populasi dan Sampel Penelitian.....	61
D. Definisi Operasional Variabel .....	63
E. Teknik dan Instrumen Pengumpulan data .....	65
F. Validitas dan Reliabilitas Instrumen .....	69
G. Teknik Analisis Data .....	75
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b>	
A. Deskripsi Lokasi Penelitian .....	78
B. Hasil Penelitian dan Pembahasan .....	87
<b>BAB V SIMPULAN DAN SARAN</b>	
A. Simpulan.....	116
B. Implikasi .....	117
C. Keterbatasan Penelitian .....	117
D. Saran .....	118
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	119
<b>LAMPIRAN-LAMPIRAN .....</b>	123

## DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1. Jumlah Siswa Aktif SMAN 1 Pleret Tahun 2019/2020.....	61
Tabel 2. Proporsi Sampel .....	62
Tabel 3. Pemberian Skor Masing-masing Jawaban .....	66
Tabel 4. Kisi-Kisi Instrumen Penelitian.....	67
Tabel 5. Kriteria Reliabilitas .....	75
Tabel 6. Kriteria Analisis Deskriptif Persentase .....	77
Tabel 7. Rekap Jumlah Koleksi Perpustakaan Sultan Agung .....	86
Tabel 8. Persepsi siswa tentang kualitas layanan perpustakaan di SMAN 1 Pleret.....	88
Tabel 9. Persepsi Siswa Tentang Kualitas Layanan Perpustakaan di SMAN 1 Pleret dengan Sub Variabel Bukti Fisik ( <i>Tangibles</i> ).....	91
Tabel 10. Persepsi Siswa tentang Kualitas Layanan Perpustakaan di SMAN 1 Pleret untuk Butir Pernyataan di Setiap Indikator pada Sub Variabel Bukti Fisik ( <i>Tangibles</i> ).....	91
Tabel 11. Persepsi Siswa tentang Kualitas Layanan Perpustakaan di SMAN 1 Pleret dengan Sub Variabel Keandalan ( <i>Reliability</i> ) .....	94
Tabel 12. Persepsi Siswa tentang Kualitas Layanan Perpustakaan di SMAN 1 Pleret untuk Butir Pernyataan di Setiap Indikator pada Sub Variabel Keandalan ( <i>Reliability</i> ) .....	95
Tabel 13. Persepsi Siswa tentang Kualitas Layanan Perpustakaan di SMAN 1 Pleret dengan Sub Variabel Ketanggungan ( <i>Responsiveness</i> ) .....	97
Tabel 14. Persepsi Siswa tentang Kualitas Layanan Perpustakaan di SMAN 1 Pleret untuk Butir Pernyataan di Setiap Indikator pada Sub Variabel Ketanggungan ( <i>Responsiveness</i> ) .....	98
Tabel 15. Persepsi Siswa tentang Kualitas Layanan Perpustakaan di SMAN 1 Pleret dengan Sub Variabel Jaminan ( <i>Assurance</i> ) .....	100
Tabel 16. Persepsi Siswa tentang Kualitas Layanan Perpustakaan di SMAN 1 Pleret untuk Butir Pernyataan di Setiap Indikator	

pada Sub Variabel Jaminan ( <i>Assurance</i> ) .....	101
Tabel 17. Persepsi Siswa tentang Kualitas Layanan Perpustakaan di SMAN 1 Pleret dengan Sub Variabel Empati ( <i>Empathy</i> ) .....	103
Tabel 18. Persepsi Siswa tentang Kualitas Layanan Perpustakaan di SMAN 1 Pleret untuk Butir Pernyataan di Setiap Indikator pada Sub Variabel Empati ( <i>Empathy</i> ) .....	104
Tabel 19. Persepsi Siswa tentang Kualitas Layanan Perpustakaan di SMAN 1 Pleret Pada Masing-masing Sub Variabel dan Indikatornya.....	106

## **DAFTAR GAMBAR**

Halaman

Gambar 1. Kerangka Pikir.....	57
Gambar 2. Bagan Struktur Organisasi Perpustakaan SMAN 1 Pleret .....	86
Gambar 3. Diagram Batang Persepsi siswa tentang kualitas layanan perpustakaan di SMAN 1 Pleret .....	89

## **DAFTAR LAMPIRAN**

	Halaman
Lampiran 1. Surat Penelitian.....	124
Lampiran 2. Uji Instrumen.....	127
Lampiran 3. Angket Penelitian .....	128
Lampiran 4. Tabulasi Data Penelitian.....	128

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang Masalah**

Pendidikan di sekolah tidak akan berjalan dengan baik apabila tidak didukung oleh sarana dan prasarana atau fasilitas yang memadai. Salah satu prasarana yang dapat menunjang proses pembelajaran di sekolah adalah perpustakaan. Perpustakaan sekolah merupakan sumber belajar yang dapat dimanfaatkan oleh siswa, guru, maupun warga sekolah lainnya. Selain sebagai sumber belajar, dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2007, perpustakaan berfungsi sebagai wahana pendidikan, penelitian, pelestarian, informasi, dan rekreasi untuk meningkatkan kecerdasan dan keberdayaan bangsa.

Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 24 tahun 2014 menjelaskan bahwa Perpustakaan adalah institusi pengelola koleksi karya tulis, karya cetak, dan/atau karya rekam secara profesional dengan sistem yang baku guna memenuhi kebutuhan pendidikan, penelitian, pelestarian, informasi, dan rekreasi para pemustaka. Perpustakaan merupakan suatu wahana yang dapat mengatur, mengelola, menyimpan, dan mengumpulkan koleksi bahan perpustakaan secara sistematis untuk digunakan oleh pemakai sebagai sumber informasi sekaligus sebagai sarana belajar sepatutnya menyenangkan (Dewi dan Suhardini: 2014: 59). Sedangkan perpustakaan sekolah sebagai salah satu sarana pendidikan penunjang kegiatan belajar siswa memegang peranan yang sangat penting dalam memacu

tercapainya tujuan pendidikan di sekolah (Darmono, 2007: 1). Perpustakaan merupakan prasarana penunjang pendidikan yang sangat penting di sekolah, karena perpustakaan merupakan sumber informasi yang sangat diperlukan dalam proses pembelajaran dan di dalamnya terdapat koleksi buku teks, buku pelajaran, ensiklopedia, kamus, referensi, dan lain sebagainya. Perpustakaan sekolah sangat membantu memberikan layanan kepada penggunanya dalam menambah wawasan, pengetahuan dan informasi. Perpustakaan merupakan unit kerja yang mengembangkan tugas dan fungsi yang sangat mulia sekaligus strategis, ekonomis, dan demokratis dalam upaya mencerdaskan kehidupan bangsa, sebagaimana dalam pembukaan Undang-Undang Dasar 1945 (Hartono, 2016: 21).

Pelayanan perpustakaan merupakan proses penyebarluasan segala macam informasi kepada masyarakat luas (Yusuf & Suhendar, 2013: 69). Hakikat layanan perpustakaan sebagaimana dijelaskan Darmono (2001: 134) adalah sebagai berikut:

(a) segala bentuk informasi yang dibutuhkan pemakai perpustakaan, baik untuk dimanfaatkan di tempat maupun untuk dibawa pulang untuk digunakan di luar ruang perpustakaan; (b) manfaat berbagai sarana penelusuran informasi yang tersedia di perpustakaan yang merujuk pada keberadaan suatu informasi. Layanan perpustakaan merupakan kegiatan teknis yang dilakukan oleh pustakawan. Fungsi layanan perpustakaan adalah mempertemukan pemustaka (pengguna) dengan bahan pustaka yang mereka butuhkan. Untuk menciptakan kegiatan layanan perpustakaan yang baik diperlukan adanya unsur penunjang guna memperlancar kegiatan pelayanan, antara lain pemustaka, koleksi, pustakawan, dana, sarana, dan

prasarana (Rahmah, 2018: 2). Dari pendapat tersebut dapat disimpulkan bahwa layanan perpustakaan merupakan seluruh kegiatan pokok yang ada di perpustakaan.

Ada berbagai jenis layanan yang diselenggarakan oleh perpustakaan sekolah. Darmono (2001: 141) mengungkapkan jenis layanan yang ada di perpustakaan meliputi: layanan sirkulasi, layanan referensi, layanan ruang baca, layanan audio visual, layanan berceritera dan lain sebagainya. Jenis layanan yang diberikan akan berbeda sesuai dengan jenis perpustakaan yang meyelenggarakan. Untuk perpustakaan sekolah setidaknya terdapat tiga jenis layanan. Berdasarkan Peraturan Kepala Perpustakaan Nasional Republik Indonesia Nomor 12 Tahun 2017 Tentang Standar Nasional Perpustakaan Sekolah Menengah Atas/Madrasah Aliyah jenis layanan perpustakaan yang diselenggarakan sekurang-kurangnya meliputi: layanan sirkulasi, layanan referensi, dan literasi informasi.

Pada setiap proses pelayanan, perpustakaan haruslah memiliki standar. Dalam Undang-Undang No. 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan pada Bab V pasal 14 termuat standar layanan perpustakaan, yaitu sebagai berikut: (1) layanan perpustakaan dilakukan secara prima dan berorientasi bagi kepentingan pemustaka; (2) setiap perpustakaan menerapkan tata cara layanan perpustakaan berdasarkan standar nasional perpustakaan; (3) setiap perpustakaan mengembangkan layanan perpustakaan sesuai dengan kemajuan teknologi informasi dan komunikasi. Dengan adanya standar dalam layanan perpustakaan tersebut, pustakawan dapat memberikan pelayanan yang baik, sehingga akan menumbuhkan rasa kepuasan bagi penggunanya.

Kepuasan pengguna perpustakaan akan tercapai apabila persepsi pengguna terhadap kualitas jasa perpustakaan sama atau melebihi dari harapannya terhadap kualitas layanan perpustakaan (Rahayuningsih, 2015: 13). Selanjutnya lebih lanjut Rahayuningsih (2007: 85) menambahkan bahwa:

layanan pengguna merupakan tolok ukur keberhasilan sebuah perpustakaan. Perpustakaan akan dinilai baik secara keseluruhan oleh pengguna, jika mampu memberikan layanan yang terbaik, dan dinilai buruk secara keseluruhan, jika layanan yang diberikan buruk. Hal itu karena kegiatan layanan merupakan kegiatan yang mempertemukan langsung antara petugas dengan pengguna perpustakaan, sehingga penilaian pengguna akan muncul ketika kegiatan layanan tersebut dilangsungkan.

Kualitas layanan adalah ukuran seberapa baik tingkat layanan yang diberikan sesuai dengan harapan pelanggan. Memberikan layanan yang berkualitas berarti menyesuaikan diri dengan harapan pelanggan secara konsisten. Kepuasan pengguna dengan layanan berarti bahwa perpustakaan sebagai organisasi layanan berhasil dalam memberikan layanan berkualitas baik (Mohindra & Kumar, 2015: 54). Selanjutnya Patil & Sawant (2017: 178) menyatakan bahwa “*quality services means those which satisfy users' expectations and perceptions*”, yang berarti bahwa layanan perpustakaan yang berkualitas yaitu layanan yang baik ekspektasi dan persepsi pengguna.

Hasil Survei Kepuasan Pengguna UPT Perpustakaan ITB: Laporan Penelitian Tahun 2013 (*Library User Satisfaction UPT Perpustakaan ITB 2013*) menunjukkan bahwa secara keseluruhan, sebagian besar responden merasa puas terhadap kinerja layanan UPT Perpustakaan ITB. Responden yang menyatakan sangat puas ada sebanyak 2,48%, sebanyak 57,89% menyatakan puas, sejumlah 37,46% menyatakan cukup puas, dan sebanyak 2,17% menyatakan tidak puas.

Dengan hasil penelitian tersebut, dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh antara pemberian layanan perpustakaan terhadap persepsi siswa tentang kualitas layanan perpustakaan. (Novyana, dkk, 2013)

Mohindra & Kumar (2015), juga menyatakan bahwa lingkungan dan layanan di Perpustakaan A.C. Joshi, Universitas Panjab, Chandigarh berdampak terhadap tingkat kepuasan pengguna yaitu sebesar 26,2%. Faktor lingkungan perpustakaan, koleksi perpustakaan, staf perpustakaan dan layanan perpustakaan berada di tingkat kepuasan. 57,7% pengguna harian mengunjungi perpustakaan untuk membaca, meminjamkan buku, menggunakan perpustakaan sebagai bahan dan tujuan penelitian. Sekitar 34,5% pengguna berkonsultasi dengan staf perpustakaan seminggu sekali. Frekuensi harian pengguna mengunjungi halaman web perpustakaan di situs web universitas hanya 23,2%.

Dari hasil observasi yang dilakukan pada 26 November 2019, perpustakaan SMAN 1 Pleret masih perlu meningkatkan kualitas layanan perpustakaan agar menjadi perpustakaan yang diharapkan dan meningkatkan kepuasan bagi penggunanya. Hal tersebut dapat dilihat pada jumlah kunjungan siswa perharinya masih rendah. Meskipun perpustakaan SMAN 1 Pleret menerapkan sistem wajib kunjung perpustakaan yang bertujuan agar siswa minat untuk berkunjung ke perpustakaan, masih ada siswa yang enggan mematuhiinya. Rendahnya kunjungan pengguna perpustakaan dibuktikan dari hasil laporan pada tahun 2019, jumlah rata-rata pengunjung perharinya hanya 19,6%.

Jumlah koleksi bahan pustaka di perpustakaan SMAN 1 Pleret juga masih kurang. Berdasarkan wawancara dengan pustakawan (06/01/2020), perpustakaan

SMAN 1 Pleret masih kekurangan koleksi bahan pustaka terutama pada kelas 400 yaitu buku kelompok bahasa. Kekurangan buku tersebut juga dibuktikan masih adanya ruang kosong pada rak buku yang ada di perpustakaan.

Selain itu, pemanfaatan koleksi bahan pustaka oleh siswa yang belum maksimal juga menjadi masalah. Kurang minatnya siswa untuk membaca serta meminjam koleksi pustaka yang ada di perpustakaan terlihat pada laporan jumlah pustaka yang dipinjam rata-rata hanya tujuh pustaka.

Terdapat sistem wajib kunjung perpustakaan bagi siswa yang bertujuan untuk meningkatkan minat siswa untuk berkunjung ke perpustakaan serta memanfaatkan layanan yang ada. Namun demikian tidak dimanfaatkan secara maksimal oleh siswa. Siswa datang ke perpustakaan hanya untuk melakukan presensi kehadiran di perpustakaan tanpa memanfaatkan layanan untuk menambah ilmu pengetahuan. Siswa datang ke perpustakaan biasanya hanya untuk memanfaatkan internet nirkabel (*WiFi*) untuk mengakses media sosial.

Pelayanan yang diberikan oleh perpustakaan juga belum maksimal. Pada layanan internet dan multimedia, seperangkat komputer yang terhubung dengan jaringan internet sedang digunakan untuk simulasi ujian nasional berbasis komputer bagi siswa kelas IX sehingga siswa tidak dapat menggunakan komputer untuk mengakses informasi yang ada di internet. Untuk mengatasi masalah tersebut, siswa dapat menggunakan perangkat komputer yang digunakan untuk presensi kehadiran pengunjung perpustakaan serta pencarian katalog. Dikarenakan hanya ada satu perangkat komputer dan digunakan untuk tiga kegiatan sekaligus menyebabkan siswa harus bergantian dengan siswa lain untuk menggunakannya, sehingga

pelayanan tersebut akan berjalan tidak efektif. Selain itu juga, pada layanan internet dan multimedia yang menyediakan layanan internet nirkabel (*WiFi*) siswa mengeluhkan adanya jaringan yang tidak lancar. Sehingga siswa juga tidak dapat mengakses informasi yang ada di internet.

Fasilitas pada layanan pohon literasi juga belum dikelola secara maksimal. Layanan pohon literasi yang berada di luar ruangan perpustakaan tepatnya berada di taman sekolah tidak dilengkapi pelindung dari air hujan, sehingga pada saat musim hujan siswa tidak dapat menggunakan layanan tersebut. Koleksi bahan pustaka yang diletakkan di dalam rak buku pada layanan pohon literasi dikembalikan ke ruang perpustakaan, sebab pada musim hujan, air hujan akan merusak bahan pustaka tersebut.

Pelayanan yang diberikan oleh petugas perpustakaan juga masih belum maksimal. Petugas dalam membantu pengguna layanan perpustakaan terkadang kurang cepat dan tanggap, terutama pada layanan yang berada di luar ruangan perpustakaan seperti layanan pohon literasi dan layanan pustakaloka. Dikarenakan hanya ada satu pustakawan sekaligus tenaga teknis yang berada di ruang perpustakaan, petugas tersebut tidak selalu sigap dalam melayani siswa dalam menggunakan layanan yang berada di luar ruangan perpustakaan.

Berdasarkan permasalahan di atas serta belum adanya survei mengenai siswa dalam menilai kualitas layanan di perpustakaan SMAN 1 Pleret, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian tentang “Persepsi Siswa pada Layanan Perpustakaan di SMAN 1 Pleret Kabupaten Bantul”.

## **B. Identifikasi Masalah**

1. Kesadaran siswa untuk mengunjungi perpustakaan masih rendah, dengan rata-rata pengunjung perharinya sebesar 19.6%.
2. Masih kurangnya koleksi perpustakaan terutama pada kelas 400 atau kelompok koleksi bahasa.
3. Minat baca siswa masih rendah. Siswa mengunjungi perpustakaan tanpa membaca buku yang menjadi koleksi perpustakaan.
4. Pada sistem wajib kunjung, siswa hanya mengisi presensi tanpa memanfaatkan layanan yang tersedia di perpustakaan untuk menambah ilmu pengetahuan
5. Kurang efektifnya layanan internet dan multimedia karena perangkat komputer yang tersedia harus bergantian dengan layanan lain.
6. Fasilitas internet nirkabel (*wifi*) tidak lancar sehingga pengguna sulit untuk mengaksesnya.
7. Kurangnya pengelolaan pada layanan pohon literasi.

## **C. Batasan Masalah**

Berdasarkan latar belakang dan identifikasi masalah yang sudah diuraikan, maka penelitian ini dibatasi pada kualitas layanan yang diberikan oleh Perpustakaan SMAN 1 Pleret.

## **D. Rumusan Masalah**

Berdasarkan batasan masalah diatas, maka masalah dalam penelitian ini adalah persepsi siswa tentang kualitas layanan perpustakaan di SMAN 1 Pleret. Dari permasalahan tersebut didapatkan pertanyaan-pertanyaan sebagai berikut:

1. Bagaimanakah persepsi siswa tentang kualitas layanan perpustakaan pada aspek bukti fisik (*tangibles*)?
2. Bagaimanakah persepsi siswa tentang kualitas layanan perpustakaan pada aspek keandalan (*reliability*)?
3. Bagaimanakah persepsi siswa tentang kualitas layanan perpustakaan pada aspek ketanggapan (*responsiveness*)?
4. Bagaimanakah persepsi siswa tentang kualitas layanan perpustakaan pada aspek jaminan (*assurance*)?
5. Bagaimanakah persepsi siswa tentang kualitas layanan perpustakaan pada aspek empati (*empathy*)?

#### **E. Tujuan Penelitian**

Tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui persepsi siswa tentang kualitas layanan perpustakaan pada aspek bukti fisik (*tangibles*).
2. Untuk mengetahui persepsi siswa tentang kualitas layanan perpustakaan pada aspek keandalan (*reliability*).
3. Untuk mengetahui persepsi siswa tentang kualitas layanan perpustakaan pada aspek ketanggapan (*responsiveness*).
4. Untuk mengetahui persepsi siswa tentang kualitas layanan perpustakaan pada aspek jaminan (*assurance*).
5. Untuk mengetahui persepsi siswa tentang kualitas layanan perpustakaan pada aspek empati (*empathy*).

## **F. Manfaat Penelitian**

### **1. Manfaat Teoritis**

Penelitian ini diharapkan mampu menambah wawasan serta pengetahuan tentang manajemen perpustakaan khususnya perpustakaan sekolah.

### **2. Manfaat Praktis**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat diimplementasikan dalam pengembangan kualitas layanan perpustakaan di SMAN 1 Pleret Bantul. Selain itu juga diharapkan mampu menjadi acuan dalam menyelesaikan permasalahan khususnya yang terjadi di perpustakaan SMAN 1 Pleret.

## **BAB II**

### **KAJIAN PUSTAKA**

#### **A. Kajian Teori**

##### **1. Konsep Perpustakaan**

###### a. Definisi perpustakaan

Definisi perpustakaan mengalami perkembangan dari waktu ke waktu. Secara umum, perpustakaan merupakan suatu tempat yang di dalamnya terdapat kegiatan penghimpunan, pengolahan, dan penyebarluasan (pelayanan) segala macam informasi, baik yang tercetak maupun yang terekam dalam berbagai media seperti buku, majalah, surat kabar, film, kaset, tape recorder, video, komputer, dan lain-lain (Yusuf & Suhendar, 2005: 1). Sedangkan dalam Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan, disebutkan bahwa:

perpustakaan adalah institusi pengelola koleksi karya tulis, karya cetak, dan/atau karya rekam secara profesional dengan sistem yang baku guna memenuhi kebutuhan pendidikan, penelitian, pelestarian, informasi, dan rekreasi para pemustaka.

Perpustakaan sekolah adalah perpustakaan yang ada di sekolah sebagai sarana pendidikan untuk menunjang pencapaian tujuan pendidikan prasekolah, pendidikan dasar dan pendidikan menengah (Bustari, 2000: 6).

Dari beberapa pengertian perpustakaan di atas dapat disimpulkan bahwa perpustakaan merupakan suatu unit kerja yang mengumpulkan serta mengelola koleksi

bahan pustaka secara sistematis sehingga dapat dimanfaatkan sebagai sumber informasi oleh pengguna perpustakaan.

b. Pengertian Perpustakaan Sekolah

Perpustakaan merupakan sarana penunjang dalam kegiatan belajar mengajar. Hal tersebut sesuai dengan pernyataan Minarti (2011: 251) bahwa prasarana pendidikan merupakan fasilitas yang secara tidak langsung menunjang jalannya proses pendidikan, sebagai contoh halaman, kebun, gedung, perpustakaan, dan taman. Dalam Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003, tentang Sistem Pendidikan Nasional (Sisdiknas) disebutkan bahwa perpustakaan merupakan sarana penunjang proses belajar mengajar di sekolah.

Supriyadi (dalam Ibrahim, 2008: 4) menyatakan bahwa perpustakaan sekolah adalah perpustakaan yang diselenggarakan di sekolah guna menunjang program berlajar mengajar di lembaga pendidikan formal tingkat sekolah baik sekolah dasar maupun sekolah menengah, baik sekolah umum maupun sekolah lanjutan. Darmono (2007: 1) juga mengungkapkan bahwa perpustakaan sekolah sebagai salah satu sarana pendidikan penunjang kegiatan belajar siswa memegang peranan yang sangat penting dalam dalam memacu tercapainya tujuan pendidikan di sekolah.

Dari ketiga pernyataan tersebut dapat disimpulkan bahwa perpustakaan sekolah merupakan salah satu sarana penunjang proses belajar mengajar di sekolah yang di dalamnya terdapat sumber informasi yang dapat dimanfaatkan oleh siswa dan warga sekolah lainnya.

c. Tujuan Perpustakaan Sekolah

Perpustakaan diselenggarakan guna menunjang proses belajar mengajar di sekolah karena di dalamnya memuat informasi berupa koleksi bahan pustaka berupa buku maupun non-buku. Perpustakaan merupakan bagian penting dalam proses pendidikan, bagi pengembangan literasi, informasi, pengajaran, pembelajaran, dan kebudayaan. Tujuan perpustakaan yang dijelaskan oleh Prastowo (2012: 50) adalah sebagai berikut.

- 1) Mendorong dan mempercepat proses penguasaan dan teknik membaca para siswa.
- 2) Membantu menulis kreatif bagi para siswa dengan bimbingan guru dan pustakawan.
- 3) Menumbuhkembangkan minat dan kebiasaan membaca para siswa.
- 4) Menyediakan berbagai macam sumber informasi untuk kepentingan pelaksanaan kurikulum.
- 5) Mendorong, menggairahkan, memelihara, dan memberi semangat membaca dan belajar kepada para siswa.
- 6) Memperluas, memperdalam, dan memperkaya pengalaman belajar para siswa dengan membaca buku dan koleksi lain yang mengandung ilmu pengetahuan dan teknologi yang disediakan oleh perpustakaan.
- 7) Memberikan hiburan sehat untuk mengisi waktu senggang melalui kegiatan membaca, khususnya buku-buku dan sumber bacaan lain yang bersifat kreatif dan ringan misalnya fiksi, cerpen, dan lain sebagainya.

Sedangkan Darmono (2007: 21), mengungkapkan tujuan diselenggarakan perpustakaan sekolah yaitu.

- 1) Mendukung dan memperluas sasaran pendidikan sebagaimana digariskan dalam misi dan kurikulum sekolah.
- 2) Mengembangkan dan mempertahankan kemauan anak dalam kebiasaan membaca dan belajar.
- 3) Memberikan kesempatan untuk memperoleh pengalaman dalam menciptakan dan menggunakan informasi untuk pengetahuan, pemahaman, daya pikir, serta keceriaan.
- 4) Mendukung semua murid dalam pembelajaran dan praktik keterampilan mengevaluasi serta menggunakan informasi tanpa memandang bentuk format atau media, termasuk kepekaan modus berkomunikasi dalam komunitas.
- 5) Menyediakan akses ke sumber daya lokal, regional, nasional dan global serta kesempatan pembelajaran menyikap ide, pengalaman dan opini yang beraneka ragam.
- 6) Mengorganisasikan aktivitas yang mendorong kesadaran serta kepekaan budaya dan sosial.
- 7) Bekerja dengan murid, guru, administrator, dan orang tua untuk mencapai misi sekolah.
- 8) Menyatakan bahwa konsep kebebasan intelektual dan akses informasi merupakan hal yang penting bagi terciptanya warga negara yang bertanggungjawab dan efektif serta partisipasi di alam demokrasi.

- 9) Promosi membaca dan sumber daya jasa perpustakaan sekolah kepada seluruh komunitas sekolah dan masyarakat luas.

Perpustakaan sekolah bertujuan untuk menyediakan informasi yang dapat menunjang kurikulum dan pembelajaran di sekolah. Perpustakaan berperan sebagai mengembangkan minat baca warga sekolah khususnya para siswa untuk membaca di perpustakaan sekolah.

d. Fungsi Perpustakaan Sekolah

Secara umum, perpustakaan berfungsi sebagai wahana pendidikan, penelitian, pelestarian, informasi, dan rekreasi untuk meningkatkan kecerdasan dan keberdayaan bangsa. Hal tersebut sesuai dengan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan pada Pasal 3. Fungsi umum perpustakaan apabila diterapkan pada perpustakaan sekolah, pelaksanaannya sebagai berikut (Hartono, 2016: 30-31).

- 1) Fungsi pendidikan

Perpustakaan sekolah harus menyediakan dan mengelola berbagai bahan perpustakaan sebagai sumber literatur yang berhubungan dengan pendidikan dan proses belajar mengajar sehingga dapat berfungsi sebagai tempat dan sumber belajar bagi siswa serta sumber rujukan bagi guru dan petugas administrasi sekolahnya.

- 2) Fungsi Penyimpanan

Fungsi penyimpanan dan pelestarian pada perpustakaan sekolah bukanlah fungsi utamanya. Akan tetapi, perpustakaan sekolah tetap harus menyimpan dan melestarikan koleksi bahan perpustakaan tercetak ataupun terekam sebagai hasil

karya putra bangsa yang masih relevan dan diperlukan oleh masyarakat pemustakanya, yaitu siswa, pendidik, dan staf administrasi sekolah dalam menyokong pencapaian sasaran pendidikan dan pembelajaran para siswanya secara optimal.

### 3) Fungsi Penelitian

Perpustakaan sekolah juga berfungsi sebagai tempat untuk mendapatkan informasi yang mendukung penelitian para siswa dan guru pembimbingnya.

Fungsi perpustakaan sekolah sebagaimana dijelaskan oleh Darmono (2007: 5) adalah sebagai berikut.

#### 1) Fungsi Informatif

Perpustakaan sekolah menyediakan berbagai informasi yang meliputi bahan tercetak, maupun elektronik agar pemustaka dapat:

- a) Memperoleh ide dari buku yang ditulis oleh para ahli berbagai bidang ilmu.
- b) Memilih informasi yang relevan sesuai dengan kebutuhannya.
- c) Memiliki kesempatan untuk memdapatkan berbagai informasi yang dibutuhkan di perpustakaan.
- d) Memperoleh informasi yang disediakan di perpustakaan untuk mengatasi masalah yang dihadapi dalam kehidupan sehari-hari di masyarakat.

#### 2) Fungsi Pendidikan

Perpustakaan menyediakan berbagai informasi yang meliputi bahan tercetak maupun elektronik sebagai sarana untuk menerapkan tujuan pendidikan. Manfaat yang diperoleh dari fungsi pendidikan adalah:

- a) Pemustaka mendapat kesempatan mendidik diri sendiri secara berkesinambungan.
- b) Pemustaka dapat membangkitkan dan mengembangkan minat yang telah dimiliki dengan mempertinggi kreatifitas dan kegiatan intelektual.
- c) Pemustaka dapat mempercepat penguasaan dalam bidang pengetahuan dan teknologi baru.

3) Fungsi kebudayaan

Perpustakaan menyediakan berbagai informasi yang meliputi bahan tercetak dan elektronik yang dimanfaatkan pemustaka untuk.

- a) Meningkatkan taraf hidup secara individual maupun kelompok.
- b) Membangkitkan minat terhadap kesenian dan keindahan.
- c) Mengembangkan sikap untuk menunjang kehidupan antar budaya yang harmonis.
- d) Menumbuhkan budaya baca sebagai bekal penguasaan alih teknologi.
- e) Menciptakan kehidupan yang seimbang antara jasmani dan rohani.
- f) Mengembang minat rekreasi pemustaka melalui berbagai bacaan dan pemanfaatan waktu senggang.
- g) Menunjang berbagi kegiatan kreatif serta hiburan yang positif.

4) Fungsi Penelitian

Perpustakaan menyediakan berbagai informasi untuk menunjang penelitian. Informasi meliputi berbagai jenis dan bentuk informasi sesuai yang dibutuhkan oleh peneliti.

### 5) Fungsi Deposit

Perpustakaan memiliki fungsi deposit yaitu menyimpan dan melestarikan bahan pustaka yang dimiliki perpustakaan sekolah.

## 2. Layanan Perpustakaan

### a. Pengertian Layanan Perpustakaan

Perpustakaan merupakan salah satu organisasi yang menawarkan jasa kepada penggunanya. Dengan begitu perpustakaan memberikan pelayan kepada pengguna berupa penyebaran informasi dan pemanfaatan koleksi. Perpustakaan memberikan jasa layanan pemanfaatan segala koleksi yang dimilikinya kepada pengguna informasi. Jenis koleksi yang dimiliki perpusakaan pada umumnya mengikuti sasaran penggunanya. Kekayaan informasi dari berbagai koleksi ini tidak hanya dari perpustakaan yang bersangkutan namun juga perpustakaan lain yang terikat dalam sebuah kerjasama (Pawit, 2009: 400).

Bustari (2000: 48) menyatakan bahwa pelayanan pemakai atau pengguna perpustakaan adalah kegiatan memberikan pelayanan dan bantuan kepada pemakai agar mendapatkan informasi yang diperlukan di perpustakaan. Kegiatan pelayanan ini berfokus pada peran pustakawan yang bersifat menjembatani antara pemakai dengan koleksi perpustakaan yang merupakan sumber informasi.

Selanjutnya, 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.

b. Jenis-Jenis Layanan Perpustakaan

Jenis layanan yang diberikan perpustakaan ada beberapa macam. Jenis layanan yang diberikan biasanya akan dipengaruhi oleh jenis perpustakaan dan juga pengguna yang dilayani. Jenis layanan di perpustakaan sekolah akan berbeda dengan perpustakaan umum. Darmono (2004: 140-141) mengungkapkan ada beberapa jenis layanan perpustakaan, diantaranya:

1) Layanan Peminjaman Bahan Pustaka (Layanan Sirkulasi)

Layanan Sirkulasi adalah layanan kepada pemakai perpustakaan berupa peminjaman bahan pustaka yang dimiliki perpustakaan.

2) Layanan Referensi

Layanan referensi adalah layanan yang diberikan oleh perpustakaan untuk koleksi-koleksi khusus seperti kamus, ensiklopedia, almanak, direktori, buku tahunan, yang berisi informasi teknis dan singkat. Koleksi ini tidak boleh dibawa pulang oleh pengunjung perpustakaan dan hanya untuk dibaca di tempat.

3) Layanan Ruang Baca

Layanan ruang baca adalah layanan yang diberikan oleh perpustakaan berupa tempat untuk melakukan membaca di perpustakaan.

4) Layanan Audio Visual (AV)

Layanan Audio Visual adalah layanan perpustakaan khusus untuk bahan AV, yang meliputi peminjaman dan pemutaran film, video, slide, atau filmstrip.

5) Layanan Berceritera

Layanan bercerita diperuntukan bagi perpustakaan anak-anak atau untuk perpustakaan sekolah dasar.

6) Layanan Jasa Dokumentasi

Layanan ini berupa penyediaan dokumen yang diperlukan oleh pengunjung, seperti terbitan pemeritah, serta peraturan perundangan yang dikumpulkan oleh perpustakaan.

7) Layanan Jasa Informasi

Layanan ini diberikan oleh perpustakaan berupa informasi tertentu melalui tatap muka, atau dengan alat komunikasi seperti surat atau melalui telepon.

8) Layanan Terjemahan

Layanan terjemahan biasanya hanya terdapat pada perpustakaan tertentu, seperti perpustakaan perguruan tinggi.

9) Layanan Jasa Silang Layan

Layanan jasa silang layan atau layanan pinjam antar perpustakaan biasanya disediakan untuk perpustakaan yang ingin melakukan tukar silang bahan koleksi ke perpustakaan lain.

10) Layanan Pembendelan dan Perbaikan Buku

Layanan ini bertujuan untuk memperbaiki jilidan dari koleksi perpustakaan yang rusak.

Selanjutnya Istiana (2014: 18) menyebutkan ada 12 jenis layanan perpustakaan, yaitu:

1) Layanan Sirkulasi

Layanan sirkulasi (layanan peminjaman/pengembalian koleksi) merupakan layanan yang umum ada disemua jenis perpustakaan.

## 2) Layanan Referensi

Layanan referensi adalah layanan yang memberikan informasi langsung kepada pengguna untuk menemukan informasi yang dibutuhkan.

## 3) Layanan Keanggotaan

Layanan keanggotaan merupakan layanan perpustakaan yang diperuntukan bagi pengunjung perpustakaan yang berkeinginan untuk mendaftarkan diri sebagai anggotaperpustakaan.

## 4) Layanan Majalah dan Jurnal (Layanan Terbitan Berseri)

Layanan Majalah dan jurnal adalah layanan yang menyediakan artikel-artikel dari berbagai majalah dan jurnal yang dilanggan atau yang dimiliki perpustakaan.

## 5) Layanan Penelusuran Informasi

Layanan penelusuran informasi adalah jasa layanan yang membantu pemustaka menelusurkan informasi sesuai topik yang dibutuhkan.

## 6) Layanan Perpustakaan Keliling

Layanan perpustakaan keliling adalah layanan perpustakaan yang bergerak (*mobile library*) dengan membawa bahan pustaka seperti buku, majalah, koran dan bahan pustaka lainnya untuk melayani masyarakat dari suatu tempat ke tempat lain yang belum terjangkau perpustakaan umum.

## 7) Layanan Silang Layan

Layanan silang layan diartikan sebagai pemberian jasa antara dua perpustakaan atau lebih.

## 8) Layanan Cetak, Fotokopi dan Alih Media

Pemustaka berharap dapat memperoleh layanan yang dibutuhkan untuk mencetak (*print*) dokumen yang dia buat, Maka pemustaka menginginkan pelayanan tersebut di perpustakaan. Layanan lain yang juga diperlukan adalah layanan fotokopi, layanan ini diperlukan oleh pemustaka jika mereka menginginkan memfotokopi senagian dari koleksi perpustakaan untuk keperluan Studi dan sebagainya. Layanan lainnya adalah layanan alih media seperti *scanni* dokumen, gambar, peta dan berbagai ilustrasi terkadang diperlukan dalam bentuk file sehingga perlu perangkat *scanning* dokumen.

## 9) Layanan Pendidikan, Pelatihan dan Penyuluhan

Pendidikan pemakai merupakan program yang sudah semestinya diselenggarakan oleh perpustakaan sehingga mampu memberikan petunjuk dan arahan kepada pemustaka, sehingga mereka dapat memanfaatkan sumber informasi dan berbagai layanan yang disediakan oleh perpustakaan dengan lebih efektif dan efisien.

## 10) Layanan Koleksi Digital

Perkembangan teknologi dan informasi berkembang sedemikian pesat, sehingga hal ini memungkinkan perpustakaan untuk memanfaatkan teknologi, untuk menyediakan koleksi digital. Koleksi digital memberikan keluasan agar lebih banyak pengguna dalam waktu yang bersamaan memanfaatkan sumber informasi yang sama.

### 11) Layanan Audio Visual

Layanan audio visual adalah layanan yang disediakan perpustakaan yang tertarik dengan informasi yang dikemas dalam kaset CD, CD ROM, disket dan sebagainya.

### 12) Layanan *Learning Common*

Layanan *Learning Common* merupakan fasilitas belajar yang disediakan perpustakaan, dirancang secara unik yang menyatukan beberapa fasilitas dukungan pembelajaran.

#### c. Sistem Layanan Perpustakaan

Terdapat dua sistem layanan perpustakaan, yaitu sistem terbuka dan sistem tertutup. Penjelasan sistem pelayanan perpustakaan sebagaimana yang tercantum dalam pasal 24 Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan, sebagai berikut:

yang dimaksud dengan “sistem pelayanan terbuka” adalah sistem pelayanan perpustakaan yang memperkenankan setiap pemustaka untuk menelusur dan mengambil sendiri koleksi yang dibutuhkannya.

Yang dimaksud dengan “sistem pelayanan tertutup” adalah sistem pelayanan perpustakaan yang tidak memperkenankan setiap pemustaka untuk menelusur dan mengambil sendiri koleksi yang dibutuhkannya.

Darmono (2004: 137) berpendapat bahwa terdapat dua sistem layanan perpustakaan, yaitu:

#### 1) Sistem Layanan Tertutup

Sistem layanan tertutup adalah sistem layanan perpustakaan yang tidak memungkinkan pemakai perpustakaan mengambil sendiri bahan pustaka di perpustakaan.

## 2) Sistem Layanan Terbuka

Sistem layanan terbuka adalah sistem layanan yang memungkinkan para pengguna secara langsung dapat memilih, menemukan, dan mengambil sendiri bahan pustaka yang diinginkan.

Tidak jauh berbeda dengan Darmono, Yusuf & Suhendar (2013: 69) menjelaskan sistem layanan terbuka dan sistem layanan tertutup adalah sebagai berikut:

### 1) Sistem Layanan Terbuka

Layanan Terbuka adalah bentuk kegiatan yang secara langsung memberikan hasil seketika.

### 2) Sistem Layanan Tertutup

Layanan Tertutup adalah bentuk kegiatan yang tidak secara langsung memberikan hasil seketika.

Sistem layanan perpustakaan diterapkan sesuai dengan kondisi perpustakaan tersebut. Sitem layanan tertutup diterapkan pada perpustakaan kecil, sedangkan sistem layanan terbuka biasanya diterapkan pada perpustakaan yang bekapasitas besar.

Dari pernyataan dan pendapat yang sudah dijabarkan di atas, dapat disimpulkan bahwa, terdapat dua jenis sistem layanan perpustakaan, yaitu sistem layanan terbuka dan sistem layanan tertutup. Sistem layanan terbuka adalah layanan yang diterapkan pada perpustakaan dimana pemakai dapat memilih dan mengambil sendiri bahan koleksi yang dibutuhkan, sedangkan sistem layanan tertutup adalah layanan yang diterapkan oleh perpustakaan dimana pengguna tidak dapat

mengambil serta memilih sendiri bahan koleksi yang dibutuhkan, dengan kata lain pengambilan bahan koleksi dilakukan oleh petugas pepustakaan.

### **3. Hakikat Persepsi**

#### a. Pengertian Persepsi

Kata persepsi biasanya digunakan pada istilah dalam bidang psikologi. Dalam kamus besar psikologi, persepsi diartikan sebagai suatu proses pengamatan seseorang terhadap lingkungan dengan menggunakan indra-indra yang dimiliki sehingga ia menjadi sadar akan segala sesuatu yang ada dilingkungannya (Asrori, 2009: 21). Menurut Walgito (2010: 100), persepsi merupakan pengorganisasian, penginterpretasian terhadap stimulus yang diinderanya sehingga merupakan suatu yang berarti dan merupakan respon yang integrated dalam diri individu. Selanjutnya Sugihartono, dkk (2013: 8) mengemukakan bahwa persepsi merupakan kemampuan otak dalam menerjemahkan stimulus atau proses untuk menerjemahkan stimulus yang masuk ke dalam alat indera manusia. Persepsi manusia terdapat perbedaan sudut pandang dalam penginderaan. Ada yang mempersepsikan sesuatu itu baik atau persepsi yang positif maupun persepsi negatif yang akan mempengaruhi tindakan manusia yang tampak atau nyata.

#### b. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Persepsi

Faktor-faktor yang berperan dalam persepsi menurut Walgito (2010: 101) , yaitu:

##### 1) Objek yang dipersepsi

Objek menimbulkan stimulus yang mengenai alat indera atau reseptör. Stimulus dapat datang dari luar individu yang mempersepsi, tetapi juga dapat

datang dari dalam diri individu yang bersangkutan yang langsung mengenai syaraf penerima yang bekerja sebagai reseptor. Namun sebagian terbesar stimulus datang dari luar individu.

2) Alat indera, syaraf, dan pusat susunan syaraf

Alat indera atau reseptor merupakan alat untuk menerima stimulus. Di samping itu juga harus ada syaraf sensoris sebagai alat untuk meneruskan stimulus yang diterima reseptor ke pusat susunan syaraf, yaitu otak sebagai pusat kesadaran. Sebagai alat untuk mengadakan respon diperlukan syaraf motoris.

3) Perhatian

Untuk menyadari atau untuk mengadakan persepsi diperlukan adanya perhatian, yaitu merupakan langkah pertama sebagai suatu persiapan dalam rangka mengadakan persepsi. perhatian merupakan pemusat atau konsentrasi dari seluruh aktivitas individu yang ditujukan kepada suatu atau sekumpulan objek.

Sedangkan Gibson, dkk (dalam Rahmatullah, 2014:11-13) mengungkapkan bahwa ada 2 faktor yang mempengaruhi persepsi, faktor tersebut adalah sebagai berikut:

1) Faktor internal, yaitu merupakan faktor-faktor yang terdapat dalam diri individu yang mencakup beberapa hal antara lain:

a) Fisiologis

Informasi masuk melalui alat indera, selanjutnya informasi yang diperoleh ini akan mempengaruhi dan melengkapi usaha untuk mempersepsi pada tiap orang berbeda-beda sehingga interpretasi terhadap lingkungan juga dapat berbeda.

b) Perhatian

Individu memerlukan sejumlah energi yang dikeluarkan untuk memperhatikan atau memfokuskan pada bentuk fisik dan fasilitas mental yang ada pada suatu obyek. Energi tiap orang berbeda-beda sehingga perhatian seseorang terhadap obyek juga berbeda dan hal ini akan mempengaruhi persepsi terhadap suatu obyek.

c) Minat

Persepsi terhadap suatu obyek bervariasi tergantung pada seberapa banyak energi atau perceptual vigilance yang digerakkan untuk mempersepsi. Perceptual vigilance merupakan kecenderungan seseorang untuk memperhatikan tipe tertentu dari stimulus atau dapat dikatakan sebagai minat.

d) Kebutuhan yang Searah

Faktor ini dapat dilihat dari bagaimana kuatnya seseorang individu mencari obyek-obyek atau pesan yang dapat memberikan jawaban sesuai dengan dirinya. e. Pengalaman dan Ingatan Pengalaman dapat dikatakan tergantung pada ingatan dalam arti sejauh mana seseorang dapat mengingat kejadian-kejadian lampau untuk mengetahui suatu rangsang dalam pengertian luas.

e) Suasana Hati

Keadaan emosi mempengaruhi perilaku seseorang, mood ini menunjukkan bagaimana perasaan seseorang pada waktu yang dapat mempengaruhi bagaimana seseorang dalam menerima, bereaksi dan mengingat.

- 2) Faktor Eksternal, merupakan karakteristik dari lingkungan dan obyek-obyek yang terlihat didalamnya. Elemen-elemen tersebut dapat mengubah sudut

pandang seseorang terhadap dunia sekitarnya dan mempengaruhi bagaimana seseorang merasakannya atau menerimanya. Sementara itu faktor-faktor eksternal yang mempengaruhi persepsi adalah:

- a) Ukuran dan Penempatan dari Obyek atau Stimulus

Faktor ini menyatakan bahwa semakin besarnya hubungan suatu obyek, maka semakin mudah dipahami. Bentuk ini akan mempengaruhi persepsi individu dan dengan melihat bentuk ukuran suatu obyek individu akan mudah untuk perhatian pada gilirannya membentuk persepsi.

- b) Warna dari Obyek-obyek

Obyek-obyek yang mempengaruhi cahaya lebih banyak, akan lebih mudah dipahami (*to be perceived*) dibandingkan dengan yang sedikit.

- c) Keunikan dan Kekontrasan Stimulus

Stimulus luar yang penampilannya dengan latar belakang dan sekelilingnya yang sama sekali diluar sangkaan individu yang lain akan banyak menarik perhatian.

- d) Intensitas dan Kekuatan dari Stimulus

Stimulus dari luar akan memberi makna lebih sering diperhatikan dibandingkan dengan yang hanya sekali dilihat. Kekuatan dari stimulus merupakan daya dari suatu obyek yang bisa mempengaruhi persepsi.

- e) Motion atau Gerakan

Individu akan banyak memberikan perhatian terhadap obyek yang memberikan gerakan dalam jangkauan pandangan dibandingkan obyek yang diam.

#### **4. Layanan Prima dan Kualitas Layanan**

##### a. Konsep Layanan Prima

Tugas setiap instansi nonprovit seperti perpustakaan adalah memberikan layanan kepada penggunanya. Pengguna perpustakaan merupakan pelanggan bagi perpustakaan. Dengan adanya pengguna, perpustakaan akan tetap berjalan. Dengan demikian, perpustakaan haruslah memberikan layanan prima kepada penggunanya.

Rahmayanty (2013: 17) mengungkapkan pengertian layanan prima sebagai berikut:

- 1) Layanan prima adalah pelayanan yang sangat baik dan melampaui harapan pelanggan.
- 2) Layanan prima adalah layanan yang memiliki ciri khas kualitas (*quality nice*), meliputi kemudahan, kecepatan, ketepatan, kehandalan, dan empati dari petugas dalam pemberian dan penyampaian pelayanan kepada pelanggan.
- 3) Layanan prima adalah pelayanan dengan standar kualitas yang tinggi dan selalu mengikuti perkembangan kebutuhan pelanggan setiap saat, secara konsisten dan akurat (handal).
- 4) Layanan prima adalah pelayanan yang memenuhi kebutuhan praktis dan kebutuhan emosional pelanggan.

Bintoro (2014: 107) menyatakan pelayanan prima merupakan terjemahan istilah “*excellent service*” yang berarti pelayanan terbaik atau sangat baik. Disebut sangat baik atau terbaik karena sesuai dengan standar pelayanan yang berlaku atau dimiliki instansi pemberi pelayanan. Sedangkan Daryanto & Setyabudi (2014: 110)

layanan prima adalah kegiatan untuk memberikan nilai tambah agar dapat memenuhi atau melampaui harapan pelanggan.

b. Pengertian Kualitas Layanan

Pada dasarnya, perpustakaan diselenggarakan untuk memenuhi kebutuhan penggunanya. Oleh karena itu, perpustakaan tidak ada artinya jika tidak ada pengguna yang memanfaatkan koleksinya. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2007, pengguna perpustakaan disebut sebagai pemustaka. Pemustaka yaitu perseorangan, kelompok orang, masyarakat, atau lembaga yang memanfaatkan fasilitas layanan perpustakaan.

Lewis dan Booms yang dikutip Wijaya (2011: 152) mendeskripsikan bahwa kualitas pelayanan adalah ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan. Garvin dan Davis (Nasution, 2004: 41) juga menyatakan bahwa kualitas adalah suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, manusia atau tenaga kerja, proses dan tugas serta lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan pelanggan atau konsumen. Selanjutnya Tjiptono & Chandra (2011: 164), konsep kualitas dianggap sebagai ukuran kesempurnaan sebuah produk atau jasa yang terdiri dari kualitas desain dan kualitas kesesuaian (*conformance quality*).

Serangkaian kegiatan yang diberikan oleh suatu lembaga jasa disebut dengan pelayanan. Menurut Vargo & Lusch dalam Tjiptono (2011: 3), "*Service is an interactive process of doing something for someone*", diartikan bahwa layanan/jasa merupakan proses interaksi dalam melakukan sesuatu kepada seseorang. Menurut Lewis dan Booms (Tjiptono, 2011:180) kualitas jasa sebagai ukuran seberapa bagus

tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi konsumen. Berdasarkan beberapa penjelasan di atas, kualitas layanan perpustakaan ditentukan oleh kemampuan suatu perpustakaan dalam memenuhi kebutuhan dan keinginan pemustaka.

c. Ukuran Kualitas Layanan

Tjiptono (dalam Hardiansyah, 2011: 53) menyatakan ada lima dimensi atau ukuran kualitas pelayanan yaitu:

- 1) bukti langsung (*tangibles*), meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi;
- 2) keandalan (*reliability*), yaitu kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan baik;
- 3) daya tanggap (*responsiveness*), merupakan keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap;
- 4) jaminan (*assurance*), mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya, resiko atau keraguan; dan
- 5) empati (*empathy*), meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan para pelanggan.

Lupiyoadi (2006: 182) juga mengungkapkan terdapat lima dimensi kualitas layanan diantaranya adalah: 1) *Tangible* (bukti fisik) yaitu berhubungan dengan fasilitas fisik, perlengkapan dan sarana dan prasana yang disediakan serta komponen-komponen utama kualitas pelayanan. 2) *Reability* (keandalan) yaitu

berkaitan suatu perusahaan mampu memberikan layanan secara akurat dan dapat dipercaya. 3) *Responsiveness* (daya tanggap) yaitu keinginan membantu dan merespon permintaan secara cepat dan tepat. 4) *Assurance* (jaminan) yaitu meliputi kesopanan karyawan, keamanan dan pengetahuan karyawan. 5) *Emphaty* (empati) yaitu berhubungan dengan karyawan mampu memahami permasalahan pelanggan dan mengatasi keluhan.

Kemudian Parasuraman (Lupiyoadi, 2001: 148) menjelaskan bahwa terdapat 5 dimensi kualitas pelayanan yang menjadi tolok ukur dalam menentukan kepuasan pelanggan, yaitu :

- 1) *Tangibles*, atau bukti fisik yaitu kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana fisik perusahaan dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa, yang meliputi fasilitas fisik (gedung, gudang, dan lain sebagainya), perlengkapan dan peralatan yang dipergunakan (teknologi), serta penampilan pegawainya.
- 2) *Reliability*, atau *keandalan* yaitu kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa kesalahan, sikap yang simpatik, dan dengan akurasi yang tinggi.
- 3) *Responsiveness*, atau ketanggapan yaitu suatu kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (*responsif*) dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas. Membiarakan konsumen menunggu

tanpa adanya suatu alasan yang jelas menyebabkan persepsi yang negatif dalam kualitas pelayanan.

- 4) *Assurance*, atau jaminan dan kepastian yaitu pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan. Terdiri dari beberapa komponen antara lain komunikasi (*communication*), kredibilitas (*credibility*), keamanan (*security*), kompetensi (*competence*), dan sopan santun (*courtesy*).
- 5) *Emphaty*, yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen. Dimana perusahaan diharapkan memiliki pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan secara spesifik, serta memiliki waktu pengoprasi yang nyaman bagi pelanggan.

Dari beberapa pendapat di atas jika dikaitkan dengan perpustakaan sekolah menggunakan 5 dimensi sebagai tolak ukur dalam menentukan kepuasan pelanggan adalah sebagai berikut:

- 1) *Bukti Fisik (Tangibles)*

Kemampuan untuk menunjukkan eksistensi perpustakaan sekolah, dimana perpustakaan mampu menjaga penampilan, baik penampilan diri maupun penampilan fasilitas atau sarana dan prasarana, serta kelengkapan sarana dan prasarana perpustakaan.

- 2) *Keandalan (Reliability)*

Kemampuan perpustakaan dalam memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Kinerja petugas perpustakaan harus sesuai

dengan harapan siswa yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk setiap siswa, serta kecermatan dalam memberikan layanan harus diperhatikan.

3) Ketanggapan (*Responsiveness*)

Kemampuan serta kemauan petugas perpustakaan dalam membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada siswa serta dapat menyampaikan informasi secara jelas.

4) Jaminan (*Assurance*)

Kesopanan, pengetahuan yang dimiliki serta kemampuan petugas perpustakaan untuk menumbuhkan rasa percaya siswa pada perpustakaan.

5) Empati (*Empathy*)

Kemampuan petugas perpustakaan dalam memberikan perhatian serta memahami kebutuhan siswa sebagai pengguna perpustakaan. Perpustakaan sekolah diharapkan memiliki pengertian dan pengetahuan tentang memahami kebutuhan siswa.

## B. Hasil Penelitian yang Relevan

1. Penelitian Ana Rizka Mashud (2014) tentang evaluasi kualitas layanan perpustakaan di SMAN 7 Purworejo dalam perspektif LibQUAL+™. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan perpustakaan SMAN 7 Purworejo sebesar 8471.66 atau 80% lebih. Artinya pemustaka meassa puas terhaap kinerja layanan perpustakaan. Terdapat empat indikator yang memiliki tingkat kepuasan sangat rendah, sehingga perpustakaan perlu untuk segera meningkatkan kinerja layanan perpustakaan tersebut, yaitu: kejelasan waktu yang petunjuk atau panduan penggunaan fasilitas layanan perpustakaan,

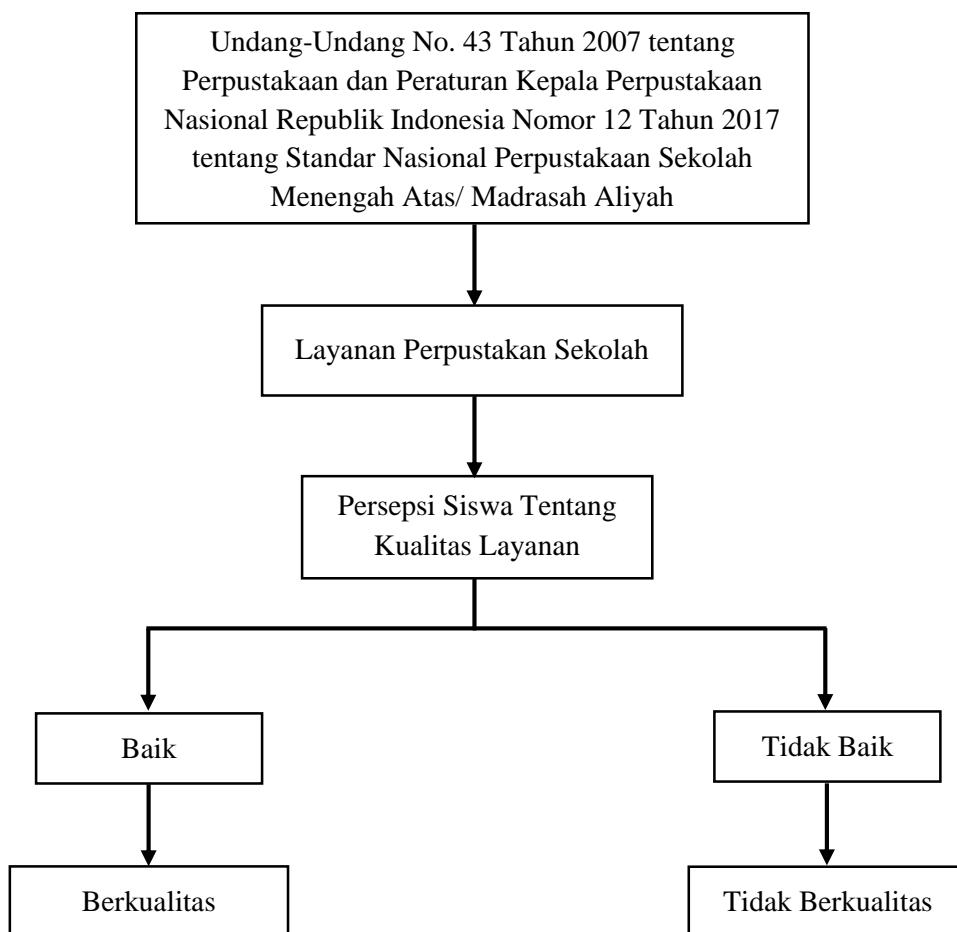
kenyamanan waktu yang dibutuhkan dalam mendapatkan informasi di perpustakaan, keersediaan fasilitas internet di perpustakaan yang membantu memperoleh bahan perpustajaan yang dibutuhkan, dan kelancaran mengakses berbagai informasi yang dibutuhkan.

2. Penelitian tingkat kepuasan siswa dalam menggunakan jasa pelayanan perpustakaan sekolah di MAN Yogyakarta III oleh Dio Waluyo Prasetyo (2016). Hasil penelitian menunjukan bahwa tingkat kepuasan siswa MAN Yogyakarta III dalam menggunakan jasa layanan perpustakaan sekolah masuk kedalam kategori baik dengan persentase sebesar 78,84% yang terdiri dari 5 sub variabel yaitu sub variabel bukti fisik masuk dalam kategori baik dengan persentase sebesar 80,40%, sub variabel jaminan masuk dalam kategori baik dengan persentase sebesar 78,84%, sub variabel kehandalan masuk dalam kategori baik dengan persentase sebesar 78,44%, sub variabel tanggapan masuk dalam kategori baik dengan persentase sebesar 77,83%, sub variabel empati masuk dalam kategori baik dengan persentase sebesar 76,76%.
3. Penelitian yang relevan oleh Asri Nur Azizah (2017) yang berjudul Kontribusi Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Peserta Didik dalam Memanfaatkan Perpustakaan SMKN 1 Pedan Kabupaten Klaten. Hasil penelitian tersebut menunjukan: (1) kualitas layanan perpustakaan SMK N 1 Pedan masuk dalam kategori baik yaitu 74,46% yang artinya layanan perpustakaan memiliki kualitas yang baik dan petugas perpustakaan memberikan layanan dengan maksimal; (2) kepuasan peserta didik dalam memanfaatkan perpustakaan masuk dalam kategori puas yaitu 72,85% yang artinya peserta didik merasa

puas dalam memanfaatkan perpustakaan; (3) terdapat kontribusi dari kualitas layanan perpustakaan terhadap kepuasan peserta didik dalam memanfaatkan perpustakaan SMK N 1 Pedan.

4. Penelitian terkait dengan persepsi pemustaka tentang kualitas layanan sirkulasi di perpustakaan SMA Negeri I Tinggimoncong Kabupaten Gowa oleh Ardiansa (2015). Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan sirkulasi di perpustakaan SMA Negeri 1 Tinggimoncong Kabupaten Gowa ditinjau dari bukti fisik (*Tangible*), keandalan (*Reliability*) daya tanggap (*Responsiveness*), Jaminan (*Assurance*), dan Empati (*Empathy*) kurang berkualitas karena tidak berjalan dengan baik dikarenakan petugas yang bertugas di perpustakaan hanya satu orang dan juga sebagai kepala tata usaha di Sekolah SMA Negeri 1 Tinggimoncong.
5. Penelitian tentang kepuasan siswa terkait layanan perpustakaan di SMAN 2 Bantul oleh Melinda Sagita Putri (2019) dengan hasil: (1) kepuasan siswa dari dimensi bukti fisik (*tangible*) sangat tinggi yang dilihat dari skor persentase sebesar 82,77% dengan kategori sangat baik, (2) kepuasan siswa dari dimensi keandalan (*reliability*) tinggi yang dilihat dari skor persentase sebesar 80,68% dengan kategori baik, (3) kepuasan siswa dari dimensi tanggapan (*responsiviness*) tinggi yang dilihat dari skor persentase sebesar 80,80% dengan kategori baik, (4) kepuasan siswa dari dimensi jaminan (*assurance*) tinggi yang dilihat dari skor persentase sebesar 79,88% dengan kategori baik, (5) kepuasan siswa dari dimensi empati (*empathy*) sangat tinggi yang dilihat dari skor persentase sebesar 81,39% dengan kategori sangat baik.

### C. Kerangka Pikir



Gambar 1. Kerangka Pikir

Perpustakaan sekolah merupakan salah satu sarana penunjang dalam mengembangkan kurikulum serta proses belajar mengajar di sekolah. Perpustakaan sekolah adalah sumber belajar yang berada di sekolah yang memberikan layanan kepada siswa maupun warga sekolah lainnya. Kegiatan perpustakaan yang berhubungan langsung dengan pengguna perpustakaan adalah layanan. Di dalam Peraturan Kepala Perpustakaan Nasional Republik Indonesia Nomor 12 Tahun 2017 Tentang Standar Nasional Perpustakaan Sekolah Menengah Atas/Madrasah Aliyah jenis layanan perpustakaan yang diselenggarakan sekurang-kurangnya

meliputi: layanan sirkulasi, layanan referensi, dan literasi informasi. Layanan prima dalam penyelenggaraan perpustakaan merupakan kegiatan yang diprioritaskan, sehingga kualitas layanan perpustakaan yang baik akan tercipta dan menumbuhkan minat siswa untuk berkunjung. Berdasarkan Undang-Undang No. 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan pada Bab V pasal 14 termuat standar layanan perpustakaan, yaitu sebagai berikut: (1) layanan perpustakaan dilakukan secara prima dan berorientasi bagi kepentingan pemustaka; (2) setiap perpustakaan menerapkan tata cara layanan perpustakaan berdasarkan standar nasional perpustakaan; (3) setiap perpustakaan mengembangkan layanan perpustakaan sesuai dengan kemajuan teknologi informasi dan komunikasi. Kualitas layanan yang baik diharapkan dapat menimbulkan rasa puas dari pengguna perpustakaan. Kualitas layanan perpustakaan dapat diukur dengan lima indikator, yaitu sebagai berikut:

1. **Bukti Fisik (*Tangibles*)**

Petugas perpustakaan mampu menjaga penampilan, baik penampilan diri maupun penampilan fasilitas atau sarana dan prasarana, serta kelengkapan sarana dan prasarana perpustakaan.

2. **Keandalan (*Reliability*)**

Kemampuan perpustakaan dalam memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya.

3. **Ketanggungan (*Responsiveness*)**

Kemampuan petugas perpustakaan dalam membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada siswa serta dapat menyampaikan

informasi secara jelas.

4. Jaminan (*Assurance*)

Kesopanan, pengetahuan yang dimiliki serta kemampuan petugas perpustakaan untuk menumbuhkan rasa percaya siswa pada perpustakaan.

5. Empati (*Empathy*)

Kemampuan petugas perpustakaan dalam memberikan perhatian serta memahami kebutuhan siswa sebagai pengguna perpustakaan.

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **A. Jenis Penelitian**

Metode yang digunakan pada penelitian ini adalah jenis penelitian kuantitatif dengan metode survei. Penelitian survei adalah prosedur dalam penelitian kuantitatif di mana peneliti melakukan survei terhadap sampel atau seluruh populasi orang untuk menggambarkan sikap, pendapat, perilaku, atau karakteristik populasi (Creswell, 2012: 376). Singarimbun (2006: 3) juga menerangkan bahwa penelitian survei adalah penelitian yang mengambil sampel dari satu populasi dan menggunakan kuesioner sebagai alat pengumpulan data yang pokok.

Sugiyono (2016: 8) menjelaskan bahwa metode penelitian kuantitatif merupakan metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat *positivisme*, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistik dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan.

#### **B. Tempat dan Waktu Penelitian**

##### **1. Tempat Penelitian**

Penelitian ini dilakukan di SMAN 1 Pleret yang beralamatkan di Kedaton, Kecamatan Pleret, Kabupaten Bantul.

##### **2. Waktu Penelitian**

Penelitian dilakukan pada bulan Februari sampai dengan April 2020.

## C. Populasi dan Sampel Penelitian

### 1. Populasi

Populasi merupakan kelompok individu yang memiliki karakteristik sama (Creswell, 2012: 142). Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh siswa yang masih aktif bersekolah pada tahun ajaran 2019/2020 di SMA N 1 Pleret, yaitu berjumlah 500 siswa.

Tabel 1. Jumlah Siswa Aktif SMAN 1 Pleret Tahun 2019/2020

No.	Rombel	Jumlah Siswa
1.	Kelas X	180
2.	Kelas XI	159
3.	Kelas XII	161
Jumlah		500

Sumber: Rekapitulasi data siswa SMAN 1 Pleret

### 2. Sampel

Sampel adalah subkelompok populasi yang peneliti rencanakan untuk menggeneralisasikan populasi (Creswell, 2012: 142). Ada beberapa teknik sampel yang digunakan dalam penelitian. Dalam penelitian ini menggunakan teknik *proportional stratified random sampling* (teknik sampling proporsional). *Proportional stratified random sampling* digunakan apabila populasi mempunyai anggota/unsur yang tidak homogen dan berstrata secara profesional (Sugiyono, 2016: 82).

Teknik pengambilan sampel secara *proportional stratified random sampling* digunakan dengan tujuan untuk memperoleh sampel yang mewakili dengan melihat

populasi siswa kelas X, XI, dan XII yang ada di SMAN 1 Pleret yang berstrata, yakni terdiri beberapa kelas yang heterogen (tidak sejenis), sehingga peneliti mengambil sampel dari kelas X, XI, dan XII serta dari masing-masing kelas diambil wakilnya sebagai sampel. Menghitung sampel dapat menggunakan rumus Slovin (Umar: 2009: 78) sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1 + N e^2}$$

Keterangan:

n= Ukuran sampel

N= Ukuran populasi

e= Persentase kelonggaran penelitian karena kesalahan pengambilan sampel yang masih dapat ditolelir ( $e=0.1$ )

$$\text{Jadi, } n = \frac{500}{1+500(0.1)^2}$$

$n = 83,33$  dibulatkan menjadi 83

Berdasarkan perhitungan diatas, maka jumlah sampel yang diteliti adalah berjumlah 83 responden (siswa). Untuk perhitungan proporsi sampel masing-masing tingkatan kelas adalah sebagai berikut:

Tabel 2. Proporsi Sampel

Rombel	Perhitungan sampel	Jumlah Sampel	Pembulatan Jumlah Sampel
Kelas X	$\frac{180}{500} \times 83$	29,88	30
Kelas XI	$\frac{159}{500} \times 83$	26,39	26
Kelas XII	$\frac{161}{500} \times 83$	26,73	27
Jumlah			83

Dari perhitungan tabel diatas dapat diketahui bahwa jumlah sampel dari kelas X yaitu 30, kelas XI yaitu 26 siswa, dan kelas XII yaitu 27 siswa.

#### **D. Definisi Operasional Variabel**

Sugiyono (2017: 39) variabel adalah suatu atribut atau sifat atau nilai dari orang, obyek atau kegiatan yang mempunyai variasi tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Dalam penelitian ini menggunakan satu variabel yaitu persepsi siswa tentang kualitas layanan perpustakaan di SMAN 1 Pleret dengan penjelasan sebagai berikut:

##### **1. Persepsi Siswa**

Persepsi siswa merupakan proses tindakan siswa SMAN 1 Pleret untuk mengenali serta menafsirkan informasi guna memberikan gambaran dan pemahaman tentang pelayanan perpustakaan yang diterimanya.

##### **2. Kualitas Layanan Perpustakaan**

Kualitas layanan perpustakaan merupakan tingkat pelayanan yang mampu diberikan oleh perpustakaan sesuai dengan keinginan siswa sebagai pengguna perpustakaan. Layanan yang diberikan kepada pengguna di perpustakaan SMAN 1 Pleret meliputi: (1) layanan baca di tempat; (2) layanan sirkulasi; (3) layanan referensi; (4) internet dan multimedia; (5) layanan anak; (6) layanan seni; (7) layanan angkringan literasi; (8) layanan keliling “Onthel Literasi”; (9) layanan pustakaloka; (10) layanan pohon literasi; (11) layanan masyarakat. Pada penelitian ini, peneliti hanya melibatkan layanan yang berada di lingkungan sekolah dan secara langsung melayani siswa. Layanan tersebut yaitu: (1) layanan baca di

tempat; (2) layanan sirkulasi; (3) layanan referensi; (4) internet dan multimedia; (5) layanan anak; (6) layanan seni; (7) layanan pustakaloka; (8) layanan pohon literasi.

Kualitas layanan perpustakaan diukur menggunakan lima dimensi, yaitu:

a. **Bukti Fisik (*Tangibles*)**

Kemampuan untuk menunjukkan eksistensi perpustakaan sekolah, dimana perpustakaan mampu menjaga penampilan, baik penampilan diri maupun penampilan fasilitas atau sarana dan prasarana, serta kelengkapan sarana dan prasarana perpustakaan.

b. **Keandalan (*Reliability*)**

Kemampuan perpustakaan dalam memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Kinerja petugas perpustakaan harus sesuai dengan harapan siswa yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk setiap siswa, serta kecermatan dalam memberikan layanan harus diperhatikan.

c. **Ketanggungan (*Responsiveness*)**

Kemampuan serta kemauan petugas perpustakaan dalam membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada siswa serta dapat menyampaikan informasi secara jelas.

d. **Jaminan (*Assurance*)**

Kesopanan, pengetahuan yang dimiliki serta kemampuan petugas perpustakaan untuk menumbuhkan rasa percaya siswa pada perpustakaan.

e. **Empati (*Empathy*)**

Kemampuan petugas perpustakaan dalam memberikan perhatian serta memahami kebutuhan siswa sebagai pengguna perpustakaan. Perpustakaan sekolah

diharapkan memiliki pengertian dan pengetahuan tentang memahami kebutuhan siswa.

## **E. Teknik dan Instrumen Pengumpulan data**

### **1. Teknik Pengumpulan Data**

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini adalah berupa kuesioner (angket). Angket adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya (Sugiyono, 2017: 225). Metode angket digunakan untuk mengetahui persepsi siswa sebagai pengguna layanan perpustakaan di SMAN 1 Pleret terhadap pelayanan perpustakaan yang diterimanya. Model angket yang digunakan dalam penelitian ini adalah angket tertutup, dimana sudah disediakan beberapa pertanyaan dan alternatif jawaban sehingga responden tinggal memilih. Angket tertutup mempunyai bentuk-bentuk pertanyaan seperti ya, tidak, pilihan ganda, skala penilaian dan daftar cek (Husaini dan Purnomo, 2011: 59).

### **2. Instrumen Pengumpulan Data**

Sebagai upaya untuk mempermudah pengumpulan serta pencarian data maka digunakan beberapa instrumen penelitian berdasarkan teknik pengumpulan data yang telah ditetapkan. Instrumen dalam penelitian ini berupa angket. Variabel yang telah ditetapkan sebelumnya kemudian dikembangkan ke dalam indikator-indikator yang kemudian dijabarkan menjadi butir-butir soal di dalam angket. Untuk menentukan skor jawaban tiap butir soal menggunakan skala. Skala pada penelitian ini menggunakan *skala likert*. Skala likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena

sosial (Sugiyono, 2017: 93). Berikut ini dipaparkan skor tiap butir jawaban responden:

Tabel 3. Pemberian Skor Masing-masing Jawaban

Alternatif Jawaban	Skor
Baik	4
Cukup Baik	3
Kurang Baik	2
Tidak Baik	1

Untuk mempermudah dalam membuat kuesioner (angket) penelitian, maka penulis membuat kisi-kisi sebagai bahan acuan. Adapun kisi-kisi kuesioner tersebut adalah sebagai berikut:

Tabel 4. Kisi-Kisi Instrumen Penelitian

Variabel	Sub Variabel	Indikator	Nomor Butir
Persepsi Siswa tentang Kualitas Layanan Perpustakaan	Bukti Fisik ( <i>Tangibles</i> )	Kenyamanan pada gedung perpustakaan	1, 2, 3
		Kelengkapan fasilitas pada layanan perpustakaan	4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13, 14
		Penampilan petugas perpustakaan	15
	Keandalan ( <i>Reliability</i> )	Kecepatan waktu layanan	16
		Kemudahan layanan	17, 18, 21, 22, 23
		Ketepatan informasi yang diberikan petugas perpustakaan	19, 20
	Ketanggungan ( <i>Responsiveness</i> )	Kesediaan dan kesiapan petugas	24, 25, 26, 27
		Pelayanan yang diberikan petugas perpustakaan	28, 29, 30, 31, 32
	Jaminan ( <i>Assurance</i> )	Kompetensi petugas dalam mengelola perpustakaan	33, 34, 35, 36
		Keamanan dan kenyamanan layanan perpustakaan	37, 38, 39, 40, 41, 42

Variabel	Sub Variabel	Indikator	Nomor Butir
	Empati ( <i>Empathy</i> )	Kemampuan dan sikap petugas dalam memahami pengguna perpustakaan	43, 44, 45
		Usaha atau respon petugas perpustakaan	46, 47, 48, 49, 50

## **F. Validitas dan Reliabilitas Instrumen**

### **1. Validitas Instrumen**

Validitas merupakan derajat ketepatan antara data yang terjadi pada obyek penelitian dengan daya yang dapat dilaporkan oleh peneliti (Sugiyono, 2016: 267). Sedangkan Arikunto (2013: 211) mengungkapkan bahwa validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan tingkat-tingkat kevalidan atau kesahihan suatu instrumen. Instrumen yang valid berarti alat ukur yang digunakan untuk mendapatkan data (mengukur) itu valid. Jadi, validitas merupakan suatu ukuran yang menunjukkan kevalidan atau kesahihan suatu instrumen.

Uji validitas instrumen pada penelitian ini menggunakan analisis faktor. Analisis faktor adalah jenis analisis yang digunakan untuk mengenali dimensi-dimensi pokok atau keteraturan dari sebuah fenomena. Tujuan umum dari analisis faktor adalah untuk meringkas kandungan informasi variabel dalam jumlah yang besar menjadi sebuah faktor yang lebih kecil (Kuncoro, 2009: 263).

Sebelum dilakukan analisis faktor, terlebih dahulu dilakukan uji normalitas. Uji normalitas bertujuan untuk mengetahui distribusi data dalam variabel yang akan digunakan dalam penelitian. Data yang layak dan baik digunakan dalam penelitian adalah data yang memiliki distribusi normal. Uji normalitas data dapat dilakukan dengan menggunakan One Sample Kolmogorov Smirnov yaitu dengan ketentuan apabila nilai signifikan diatas 0,05 maka data terdistribusi normal, sedangkan jika hasil One Sample Kolmogorov Smirnov menunjukkan nilai signifikan dibawah 0,05 maka data tidak terdistribusi normal (Ghozali, 2016: 161). Pada penelitian ini

uji normalitas menggunakan bantuan program SPSS versi 22, dengan hasil output SPSS untuk masing-masing variabel sebagai berikut:

- a) Bukti fisik (*tangible*) sebesar 0,117
- b) Keandalan (*reliability*) sebesar 0,200
- c) Ketanggapan (*responsiveness*) sebesar 0,200
- d) Jaminan (*assurance*) sebesar 0,189
- e) Empati (*empathy*) sebesar 0,200

Dikarenakan nilai signifikansi untuk kelima variabel di atas lebih dari 0,05 maka dapat disimpulkan bahwa data dari kelima variabel tersebut berdistribusi normal.

Dengan demikian maka analisis faktor dalam penelitian dapat dilanjutkan.

Selanjutnya proses utama analisis faktor adalah sebagai berikut (Ghozali, 2013: 394):

- a. Menentukan factor atau variabel apa saja yang akan dianalisis. Pada penelitian ini menggunakan lima variabel yaitu: Bukti fisik (*tangible*), keandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*).
- b. Barlett's Test of Sphericity

*Barlett Test of Sphericity* yaitu suatu uji statistik yang dipergunakan untuk menguji hipotesis bahwa variabel tidak saling berkorelasi (uncorrelated) dalam populasi. Dengan perkataan lain matrix korelasi populasi merupakan matriks identitas (*identity matrix*), dimana setiap variabel berkorelasi dengan dirinya sendiri secara sempurna dengan  $r= 1$  akan tetapi sama sekali tidak berkorelasi dengan lainnya  $r= 0$ , jadi elemen pada diagonal utama matrix semua nilainya 1, sedangkan

di luar diagonal utama nilainya nol ( $= 1$  kalau  $i = j$  dan  $= 0$  kalau  $i \neq j$ ). Uji KMO dan Barlett Test, memiliki beberapa hal yaitu angka KMO haruslah berada diatas 0,5 dan signifikan harus berada dibawah 0,05.

Berdasarkan output uji Barlett's Test menggunakan SPSS versi 22, nilai Bartlett's Test of Sphericity (Sig.) 0,000. Hal ini berarti nilai Bartlett's Test of Sphericity (Sig.)  $0,000 < 0,05$ , maka analisis faktor dalam penelitian dapat dilanjutkan ke tahap berikutnya.

c. Uji Kaiser-Mayer-Olkin (KMO)

Uji Kaiser-Mayer-Olkin (KMO) untuk mengetahui kecukupan sampel atau pengukuran kelayakan sampel. Uji KMO dan Barrlett Test memiliki beberapa ketentuan, yaitu angka KMO (Kaiser-Mayer-Olkin) haruslah berada di atas 0.5 dan signifikansi harus berada di bawah 0.005.

Dari hasil uji menggunakan program SPSS versi 22, nilai Kaiser-Mayer-Olkin (KMO) adalah sebesar 0,781. Nilai KMO  $0,781 > 0,50$ , hal ini berarti analisis faktor dapat dilanjutkan karena sudah memenuhi persyaratan.

d. Uji MSA (Measure of Sampling Adequacy)

Uji MSA (Measure of Sampling Adequacy) yaitu untuk mengukur kecukupan sampling untuk tiap variabel individual. Ketentuan apabila  $MSA = 1,0$  variabel tersebut dapat diprediksikan tanpa kesalahan oleh variabel lain,  $MSA > 0,5$  variabel masih bisa diprediksi dan bisa dianalisis lebih lanjut dan apabila  $MSA < 0,5$  variabel tidak bisa diprediksi dan tidak bisa dianalisis lebih lanjut atau harus dikeluarkan. MSA merupakan indeks untuk mengukur kecukupan sampling untuk setiap variabel individual.

Pada uji MSA (Measure of Sampling Adequacy) menggunakan SPSS versi 22 didapatkan hasil nilai MSA sebagai berikut:

- 1) Bukti fisik sebesar 0,792
- 2) Keandalan sebesar 0,754
- 3) Ketanggapan sebesar 0,733
- 4) Jaminan sebesar 0,845
- 5) Empati sebesar 0,804

Dari hasil di atas diketahui bahwa nilai MSA untuk semua variabel yang diteliti adalah lebih dari 0,50, maka persyaratan ketiga dalam analisis faktor sudah terpenuhi.

e. Factoring

Setelah sejumlah variabel yang memenuhi syarat didapat, kegiatan berlanjut ke proses inti pada analisis faktor, yakni *factoring*, proses ini akan mengekstrak satu atau lebih faktor dari variabel-variabel yang telah lolos pada uji variabel sebelumnya.

Pada uji analisis faktor didapatkan nilai Extraction pada tabel output Communalities sebagai berikut:

- 1) Bukti fisik sebesar 0,627
- 2) Keandalan sebesar 0,675
- 3) Ketanggapan sebesar 0,871
- 4) Jaminan sebesar 0,749
- 5) Empati sebesar 0,716

Data Communities menunjukkan bahwa nilai variabel yang diteliti apakah mampu untuk menjelaskan faktor atau tidak. Variabel mampu menjelaskan faktor apabila nilai extraction lebih besar dari 0,50. Berdasarkan output nilai di atas, diketahui bahwa nilai extraction pada kelima variabel lebih besar dari 0,50. Dengan demikian semua variabel dapat dipakai untuk menjelaskan faktor.

Selanjutnya pada tabel output Variance Explained diketahui bahwa total nilai Initial Eigenvalues sebagai berikut:

- 1) Component 1 sebesar 3,638
- 2) Component 2 sebesar 0,684
- 3) Component 3 sebesar 0,337
- 4) Component 4 sebesar 0,235
- 5) Component 5 sebesar 0,106

Syarat menjadi sebuah faktor apabila nilai Initial Eigenvalues adalah lebih besar dari 1. Dari data di atas, terdapat 1 component yang benilai lebih dari 1 yaitu component 1 dimana mendapat nilai Initial Eigenvalues sebesar 3,638. Hal ini berarti terdapat 1 faktor yang terbentuk.

f. Melakukan proses factor rotation atau rotasi terhadap faktor yang telah terbentuk. Beberapa metode rotasi :

- 1) Rotasi Orthogonal yaitu memutar sumbu 90 derajat. Proses rotasi orthogonal dibedakan lagi menjadi Quartimax, Varimax, dan Equamax.
- 2) Rotasi Oblique yaitu memutar sumbu kekanan, tetapi tidak harus 90 derajat. Proses rotasi oblique dibedakan lagi menjadi Oblimin, Promen, dan Orthoblique.

Pada penelitian ini menggunakan rotasi orthogonal yaitu dengan varimax, karena uji validitas bertujuan menyeleksi jumlah variabel asli (awal).

- g. Interpretasi faktor Interpretasi faktor dilakukan dengan cara mengelompokkan variabel yang mempunyai *factor loading* yang tinggi ke dalam faktor tersebut. Dikarenakan hanya terdapat 1 faktor, maka semua variabel masuk dalam satu kelompok faktor.

## 2. Reliabilitas Instrumen

Reliabilitas adalah ketetapan suatu tes dapat diteskan pada objek yang sama untuk mengetahui ketetapan ini pada dasarnya melihat kesejajaran hasil (Arikunto, 2013: 104). Uji reliabilitas pada penelitian ini menggunakan teknik rumus *Cronbach Alpha* dengan bantuan aplikasi SPSS Versi 22. Rumus untuk uji reliabilitas adalah sebagai berikut:

$$r_{11} = \left( \frac{n}{n-1} \right) \left( 1 - \frac{\sum \sigma_t^2}{\sigma_{t^2}} \right)$$

Keterangan:

$r_{11}$  : reliabilitas yang dicari

n : banyaknya butir soal

$\sum \sigma_t^2$  : jumlah varians skor tiap-tiap item

$\sigma_{t^2}$  : varians total

Arikunto (2013: 122)

Untuk menentukan reabilitas berdasarkan penjelasan Arikunto (2013: 89) yaitu menggunakan kriteria sebagai berikut:

Tabel 5. Kriteria Reliabilitas

Koefisien reliabilitas ( $r_{11}$ )	Kriteria
$0,80 < r_{11} \leq 1,00$	Sangat tinggi
$0,60 < r_{11} \leq 0,80$	Tinggi
$0,40 < r_{11} \leq 0,60$	Cukup
$0,20 < r_{11} \leq 0,40$	Rendah
$0,00 < r_{11} \leq 0,20$	Sangat Rendah

Sugiyono (2017: 184) menjelaskan bahwa suatu instrumen dinyatakan reliabel bila koefisien reliabilitas minimal 0,6. Hal ini berarti koefisien reliabilitas yang termasuk dalam kriteria tinggi dan sangat tinggi ( $0,60 < r_{11} \leq 1,00$ ) yang dapat dinyatakan reliabel.

Hasil pengujian reliabilitas pada penelitian ini dengan menggunakan metode di atas, hasil perhitungan menggunakan program SPSS versi 22.0 variabel persepsi siswa tentang kualitas layanan perpustakaan memperoleh koefisien 0,953 hampir mencapai angka 1,00 sehingga masuk dalam kriteria sangat tinggi yang berarti sangat reliabel. Dengan demikian angket yang digunakan untuk mengukur persepsi siswa tentang kualitas layanan perpustakaan dapat dinyatakan reliabel sehingga dapat digunakan sebagai alat pengumpulan data.

## G. Teknik Analisis Data

Kegiatan analisis data adalah mengelompokkan data berdasarkan variabel dan jenis responden, mentabulasi data berdasarkan variabel dari seluruh responden, menyajikan data tiap variabel yang diteliti, melakukan perhitungan untuk menjawab rumusan masalah dan melakukan perhitungan untuk menguji hipotesis yang telah diajukan (Sugiyono, 2017: 232). Penelitian ini analisis data

menggunakan teknik statistik deskriptif dengan perhitungan persentase. Rumus perhitungan yang digunakan adalah sebagai berikut (Arikunto, 2006: 245):

$$P = \frac{F}{N} \times 100\%$$

Keterangan :

- P : angka persentase  
F : frekuensi skor perolehan  
N : jumlah responden

Hasil pengolahan data menggunakan rumus tersebut kemudian akan dijelaskan berdasarkan skor penelitian. Cara menentukan tingkat kriteria atau kategori skor masing-masing indikator sebagaimana dijelaskan oleh Riduan (2004: 71) adalah sebagai berikut:

- a. Menentukan skor tertinggi dan skor terendah

Alternatif pilihan jawaban dari setiap item terdiri dari 4 jawaban sehingga:

$$\text{Skor tertinggi : } \frac{4}{4} \times 100\% = 100\%.$$

$$\text{Skor terendah: } \frac{1}{4} \times 100\% = 25\%.$$

- b. Menentukan rentang data

$$\text{Rentang data} = \text{skor tertinggi} - \text{skor terendah}$$

$$\text{Rentang data} = 100\% - 25\% = 75\%$$

- c. Menentukan panjang kelas interval

$$\text{Panjang kelas interval (range)} = \text{rentang data} : 4$$

$$= 75 : 4$$

$$= 18,75$$

d. Mengelompokkan interval nilai

Untuk mengetahui tingkat kriteria tersebut, selanjutnya skor yang diperoleh (dalam %) dengan analisis data deskriptif dikonsultasikan dengan kriteria. Kriteria skor penilaian Suharsimi Arikunto (2010: 294) adalah sebagai berikut:

Tabel 6. Kriteria Analisis Deskriptif Persentase

Kriteria	Persentase
Baik	81,26% - 100%
Cukup Baik	62,5% - 81,25%
Kurang Baik	43,76% - 62,5%
Tidak Baik	25% - 43,75%

## **BAB IV**

### **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

#### **A. Deskripsi Lokasi Penelitian**

##### **1. Profil Sekolah Menengah Atas Negeri (SMAN) 1 Pleret**

###### **a. Sejarah Singkat Berdirinya SMAN 1 Pleret**

SMAN 1 Pleret merupakan salah satu lembaga pendidikan tingkat menengah yang berada di wilayah Kecamatan Pleret Kabupaten Bantul. SMAN 1 Pleret atau sering dikenal SMA BUMA (Bumi Manggala) dibangun di atas bekas tanah Keraton Kerajaan Mataram Islam dan didirikan pada tanggal 14 Juli 1981. Pada awalnya SMAN 1 Pleret lahir di SMAN 2 Bantul dimana seluruh komponen sekolah yang meliputi kepala sekolah, guru, tata usaha, maupun gedungnya masih bergabung dengan SMAN 2 Bantul hanya saja administrasinya yang terpisah. Setelah pembangunan selesai, mulai tanggal 1 Januari 1983 SMAN 1 Pleret menempati gedung baru yang berada di Desa Kedaton Kecamatan Pleret sampai saat ini. Pada tanggal 24 Februari 1983 SMAN 1 Pleret diresmikan oleh Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia, Dr. Daoed Joesoef.

###### **b. Visi dan Misi SMAN 1 Pleret**

Visi SMAN 1 Pleret yaitu “Cerdas dalam imtaq, iptek, cinta seni, budaya, lingkungan, dan olahraga”. Untuk mewujudkan visi sekolah tersebut, SMAN 1 Pleret mempunyai misi sebagai berikut:

- 1) Meningkatkan iman dan taqwa dalam rangka memperkuat kepribadian peserta didik sebagai insan beragama.
- 2) Meningkatkan kualitas akademik sehingga mampu melanjutkan ke perguruan tinggi.
- 3) Mengembangkan keterampilan peserta didik sesuai dengan potensi yang dimiliki sebagai bekal hidup di masyarakat.
- 4) Mengembangkan bakat, minat, dan daya kreasi seni untuk melestarikan budaya bangsa yang berkepribadian mulia.
- 5) Mengembangkan bakat dan minat berolahraga sesuai dengan potensi yang dimiliki sebagai bekal hidup di masyarakat.

**c. Tujuan Sekolah**

Dalam melaksanakan kegiatan pembelajarannya, SMA Negeri 1 Pleret memiliki tujuan, yaitu:

- 1) Mempersiapkan peserta didik yang bertaqwa kepada Tuhan Yang Maha Esa dan berakhlaq mulia.
- 2) Mempersiapkan peserta didik agar menjadi manusia yang berkepribadian, cerdas, berkualitas, dan berprestasi dalam bidang olahraga dan seni.
- 3) Membekali peserta didik agar memiliki keterampilan teknologi informasi dan komunikasi serta mampu mengembangkan diri secara mandiri.
- 4) Menanamkan peserta didik sikap ulet dan gigih dalam berkompetisi, beradaptasi dengan lingkungan dan mengembangkan sikap sportifitas.

- 5) Membekali peserta didik dengan ilmu pengetahuan dan teknologi agar mampu bersaing dan melanjutkan ke jenjang pendidikan yang lebih tinggi dan terjun di masyarakat.

**d. Deskripsi Fisik SMAN 1 Pleret**

SMAN 1 Pleret berdiri di atas tanah seluas 9.873 m<sup>2</sup> dan luas bangunan 5.426 m<sup>2</sup>. SMAN 1 Pleret berdampingan dengan SMPN 2 Pleret di sebelah timur dan juga dibatasi dengan persawahan penduduk sekitar. SMAN 1 Pleret mempunyai 15 ruang kelas yang terdiri dari tiga rombel kelas IPA dan dua rombel kelas IPS di setiap jenjang. Dalam kegiatan pembelajaran di kelas, setiap ruangan kelas dilengkapi dengan LCD. Terdapat pula akses internet Wi-Fi di setiap kelas.

SMAN 1 Pleret dilengkapi dengan ruangan pendukung dalam proses belajar mengajar, yaitu laboratorium, masjid, UKS, aula, ruang olahraga, koperasi, kantin, ruang tari, serta tempat parkir yang luas dan representatif. Untuk mendukung proses pembelajaran, sekolah menyelenggarakan kegiatan ekstrakurikuler meliputi pramuka, PMR, KIR, ekstrakurikuler bidang seni (tari, karawitan, hadroh), bidang olahraga (sepak bola, voli, basket, badminton, dan karate), MC, serta *English Convesation*.

**2. Perpustakaan SMAN 1 Pleret**

**a. Profil Perpustakaan SMAN 1 Pleret**

Sekolah Menengah Atas Negeri 1 Pleret (SMAN 1 Pleret) merupakan sekolah yang berkembang sesuai dengan ilmu pengetahuan dan teknologi. SMAN 1 Pleret terletak di Kecamatan Pleret Kabupaten Bantul Yogyakarta dan mempunyai visi “SMA Negeri 1 Pleret sebagai wiyata mandala menyiapkan peserta didik untuk

menjadi calon pemimpin bangsa yang berimtaq dan ber-iptek, cinta seni dan budaya menuju sekolah unggul yang memiliki citra dan prestasi tinggi sehingga mampu bersaing di era global". Guna mendukung visi sekolah, salah satu upaya yang dilakukan adalah melalui perbaikan dalam manajemen perpustakaan.

Perpustakaan SMAN 1 Pleret didirikan bersamaan dengan berdirinya sekolah. Berdasarkan surat keputusan pendirian sekolah nomor 02119/O/1981, perpustakaan yang diberi nama Perpustakaan Sultan Agung resmi berdiri menjadi organisasi mandiri di bawah naungan sekolah. Perpustakaan tersebut memiliki visi "menjadikan perpustakaan sebagai pusat informasi, rekreasi, dan jantungnya sekolah untuk menunjang pendidikan dan pengembangan ilmu pengetahuan", serta "menjalin hubungan erat antara *user* dengan pengelola". Perpustakaan SMAN 1 Pleret telah terakreditasi A yang dibuktikan dengan sertifikat akreditasi nomor: 00704/LAP.PS/XI.2019.

Pada awalnya bangunan perpustakaan berada di sebelah selatan lapangan upacara, namun pada tahun 2016 gedung perpustakaan dipindahkan ke lantai 2 disebelah selatan masjid dan mulai bulan Agustus 2019 pindah lagi ke ruang bagian depan di lantai 1 sampai saat ini dengan luas bangunan 360m<sup>2</sup>.

Sistem layanan yang diterapkan di Perpustakaan Sultan Agung adalah sistem layanan terbuka. Pemusaka dapat mencari sendiri koleksi yang dibutuhkan di rak. Pemustaka dapat mencari koleksi yang terdapat di perpustakaan menggunakan fasilitas opac (*Online Public Access Catalog*) yang dapat diakses di laman *opac.sman1pleret.sch.id*. Opac dapat diakses menggunakan komputer yang telah

disediakan oleh perpustakaan maupun menggunakan perangkat gawai masing-masing pengguna.

**b. Layanan di Perpustakaan SMAN 1 Pleret**

Perpustakaan Sultan Agung memiliki beberapa layanan, yaitu: (1) layanan baca di tempat; (2) layanan sirkulasi; (3) layanan referensi; (4) internet dan multimedia; (5) layanan anak; (6) layanan seni; (7) layanan angkringan literasi; (8) layanan keliling “Onthel Literasi”; (9) layanan pustakaloka; (10) layanan pohon literasi; (11) layanan masyarakat.

Layanan baca di tempat merupakan sebuah tempat khusus yang diperuntukkan bagi pengunjung perpustakaan untuk membaca maupun berdiskusi. Layanan sirkulasi berupa peminjaman koleksi, pengembalian dan perpanjangan peminjaman. Perpustakaan Sultan Agung berupaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan kepuasan pengguna dengan menerapkan otomasi perpustakaan. Sistem otomasi tersebut menggunakan software SLiMS (*Senayan Library Management System*) versi 8.3.1 Akasia sejak Mei 2014. Koleksi yang dapat dipinjam oleh anggota perpustakaan adalah buku-buku teks non referensi. Anggota perpustakaan Sultan Agung SMAN 1 Pleret dapat meminjam koleksi perpustakaan sebanyak 3 eksemplar dan dapat melakukan perpanjangan masa pinjam sebanyak satu kali dengan masa perpanjangan satu minggu (7 hari). Apabila terlambat mengembalikan akan dikenai denda Rp100,00 per harinya.

Terdapat layanan referensi di Perpustakaan Sultan Agung yang memungkinkan pengguna untuk mencari informasi spesifik mengenai sesuatu dengan menggunakan koleksi referensi seperti kamus, ensiklopedia, direktori,

statistik, dll. Koleksi referensi tidak boleh dibawa pulang dan hanya dapat dibaca di perpustakaan. Buku atau koleksi yang sudah dibaca dapat diletakkan kembali di meja yang sudah disediakan, lalu akan dikembalikan ke tempat semula oleh petugas perpustakaan.

Layanan internet dan multimedia di Perpustakaan Sultan Agung menyediakan komputer yang sudah terkoneksi dengan internet dan juga fasilitas jaringan internet nirkabel/wireless (WiFi) kepada pengguna untuk melakukan telusur informasi ke situs-situs yang dibutuhkan. Layanan internet dan multimedia yang diberikan oleh Perpustakaan Sultan Agung juga menyediakan TV LCD, DVD Player yang dapat digunakan untuk pembelajaran berbasis multimedia dengan *ebook* atau video pembelajaran yang dipandu oleh guru. Dalam hal ini perpustakaan bekerjasama dengan guru mata pelajaran tertentu yang menggunakan multimedia.

Layanan anak juga ditawarkan oleh Perpustakaan Sultan Agung. Layanan anak merupakan tempat khusus yang disediakan di ruang perpustakaan dimana terdapat alat permainan tradisional anak seperti congklak, bola bekel, kartu domino, dan lain sebagainya. Alat permainan tersebut tidak hanya dapat digunakan oleh anak-anak tetapi juga oleh pengguna lain. Layanan tersebut dimaksudkan untuk mengenalkan kepada anak-anak khususnya dan juga pengunjung lain akan adanya permainan tradisional. Layanan anak juga bertujuan untuk menumbuhkan minat baca bagi anak TK sampai SMA. Kegiatannya berupa menyediakan koleksi buku anak dan aktivitas edukatif anak, mengadakan lomba mendongeng, membaca puisi, melukis dan mewarnai, menerima kunjungan siswa TK sampai SMP disekitar sekolah.

Layanan seni adalah layanan lain yang ditawarkan oleh Perpustakaan Sultan Agung. Layanan seni merupakan suatu ruangan yang memamerkan hasil karya kerajinan siswa dan guru dari mata pelajaran kewirausahaan. Di dalam ruangan tersebut juga untuk menyimpan berbagai alat dan benda kesenian, seperti gamelan, wayang angklung, keris, dan pakaian adat. Layanan seni juga digunakan siswa dalam kegiatan ekstrakurikuler sekolah untuk meningkatkan minat dan bakat siswa dalam bidang kesenian dan budaya. Ruang Galeri Seni Budaya dan Intelektual berada di sebelah timur ruang baca Perpustakaan Sultan Agung SMAN 1 Pleret Yogyakarta.

Layanan angkringan literasi merupakan salah satu layanan yang diadakan di luar gedung perpustakaan sekolah. Layanan angkringan literasi berupa gerobak angkringan yang berisi koleksi bahan pustaka perpustakaan dan biasanya diadakan ketika ada acara atau kegiatan besar di sekitar sekolah. Layanan angkringan literasi salah satunya dilaksanakan pada tanggal 18 Oktober 2019 di arena pasar malam Rebo Pungkasan. Layanan ini diselenggarakan oleh pengelola perpustakaan dan dibantu pengurus OSIS SMAN 1 Pleret.

Layanan keliling “Onthel Literasi” dilakukan oleh siswa tiap hari Kamis Pahing dengan memakai 2 sepeda onthel dan mengenakan busana adat jawa. Koleksi pustaka terutama buku yang dimiliki oleh perpustakaan dibawa menggunakan sepeda oleh siswa. Layanan keliling ini dilaksanakan di lingkungan sekitar sekolah.

Perpustakaan Sultan Agung menyediakan layanan berupa pustakaloka yang ada di beberapa sudut sekolah. Pustakaloka merupakan pojok baca yang bertujuan

untuk memotivasi gemar membaca bagi siswa. Pustakaloka yang tersedia di SMA N 1 Pleret adalah: Pustakaloka Sultan Agung, Pustakaloka Bahasa, Pustakaloka Agama, Pustakaloka Kesehatan, Pustakaloka Adiwiyata, Pustakaloka Olahraga.

Pada layanan pohon literasi merupakan layanan yang diberikan oleh Perpustakaan Sultan Agung yang berada di luar ruang utama perpustakaan. Layanan pohon literasi berada di area taman sekolah. Pada layanan ini disediakan tempat untuk membaca di taman tepatnya di bawah pohon. Rak buku didesain semenarik mungkin di bawah pohon agar siswa tertarik untuk membaca sambil duduk di taman.

Layanan masyarakat merupakan layanan yang diselenggarakan oleh Perpustakaan Sultan Agung dengan bekerja sama dengan lembaga masyarakat yang berada di sekitar Kecamatan Pleret. Layanan masyarakat terdiri dari; Layanan silang dengan SMP Negeri 2 Pleret; Pojok Baca di Joglo Kapurwatan Segoroyoso Pleret; Pojok Baca di Puskesmas Pleret; Pojok Baca di Kantor Kecamatan Pleret. Koleksi yang dimiliki Perpustakaan Sultan Agung di tempatkan di beberapa lembaga masyarakat tersebut untuk dapat dibaca dan dipinjam oleh masyarakat kemudian akan diganti koleksinya setiap sebulan sekali.

### c. Koleksi Perpustakaan SMAN 1 Pleret

Koleksi yang terdapat di Perpustakaan SMAN 1 Pleret berupa koleksi cetak dan non-cetak yang berupa CD dan *ebook*. Koleksi bahan pustaka tidak hanya berupa buku teks pelajaran saja, perpustakaan tersebut juga terdapat koleksi fiksi dan non fiksi, mulai dari karya umum hingga geografi dan sejarah. Penataan,

pengelolaan serta penyajian koleksi di perpustakaan menggunakan sistem *Dewey Desimal Classification* (DDC).

Tabel 7. Rekap Jumlah Koleksi Perpustakaan Sultan Agung

NO.	KELAS	JUMLAH JUDUL	JUMLAH EKSEMPLAR
1.	000 - Karya Umum	92	124
2.	100 - Filsafat dan Psikologi	110	125
3.	200 - Agama	294	415
4.	300 - Ilmu Ilmu Sosial	319	339
5.	400 - Bahasa	81	93
6.	500 - Ilmu Ilmu Murni	330	330
7.	600 - Ilmu Ilmu Terapan/Teknologi	232	232
8.	700 - Kesenian, Hiburan dan Olahraga	180	180
9.	800 - Kesusasteraan	73	73
10.	900 - Geografi dan Sejarah	162	162
11.	Referensi	438	438
12.	Fiksi	646	646
Jumlah		2957	3157

#### d. Struktur Organisasi Perpustakaan SMAN 1 Pleret

##### STRUKTUR ORGANISASI PERPUSTAKAAN SULTAN AGUNG SMAN 1 PLERET TAHUN PELAJARAN 2019/2020



Gambar 2. Bagan Struktur Organisasi Perpustakaan SMAN 1 Pleret

## **B. Hasil Penelitian dan Pembahasan**

### **1. Deskripsi Data Penelitian**

Penelitian ini ingin mengungkap seberapa besar persepsi siswa tentang kualitas layanan perpustakaan di SMAN 1 Pleret Kabupaten Bantul. Data penelitian diperoleh melalui instrumen berupa angket tertutup, dimana responden memilih salah satu alternatif jawaban berupa *checklist* yang telah disediakan. Instrumen yang berupa angket ditujukan kepada responden dengan jumlah populasi 500 orang yaitu seluruh siswa aktif tahun ajaran 2019/2020 di SMAN 1 Pleret, kemudian diambil sampel menggunakan teknik perhitungan *proportional stratified random sampling* (teknik sampling proporsional), sehingga didapat sampel sejumlah 83 orang dengan proporsi 30 siswa kelas X, 26 siswa kelas XI, dan 27 siswa dari kelas XII.

Sebelum digunakan dalam pengujian utama, angket diuji validitas dan reliabilitas terlebih dahulu menggunakan program SPSS versi 22. Angket dengan butir pernyataan sejumlah 50 item diujikan kepada 30 siswa di SMAN 1 Pleret secara acak. Pada saat penyebaran angket untuk uji validitas dan reliabilitas, terdapat siswa kelas X IPS 2 yang sedang melaksanakan tugas belajar yang diberikan oleh guru di perpustakaan, sehingga peneliti menggunakan siswa-siswa tersebut sebagai responden dalam uji validitas dan reliabilitas.

Analisis data dalam penelitian ini menggunakan teknik statistik deskriptif dengan perhitungan persentase dan menggunakan bantuan program aplikasi *Ms. Excel 2016*. Hasil dari analisis data, hasil persentase data yang sudah diperoleh kemudian digolongkan ke dalam kriteria yang telah dibuat sebelumnya. Hasil

persentase data yang diperoleh berkisar antara 81,26%-100% diategorikan berkualitas baik, data dengan perolehan persentase berkisar antara 62,5% - 81,25% termasuk kategori kualitas cukup baik, data dengan perolehan persentase berkisar antara 43,76% - 62,5% masuk dalam kategori kualitas kurang baik, dan data dengan perolehan persentase antara 25% - 43,75% berkategori kualitas tidak baik.

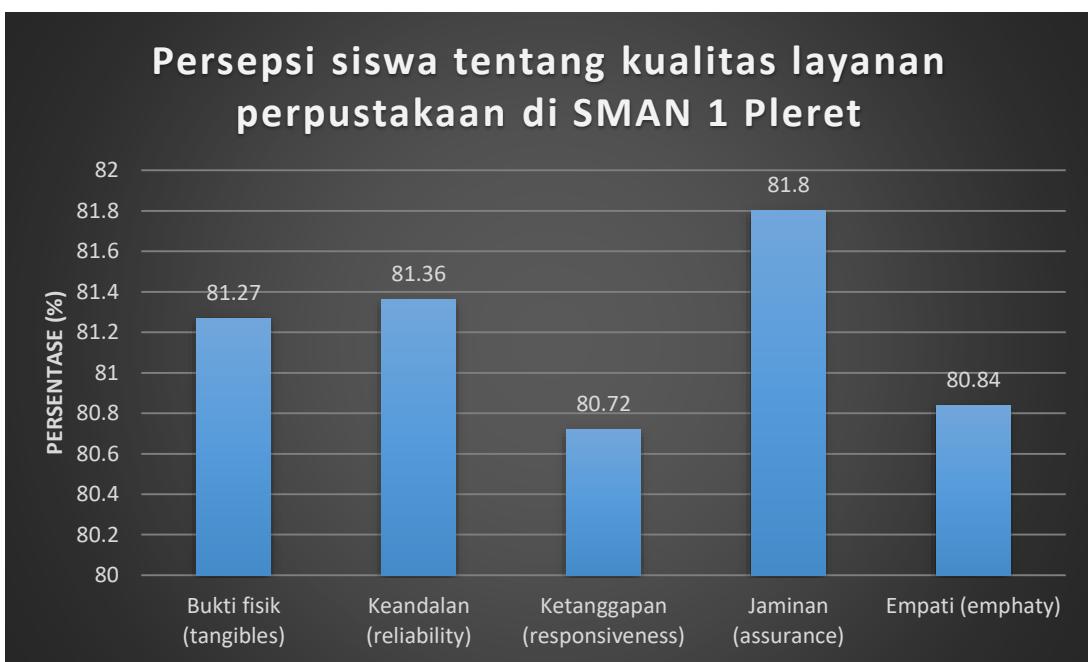
## 2. Persepsi Siswa tentang Kualitas Layanan Perpustakaan

Persepsi siswa tentang kualitas layanan perpustakaan dianalisis melalui 5 sub variabel yaitu: (1) bukti fisik (*tangible*), (2) keandalan (*reliability*), (3) ketanggapan (*responsiveness*), (4) jaminan (*assurance*), dan (5) empati (*emphaty*). Indikator dalam penelitian ini meliputi: (1) kenyamanan pada gedung perpustakaan, (2) kelengkapan fasilitas pada layanan perpustakaan, (3) penampilan petugas perpustakaan, (4) kecepatan waktu layanan, (5) kemudahan layanan, (6) ketepatan informasi yang diberikan petugas perpustakaan, (7) kesediaan dan kesiapan petugas, (8) pelayanan yang diberikan petugas perpustakaan, (9) kompetensi petugas dalam mengelola perpustakaan, (10) keamanan dan kenyamanan layanan perpustakaan, dan (11) sikap petugas perpustakaan. Untuk mengetahui data yang diperoleh dari kelima sub variabel tersebut dapat disajikan dalam tabel sebagai berikut:

Tabel 8. Persepsi siswa tentang kualitas layanan perpustakaan di SMAN 1 Pleret

Sub Variabel	Skor Perolehan	Skor Maksimal	(%)	Kriteria
Bukti fisik ( <i>tangibles</i> )	4.047	4.980	81,27	Baik
Keandalan ( <i>reliability</i> )	2.161	2.656	81,36	Baik
Ketanggapan ( <i>responsiveness</i> )	2.412	2.988	80,72	Cukup Baik

<b>Sub Variabel</b>	<b>Skor Perolehan</b>	<b>Skor Maksimal</b>	<b>(%)</b>	<b>Kriteria</b>
Jaminan ( <i>assurance</i> )	2.716	3.320	81,80	Baik
Empati ( <i>emphaty</i> )	2.147	2.656	80,84	Cukup Baik
Total	13.483	16.600	81,22	Cukup Baik



Gambar 3. Diagram Batang Persepsi siswa tentang kualitas layanan perpustakaan di SMAN 1 Pleret

Berdasarkan data dari tabel dan diagram di atas mengenai persepsi siswa tentang kualitas layanan perpustakaan di SMAN 1 Pleret menunjukkan bahwa perolehan skor keseluruhan yang meliputi sub variabel bukti fisik (*tangibles*), keandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*emphaty*) adalah sebesar 13.483 dan memeroleh 81,22% dari jumlah skor maksimal 16.600 sehingga masuk dalam kriteria cukup baik. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa persepsi siswa tentang kualitas layanan perpustakaan di

SMAN 1 Pleret masuk dalam kriteria cukup baik. Masing-masing perolehan skor dari setiap sub variabel adalah sebagai berikut: (1) bukti fisik (*tangibles*) memperoleh skor sebesar 4.047 (81,27%) masuk dalam kriteria baik, keandalan (*reliability*) memperoleh skor sebesar 2.161 (81,36%) masuk dalam kriteria baik, ketanggapan (*responsiveness*) memperoleh skor sebesar 2.412 (80,72%) sehingga masuk dalam kriteria cukup baik, jaminan (*assurance*) memperoleh skor sebesar 2.716 (81,80%) masuk dalam kriteria baik, dan sub variabel empati (*emphaty*) memperoleh skor 2.147 (80,84%) termasuk dalam kriteria cukup baik.

Berikut ini akan diuraikan data dari masing-masing sub variabel tingkat kepuasan pengguna layanan perpustakan.

**a. Bukti Fisik (*tangibles*)**

Sub variabel bukti fisik (*tangibles*) meliputi beberapa indikator, yaitu: (1) kenyamanan pada gedung perpustakaan, (2) kelengkapan fasilitas pada layanan perpustakaan, dan (3) penampilan petugas perpustakaan. Indikator-indikator tersebut termuat dalam layanan yang ada di perpustakaan. Cara perhitungan yang digunakan pada setiap indikator adalah dengan menentukan skor perolehan dengan cara menjumlah total skor jawaban pada setiap indikator yang diperoleh responden, sedangkan skor maksimal yang diperoleh dari hasil perkalian antara nilai skor jawaban maksimal dikali dengan banyaknya butir item dikali jumlah responden. Untuk perhitungan persentase (%) diperoleh dengan perhitungan skor perolehan dibagi dengan skor maksimal dikalikan 100%. Adapun hasil perhitungan yang diperoleh dari penelitian untuk setiap indikator pada sub variabel bukti fisik (*tangibles*) adalah sebagai berikut:

Tabel 9. Persepsi Siswa Tentang Kualitas Layanan Perpustakaan di SMAN 1 Pleret dengan Sub Variabel Bukti Fisik (*Tangibles*)

No.	Indikator	Skor Perolehan	Skor Maksimal	(%)	Kriteria
1.	Kenyamanan pada gedung perpustakaan	841	996	84,43	Baik
2.	Kondisi fasilitas pada layanan perpustakaan	2.939	3.652	80,48	Cukup Baik
3.	Penampilan petugas perpustakaan	267	332	80,42	Cukup Baik
Total		4.047	4.980	81,27	Baik

Berdasarkan tabel di atas mengenai persepsi siswa tentang kualitas layanan perpustakaan dengan sub variabel bukti fisik (*tangibles*) dapat diketahui bahwa ketiga indikator masuk dalam kriteria berbeda. Indikator kenyamanan pada gedung perpustakaan memperoleh persentase tertinggi yaitu sebesar 84,43%.

Berikut ini akan dijabarkan hasil penelitian yang diperoleh untuk masing-masing butir pernyataan yang ada di setiap indikator dengan sub variabel bukti fisik (*tangibles*).

Tabel 10. Persepsi Siswa tentang Kualitas Layanan Perpustakaan di SMAN 1 Pleret untuk Butir Pernyataan di Setiap Indikator pada Sub Variabel Bukti Fisik (*Tangibles*)

Indikator	Butir Item	Pertanyaan	Skor	Skor Max	(%)	Kriteria
Kenyamanan pada gedung perpustakaan	1.	Lokasi perpustakaan yang strategis	277	332	83,43	Baik
	2.	Kondisi ruangan perpustakaan	296	332	89,16	Baik
	3.	Ketersediaan tata tertib bagi pengunjung	268	332	80,72	Cukup Baik

<b>Indikator</b>	<b>Butir Item</b>	<b>Pertanyaan</b>	<b>Skor</b>	<b>Skor Max</b>	<b>(%)</b>	<b>Kriteria</b>
Kelengkap an fasilitass pada layanan perpustaka an	4.	Ketersediaan alur peminjaman dan pengembalian koleksi	283	332	85,24	Baik
	5.	Ketersediaan bahan koleksi di perpustakaan sesuai kebutuhan pengunjung	254	332	76,51	Cukup Baik
	6.	Kondisi bahan-bahan koleksi perpustakaan	263	332	79,22	Cukup Baik
	7.	Kondisi rak buku untuk penempatan koleksi perpustakaan	277	332	83,43	Baik
	8.	Ketersediaan alat untuk penelusuran koleksi	256	332	77,11	Cukup Baik
	9.	Kondisi fasilitas layanan pustakaloka	271	332	81,63	Baik
	10.	Kondisi fasilitas layanan pohon literasi	263	332	79,22	Cukup Baik
	11.	Kondisi fasilitas layanan baca	282	332	84,94	Baik
	12.	Kondisi fasilitas layanan internet dan multimedia	261	332	78,61	Cukup Baik
	13.	Kondisi fasilitas layanan anak	259	332	78,01	Cukup Baik
	14.	Kondisi fasilitas layanan seni	270	332	81,33	Baik
Penampila n petugas perpustaka an	15.	Penampilan petugas perpustakaan dalam pelayanan perpustakaan	267	332	80,42	Cukup Baik
<b>Total</b>			<b>4.047</b>	<b>4.980</b>	<b>81,27</b>	<b>Baik</b>

Dari tabel di atas dapat disimpulkan bahwa hasil skor perolehan total pada sub variabel bukti fisik (*tangibles*) sebesar 4.047 dengan skor maksimal yang dapat diperoleh 4.980. Jika dihitung persentasenya mendapat 81,27% dan masuk dalam kriteria baik.

Berdasarkan analisis data yang disajikan pada tabel di atas, dari 15 butir pernyataan terdapat 7 pernyataan yang masuk dalam kriteria baik, yaitu butir item 1, 2, 4, 7, 9, 11, dan 14. Pernyataan yang masuk dalam kriteria cukup baik adalah butir 3, 5, 6, 8, 10, 12, 13, dan 15. Dari 15 pernyataan yang memperoleh perhitungan persentase tertinggi adalah butir pernyataan nomor 2 dengan persentase sebesar 89,16%, sedangkan item pernyataan yang memperoleh perhitungan persentase terendah adalah butir pernyataan 5 dengan persentase sebesar 76,51%.

**b. Keandalan (*Reliability*)**

Sub variabel keandalan (*reliability*) meliputi beberapa indikator, yaitu: (1) ketetapan waktu layanan, (2) kemudahan layanan, dan (3) ketepatan informasi yang diberikan petugas perpustakaan. Indikator-indikator tersebut termuat dalam semua layanan yang ada di perpustakaan. Cara perhitungan yang digunakan pada setiap indikator adalah dengan menentukan skor perolehan dengan cara menjumlah total skor jawaban pada setiap indikator yang diperoleh responden, sedangkan skor maksimal yang diperoleh dari hasil perkalian antara nilai skor jawaban maksimal dikali dengan banyaknya butir item dikali jumlah responden. Skor maksimal setiap indikator berbeda dikarenakan jumlah butir pernyataan yang berbeda pula setiap indikator. Untuk perhitungan persentase (%) diperoleh dengan perhitungan skor perolehan dibagi dengan skor maksimal dikalikan 100%. Adapun hasil perhitungan

yang diperoleh dari penelitian untuk setiap indikator pada sub variabel keandalan (*reliability*) adalah sebagai berikut:

Tabel 11. Persepsi Siswa tentang Kualitas Layanan Perpustakaan di SMAN 1 Pleret dengan Sub Variabel Keandalan (*Reliability*)

No.	Indikator	Skor Perolehan	Skor Maksimal	(%)	Kriteria
1.	Kecepatan waktu layanan	268	332	80,72	Cukup baik
2.	Kemudahan layanan	1.321	1.660	79,58	Cukup baik
3.	Ketepatan informasi yang diberikan petugas perpustakaan	572	664	86,14	Baik
Total		2.161	2.656	81,36	Baik

Dari hasil analisis data di atas dapat diketahui bahwa skor total perolehan pada sub variabel keandalan (*reliability*) sejumlah 2.161 dan mendapat persentase sebesar 81,36%, sehingga masuk dalam kriteria baik. Pada tabel tersebut diketahui pula bahwa ketiga indikator dari sub variabel keandalan (*reliability*) memperoleh persentase yang berbeda-beda. Indikator yang memperoleh persentase tertinggi yaitu indikator ketepatan informasi yang diberikan petugas perpustakaan yang memperoleh persentase sebesar 86,14%.

Berikut ini dijabarkan hasil perhitungan dari setiap butir soal pada setiap indikator pada sub variabel keandalan (*reliability*).

Tabel 12. Persepsi Siswa tentang Kualitas Layanan Perpustakaan di SMAN 1 Pleret untuk Butir Pernyataan di Setiap Indikator pada Sub Variabel Keandalan (*Reliability*)

<b>Indikator</b>	<b>Butir Item</b>	<b>Pertanyaan</b>	<b>Skor</b>	<b>Skor Max</b>	<b>(%)</b>	<b>Kriteria</b>
Kecepatan waktu layanan	16.	Ketepatan waktu jam kunjung perpustakaan	268	332	80,72	Cukup Baik
Kemudahan layanan	17.	Kemudahan dalam menemukan koleksi	259	332	78,01	Cukup Baik
	18.	Kemudahan dalam peminjaman dan pengembalian buku	293	332	88,25	Baik
	21.	Kemudahan dalam penggunaan layanan pustakaloka	265	332	79,82	Cukup Baik
	22.	Kemudahan dalam penggunaan layanan pohon literasi	250	332	75,30	Cukup Baik
	23.	Kemudahan dalam penggunaan layanan internet dan multimedia	254	332	76,51	Cukup Baik
Ketepatan informasi perpustakaan	19.	Ketepatan petugas dalam menginformasikan penggunaan layanan perpustakaan	281	332	84,64	Baik
	20.	Kejujuran petugas dalam memberikan informasi layanan	291	332	87,65	Baik
<b>Total</b>			<b>2.161</b>	<b>2.656</b>	<b>81,36</b>	<b>Baik</b>

Berdasarkan tabel di atas mengenai analisis data pada setiap indikator yang terdapat pada sub variabel keandalan (*reliability*) dapat disimpulkan bahwa ada 3 butir pernyataan yang masuk dalam kriteria baik, yaitu butir nomor 18, 19, dan 20. Untuk butir pernyataan nomor 16, 17, 21, 22, dan 23 masuk dalam kriteria cukup baik.

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa indikator ketetapan waktu layanan terdapat 1 butir pernyataan yaitu dengan nomor pernyataan 16, indikator kemudahan layanan meliputi 4 butir item pernyataan yaitu dengan nomor pernyataan 17, 18, 21, 22, 23, dan indikator ketepatan informasi yang diberikan petugas perpustakaan terdapat 2 butir item pernyataan dengan nomor pernyataan 19 dan 20. Dari delapan pernyataan yang ada pada sub variabel keandalan (*reliability*) butir item pernyataan yang memperoleh persentase tertinggi adalah nomor 18 dengan pernyataan “Kemudahan dalam peminjaman dan pengembalian buku” dengan memperoleh persentase sebesar 88,25%. Butir pernyataan yang mendapat persentase terkecil adalah butir nomor 22 dengan pernyataan “kemudahan dalam penggunaan layanan pohon literasi” dan memperoleh persentase sebesar 75,30%.

### c. Ketanggapan (*Responsiveness*)

Pada sub variabel ketanggapan (*responsiveness*) terdapat 2 indikator, yaitu kesediaan dan kesiapan petugas, serta pelayanan yang diberikan petugas perpustakaan. Indikator-indikator tersebut termuat dalam semua layanan yang ada di perpustakaan. Adapun cara perhitungan yang digunakan pada setiap indikator adalah dengan menentukan skor perolehan dengan cara menjumlah total skor jawaban pada setiap indikator yang diperoleh responden, sedangkan skor maksimal yang diperoleh dari hasil perkalian antara nilai skor jawaban maksimal dikali dengan banyaknya butir item dikali jumlah responden. Skor maksimal setiap indikator berbeda dikarenakan jumlah butir pernyataan yang berbeda pula setiap

indikator. Untuk perhitungan persentase (%) diperoleh dengan perhitungan skor perolehan dibagi dengan skor maksimal dikalikan 100%. Hasil dari penelitian yang diperoleh pada sub variabel ketanggapan (*responsiveness*) dijabarkan sebagai berikut.

Tabel 13. Persepsi Siswa tentang Kualitas Layanan Perpustakaan di SMAN 1 Pleret dengan Sub Variabel Ketanggapan (*Responsiveness*)

No.	Indikator	Skor Perolehan	Skor Maksimal	(%)	Kriteria
1.	Kesediaan dan kesiapan petugas	1.097	1.328	82,60	Baik
2.	Pelayanan yang diberikan petugas perpustakaan	1.315	1.660	79,22	Cukup Baik
Total		2.412	2.988	80,72	Cukup Baik

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa total skor yang diperoleh pada sub variabel ketanggapan (*responsiveness*) adalah 2.412 dari skor total maksimal yang diperoleh sebanyak 2.988. Sub variabel ketanggapan (*responsiveness*) memperoleh persentase sebesar 80,72% sehingga masuk dalam kriteria cukup baik.

Dari hasil analisis data pada tabel diatas juga dapat diketahui bahwa persentase tertinggi diperoleh indikator kesediaan dan kesiapan petugas dengan memperoleh persentase sebesar 82,60%.

Penjabaran dari analisis data masing-masing butir pernyataan pada indikator sub variabel ketanggapan (*responsiveness*) adalah sebagai berikut.

Tabel 14. Persepsi Siswa tentang Kualitas Layanan Perpustakaan di SMAN 1 Pleret untuk Butir Pernyataan di Setiap Indikator pada Sub Variabel Ketanggapan (*Responsiveness*)

<b>Indikator</b>	<b>Butir Item</b>	<b>Pertanyaan</b>	<b>Skor</b>	<b>Skor Max</b>	<b>(%)</b>	<b>Kriteria</b>
Kesediaan dan kesiapan petugas	24.	Ketanggapan petugas dalam membantu siswa dalam peminjaman dan pengembalian buku	284	332	85,54	Baik
	25.	Ketanggapan petugas dalam membantu siswa dalam menemukan koleksi	271	332	81,63	Baik
	26.	Kesediaan petugas untuk membantu siswa dalam menggunakan layanan	276	332	83,13	Baik
	27.	Respon petugas terhadap usulan siswa untuk koleksi baru	266	332	80,12	Cukup Baik
Pelayanan yang diberikan petugas perpustakaan	28.	Pelayanan petugas pada layanan pustakaloka	274	332	82,53	Baik
	29.	Pelayanan petugas pada layanan pohon literasi	260	332	78,79	Cukup Baik
	30.	Pelayanan petugas pada layanan anak	261	332	78,61	Cukup Baik
	31.	Pelayanan petugas pada layanan seni	262	332	78,92	Cukup Baik
	32.	Pelayanan petugas pada	258	332	77,71	Cukup Baik

<b>Indikator</b>	<b>Butir Item</b>	<b>Pertanyaan</b>	<b>Skor</b>	<b>Skor Max</b>	<b>(%)</b>	<b>Kriteria</b>
		layanan internet dan multimedia				
Total			2.413	2.988	80,75	Cukup Baik

Berdasarkan analisis data di atas dapat diketahui bahwa skor total perolehan pada sub variabel ketanggapan (*responsiveness*) adalah sejumlah 2.413 dari skor maksimal yang dapat diperoleh sejumlah 2.988. Sub variabel ketanggapan (*responsiveness*) masuk dalam kriteria cukup baik dengan memperoleh persentase sebesar 80,75%.

Perolehan persentase pada setiap butir pernyataan dari masing-masing indikator sub variabel ketanggapan (*responsiveness*) berbeda-beda. Butir pernyataan yang mendapat persentase tertinggi adalah butir 24 dengan perolehan persentase sebesar 85,54% dan masuk dalam kriteria baik. Butir pernyataan yang memperoleh persentase terendah adalah butir 32 dengan perolehan persentase sebesar 77,71% dan masuk dalam kriteria cukup baik.

#### **d. Jaminan (*Assurance*)**

Sub variabel jaminan (*assurance*) memiliki 2 indikator, yaitu: (1) kompetensi petugas dalam mengelola perpustakaan, dan (2) keamanan dan kenyamanan layanan perpustakaan. Cara perhitungan yang digunakan pada setiap indikator adalah dengan menentukan skor perolehan dengan cara menjumlah total skor jawaban pada setiap indikator yang diperoleh responden, sedangkan skor maksimal yang diperoleh dari hasil perkalian antara nilai skor jawaban maksimal dikali dengan banyaknya butir item dikali jumlah responden. Skor maksimal setiap indikator berbeda dikarenakan jumlah butir pernyataan yang berbeda pula setiap

indikator. Untuk perhitungan persentase (%) diperoleh dengan perhitungan skor perolehan dibagi dengan skor maksimal dikalikan 100%. Berikut ini hasil analisis data tingkat kepuasan pengguna perpustakaan di SMAN 1 Pleret berdasarkan sub variabel jaminan (*assurance*).

Tabel 15. Persepsi Siswa tentang Kualitas Layanan Perpustakaan di SMAN 1 Pleret dengan Sub Variabel Jaminan (*Assurance*)

No.	Indikator	Skor Perolehan	Skor Maksimal	(%)	Kriteria
1.	Kompetensi petugas dalam mengelola perpustakaan	1.101	1.328	82,91	Baik
2.	Keamanan dan kenyamanan layanan perpustakaan	1.615	1.992	81,07	Cukup Baik
Total		2.716	3.320	81,81	Baik

Berdasarkan tabel di atas mengenai persepsi siswa tentang kualitas layanan perpustakaan di SMAN 1 Pleret pada sub variabel jaminan (*assurance*) dapat diketahui bahwa total perolehan skor yang didapat sejumlah 2.716 dan memperoleh persentase sebesar 81,81% sehingga masuk dalam kriteria baik. Seluruh indikator pada sub variabel jaminan (*assurance*) termasuk dalam kriteria baik. Dari kedua Indikator pada sub variabel jaminan (*assurance*), indikator kompetensi petugas dalam mengelola perpustakaan memperoleh persentase tertinggi yaitu sebesar 82,91% dengan perolehan skor sebanyak 1.101.

Setelah hasil analisis data mengenai persepsi siswa tentang kualitas layanan perpustakaan di SMAN 1 Pleret pada sub variabel jaminan (*assurance*) diketahui, selanjutnya akan dispesifikasikan ke dalam masing-masing butir pernyataan yang

ada pada setiap indikator. Adapun hasil analisis data pada masing-masing butir pernyataan dalam setiap indikator sub variabel jaminan (*assurance*).

Tabel 16. Persepsi Siswa tentang Kualitas Layanan Perpustakaan di SMAN 1 Pleret untuk Butir Pernyataan di Setiap Indikator pada Sub Variabel Jaminan (*Assurance*)

<b>Indikator</b>	<b>Butir Item</b>	<b>Pertanyaan</b>	<b>Skor</b>	<b>Skor Max</b>	<b>(%)</b>	<b>Kriteria</b>
Kompetensi petugas dalam mengelola perpustakaa n	33.	Sikap petugas dalam memberikan layanan	277	332	83,43	Baik
	34.	Sikap petugas dalam menanggapi pernyataan siswa	277	332	83,43	Baik
	35.	Sikap petugas dalam memberikan informasi	276	332	83,13	Baik
	36.	Kemampuan petugas dalam membantu memberikan layanan	271	332	81,63	Baik
Keamanan dan kenyamanan layanan perpustakaa n	37.	Kenyamanan siswa dalam menggunakan layanan pustakaloka	273	332	82,23	Baik
	38.	Kenyamanan siswa dalam menggunakan layanan pohon literasi	257	332	77,41	Cukup Baik
	39.	Kenyamanan siswa dalam menggunakan layanan baca	285	332	85,84	Baik
	40.	Kenyamanan siswa dalam menggunakan layanan internet dan multimedia	268	332	80,72	Cukup Baik

<b>Indikator</b>	<b>Butir Item</b>	<b>Pertanyaan</b>	<b>Skor</b>	<b>Skor Max</b>	<b>(%)</b>	<b>Kriteria</b>
	41.	Kenyamanan siswa dalam menggunakan layanan anak	265	332	79,82	Cukup Baik
	42	Kenyamanan siswa dalam menggunakan layanan seni	267	332	80,42	Cukup Baik
Total			2.716	3.320	81,81	Baik

Hasil analisis data mengenai persepsi siswa tentang kualitas layanan perpustakaan di SMAN 1 Pleret untuk butir pernyataan di setiap indikator pada sub variabel jaminan (*assurance*) di atas menunjukkan adanya perbedaan skor perolehan dan perolehan persentase di setiap butir pertanyaan. Terdapat 6 butir pernyataan yang termasuk dalam kriteria baik, yaitu pada butir pernyataan nomor 33, 34, 35, 36, 37, dan 39, sedangkan 4 butir pernyataan yaitu nomor 38, 40, 41, 42 termasuk dalam kriteria cukup baik.

Berdasarkan hasil analisis data pada tabel di atas dapat disimpulkan bahwa total skor perolehan pada sub variabel jaminan (*assurance*) adalah sebanyak 2.716 serta memperoleh persentase sebesar 81,80% sehingga termasuk dalam kriteria baik. Butir pernyataan yang memperoleh persentase tertinggi adalah butir pernyataan nomor 39 dengan perolehan persentase sebesar 85,84%, sedangkan butir pernyataan yang memperoleh persentase terendah adalah butir pernyataan nomor 38 dengan perolehan persentase sebesar 77,41%.

e. **Empati (*Empathy*)**

Sub variabel empati (*empathy*) memiliki 2 indikator, yaitu: (1) Kemampuan dan sikap petugas dalam memahami pengguna perpustakaan, dan (2) usaha atau respon petugas perpustakaan. Cara perhitungan yang digunakan pada setiap indikator adalah dengan menentukan skor perolehan dengan cara menjumlah total skor jawaban pada setiap indikator yang diperoleh responden, sedangkan skor maksimal yang diperoleh dari hasil perkalian antara nilai skor jawaban maksimal dikali dengan banyaknya butir item dikali jumlah responden. Untuk perhitungan persentase (%) diperoleh dengan perhitungan skor perolehan dibagi dengan skor maksimal dikalikan 100%. Adapun hasil perhitungan yang diperoleh dari penelitian untuk setiap indikator pada sub variabel bukti fisik (*tangibles*) adalah sebagai berikut:

Tabel 17. Persepsi Siswa tentang Kualitas Layanan Perpustakaan di SMAN 1 Pleret dengan Sub Variabel Empati (*Empathy*)

No.	Indikator	Skor Perolehan	Skor Maksimal	(%)	Kriteria
1.	Kemampuan dan sikap petugas dalam memahami pengguna perpustakaan	814	996	81,73	Baik
2.	Usaha atau respon petugas perpustakaan	1.333	1.660	80,30	Cukup Baik
Total		2.147	2.656	80,84	Cukup Baik

Tabel di atas merupakan hasil analisis data persepsi siswa tentang kualitas layanan perpustakaan di SMAN 1 Pleret dengan sub variabel empati (*empathy*). Total perolehan skor pada sub variabel empati (*empathy*) adalah sebanyak 2.147

dan memperoleh persentase sebesar 80,84, sehingga masuk kriteria cukup baik. Masing-masing dari kedua indikator pada sub variabel empati (*empathy*) masuk dalam kriteria berbeda. Indikator Kemampuan dan sikap petugas dalam memahami pengguna perpustakaan termasuk dalam kriteria baik dengan perolehan skor 814 serta persentase yang didapat sebesar 81,73%. Indikator usaha atau respon petugas perpustakaan masuk dalam kriteria cukup baik dengan memperoleh persentase sebesar 80,30%, perolehan skor yang dapat sebanyak 1.333.

Setelah diketahui analisis data mengenai persepsi siswa tentang kualitas layanan perpustakaan berdasarkan masing-masing indikator, berikut ini akan disajikan hasil analisis data setiap butir pernyataan pada masing-masing indikator.

Tabel 18. Persepsi Siswa tentang Kualitas Layanan Perpustakaan di SMAN 1 Pleret untuk Butir Pernyataan di Setiap Indikator pada Sub Variabel Empati (*Empathy*)

<b>Indikator</b>	<b>Butir Item</b>	<b>Pertanyaan</b>	<b>Skor</b>	<b>Skor Max</b>	<b>(%)</b>	<b>Kriteria</b>
Kemampuan dan sikap petugas dalam memahami pengguna perpustakaan	43.	Kesabaran petugas dalam melayani siswa	275	332	82,83	Baik
	44.	Perhatian petugas untuk membantu siswa	275	332	82,83	Baik
	45.	Kemampuan petugas dalam memahami kebutuhan siswa	265	332	79,82	Cukup Baik
Usaha atau respon petugas perpustakaan	46.	Kesediaan petugas dalam membantu siswa menemukan koleksi	274	332	82,53	Baik
	47.	Kesediaan petugas dalam menjaga dan merawat koleksi	277	332	83,44	Baik

<b>Indikator</b>	<b>Butir Item</b>	<b>Pertanyaan</b>	<b>Skor</b>	<b>Skor Max</b>	<b>(%)</b>	<b>Kriteria</b>
	48.	Usaha petugas dalam membantu siswa menggunakan layanan pustakaloka	266	332	80,12	Cukup Baik
	49.	Usaha petugas dalam membantu siswa menggunakan layanan pohon literasi	252	332	75,90	Cukup Baik
	50.	Usaha petugas dalam membantu siswa menggunakan layanan internet dan multimedia	264	332	79,52	Cukup Baik
Total			2.147	2.656	80,84	Cukup Baik

Dari tabel di atas dapat diketahui bahwa dalam sub variabel empati (*empathy*) terbagi dalam 8 butir pertanyaan, dimana indikator Kemampuan dan sikap petugas dalam memahami pengguna perpustakaan terdapat 2 butir pernyataan serta indikator usaha atau respon petugas perpustakaan terbagi dalam 6 butir pertanyaan. Masing-masing butir pernyataan pada setiap indikator sub variabel empati (*empathy*) memperoleh persentase yang berbeda-beda, hanya butir pernyataan nomor 43 dan 44 pada indikator kemampuan dan sikap petugas dalam memahami pengguna perpustakaan memperoleh persentase sama yaitu sebesar 82,83% sehingga masuk dalam kriteria baik.

Berdasarkan analisis data mengenai persepsi siswa tentang kualitas layanan perpustakaan di SMAN 1 Pleret untuk butir pernyataan di setiap indikator pada sub

variabel empati (*empathy*) pada tabel di atas dapat disimpulkan bahwa butir pernyataan yang memperoleh persentase tertinggi adalah butir pernyataan nomor 47 yaitu memperoleh persentase sebesar 83,44% sehingga masuk dalam kriteria baik, sedangkan butir pernyataan yang memperoleh persentase terendah adalah butir pernyataan nomor 49 yaitu memperoleh persentase sebesar 75,90% dan masuk dalam kriteria cukup baik.

Hasil keseluruhan dari sub variabel dan indikator sub variabel persepsi siswa tentang kualitas layanan perpustakaan di SMAN 1 Pleret dapat disajikan dalam tabel sebagai berikut.

Tabel 19. Persepsi Siswa tentang Kualitas Layanan Perpustakaan di SMAN 1 Pleret Pada Masing-masing Sub Variabel dan Indikatornya

<b>Sub Variabel</b>	<b>Indikator</b>	<b>Skor</b>	<b>%</b>
Bukti fisik ( <i>Tangibles</i> )	Kenyamanan pada gedung perpustakaan	841	84,44
	Kelengkapan fasilitas pada layanan perpustakaan	2.939	80,48
	Penampilan petugas perpustakaan	267	80,42
Keandalan ( <i>Reliability</i> )	Kecepatan waktu layanan	268	80,72
	Kemudahan layanan	1.321	79,58
	Ketepatan informasi yang diberikan petugas perpustakaan	572	86,14
Ketanggungan ( <i>Responsiveness</i> )	Kesediaan dan kesiapan petugas	1.328	82,60
	Pelayanan yang diberikan petugas perpustakaan	1.315	80,72
Jaminan ( <i>Assurance</i> )	Kompetensi petugas dalam mengelola perpustakaan	1.101	82,91
	Keamanan dan kenyamanan layanan perpustakaan	1.615	81,73
Empati ( <i>Empathy</i> )	Kemampuan dan sikap petugas dalam memahami pengguna perpustakaan	814	81,73
	Usaha atau respon petugas perpustakaan	1.333	80,30

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa pada sub variabel bukti fisik (*tangibles*), indikator kenyamanan pada gedung perpustakaan mendapatkan persentase tertinggi yaitu sebesar 84,44%, indikator kelengkapan fasilitas pada layanan perpustakaan mendapatkan persentase sebesar 80,48%, sedangkan indikator penampilan petugas perpustakaan mendapatkan persentase sebesar 80,42%. Untuk sub variabel keandalan (*reliability*), indikator ketepatan informasi yang diberikan petugas perpustakaan memperoleh persentase tertinggi yaitu sebesar 86,14%, indikator kecepatan waktu layanan memperoleh persentase sebesar 80,72%, sedangkan indikator kemudahan layanan memperoleh persentase sebesar 79,52%. Kemudian pada sub variabel ketanggapan (*responsiveness*) indikator kesediaan dan kesiapan petugas memperoleh persentase sebesar 82,61%, sedangkan indikator pelayanan yang diberikan petugas perpustakaan memperoleh persentase sebesar 79,22%. Selanjutnya untuk sub variabel jaminan (*assurance*), indikator kompetensi petugas dalam mengelola perpustakaan mendapatkan persentase lebih tinggi yaitu sebesar 82,91% daripada indikator keamanan dan kenyamanan layanan perpustakaan yang memperoleh persentase sebesar 81,07%. Untuk sub variabel empati (*empathy*), indikator Kemampuan dan sikap petugas dalam memahami pengguna perpustakaan memperoleh persentase sebesar 81,73%, sedangkan indikator usaha atau respon petugas perpustakaan memperoleh persentase sebesar 80,30%.

### **3. Pembahasan**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna layanan di perpustakaan SMAN 1 Pleret yang ditinjau dalam lima sub variabel,

yaitu: bukti fisik (*tangibles*), kehandalan (*reliability*), tanggapan (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*emphaty*).

Perpustakaan sekolah merupakan sarana pendukung dalam proses kegiatan belajar mengajar di sekolah. Dalam setiap proses pelayanan, perpustakaan harus memiliki standar layanan. Dengan adanya standar layanan dalam perpustakaan, petugas perpustakaan dapat memberikan pelayanan yang maksimal sehingga akan menumbuhkan kepuasan bagi penggunanya. Kepuasan pengguna perpustakaan dapat tercapai apabila persepsi kualitas layanan perpustakaan yang diberikan oleh perpustakaan melebihi harapan.

Layanan di perpustakaan SMAN 1 Pleret akan dinilai baik oleh pengguna jika mampu memberikan layanan yang terbaik sehingga kepuasan pengguna perpustakaan akan tinggi. Jadi kualitas layanan di perpustakaan SMAN 1 Pleret dapat diketahui dengan melalui persepsi para penggunanya. Kepuasan merupakan respon pengguna perpustakaan terhadap layanan yang diberikan. Semakin tinggi kepuasan pengguna perpustakaan, maka semakin tinggi pula kualitas layanannya.

Berdasarkan hasil penelitian dan analisis data yang telah dilakukan, tingkat kepuasan pengguna layanan perpustakaan di SMAN 1 Pleret termasuk dalam kriteria cukup baik dengan persentase sebesar 81,22%. Persepsi siswa tentang kualitas layanan perpustakaan ditinjau dari sub variabel bukti fisik (*tangibles*) persentase sebesar 81,27% yang berarti masuk dalam kriteria baik, sub variabel keandalan (*reliability*) memperoleh persentase sebesar 81,36%, yang artinya masuk dalam kriteria baik. Sub variabel ketanggapan (*responsiveness*) memperoleh persentase sebesar 80,72%, termasuk dalam kriteria cukup baik. Sub variabel jaminan

(*assurance*) memperoleh persentase sebesar 81,80%. Sub variabel jaminan (*assurance*) masuk dalam kriteria baik. Sub variabel empati (*empathy*) mendapatkan persentase sebesar 80,84%, termasuk dalam kriteria cukup baik.

Pembahasan dari setiap sub variabel adalah sebagai berikut:

**a. Bukti Fisik (*Tangibles*)**

Bukti fisik (*tangibles*) merupakan kemampuan untuk menunjukkan eksistensi perpustakaan sekolah, dimana perpustakaan mampu menjaga penampilan, baik penampilan diri maupun penampilan fasilitas atau sarana dan prasarana, serta kelengkapan sarana dan prasarana perpustakaan. Berdasarkan hasil analisis data, kepuasan pengguna layanan perpustakaan di SMAN 1 Pleret pada sub variabel bukti fisik (*tangibles*) termasuk dalam kriteria baik dengan mendapat persentase sebesar 81,27%.

Sub variabel bukti fisik (*tangibles*) termasuk dalam kriteria cukup baik, hal ini menggambarkan bahwa pelayanan yang diberikan oleh perpustakaan yang meliputi kelengkapan fasilitas fisik pada layanan perpustakaan sudah baik. Perolehan skor setiap indikator pada sub variabel bukti fisik (*tangibles*) berbeda-beda. Indikator kenyamanan pada gedung perpustakaan memperoleh persentase tertinggi yaitu sebesar 84,44%. Hal ini berarti bahwa kelengkapan fasilitas pada layanan di perpustakaan dinilai cukup baik oleh siswa. Berdasarkan pengamatan peneliti, sebagian besar fasilitas fisik yang ada di perpustakaan direnovasi ulang setelah ruangan perpustakaan berpindah di sebelah depan gedung sekolah sehingga membuat penataan ruang menjadi lebih menarik dan pengunjung merasa lebih nyaman menggunakan layanan perpustakaan. Untuk dapat memikat orang agar mau

datang ke perpustakaan, maka salah satu cara yang bisa dilakukan oleh perpustakaan adalah melalui penataan ruangan yang menarik dan fungsional (Darmono, 2001: 200).

**b. Keandalan (*Reliability*)**

Keandalan (*reliability*) merupakan kemampuan perpustakaan dalam memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Kinerja petugas perpustakaan harus sesuai dengan harapan siswa yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk setiap siswa, serta kecermatan dalam memberikan layanan harus diperhatikan. Dari analisis data, dapat diketahui bahwa persepsi siswa tentang kualitas layanan perpustakaan di SMAN 1 Pleret pada sub variabel keandalan (*reliability*) memperoleh persentase 81,36% dan termasuk dalam kriteria baik.

Hal tersebut menjelaskan bahwa pelayanan yang diberikan perpustakaan pada sub variabel keandalan (*reliability*) sudah baik. Kemampuan perpustakaan dalam memberikan pelayanan sesuai dengan apa yang telah dijanjikan telah terpenuhi. Pada indikator ketepatan informasi yang diberikan petugas perpustakaan mendapat persentase tertinggi yaitu sebesar 86,14%. Petugas perpustakaan memberikan informasi secara tepat, hal ini dapat dilihat pada saat pengunjung perpustakaan ingin mencari buku yang dibutuhkan, petugas perpustakaan memberikan informasi mengenai buku yang dicari serta memberikan petunjuk letak buku tersebut disimpan.

Indikator kemudahan layanan mendapatkan persentase terendah yaitu sebesar 79,58%. Kemudahan layanan dinilai cukup baik oleh siswa. Persepsi siswa hanya

cukup baik terhadap kemudahan layanan salah satunya disebabkan pada beberapa layanan tidak dapat berfungsi sebagaimana mestinya, seperti perangkat komputer pada layanan internet dan multimedia tidak tersedia di tempat. Perangkat komputer tersebut sedang digunakan untuk simulasi ujian nasional berbasis komputer, sehingga pengguna perpustakaan tidak dapat menggunakan layanan internet dan multimedia. Namun demikian, pengguna masih dapat mengakses internet melalui perangkat gawai yang dimilikinya masing-masing.

**c. Ketanggapan (*Responsiveness*)**

Ketanggapan (*Responsiveness*) merupakan kemampuan serta kemauan petugas perpustakaan dalam membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada siswa serta dapat menyampaikan informasi secara jelas. Berdasarkan data hasil penelitian, persepsi siswa tentang kualitas layanan perpustakaan di SMAN 1 Pleret pada sub variabel ketanggapan (*responsiveness*) memperoleh persentase sebesar 80,72% sehingga masuk dalam kriteria cukup baik. Hal tersebut berarti layanan yang diberikan oleh perpustakaan yang meliputi ketanggapan petugas perpustakaan dalam memberikan pelayanan sudah cukup baik.

Ketanggapan petugas perpustakaan dalam memberikan layanan yang baik akan mempengaruhi persepsi siswa tentang kualitas layanan perpustakaan. Seorang petugas perpustakaan yang memiliki ketanggapan yang baik, masalah yang ditemui pada siswa dalam menggunakan layanan perpustakaan akan terpecahkan dengan bantuan yang diberikan oleh petugas perpustakaan. Misalnya, petugas bersedia mengarahkan siswa yang mengalami kesulitan dalam mencari buku yang dibutuhkan.

Indikator kesediaan dan kesiapan petugas memperoleh persentase sebesar 82,60% dan masuk kriteria baik. Hal ini menjelaskan bahwa siswa merasa puas terhadap kesediaan dan kesiapan petugas perpustakaan. Petugas perpustakaan selalu berusaha bersedia dan selalu siap apabila terdapat siswa yang membutuhkan bantuan di setiap layanan yang berada di ruang utama perpustakaan, misalnya dalam pencarian referensi.

Pada indikator pelayanan yang diberikan petugas perpustakaan memperoleh persentase sebesar 79,22% dan termasuk dalam kriteria cukup baik. Hal ini berarti siswa hanya menilai cukup baik dalam penggunaan layanan perpustakaan. Dikarenakan hanya terdapat satu petugas, pelayanan perpustakaan yang berada di luar ruang utama perpustakaan seperti layanan pohon literasi, petugas tidak selalu siap membantu siswa dalam menggunakan layanan tersebut.

#### **d. Jaminan (*Assurance*)**

Sub variabel jaminan (*assurance*) merupakan kesopanan, pengetahuan yang dimiliki serta kemampuan petugas perpustakaan untuk menumbuhkan rasa percaya siswa pada perpustakaan yang terdiri dari beberapa komponen antara lain komunikasi, keamanan, kenyamanan, kompetensi, serta sopan santun. Tingkat kepuasan pengguna layanan di perpustakaan SMAN 1 Pleret pada sub variabel jaminan (*assurance*) memperoleh persentase sebesar 81,80% dan masuk dalam kriteria baik. Hal tersebut menggambarkan persepsi siswa terhadap layanan yang diberikan oleh perpustakaan yang meliputi jaminan atau keyakinan yang diberikan oleh petugas perpustakaan sudah baik. Siswa memiliki rasa kepercayaan dengan pelayanan perpustakaan. Dengan kepercayaan tersebut, siswa menjadikan

perpustakaan sebagai tempat mencari informasi serta penunjang dalam kegiatan pembelajaran di sekolah.

Pada sub variabel jaminan (*assurance*), indikator kompetensi petugas dalam mengelola perpustakaan memperoleh persentase sebesar 82,91%, sedangkan indikator keamanan dan kenyamanan layanan perpustakaan mendapat persentase sebesar 81,07%. Kedua indikator tersebut masuk dalam kriteria baik. Hal tersebut dikarenakan petugas perpustakaan sekaligus pustakawan di SMAN 1 Pleret merupakan lulusan D3 program studi perpustakaan dan informasi, serta telah mengikuti berbagai pelatihan khusus pustakawan, sehingga kemampuannya tidak diragukan lagi dan menyebabkan siswa mempunyai rasa kepercayaan terhadap kemampuan petugas perpustakaan.

Indikator keamanan dan kenyamanan layanan termasuk dalam kriteria baik, hal tersebut menjelaskan bahwa siswa merasa puas terhadap keamanan dan kenyamanan pada setiap fasilitas yang ada pada layanan di perpustakaan. Peneliti menemukan bahwa pencahayaan serta sikulasi udara di ruang perpustakaan cukup sehingga pengunjung nyaman dalam menggunakannya. Namun, peneliti menemukan bahwa fasilitas loker sebagai tempat penyimpanan barang bagi pengunjung berada di luar ruangan serta jauh dari pantauan petugas sehingga barang yang diletakan di loker kurang aman. Selain itu, layanan pada pohon literasi tidak dilengkapi pelindung dari air hujan, sehingga pada musim hujan siswa tidak dapat menggunakan karena buku koleksi perpustakaan akan terkena air hujan sehingga akan mudah rusak.

### e. Empati (*Empathy*)

Empati (*empathy*) merupakan kemampuan petugas perpustakaan dalam memberikan perhatian serta memahami kebutuhan siswa sebagai pengguna perpustakaan. Perpustakaan sekolah diharapkan memiliki pengertian dan pengetahuan tentang memahami kebutuhan siswa. Persepsi siswa tentang kualitas layanan perpustakaan di SMAN 1 Pleret dengan sub variabel empati (*empathy*) mendapat persentase sebesar 80,84% sehingga masuk dalam kriteria cukup baik, hal tersebut menjelaskan bahwa pelayanan yang diberikan oleh perpustakaan yang meliputi aspek empati sudah cukup baik. Secara umum, siswa merasa kualitas yang ditunjukkan dengan sikap petugas perpustakaan serta kemampuan petugas perpustakaan dalam memahami kebutuhan siswa sudah cukup baik.

Pada sub variabel empati (*empathy*), indikator kemampuan dan sikap petugas dalam memahami pengguna perpustakaan memperoleh persentase 81,73%. Tingginya skor yang diperoleh pada indikator kemampuan dan sikap petugas dalam memahami pengguna perpustakaan salah satunya dikarenakan petugas mampu memahami kebutuhan siswa, misalnya pada saat siswa mencari referensi buku, petugas mampu membantu mencarikan buku sesuai dengan yang dibutuhkan oleh siswa tersebut. Petugas perpustakaan selalu berusaha bersikap ramah serta sopan kepada siswa dalam hal memberikan layanan. Darmono (2001: 226) menjelaskan bahwa moral kerja yang tinggi mempertinggi produktivitas, artinya seseorang yang memiliki moral kerja yang tinggi akan mengerjakan tugas-tugasnya dengan sebaik-baiknya sehingga menghasilkan sesuatu yang lebih banyak dan lebih baik. Dengan demikian seorang petugas perpustakaan harus memiliki sikap moral dan empati

yang tinggi sehingga pengguna perpustakaan sekolah (siswa) akan merasa nyaman menggunakan perpustakaan karena siswa merasa kebutuhannya dalam mencari informasi di perpustakaan akan terpenuhi.

Pada indikator usaha atau respon petugas perpustakaan memperoleh 80,30%, siswa menilai kualitas layanan yang meliputi usaha atau respon petugas perpustakaan sudah cukup baik. Petugas perpustakaan berusaha membantu siswa dalam kesulitan serta merespon keluhan yang dikemukakan oleh siswa terhadap layanan perpustakaan. Misalnya siswa meminta agar penambahan koleksi buku bacaan di perpustakaan ditambah. Dikarenakan terbatasnya biaya, perpustakaan tidak dapat langsung menanggapi keluhan siswa tersebut.

## **BAB V**

### **SIMPULAN DAN SARAN**

#### **A. Simpulan**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai persepsi siswa tentang kualitas layanan perpustakaan di SMAN 1 Pleret, maka dapat disimpulkan bahwa persepsi siswa tentang kualitas layanan perpustakaan SMAN 1 Pleret masuk dalam kriteria cukup baik dengan memperoleh persentase sebesar 81,22%. Tingkat kepuasan tersebut dihitung menggunakan 5 sub variabel serta indikator pada masing-masing sub variabel tersebut. Berikut ini penjabaran dari masing-masing sub variabel.

1. Sub variabel bukti fisik (*tangibles*) mendapatkan skor perolehan sejumlah 4.047 dengan persentase sebesar 81,27% yang berarti masuk dalam kriteria baik.
2. Sub variabel keandalan (*reliability*) memperoleh skor sejumlah 2.161 dengan persentase sebesar 81,36%, yang artinya sub variabel keandalan (*reliability*) tersebut masuk dalam kriteria baik.
3. Sub variabel ketanggapan (*responsiveness*) memperoleh skor sejumlah 2.412 dan persentase sebesar 80,72%, yang mana sub variabel ketanggapan (*responsiveness*) tersebut dapat dikategorikan cukup baik.
4. Sub variabel jaminan (*assurance*) memperoleh skor 2.716 dengan persentase sebesar 81,81%. Sub variabel jaminan (*assurance*) masuk dalam kriteria baik.

5. Sub variabel yang terakhir adalah empati (*empathy*) yang memperoleh skor sejumlah 2.147 dan mendapatkan persentase sebesar 80,84%. Dengan demikian sub variabel empati (*empathy*) termasuk dalam kriteria cukup baik.

## **B. Implikasi**

Berdasarkan kesimpulan yang telah dipaparkan di atas dapat diketahui bahwa persepsi siswa tentang kualitas layanan perpustakaan secara keseluruhan sudah cukup baik. Diperlukan adanya pelatihan terhadap petugas perpustakaan maupun pengelola perpustakaan sekolah lain mengenai peningkatan kualitas layanan perpustakaan serta cara pengelolaan layanan yang berkualitas di perpustakaan SMAN 1 Pleret. Dengan begitu pengelolaan layanan perpustakaan dapat lebih berkualitas.

## **C. Keterbatasan Penelitian**

Penelitian ini belum sempurna dan memiliki keterbatasan. Berdasarkan penelitian yang telah dilaksanakan. Adapun yang menjadi keterbatasan dalam penelitian ini adalah:

1. Saat pengambilan data melalui angket kepada responden yaitu siswa SMAN 1 Pleret, peneliti tidak dapat memantau secara langsung sehingga tidak mengetahui jawaban yang diberikan oleh responden benar-benar sesuai dengan pendapatnya sendiri atau tidak.
2. Angket/kuisisioner yang telah dikembangkan dan digunakan dalam penelitian ini belum terstandar dan belum secara mendetail serta mencakup keseluruhan layanan di perpustakaan SMAN 1 Pleret.

## **D. Saran**

Layanan yang diberikan oleh perpustakaan secara keseluruhan sudah dapat dikatakan baik bagi penggunanya, namun ada beberapa sub variabel persepsi siswa yang perlu ditingkatkan lagi pelayanannya dikarenakan pada hasil penelitian termasuk dalam kriteria cukup baik, yaitu pada sub variabel ketanggapan (*responsiveness*), dan sub variabel empati (*empathy*). Diperlukan adanya upaya dari pihak pengelola perpustakaan untuk meningkatkan pengelolaan perpustakaan dengan lebih baik lagi, diantaranya: peningkatan kenyamanan pada gedung perpustakaan; menambah kelengkapan pada fasilitas perpustakaan terutama pada koleksi bahan pustaka; meningkatkan pelayanan perpustakaan seperti meningkat sikap serta ketanggapan petugas perpustakaan kepada pemustaka (siswa), sehingga pemustaka menjadi senang, nyaman, serta meningkatkan jumlah pengunjung perpustakaan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, S. (2006). *Metode Penelitian Kualitatif*. Jakarta: Bumi Aksara.
- \_\_\_\_\_. (2010). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- \_\_\_\_\_. (2013). *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Ardiansa (2015). *Kualitas Layanan Sirkulasi di Perpustakaan SMA Negeri I Tinggimoncong Kabupaten Gowa*. Skripsi. Makassar: Universtas Islam Negeri Alauddin.
- Asrori, M. (2009). *Psikologi Pembelajaran*. Bandung: Wacana Prima.
- Azizah, A.N. (2017). *Kontribusi Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Peserta Didik dalam Memanfaatkan Perpustakaan SMKN 1 Pedan Kabupaten Klatten*. Skripsi. Yogyakarta: Universitas Negeri Yogyakarta.
- Bafadal, I. (2006). *Pengelolaan Perpustakaan Sekolah*. Jakarta: Bumi Aksara.
- \_\_\_\_\_. (2008). *Pengelolaan Perpustakaan Sekolah*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Bintoro. (2014). *Konsumen dan Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Gava Media.
- Bustari, M. (2000). *Manajemen Perpustakaan*. Yogyakarta: UNY.
- Creswell, J. W. (2012). *Research Design Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif, dan Mixed*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Darmono. (2001). *Manajemen Perpustakaan*. Jakarta: Grasindo.
- \_\_\_\_\_. (2004). *Manajemen Tata Kerja Perpustakaan Sekolah*. Jakarta: Grasindo.
- \_\_\_\_\_. (2007). *Perpustakaan Sekolah: Pendekatan Aspek Manajemen dan Tata Kerja*. Jakarta: Grasindo.
- Daryanto & Setyabudi, I. (2014). *Konsumen dan Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Gava Media.

- Dewi, L. & Suhardini, A.D. (2014). *Peran Perpustakaan dan Tenaga Perpustakaan Sekolah/Madrasah dalam Meningkatkan Mutu Pendidikan Sekolah/Madrasah*. Edulib, Vol 1, No. 2.
- Ghozali, I. (2013). *Aplikasi Analisis Multivariat dengan Program IBM SPSS 21 Update PLS Regresi*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- \_\_\_\_\_. (2016). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 23 (Edisi 8)*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hardiyansyah. (2011). *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator, dan Implementasinya*. Yogyakarta: Gava Media
- Hartono. (2016). *Manajemen Perpustakaan Sekolah: Menuju Perpustakaan Modern dan Profesional*. Yogyakarta: Ar-Ruzz Media.
- Husain Usman & Purnomo Setiady Akbar. (2011). *Pengantar Statistika*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Istiana, P. (2014). *Layanan Perpustakaan*. Yogyakarta: Ombak.
- Kuncoro, M. (2009). *Metode Riset untuk Bisnis dan Ekonomi*. Jakarta: Erlangga.
- Lupiyoadi, R. (2001). *Manajemen Pemasaran Jasa: Teori dan Praktik*. Jakarta: Salemba Empat.
- \_\_\_\_\_. (2006). *Manajemen Pemasaran Jasa: Teori dan Praktek*. Jakarta: Salemba Empat.
- Mashud, A.R. (2014). *Evaluasi Kualitas Layanan Perpustakaan di SMAN 7 Purworejo dalam Prespektif LibQUAL+™*. Tesis. Yogyakarta: UIN Sunan Kalijaga.
- Minarni, Sri. (2011). *Manajemen Sekolah Mengelola Lembaga Pendidikan Secara Mandiri*. Yogyakarta: Ar-Ruzz Media.
- Mohindra, R., & Kumar, A. (2015). *User Satisfaction Regarding Quality of Library Services of A.C. Joshi Library, Panjab University, Chandigarh*. Journal of Library & Information Technology, Vol. 35, No. 1.
- Nasution, M. N. (2004). *Manajemen Jasa Terpadu*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Novyana, R., Sukmana, E., Kovariansi, V.A., et al. (2015). *Survei Kepuasan Pengguna UPT Perpustakaan ITB: Laporan Penelitian Tahun 2013 (LibraryUser Satisfaction Survey UPT Perpustakaan ITB 2013)*. Laporan Penelitian. Bandung: Institut Teknologi bandung.
- Patil, S. & Sawant, S. (2017). *Service Quality Expectations of Academic Library Users*. Mumbai: SHPT School of Library Science.

- Pemerintah Indonesia. (2003). *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2003, tentang Sistem Pendidikan Nasional*. Jakarta: Sekretariat Negara.
- \_\_\_\_\_. (2007). *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 43, tahun 2007, tentang Perpustakaan*. Jakarta: Sekretariat Negara.
- \_\_\_\_\_. (2014). *Pemerintah Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2007, tentang Perpustakaan*, Jakarta: Sekretariat Negara.
- Perpustakaan Nasional. (2017). *Peraturan Kepala Perpustakaan Nasional Republik Indonesia Nomor 12, Tahun 2017, tentang Standar Nasional Perpustakaan Sekolah Menengah Atas/ Madrasah Aliyah*.
- Prasetyo, D.W. (2016). *Tingkat Kepuasan Siswa Dalam Menggunakan Jasa Pelayanan Perpustakaan Sekolah di MAN Yogyakarta III*. Skripsi. Yogyakarta: Universitas Negeri Yogyakarta.
- Prastowo, A. (2012). *Manajemen Perpustakaan Sekolah Profesional*. Yogyakarta: Diva Press.
- Putri, M.S. (2019). *Kepuasan Siswa Terkait Layanan Perpustakaan di SMAN 2 Bantul*. Skripsi. Yogyakarta: Universitas Negeri Yogyakarta.
- Rahayuningsih, F. (2007). *Pengelolaan Perpustakaan*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- \_\_\_\_\_. (2015). *Mengukur Kepuasan Pelanggan: Menggunakan Metode LibQUAL+TM*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Rahmah, E. (2018). *Akses dan Layanan Perpustakaan*. Jakarta: Prenada Media.
- Rahmayanty, N. (2013). *Manajemen Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Riduan. (2004). *Metode dan Teknik Penyusunan Thesis*. Bandung: Alfabeta.
- Sinaga, D. (2011). *Mengelola Perpustakaan Sekolah*. Bandung: Bejana.
- Singarimbun, M. & Effendi, S. (Edt). (2006). *Metode Penelitian Survai*. Jakarta: LP3ES
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- \_\_\_\_\_. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

- Tjiptono, F. (2004). *Prinsip-prinsip Total Quality Management*. Yogyakarta: Andi Offset.
- \_\_\_\_\_. (2011). *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*. Edisi 2. Yogyakarta: Andi Offset.
- Tjiptono, F. & Diana, A. (2015). *Pelanggan Puas, Tak Cukup*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Umar, H. (2009). *Metode Penelitian Untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*. Jakarta: Rajawali Persada.
- Wijaya, T. (2011). *Manajemen Kualitas Jasa*. Jakarta: PT. Indeks.
- Winarsunu, T. (2002). *Statistik dalam Penelitian Psikologi dan Pendidikan*. Malang: UMM Press.
- Yamit, Z. (2005). *Manajemen Kualitas Produk dan Jasa*. Yogyakarta: Ekonisia.
- Yusuf, P.M. (2009). *Ilmu Informasi, Komunikasi, dan Kepustakaan*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Yusuf, P.M., & Suhendar, Y. (2005). *Pedoman Penyelenggaraan Perpustakaan Sekolah*. Jakarta: Kencana.
- \_\_\_\_\_. (2013). *Pedoman Penyelenggaraan Perpustakaan Sekolah*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.

# **LAMPIRAN-**

# **LAMPIRAN**

**Lampiran 1.**

**Surat Izin Penelitian, Surat,  
Pernyataan Selesai Penelitian**



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN  
UNIVERSITAS NEGERI YOGYAKARTA  
FAKULTAS ILMU PENDIDIKAN

Alamat : Jalan Colombo Nomor 1 Yogyakarta 55281  
Telepon (0274) 540611, Fax (0274) 540611  
Laman: fip.uny.ac.id E-mail: humas\_fip@uny.ac.id

Nomor : 360/UN34.11/PP/Pen/2020

18 Februari 2020

Lamp. : 1 Bendel Proposal

Hal : Izin Penelitian

Yth . Kepala SMA Negeri I Pleret  
di Kedaton, Pleret, Bantul, Yogyakarta

Kami sampaikan dengan hormat, bahwa mahasiswa tersebut di bawah ini:

Nama	:	Zulfa Mardiyana
NIM	:	16101241013
Program Studi	:	Administrasi Pendidikan - S1
Tujuan	:	Memohon izin mencari data untuk penulisan Tugas Akhir Skripsi (TAS)
Judul Tugas Akhir	:	KEPUASAN PENGGUNA PERPUSTAKAAN DI SMAN 1 PLERET KABUPATEN BANTUL
Waktu Penelitian	:	20 Februari - 30 April 2020

Untuk dapat terlaksananya maksud tersebut, kami mohon dengan hormat Bapak/Ibu berkenan memberi izin dan bantuan seperlunya.

Demikian atas perhatian dan kerjasamanya kami sampaikan terima kasih.



Dr. Sugiarwo, M.Pd.  
NIP 19691030 200312 1 001

Tembusan :

1. Sub. Bagian Akademik, Kemahasiswaan, dan Alumni;
2. Mahasiswa yang bersangkutan.



PEMERINTAH DAERAH DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA  
DINAS PENDIDIKAN PEMUDA DAN OLAH RAGA  
BALAI PENDIDIKAN MENENGAH KABUPATEN BANTUL  
**SMA NEGERI 1 PLERET**

سما نجری ۱ پلریت

Kedaton Pleret Pleret Bantul Yogyakarta 55791 Telepon (0274) 4469124 Fax (0274) 4469125  
Website : <http://sman1-pleret.sch.id> e-mail : [sma\\_bantul@yahoo.com](mailto:sma_bantul@yahoo.com)

**SURAT KETERANGAN**

Nomor : 070/228

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Drs. IMAM NURROHMAT  
NIP : 19610823 198703 1 007  
Pangkat/Gol : Pembina, IV/a  
Jabatan : Kepala Sekolah  
Unit Kerja : SMA Negeri 1 Pleret Bantul

- Menerangkan dengan sesungguhnya bahwa :

Nama : ZULFA MARDIYANA  
NIM : 16101241013  
Prodi/Jurusan : ADMINISTRASI PENDIDIKAN/ S1  
Fakultas : KEGURUAN DAN ILMU PENDIDIKAN  
Universitas : UNIVERSITAS NEGERI YOGYAKARTA  
Judul : KEPUASAN PENGGUNA PERPUSTAKAAN DI SMAN 1  
PLERET KABUPATEN BANTUL  
Waktu : 20 Februari 2020 S.d 30 April 2020

Benar-banar telah melaksanakan penelitian di SMA Negeri 1 Pleret. Demikian surat keterangan ini dibuat agar dapat dipergunakan sebagai mana mestinya.

Dikeluarkan di Bantul

Pada tanggal : 30 April 2020

Kepala Sekolah,



Drs. IMAM NURROHMAT  
NIP. 19610823 198703 1 007

## **Lampiran 2. Uji Instrumen**

## **SURAT PERMOHONAN PENGISIAN KUESIONER**

Hal : Permohonan Pengisian Kuesioner

Yth : Siswa SMAN 1 Pleret

Di tempat.

Dengan hormat,

Dalam rangka untuk memenuhi sebagian persyaratan dalam menyelesaikan pendidikan yaitu Tugas Akhir Skripsi, Saya Zulfa Mardiyana mahasiswa Program Studi Manajemen Pendidikan, Fakultas Ilmu Pendidikan, Universitas Negeri Yogyakarta, yang memerlukan beberapa informasi sebagai bahan penulisan skripsi dengan judul:

**“Persepsi Siswa tentang Kualitas Layanan Perpustakaan di SMAN 1 Pleret  
Kabupaten Bantul”**

Sehubungan dengan itu, saya memohon kesediaan Saudara/Saudari untuk mengisi kuesioner ini sesuai dengan petunjuk pengisiannya. Kesediaan dari Saudara/Saudari untuk mengisi kuesioner ini sangat menentukan keberhasilan penelitian ini.

Perlu disampaikan bahwa seluruh informasi yang diperoleh dari kuesioner ini hanya akan saya gunakan untuk keperluan akademik saja dan saya akan menjaga kerahasiaannya sesuai dengan etika penelitian. Saya mohon kiranya Saudara/Saudari dapat mengisi kuesioner ini dengan kriteria dan kondisi yang sebenarnya.

Atas kesedian Saudara/Saudari yang telah meluangkan waktu untuk mengisi kuesioner ini, saya ucapkan terima kasih.

Hormat Saya,



Zulfa Mardiyana  
NIM. 16101241013

**ANGKET PENELITIAN**  
**PERSEPSI SISWA TENTANG KUALITAS LAYANAN PERPUSTAKAAN**  
**DI SMAN 1 PLERET KABUPATEN BANTUL**

**A. Identitas Siswa**

Nama : .....

No. Absen : .....

Kelas : .....

**B. Petunjuk Pengisian**

1. Bacalah setiap butir pernyataan dengan seksama.
2. Berilah tanggapan tingkat kepuasan anda atas pertanyaan-pertanyaan yang ada, dengan memberi tanda *checklist* (✓) pada kolom jawaban yang telah disediakan sesuai dengan pendapat anda.
3. Keterangan pengisian jawaban:
  - 1 = Tidak Baik
  - 2 = Kurang Baik
  - 3 = Cukup Baik
  - 4 = Baik

Contoh Pengisian Angket

No.	Pertanyaan	1	2	3	4
1.	Kenyamanan ruang perpustakaan			✓	

## Daftar Pertanyaan

No.	Pertanyaan	1	2	3	4
<b>A. Bukti Fisik (<i>Tangible</i>)</b>					
1.	Lokasi perpustakaan yang strategis				
2.	Kondisi ruangan perpustakaan				
3.	Ketersediaan tata tertib bagi pengunjung				
4.	Ketersediaan alur peminjaman dan pengembalian koleksi				
5.	Ketersediaan bahan koleksi di perpustakaan sesuai kebutuhan pengunjung				
6.	Kondisi bahan-bahan koleksi perpustakaan				
7.	Kondisi rak buku untuk penempatan koleksi perpustakaan				
8.	Ketersediaan alat untuk penelusuran koleksi				
9.	Kondisi fasilitas layanan pustakaloka				
10.	Kondisi fasilitas layanan pohon literasi				
11.	Kondisi fasilitas layanan baca				
12.	Kondisi fasilitas layanan internet dan multimedia				
13.	Kondisi fasilitas layanan anak				
14.	Kondisi fasilitas layanan seni				
15.	Penampilan petugas perpustakaan dalam pelayanan perpustakaan				
<b>B. Keandalan (<i>Reliability</i>)</b>					
16.	Ketepatan waktu jam kunjung perpustakaan				
17.	Kemudahan dalam menemukan koleksi				
18.	Kemudahan dalam peminjaman dan pengembalian buku				
19.	Ketepatan petugas dalam menginformasikan penggunaan layanan perpustakaan				
20.	Kejujuran petugas dalam memberikan informasi layanan				
21.	Kemudahan dalam penggunaan layanan pustakaloka				
22.	Kemudahan dalam penggunaan layanan pohon literasi				
23.	Kemudahan dalam penggunaan layanan internet dan multimedia				
<b>C. Ketanggapan (<i>Responsiveness</i>)</b>					
24.	Ketanggapan petugas dalam membantu siswa dalam peminjaman dan pengembalian buku				
25.	Ketanggapan petugas dalam membantu siswa dalam menemukan koleksi				

No.	Pertanyaan	1	2	3	4
26.	Kesediaan petugas untuk membantu siswa dalam menggunakan layanan				
27.	Respon petugas terhadap usulan siswa untuk koleksi baru				
28.	Pelayanan petugas pada layanan pustakaloka				
29.	Pelayanan petugas pada layanan pohon literasi				
30.	Pelayanan petugas pada layanan anak				
31.	Pelayanan petugas pada layanan seni				
32.	Pelayanan petugas pada layanan internet dan multimedia				
<b>D. Jaminan (Assurance)</b>					
33.	Sikap petugas dalam memberikan layanan				
34.	Sikap petugas dalam menanggapi pertanyaan siswa				
35.	Sikap petugas dalam memberikan informasi				
36.	Kemampuan petugas dalam membantu memberikan layanan				
37.	Kenyamanan siswa dalam menggunakan layanan pustakaloka				
38.	Kenyamanan siswa dalam menggunakan layanan pohon literasi				
39.	Kenyamanan siswa dalam menggunakan layanan baca				
40.	Kenyamanan siswa dalam menggunakan layanan internet dan multimedia				
41.	Kenyamanan siswa dalam menggunakan layanan anak				
42.	Kenyamanan siswa dalam menggunakan layanan seni				
<b>E. Empati (Empathy)</b>					
43.	Kesabaran petugas dalam melayani siswa				
44.	Perhatian petugas untuk membantu siswa				
45.	Kemampuan petugas dalam memahami kebutuhan siswa				
46.	Kesediaan petugas dalam membantu siswa menemukan koleksi				
47.	Kesediaan petugas dalam menjaga dan merawat koleksi				
48.	Usaha petugas dalam membantu siswa menggunakan layanan pustakaloka				
49.	Usaha petugas dalam membantu siswa menggunakan layanan pohon literasi				
50.	Usaha petugas dalam membantu siswa menggunakan layanan internet dan multimedia				

## TABULASI DATA HASIL UJI COBA INSTRUMEN

Responden	Bukti Fisik (Tangibles)														Keandalan (Reliability)							Pertanggungan (Responsiveness)							Jaminan (Assurance)							Empati (Empathy)							Skor Total												
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40	41	42	43	44	45	46	47	48	49	50					
1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	153
2	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	156	
3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3	2	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	171					
4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	163						
5	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2	2	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	132							
6	4	4	3	4	3	3	4	3	3	2	3	3	3	4	3	3	3	2	2	4	3	3	3	4	3	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	154								
7	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	191								
8	4	4	3	3	4	3	3	3	3	2	4	3	3	3	2	3	3	3	3	1	2	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	4	2	4	2	4	4	4	4	4	3	3	2	2	145									
9	4	4	3	3	3	3	4	3	4	4	4	2	4	2	4	3	3	4	4	4	3	2	4	3	3	3	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	161								
10	3	4	2	4	2	3	3	2	3	3	4	3	3	3	3	4	3	4	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	2	143								
11	3	4	2	4	2	3	4	3	3	3	3	2	3	4	2	3	3	4	4	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	4	4	2	2	3	3	3	2	2	3	3	2	147										
12	3	4	3	3	3	3	3	3	2	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	156									
13	4	4	3	4	3	3	4	3	4	3	3	4	2	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	2	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	167										
14	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	2	2	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	133								
15	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	2	2	3	2	3	3	3	1	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	1	3	3	3	2	2	2	2	3	3	2	2	121										
16	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2	2	3	3	3	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2	2	2	3	3	3	3	2	2	127									
17	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	2	2	3	2	3	3	3	1	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	3	3	3	3	1	3	3	2	2	2	2	3	2	120								
18	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	160									
19	3	4	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	4	4	4	4	4	3	3	3	2	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	152										
20	3	3	3	4	3	2	3	2	3	3	3	3	3	2	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	149									
21	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	2	2	138									
22	3	3	3	3	4	3	4	2	3	3	3	3	2	3	3	4	3	3	3	2	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	156									
23	4	4	4	4	3	3	4	3	3	2	3	3	3	2	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4	2	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	163									
24	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	3	3	3	2	3	3	3	2	2	3	3	3	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	137									
25	4	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	2	2	3	3	2	2	3	3	3	2	3	3	1	2	2	2	3	3	2	3	4	3	3	149											

## TABEL HASIL UJI ANALISIS FAKTOR INSTRUMEN PENELITIAN

### One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

	Bukti Fisik	Keandalan	Ketanggapan	Jamina n	Empati
N	25	25	25	25	25
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean Std. Deviation	46.60 4.592 2.908	23.96 4.163 .135	25.92 3.494 .108	23.32 3.976 .096
Most Extreme Differences	Absolute Positive Negative	.156 .156 -.111	.135 .135 -.131	.084 .145 -.108	.096 .096 -.083
Test Statistic		.156	.135	.108	.145
Asymp. Sig. (2-tailed)		.117 <sup>c</sup>	.200 <sup>c,d</sup>	.200 <sup>c,d</sup>	.189 <sup>c</sup>
					.200 <sup>c,d</sup>

- a. Test distribution is Normal.
- b. Calculated from data.
- c. Lilliefors Significance Correction.
- d. This is a lower bound of the true significance.

### KMO and Bartlett's Test

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.	.781
Bartlett's Test of Sphericity	83.195
df	10
Sig.	.000

### Anti-image Matrices

	Bukti Fisik	Keandalan	Ketanggapan	Jamina n	Empati
Anti-image Covariance	Bukti Fisik Keandalan	.416 -.209	-.209 .347	.013 -.101	-.108 .053
					.001 .037

	Ketanggapan	.013	-.101	.156	-.103	-.132
	Jaminan	-.108	.053	-.103	.322	-.030
	Empati	.001	.037	-.132	-.030	.277
Anti-image Correlation	Bukti Fisik	.792 <sup>a</sup>	-.549	.053	-.294	.002
	Keandalan	-.549	.754 <sup>a</sup>	-.433	.159	.119
	Ketanggapan	.053	-.433	.733 <sup>a</sup>	-.460	-.634
	Jaminan	-.294	.159	-.460	.845 <sup>a</sup>	-.102
	Empati	.002	.119	-.634	-.102	.804 <sup>a</sup>

a. Measures of Sampling Adequacy(MSA)

### Communalities

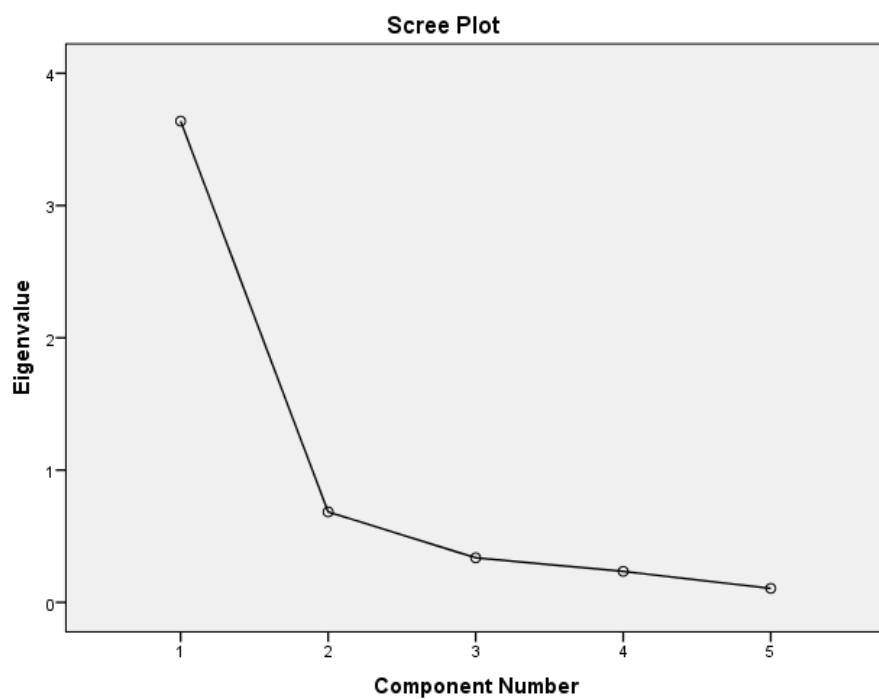
	Initial	Extractio n
Bukti Fisik	1.000	.627
Keandalan	1.000	.675
Ketanggapa n	1.000	.871
Jaminan	1.000	.749
Empati	1.000	.716

Extraction Method: Principal Component Analysis.

### Total Variance Explained

Component	Initial Eigenvalues			Extraction Sums of Squared Loadings		
	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %
1	3.638	72.761	72.761	3.638	72.761	72.761
2	.684	13.681	86.442			
3	.337	6.747	93.189			
4	.235	4.691	97.881			
5	.106	2.119	100.000			

Extraction Method: Principal Component Analysis.



**Component Matrix<sup>a</sup>**

	Component
	1
Bukti Fisik	.792
Keandalan	.822
Ketanggapan	.933
Jaminan	.865
Empati	.846

Extraction Method:

Principal Component

Analysis.

a. 1 components extracted.

**Rotated  
Component  
Matrix<sup>a</sup>**



- a. Only one component was extracted.  
The solution cannot be rotated.

### TABEL HASIL UJI COBA RELIABILITAS

**Case Processing Summary**

		N	%
Cases	Valid	25	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	25	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.953	50

**Item-Total Statistics**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
item_1	146.44	258.673	.471	.952
item_2	146.28	256.960	.544	.952
item_3	146.64	258.490	.434	.952
item_4	146.36	258.657	.448	.952
item_5	146.84	258.223	.411	.952
item_6	146.76	262.690	.356	.953
item_7	146.48	257.843	.458	.952
item_8	146.80	261.250	.316	.953
item_9	146.56	259.423	.496	.952
item_10	146.72	260.710	.354	.953
item_11	146.40	257.250	.548	.952
item_12	147.16	251.973	.559	.952
item_13	146.76	259.690	.383	.953
item_14	146.72	256.210	.436	.952
item_15	146.88	256.193	.497	.952
item_16	146.84	256.723	.578	.952

item_17	147.00	256.000	.510	.952
item_18	146.40	259.167	.425	.952
item_19	146.60	253.333	.707	.951
item_20	146.40	258.000	.500	.952
item_21	146.72	262.293	.324	.953
item_22	146.92	262.743	.147	.954
item_23	147.24	246.190	.700	.951
item_24	146.64	251.240	.683	.951
item_25	146.84	251.307	.709	.951
item_26	146.72	246.793	.813	.950
item_27	146.80	254.417	.581	.952
item_28	146.84	254.640	.713	.951
item_29	146.88	256.860	.532	.952
item_30	146.92	255.660	.676	.951
item_31	146.92	251.160	.608	.952
item_32	147.36	250.407	.748	.951
item_33	146.64	255.490	.535	.952
item_34	146.72	255.627	.592	.952
item_35	146.76	256.357	.452	.952
item_36	146.68	256.143	.527	.952
item_37	146.56	261.173	.290	.953
item_38	146.84	262.223	.192	.954
item_39	146.48	259.510	.433	.952
item_40	147.36	244.573	.725	.951
item_41	146.84	260.140	.360	.953
item_42	146.76	255.440	.497	.952
item_43	146.72	252.127	.701	.951
item_44	146.68	251.893	.679	.951
item_45	146.88	251.027	.585	.952
item_46	146.76	250.607	.738	.951
item_47	146.68	257.143	.417	.953
item_48	146.96	254.790	.596	.952
item_49	146.92	257.160	.427	.952
item_50	147.16	248.140	.673	.951

## **Lampiran 3. Angket Penelitian**

## **SURAT PERMOHONAN PENGISIAN KUESIONER**

Hal : Permohonan Pengisian Kuesioner

Yth : Siswa SMAN 1 Pleret

Di tempat.

Dengan hormat,

Dalam rangka untuk memenuhi sebagian persyaratan dalam menyelesaikan pendidikan yaitu Tugas Akhir Skripsi, Saya Zulfa Mardiyana mahasiswa Program Studi Manajemen Pendidikan, Fakultas Ilmu Pendidikan, Universitas Negeri Yogyakarta, yang memerlukan beberapa informasi sebagai bahan penulisan skripsi dengan judul:

### **“Persepsi Siswa tentang Layanan Perpustakaan di SMAN 1 Pleret**

### **Kabupaten Bantul”**

Sehubungan dengan itu, saya memohon kesediaan Saudara/Saudari untuk mengisi kuesioner ini sesuai dengan petunjuk pengisiannya. Kesediaan dari Saudara/Saudari untuk mengisi kuesioner ini sangat menentukan keberhasilan penelitian ini.

Perlu disampaikan bahwa seluruh informasi yang diperoleh dari kuesioner ini hanya akan saya gunakan untuk keperluan akademik saja dan saya akan menjaga kerahasiaannya sesuai dengan etika penelitian. Saya mohon kiranya Saudara/Saudari dapat mengisi kuesioner ini dengan kriteria dan kondisi yang sebenarnya.

Atas kesedian Saudara/Saudari yang telah meluangkan waktu untuk mengisi kuesioner ini, saya ucapkan terima kasih.

Hormat Saya,

Zulfa Mardiyana  
NIM. 16101241013

**ANGKET PENELITIAN**  
**PERSEPSI SISWA TENTANG LAYANAN PERPUSTAKAAN DI SMAN 1**  
**PLERET KABUPATEN BANTUL**

**C. Identitas Siswa**

Nama : .....

No. Absen : .....

Kelas : .....

**D. Petunjuk Pengisian**

4. Bacalah setiap butir pernyataan dengan seksama.
5. Berilah tanggapan tingkat kepuasan anda atas pertanyaan-pertanyaan yang ada, dengan memberi tanda *checklist* (✓) pada kolom jawaban yang telah disediakan sesuai dengan pendapat anda.
6. Keterangan pengisian jawaban:
  - 1 = Tidak Baik
  - 2 = Kurang Baik
  - 3 = Cukup Baik
  - 4 = Baik

Contoh Pengisian Angket

No.	Pertanyaan	1	2	3	4
1.	Kenyamanan ruang perpustakaan			✓	

## Daftar Pertanyaan

No.	Pertanyaan	1	2	3	4
<b>F. Bukti Fisik (<i>Tangible</i>)</b>					
24.	Lokasi perpustakaan yang strategis				
25.	Kondisi ruangan perpustakaan				
26.	Ketersediaan tata tertib bagi pengunjung				
27.	Ketersediaan alur peminjaman dan pengembalian koleksi				
28.	Ketersediaan bahan koleksi di perpustakaan sesuai kebutuhan pengunjung				
29.	Kondisi bahan-bahan koleksi perpustakaan				
30.	Kondisi rak buku untuk penempatan koleksi perpustakaan				
31.	Ketersediaan alat untuk penelusuran koleksi				
32.	Kondisi fasilitas layanan pustakaloka				
33.	Kondisi fasilitas layanan pohon literasi				
34.	Kondisi fasilitas layanan baca				
35.	Kondisi fasilitas layanan internet dan multimedia				
36.	Kondisi fasilitas layanan anak				
37.	Kondisi fasilitas layanan seni				
38.	Penampilan petugas perpustakaan dalam pelayanan perpustakaan				
<b>G. Keandalan (<i>Reliability</i>)</b>					
39.	Ketepatan waktu jam kunjung perpustakaan				
40.	Kemudahan dalam menemukan koleksi				
41.	Kemudahan dalam peminjaman dan pengembalian buku				
42.	Ketepatan petugas dalam menginformasikan penggunaan layanan perpustakaan				
43.	Kejujuran petugas dalam memberikan informasi layanan				
44.	Kemudahan dalam penggunaan layanan pustakaloka				
45.	Kemudahan dalam penggunaan layanan pohon literasi				
46.	Kemudahan dalam penggunaan layanan internet dan multimedia				
<b>H. Ketanggapan (<i>Responsiveness</i>)</b>					
24.	Ketanggapan petugas dalam membantu siswa dalam peminjaman dan pengembalian buku				
25.	Ketanggapan petugas dalam membantu siswa dalam menemukan koleksi				

No.	Pertanyaan	1	2	3	4
26.	Kesediaan petugas untuk membantu siswa dalam menggunakan layanan				
27.	Respon petugas terhadap usulan siswa untuk koleksi baru				
28.	Pelayanan petugas pada layanan pustakaloka				
29.	Pelayanan petugas pada layanan pohon literasi				
30.	Pelayanan petugas pada layanan anak				
31.	Pelayanan petugas pada layanan seni				
32.	Pelayanan petugas pada layanan internet dan multimedia				
<b>I. Jaminan (Assurance)</b>					
33.	Sikap petugas dalam memberikan layanan				
34.	Sikap petugas dalam menanggapi pertanyaan siswa				
35.	Sikap petugas dalam memberikan informasi				
36.	Kemampuan petugas dalam membantu memberikan layanan				
37.	Kenyamanan siswa dalam menggunakan layanan pustakaloka				
38.	Kenyamanan siswa dalam menggunakan layanan pohon literasi				
39.	Kenyamanan siswa dalam menggunakan layanan baca				
40.	Kenyamanan siswa dalam menggunakan layanan internet dan multimedia				
41.	Kenyamanan siswa dalam menggunakan layanan anak				
42.	Kenyamanan siswa dalam menggunakan layanan seni				
<b>J. Empati (Empathy)</b>					
43.	Kesabaran petugas dalam melayani siswa				
44.	Perhatian petugas untuk membantu siswa				
45.	Kemampuan petugas dalam memahami kebutuhan siswa				
46.	Kesediaan petugas dalam membantu siswa menemukan koleksi				
47.	Kesediaan petugas dalam menjaga dan merawat koleksi				
48.	Usaha petugas dalam membantu siswa menggunakan layanan pustakaloka				
49.	Usaha petugas dalam membantu siswa menggunakan layanan pohon literasi				
50.	Usaha petugas dalam membantu siswa menggunakan layanan internet dan multimedia				

## **Lampiran 4. Tabulasi Data Penelitian**

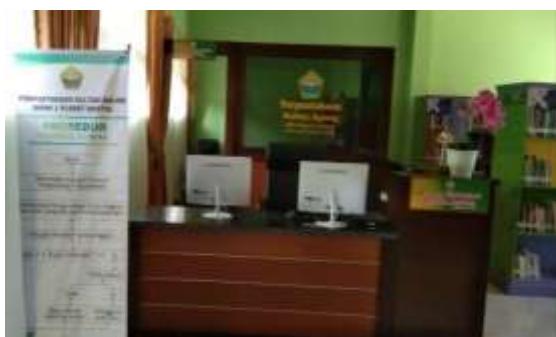
## TABULASI DATA HASIL PENELITIAN

Respon	Bukti Fisik (Tangibles)															Keandalan (Reliability)						Ketanggapan (Responsiveness)								Jaminan (Assurance)								Empati (Empathy)												
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40	41	42	43	44	45	46	47	48	49	50
1	3	3	1	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3
2	3	3	3	2	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2		
3	3	4	2	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3				
4	3	4	2	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3				
5	4	4	3	4	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3					
6	4	4	4	3	3	3	3	2	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3				
7	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3					
8	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4				
9	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4				
10	3	4	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3				
11	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3				
12	3	3	2	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	3	2	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	3					
13	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3				
14	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4				
15	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3				
16	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4				
17	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4				
18	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3				
19	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3				
20	3	4	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3				
21	3	3	2	4	3	3	2	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4				
22	3	4	4	3	3	4	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4				
23	3	4	4	3	4	4	4	3	2	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4				
24	3	4	4	3	3	3	3	2	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3				
25	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4				





## Dokumentasi Foto

	
<b>Layanan Sirkulasi</b>	<b>Rak Buku</b>
	
<b>Penelusuran Koleksi</b>	<b>Layanan Internet dan Multimedia</b>
	
<b>Layanan Anak</b>	<b>Layanan Pohon Literasi</b>



Layanan Baca di Tempat



Layanan Baca di Tempat



Layanan Pustakaloka Sultan Agung



Layanan Seni



Kartu Anggota Perpustakaan



Proedur Pengembalian Buku



Prosedur Peminjaman Buku



Struktur Organisasi Perpustakaan



Visi dan Misi Perpustakaan



Tata Tertib Perpustakaan



Daftar Koleksi Perpustakaan



Daftar Peminjaman Buku



Sertifikat Akreditasi Perpustakaan



Data Jumlah Pegunjung Per Oktober 2019