

**TINGKAT KEPUASAN SISWA DALAM MENGGUNAKAN JASA  
PELAYANAN PERPUSTAKAAN SEKOLAH DI MAN YOGYAKARTA III**

**SKRIPSI**

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



Oleh  
Dio Waluyo Prasetyo  
NIM. 11101241023

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN PENDIDIKAN  
JURUSAN ADMINISTRASI PENDIDIKAN  
FAKULTAS ILMU PENDIDIKAN  
UNIVERSITAS NEGERI YOGYAKARTA  
JUNI 2016**

## PERSETUJUAN

Skripsi yang berjudul "TINGKAT KEPUASAN SISWA DALAM MENGGUNAKAN JASA PELAYANAN PERPUSTAKAAN SEKOLAH DI MAN YOGYAKARTA III" yang disusun oleh Dio Waluyo Prasetyo, NIM 11101241023 ini telah disetujui oleh dosen pembimbing untuk diujikan.



Yogyakarta, 18 April 2016

Pembimbing

**Meilina Bustari, M.Pd.**

NIP. 19730502 199802 2 001

## SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini,

Nama : Dio Waluyo Prasetyo

NIM : 11101241023

Program studi : Manajemen Pendidikan

Jurusan : Administrasi Pendidikan

Fakultas : Fakultas Ilmu Pendidikan

Universitas : Universitas Negeri Yogyakarta

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

Tanda tangan dosen penguji yang tertera pada lembar pengesahan adalah asli. Jika tidak asli, saya menerima sanksi ditunda yudisium pada periode berikutnya.

Yogyakarta, 18 April 2016

Yang menyatakan,



Dio Waluyo Prasetyo

NIM 11101241023


## PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul "TINGKAT KEPUASAN SISWA DALAM MENGGUNAKAN JASA PELAYANAN PERPUSTAKAAN SEKOLAH DI MAN YOGYAKARTA III" yang disusun oleh Dio Waluyo Prasetyo, NIM 11101241023 ini telah dipertahankan di depan Dewan Penguji pada tanggal 12 Mei 2016 dan dinyatakan lulus.

### DEWAN PENGUJI

Nama	Jabatan	Tanda Tangan	Tanggal
Meilina Bustari, M.Pd.	Ketua Penguji		23-5-2016
Nurtanio Agus Purwanto, M.Pd	Sekretaris Penguji		25-5-2016
Dr. Sujarwo, M.Pd	Penguji Utama		25-5-2016

Yogyakarta, 08 JUN 2016  
Fakultas Ilmu Pendidikan  
Universitas Negeri Yogyakarta  
Dekan

  
Dr. Maryanto, M.Pd  
NIP 19600902 198702 1 001

## **MOTTO**

*“Semakin banyak anda membaca, semakin banyak hal yang akan anda tahu”*

*(Dr. Seuss)*

*“Hidup yang bermakna adalah hidup yang melayani orang lain”*

*(Albert Einstein)*

## **PERSEMBAHAN**

Segala puji bagi Allah SWT yang telah memberikan kemudahan dalam penyelesaian 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 keluarga atas dukungan yang telah diberikan
2. Almamaterku Universitas Negeri Yogyakarta

# TINGKAT KEPUASAN SISWA DALAM MENGGUNAKAN JASA PELAYANAN PERPUSTAKAAN SEKOLAH DI MAN YOGYAKARTA III

Oleh  
Dio Waluyo Prasetyo  
NIM 11101241023

## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan tingkat kepuasan siswa dalam menggunakan jasa pelayanan perpustakaan sekolah di MAN Yogyakarta III yang meliputi dalam layanan sirkulasi, layanan referensi, layanan ruang baca, layanan *locker*, layanan *workstation & multimedia*.

Pendekatan penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif. Penelitian ini dilaksanakan di MAN Yogyakarta III. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh siswa MAN Yogyakarta III yang berjumlah 693 siswa. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah teknik *proportional random sampling* diperoleh 254 sampel siswa. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah angket sebagai teknik utama serta didukung dengan teknik observasi dan dokumentasi. Teknik analisis data menggunakan teknik analisis deskriptif dengan persentase. Uji validitas instrumen dengan menggunakan rumus *product moment*, dan uji reliabilitas dengan menggunakan rumus *cronbach's alpha*.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kepuasan siswa MAN Yogyakarta III dalam menggunakan jasa layanan perpustakaan sekolah masuk kedalam kategori memuaskan dengan persentase sebesar 78,84% yang terdiri dari 5 sub variabel yaitu sub variabel bukti fisik masuk dalam kategori memuaskan dengan persentase sebesar 80,40%, sub variabel jaminan masuk dalam kategori memuaskan dengan persentase sebesar 78,84%, sub variabel kehandalan masuk dalam kategori memuaskan dengan persentase sebesar 78,44%, sub variabel tanggapan masuk dalam kategori memuaskan dengan persentase sebesar 77,83%, sub variabel empati masuk dalam kategori memuaskan dengan persentase sebesar 76,76%.

**Kata kunci:** *Kepuasan siswa, pelayanan perpustakaan sekolah*

## **KATA PENGANTAR**

Puji syukur penulis ucapkan kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan karunianya-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir skripsi ini. Tujuan penulisan tugas akhir skripsi ini sebagai syarat dalam menyelesaikan jenjang Strata 1 (S1) pada program studi Manajemen Pendidikan, Fakultas Ilmu Pendidikan, Universitas Negeri Yogyakarta.

Pada kesempatan ini, penulis menyampaikan terima kasih kepada:

1. Dekan Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Negeri Yogyakarta yang telah memberikan izin bagi penulis untuk melaksanakan penelitian.
2. Ketua Jurusan Administrasi Pendidikan Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Negeri Yogyakarta yang telah membantu kelancaran penyusunan skripsi ini.
3. Ibu Meilina Bustari, M.Pd. sebagai dosen pembimbing skripsi yang telah meluangkan waktu dan tenaga untuk memberikan bimbingan dan pengarahan kepada penulis.
4. Bapak Dr. Sujarwo, M.Pd dan Bapak Nurtanio Agus Purwanto, M.Pd sebagai penguji utama dan sekretaris penguji yang telah meluangkan waktu dan tenaga untuk dapat menguji penulis.
5. Para Dosen jurusan Administrasi Pendidikan yang telah memberikan ilmu dan wawasannya.
6. Bapak Nur Wahyudin Al Azis, S. Pd. selaku kepala MAN Yogyakarta III yang telah memberikan izin dan kemudahan sehingga penelitian dan penulisan tugas akhir skripsi ini dapat berjalan dengan lancar.
7. Ibu Rini Utami, S.Pd. selaku kepala perpustakaan serta para petugas perpustakaan yang telah membantu peneliti dalam pelaksanaan penelitian dan pengambilan data.
8. Adikku yang selalu menyemangati dan mendoakan sehingga terselesainya skripsi ini.



9. Kawan dan sahabat terbaik yang ada di jurusan manajemen pendidikan kelas A 2011 yang telah berbagi pengalaman dan referensi penelitian serta menjalani rangkaian dalam proses perkuliahan.
  10. Keluarga Iroid Sinork atas semangat kebersamaan, kekeluargaan, dan solidaritas.
- Akhir kata semoga skripsi ini dapat bermanfaat dalam pengembangan pendidikan.

Yogyakarta, 18 April 2016

Penulis



Dio Waluyo Prasetyo

NIM 11101241023

## DAFTAR ISI

	hal.
<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN .....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN .....</b>	<b>iii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN .....</b>	<b>iv</b>
<b>MOTTO .....</b>	<b>v</b>
<b>PERSEMBAHAN .....</b>	<b>vi</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>vii</b>
<b>KATA PENGANTAR .....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR .....</b>	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang .....	1
B. Identifikasi masalah .....	7
C. Batasan Masalah .....	7
D. Rumusan Masalah .....	7
E. Tujuan Penelitian .....	8
F. Manfaat Penelitian .....	8
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA</b>	
A. Kajian Teori .....	9
1. Konsep Perpustakaan .....	9

a. Definisi Perpustakaan .....	9
b. Definisi Perpustakaan Sekolah .....	10
c. Tujuan dan Fungsi Perpustakaan Sekolah .....	11
d. Manfaat Perpustakaan Sekolah .....	15
e. Karakteristik Ideal Perpustakaan Sekolah .....	17
2. Konsep Pelayanan Pengguna Perpustakaan .....	18
a. Pengertian Pelayanan Pengguna Perpustakaan .....	18
b. Jenis Layanan Perpustakaan .....	29
c. Pelayanan Prima Di Perpustakaan Sekolah .....	29
a). Definisi Pelayanan Prima .....	29
b). Pentingnya Pelayanan Prima .....	33
c). Kualitas Pelayanan Perpustakaan .....	36
3. Konsep Kepuasan Pelanggan Perpustakaan .....	38
a. Hakikat Kepuasan Pelanggan Perpustakaan .....	39
b. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan .....	41
B. Penelitian Yang Relevan .....	46
C. Kerangka Pikir .....	49

### **BAB III METODE PENELITIAN**

A. Pendekatan Penelitian .....	53
B. Variabel Penelitian .....	53
C. Definisi Operasional Penelitian .....	53
D. Tempat dan Waktu Penelitian .....	55
E. Populasi dan Sampel Penelitian .....	55
1. Populasi Penelitian .....	55

2. Sampel Penelitian .....	56
F. TeknikPengumpulan Data .....	58
G. Instrumen Penelitian .....	60
H. Uji Coba Instrumen .....	63
1. Uji Validitas Instrumen .....	64
2. Uji Reliabilitas Instrumen .....	66
I. Teknik Analisis Data .....	67
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b>	
A. Deskripsi Lokasi Penelitian .....	70
B. Deskripsi Data Penelitian .....	76
C. Pembahasan .....	106
D. Keterbatasan Penelitian .....	118
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN</b>	
A. Kesimpulan .....	119
B. Saran .....	119
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>121</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>124</b>

## DAFTAR TABEL

	hal.
Tabel 1. Daftar Jumlah Siswa MAN Yogyakarta III Tahun Ajaran 2015/2016.....	56
Tabel 2. Populasi dan sampel penelitian .....	58
Tabel 3. Kisi-kisi Instrumen Penelitian Tingkat Kepuasan Siswa Dalam Menggunakan Jasa Pelayanan Perpustakaan Sekolah.....	61
Tabel 4. Pemberian Skor Masing-masing Jawaban .....	63
Tabel 5. Rangkuman Item Valid dan Item Gugur .....	65
Tabel 6. Koefisien Reliabilitas .....	67
Tabel 7. Kategorisasi Skor Penilaian .....	69
Tabel 8. Sejarah Singkat Nama Sekolah PGAN Yogyakarta Mulai Tahun 1950 Sampai Sekarang .....	71
Tabel 9. Nama Kepala Sekolah PGAN Yogyakarta Mulai Tahun 1950 Sampai Sekarang .....	71
Tabel 10. Keadaan Guru dan Tenaga Administrasi MAN Yogyakarta III .....	74
Tabel 11. Keadaan Siswa Yogyakarta III .....	74
Tabel 12. Tingkat kepuasansiswa MAN Yogyakarta III Yang dibagi dalam Sub Variabel .....	77
Tabel 13. Tingkat Kepuasan Siswa MAN Yogyakarta III: Sub Variabel Bukti Fisik ( <i>Tangible</i> ) Dalam Layanan Perpustakaan .....	79
Tabel 14. Tingkat Kepuasan Siswa MAN Yogyakarta III Pada Tiap Butir Pernyataan Pada Indikator di SubVariabel Bukti Fisik ( <i>Tangible</i> ) .....	81
Tabel 15. Tingkat Kepuasan Siswa MAN Yogyakarta III: Sub Variabel Keandalan ( <i>Reliability</i> ) Dalam Layanan Perpustakaan .....	84

Tabel 16. Tingkat Kepuasan Siswa MAN Yogyakarta III Pada Tiap Butir Pernyataan Pada Indikator di Sub variabel Kehandalan ( <i>Reliability</i> ) .....	86
Tabel 17. Tingkat Kepuasan Siswa MAN Yogyakarta III: Sub variable Tanggapan ( <i>Responsiveness</i> ) Dalam Layanan Perpustakaan .....	90
Tabel 18. Tingkat Kepuasan Siswa MAN Yogyakarta III Pada Tiap Butir Pernyataan Pada Indikator di Sub Variabel Tanggapan ( <i>Responsiveness</i> ) .....	91
Tabel 19. Tingkat Kepuasan Siswa MAN Yogyakarta III: Sub Variabel Jaminan ( <i>Assurance</i> ) Dalam Layanan Perpustakaan .....	95
Tabel 20. Tingkat Kepuasan Siswa MAN Yogyakarta III Pada Tiap Butir Pernyataan Pada Indikator di Sub Variabel Jaminan ( <i>Assurance</i> ) .....	97
Tabel 21. Tingkat Kepuasan Siswa MAN Yogyakarta III: Sub Variabel Empati ( <i>Emphaty</i> ) Dalam Layanan Perpustakaan .....	100
Tabel 22. Tingkat Kepuasan Siswa MAN Yogyakarta III Pada Tiap Butir Pernyataan Pada Indikator di Sub Variabel Empati ( <i>Emphaty</i> ).....	102
Tabel 23. Tingkat Kepuasan Siswa MAN Yogyakarta III Dalam Menggunakan Jasa Pelayanan Perpustakaan Sekolah .....	104

## DAFTAR GAMBAR

	<b>hal.</b>
Gambar 1. Bagan Kerangka Pikir .....	53
Gambar 2. Diagram Tingkat Kepuasan Siswa MAN III Yogyakarta .....	77
Gambar 3. Diagram Tingkat Kepuasan Siswa MAN III Yogyakarta Dalam Sub Variabel Bukti Fisik ( <i>Tangible</i> ) Dalam Layanan Perpustakaan .....	80
Gambar 4. Diagram Tingkat Kepuasan Siswa MAN Yogyakarta III: Sub variabel Keandalan ( <i>Reliability</i> ) Dalam Layanan Perpustakaan.....	85
Gambar 5. Diagram Tingkat Kepuasan Siswa MAN Yogyakarta III Dalam Sub variabel Keandalan ( <i>Reliability</i> ) Tiap Butir Pernyataan .....	87
Gambar 6. Diagram Tingkat Kepuasan Siswa MAN Yogyakarta III Dalam Sub variabel Tanggapan ( <i>Responsiveness</i> ) Dalam Layanan Perpustakaan .....	90
Gambar 7. Diagram Tingkat Kepuasan Siswa MAN Yogyakarta III Dalam Sub Variabel Tanggapan ( <i>Responsiveness</i> ) Tiap Butir Pernyataan .....	93
Gambar 8. Diagram Tingkat Kepuasan Siswa MAN Yogyakarta III Dalam Sub Variabel Jaminan ( <i>Assurance</i> ) Dalam Layanan Perpustakaan.....	96
Gambar 9. Diagram Tingkat Kepuasan Siswa MAN Yogyakarta III Dalam Sub variabel Jaminan ( <i>assurance</i> ) Tiap Pernyataan .....	98
Gambar 10. Diagram Tingkat Kepuasan Siswa MAN Yogyakarta III Dalam Sub Variabel Empati ( <i>Emphaty</i> ) Dalam Layanan Perpustakaan.....	101
Gambar 11. Diagram Tingkat Kepuasan Siswa MAN Yogyakarta III Dalam Sub Variabel Empati ( <i>Emphaty</i> ) Tiap Pernyataan .....	103

## DAFTAR LAMPIRAN

	hal
Lampiran 1. Angket Uji Coba Penelitian .....	125
Lampiran 2. Angket Penelitian .....	129
Lampiran 3. Panduan Observasi Penelitian .....	133
Lampiran 4. Data Uji Coba Penelitian .....	134
Lampiran 5. Hasil Uji Validitas .....	135
Lampiran 6. Hasil Uji Reliabilitas Instrumen .....	138
Lampiran 7. Data Penelitian .....	139
Lampiran 8. Data Observasi .....	144
Lampiran 9. Surat Keterangan Izin Penelitian dari Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Negeri Yogyakarta .....	146
Lampiran 10. Surat Keterangan Rekomendasi Izin Penelitian dari Kantor Kesatuan Bangsa Kabupaten Sleman .....	147
Lampiran 11. Surat Keterangan Izin Penelitian dari BAPPEDA PEMKAB Sleman .....	148
Lampiran 12. Surat Keterangan Telah Melaksanakan Penelitian di MANYogyakarta III .....	149



## **BAB I PENDAHULUAN**

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

Pendidikan merupakan salah satu cara untuk mewujudkan cita-cita bangsa Indonesia dalam upaya untuk mencerdaskan kehidupan bangsa. Pendidikan merupakan hal mutlak yang harus dilakukan oleh setiap manusia. Berdasarkan Undang-Undang Sistem Pendidikan Nasional Nomor 20 Tahun 2003, pendidikan adalah usaha sadar dan terencana untuk mewujudkan suasana belajar dan proses pembelajaran agar peserta didik secara aktif mengembangkan potensi dirinya untuk memiliki kekuatan spiritual keagamaan, pengendalian diri, kepribadian, kecerdasan, akhlak mulia, serta keterampilan yang diperlukan dirinya, masyarakat, bangsa dan negara.

Sebagai upaya untuk mencapai keberhasilan pendidikan tentunya dipengaruhi oleh berbagai faktor diantaranya, siswa, guru, kurikulum, sarana prasarana, dana, humas dan lingkungan lainnya. Perpustakaan sekolah adalah salah satu sarana yang penting dalam menunjang proses pembelajaran, karena perpustakaan merupakan salah satu sumber pembelajaran yang dapat digunakan selain materi yang di berikan oleh guru. Sebagaimana dalam Undang-Undang No. 20 tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional yang menyatakan bahwa setiap sekolah diwajibkan memiliki perpustakaan. Peraturan Pemerintah Nomor 32 Tahun 2013 tentang Standar Nasional Pendidikan Pasal 1 ayat (9) menyatakan bahwa,

“Setiap satuan pendidikan wajib memiliki sarana prasarana minimal yang meliputi ruang belajar, tempat berolahraga, tempat beribadah,

perpustakaan, laboratorium, bengkel kerja, tempat bermain, tempat berkreasi dan berekreasi serta sumber belajar lain, yang diperlukan untuk menunjang proses pembelajaran, termasuk penggunaan teknologi informasi dan komunikasi”.

Sesuai dengan keputusan yang termaktub dalam Undang-Undang, Peraturan Pemerintah dan Peraturan Menteri Pendidikan Nasional, maka seluruh pihak-pihak yang memegang posisi atau pengambil kebijakan dalam pendidikan harus menerapkannya sehingga suatu lembaga pendidikan dapat memenuhi standar sarana dan prasarana pendidikan yang khususnya perpustakaan. Perpustakaan sekolah adalah suatu unit kerja dari lembaga pendidikan yang mengelola buk-buku maupun bukan berupa buku (*non book material*) yang diatur secara sistematis menurut aturan tertentu sehingga dapat dipergunakan sebagai sumber informasi dan membantu siswa dan guru dalam proses belajar mengajar di sekolah (Ibrahim Bafadal, 2008 : 3). Sedangkan menurut Darmono (2001 : 2) perpustakaan adalah salah satu unit kerja yang berupa tempat untuk mengumpulkan, menyimpan, mengelola dan mengatur koleksi bahan pustaka secara sistematis untuk digunakan oleh pemakai sebagai sumber informasi sekaligus sebagai sarana belajar yang menyenangkan.

Upaya dalam mewujudkan suatu pelayanan perpustakaan yang prima maka diperlukan suatu manajemen perpustakaan yang baik, karena baik buruknya layanan suatu perpustakaan tergantung dari pengelolaan perpustakaan itu sendiri. Manajemen perpustakaan akan berfungsi dengan baik apabila dilaksanakan dengan menyesuaikan terhadap kebutuhan, kenyamanan, dan kepuasan para pengunjungnya sehingga eksistensi perpustakaan akan meningkat dan akan semakin bermanfaat dalam mendukung proses pembelajaran. Manajemen

perpustakaan berarti seni dan teknik mengorganisasikan semua sumber daya yang ada di perpustakaan, yang meliputi informasi dan sumber-sumber informasi, baik dalam bentuk tercetak maupun noncetak, dengan tujuan untuk pemanfaatan secara optimal bagi penggunaannya (M. Yusup, 2012 : 433). Sedangkan pengertian dari pelayanan prima adalah kepedulian kepada pelanggan dengan memberikan layanan terbaik untuk memfasilitasi kemudahan pemenuhan kebutuhan dan mewujudkan kepuasannya, agar mereka selalu loyal kepada organisasi (Atep, 2003 : 27).

Jika dilihat dari pengertian di atas, maka suatu manajemen perpustakaan mempunyai hubungan yang erat dengan pelayanan yang diberikan oleh perpustakaan dan yang nantinya akan mempengaruhi tingkat kepuasan pengguna perpustakaan. Pelayanan yang dilakukan, kepuasan pelanggan atau pengguna jasa sangat perlu untuk diperhatikan karena suatu kepuasan akan mempengaruhi minat pengguna dalam menggunakan jasa yang di tawarkan. Jika pelayanan suatu perpustakaan baik maka akan menarik minat siswa akan berkunjung keperpustakaan untuk membaca atau meminjam buku dan akan mendukung dalam proses pembelajaran. Menurut Syihabuddin Qalyubi, dkk (2007 : 205) terdapat beberapa strategi untuk memuaskan pemakai perpustakaan adalah sebagai berikut:

1. Strategi pemasaran yang berupa *relationship marketing*, yaitu strategi dimana transaksi pertukaran petugas dengan pemakai perpustakaan berkelanjutan, dalam arti tidak berakhir setelah transaksi jasa selesai.
2. Strategi *superior costumer service*, yaitu menawarkan pelayanan yang lebih baik dari pada pesaing.

3. Strategi yang berintikan komitmen untuk memberikan kepuasan pelanggan yang akan menjadi sumber dinamisme penyempurnaan mutu produk jasa dan kinerja perpustakaan.
4. Strategi penanganan keluhan yang efisien dengan cara menyelesaikan penanganan keluhan secara baik sehingga pemakai perpustakaan menjadi puas.
5. Strategi peningkatan kinerja perpustakaan.

Menurut Kotler (Lupiyoadi, 2013 : 158) kepuasan merupakan tingkat perasaan dimana seseorang menyatakan hasil perbandingan atas kinerja produk /jasa yang diterima dan yang diharapkan. Sebagai upaya untuk mengukur tingkat kepuasan, pengukuran tingkat kepuasan terhadap pelayanan jasa lebih sulit dibandingkan dengan pengukuran terhadap produk barang. Menurut Parasuraman (Lupiyoadi, 2001 : 148) terdapat lima dimensi dalam kualitas pelayanan, yaitu *Tangibels* atau bukti fisik, *Reliability* atau keandalan, *Responsiveness* atau ketanggapan, *Assurance* atau jaminan, *Emphaty*. Lima dimensi tersebut dapat dijadikan tolok ukur tingkat kepuasan pelanggan.

Madrasah Aliyah Negeri Yogyakarta III merupakan Rintisan Madrasah Unggul, yang dimaksud dengan Rintisan Madrasah Unggul adalah madrasah yang diselenggarakan dengan menggunakan Standar Nasional Pendidikan (SNP), diperkaya dengan berbagai keunggulan dengan target capaian menggabungkan kualitas madrasah dan pembentukan karakter santri /siswa. SNP adalah standar minimal yang harus dipenuhi oleh satuan pendidikan meliputi standar kompetensi lulusan, isi, proses, penilaian, pendidik dan tenaga kependidikan, sarana dan prasarana, pengelolaan, dan pembiayaan.

Upaya sekolah untuk pengelolaan sarana dan prasarana di MAN Yogyakarta III menaruh perhatian khusus terutama dalam pengelolaan perpustakaan. Perpustakaan di MAN Yogyakarta III merupakan salah satu komponen sekolah yang ditonjolkan ini terbukti dengan predikat perpustakaan MAN Yogyakarta III sebagai perpustakaan terbaik tingkat nasional. Predikat perpustakaan terbaik tingkat nasional ini tidak lepas dari komitmen sekolah dalam mengembangkan perpustakaan. Pada observasi awal yang dilakukan oleh peneliti di MAN Yogyakarta III pada tanggal 5 juni 2015, narasumber menuturkan bahwa MAN Yogyakarta III memang mempunyai komitmen untuk unggul dalam bidang perpustakaan hal ini dikarenakan perpustakaan merupakan fasilitas sekolah yang bisa digunakan oleh siswa dari semua jurusan yang ada di MAN Yogyakarta III. Sesuai dengan predikat perpustakaan terbaik tingkat nasional, kondisi perpustakaan MAN Yogyakarta III sangat baik dan nyaman sehingga sangat mendukung para siswa dalam proses pembelajaran. Perpustakaan MAN Yogyakarta III memiliki 2 tenaga pustakawan untuk menyelenggarakan pelayanan perpustakaan.

Pemanfaatan perpustakaan oleh siswa MAN Yogyakarta III sangat antusias ditunjang dengan keberadaan perpustakaan sekolah, hal ini dikarenakan letak perpustakaan yang strategis dan fasilitas perpustakaan yang sangat baik mulai dari koleksi buku-buku yang ada, ruangan yang nyaman dan tertata rapi, terdapat jaringan internet (*Wifi*) dan disediakan 3 unit komputer untuk siswa mengakses internet dan 2 unit komputer yang digunakan untuk mencari resensi /buku.

Selama observasi yang dilakukan oleh peneliti di MAN Yogyakarta III, peneliti menemukan kendala dalam pemanfaatan perpustakaan. Adapun kendala yang terjadi antara lain: pertama, perpustakaan di MAN Yogyakarta III menghadapi kendala dalam biaya untuk mengembangkan perpustakaan. Ada program-program perpustakaan yang belum bisa berjalan karena terbentur dengan biaya cukup besar untuk pelaksanaan program, seperti penambahan ruang baca untuk siswa, pembaharuan cat perpustakaan.

Kedua, perpustakaan MAN Yogyakarta III hanya memiliki 2 pustakawan saja, kondisi ini dirasa kurang karena 1 pustakawan bertugas untuk pengolahan bahan pustaka dan 1 pustakawan bertugas untuk pelayanan perpustakaan, menurut kepala perpustakaan MAN Yogyakarta III idealnya ada 3 pustakawan yang bertugas, 1 pustakawan untuk pengolahan dan 2 pustakawan untuk pelayanan perpustakaan.

Ketiga, belum diketahuinya tingkat kepuasan pelayanan perpustakaan MAN Yogyakarta III. Hal ini dikarenakan keterbatasan yang dimiliki pengelola perpustakaan MAN Yogyakarta III dalam mengelola perpustakaan, menurut penuturan narasumber selaku kepala perpustakaan MAN Yogyakarta III, pihak pengelola sudah berupaya untuk melakukan pengukuran tingkat kepuasan pelayanan perpustakaan tetapi hanya dilakukan sampai tahap penyebaran angket sedangkan untuk pengelolaan data dari angket tersebut belum dilakukan. Dalam hal ini disini peneliti membantu pengelola perpustakaan untuk mengetahui tingkat kepuasan pelayanan perpustakaan, hal ini digunakan sebagai acuan pengelola perpustakaan sekolah dalam mengelola dan mengembangkan perpustakaan

sehingga pelayanan perpustakaan sekolah sesuai dengan kebutuhan siswa dan dapat mendukung proses pembelajaran.

Berdasarkan latar belakang masalah yang ada di lapangan maka penelitian mengenai kepuasan siswa dalam menggunakan jasa perpustakaan penting untuk dilakukan.

## **B. Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah diatas maka dapat diidentifikasi permasalahan yaitu:

1. Kurangnya dana untuk program pengembangan perpustakaan.
2. Kurangnya pustakawan yang bertugas untuk mengelola perpustakaan.
3. Belum diketahuinya tingkat kepuasan siswa dalam menggunakan jasa pelayanan perpustakaan.

## **C. Batasan Masalah**

Berdasarkan permasalahan yang telah diidentifikasi di atas dan mengingat keterbatasan kemampuan peneliti, maka dalam penelitian ini dibatasi pada layanan yang diberikan perpustakaan MAN Yogyakarta III kepada siswa.

## **D. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan diatas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu “Seberapa Baik tingkat kepuasan siswa MAN Yogyakarta III dalam menggunakan jasa pelayanan perpustakaan sekolah?”

## **E. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah diatas maka tujuan penelitian ini untuk mengetahui dan mendeskripsikan tingkat kepuasan siswa MAN Yogyakarta III dalam menggunakan jasa pelayanan perpustakaan sekolah.

## **F. Manfaat Penelitian**

### **1. Secara teoritis**

Manfaat penelitian secara teoritis yaitu memberikan sumbangan keilmuan manajemen pendidikan dalam bidang sarana dan prasarana, khususnya mengenai pelayanan perpustakaan.

### **2. Secara praktis**

Manfaat penelitian ini secara praktis yaitu :

- a. Bagi kepala sekolah, untuk memberikan masukan dalam peningkatan perpustakaan sebagai sumber belajar di sekolah .
- b. Bagi pustakawan/petugas perpustakaan, memberi masukan kepada petugas perpustakaan dalam memperbaiki dan meningkatkan kualitas pelayanan perpustakaan.



## **BAB II KAJIAN PUSTAKA**

### **A. Kajian Teori**

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

##### **a. Definisi Perpustakaan**

Perpustakaan merupakan suatu tempat yang di dalamnya termuat beberapa komponen yang saling bersinergi guna untuk mendukung pengunjung perpustakaan dalam mencari informasi yang dibutuhkan oleh pengunjung perpustakaan.

Menurut Lasa HS (2008 : 48) perpustakaan merupakan suatu sistem informasi yang di dalamnya terdapat aktivitas pengumpulan, pengelolaan, pengawetan, pelestarian, penyajian, dan penyebaran informasi. Sementara itu Darmono (2001: 2) memberikan definisi perpustakaan sebagai salah satu unit kerja yang berupa tempat untuk mengumpulkan, menyimpan, mengelola dan mengatur koleksi bahan pustaka secara sistematis untuk digunakan oleh pemakai sebagai sumber informasi sekaligus sebagai sarana belajar yang menyenangkan. Sedangkan Sutarno NS (2003 : 7), perpustakaan adalah suatu ruangan, bagian dari gedung/bangunan atau gedung itu sendiri, yang berisi buku-buku koleksi yang disusun dan diatur sedemikian rupa sehingga mudah dicari dan dipergunakan apabila sewaktu-waktu diperlukan untuk pembaca.

Berdasarkan beberapa pengertian di atas maka dapat ditarik kesimpulan bahwa pengertian perpustakaan adalah suatu unit kerja yang berupa tempat mengumpulkan, menyimpan dan memelihara koleksi bahan pustaka baik buku-buku maupun bahan bacaan lainnya yang diatur, diklasifikasikan dan dicatat cara

tertentu untuk memberikan kemudahan kepada penggunaanya dan digunakan secara berkelanjutan oleh pemakai sebagai sumber informasi.

#### **b. Definisi Perpustakaan Sekolah**

Perpustakaan merupakan suatu tempat yang digunakan oleh siswa atau peserta didik untuk mendapatkan informasi atau pengetahuan diluar ruangan kelas, guna mendukung proses belajar mengajar.

Menurut Pawit M. Yusuf dan Yaya Suhendar (2005 : 2) menjelaskan bahwa pengertian perpustakaan sekolah adalah

“Perpustakaan yang ada di lingkungan sekolah. Diadakannya perpustakaan sekolah adalah untuk tujuan memenuhi kebutuhan informasi bagi masyarakat dilingkungan sekolah yang bersangkutan, khususnya bagi para guru dan murid. Ia berperan sebagai media dan sarana untuk menunjang kegiatan proses belajar mengajar (PBM) di tingkat sekolah”.

Berdasarkan pengertian di atas, perpustakaan sekolah adalah perpustakaan yang berada di lingkungan sekolah dan merupakan sarana yang digunakan warga sekolah untuk memenuhi kebutuhan informasi untuk menunjang kegiatan proses belajar mengajar.

Menurut Meilina Bustari (2000 : 6) perpustakaan sekolah adalah perpustakaan yang ada di sekolah sebagai sarana pendidikan untuk menunjang pencapaian tujuan pendidikan prasekolah, pendidikan dasar dan pendidikan menengah. Kesimpulannya adalah perpustakaan sekolah merupakan sarana pendidikan yang ada disemua jenjang pendidikan. Setiap lembaga pendidikan wajib memiliki perpustakaan karena perpustakaan memegang peranan penting dalam mendukung suatu proses pembelajaran sehingga perpustakaan sekolah harus dimiliki oleh setiap lembaga pendidikan.

Darmono (2001 : 1) menjelaskan bahwa perpustakaan sekolah adalah pusat sumber belajar dan sumber informasi bagi pemakainya. Pengertian tersebut dapat disimpulkan bahwa perpustakaan sekolah adalah suatu unit kerja yang bertujuan untuk mengelola koleksi bahan pustaka baik buku maupun non buku sehingga dapat dipergunakan oleh pengguna sebagai sumber informasi di sekolah.

### **c. Tujuan dan Fungsi Perpustakaan Sekolah**

Berdasarkan Undang-undang Nomor 43 tahun 2007 dijelaskan bahwa, perpustakaan bertujuan untuk memberikan layanan kepada pemustaka, meningkatkan kegemaran membaca, serta memperluas wawasan dan pengetahuan untuk mencerdaskan kehidupan bangsa.

Pawit M. Yusuf dan Yaya Suhendar (2005:3) menyatakan bahwa tujuan perpustakaan sekolah yaitu:

- 1) Mendorong dan mempercepat proses penguasaan teknik membaca para siswa.
- 2) Membantu menulis kreatif bagi para siswa dengan bimbingan guru dan pustakawan.
- 3) Menumbuh kembangkan minat dan kebiasaan membaca para siswa.
- 4) Menyediakan berbagai macam sumber dan kebiasaan membaca para siswa.
- 5) Mendorong, menggairahkan, memelihara, dan memberi semangat membaca dan semangat belajar bagi 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, seperti fiksi, cerpen, dan lainnya.

Berdasarkan dua penjelasan di atas, tujuan didirikannya perpustakaan sekolah bertujuan untuk memberikan layanan dan menjadi pusat informasi bagi pemustaka dalam mencari informasi, menumbuh kembangkan minat dan kebiasaan membaca para siswa, memperluas, memperdalam, dan memperkaya pengalaman belajar para siswa dengan membaca buku. Hal ini sesuai dengan penjelasan dari F. Rahayuningsih (2007 : 5) tentang tujuan didirikannya perpustakaan, yaitu :

- 1) Mengumpulkan bahan pustaka.
- 2) Mengolah dan memproses bahan pustaka berdasarkan suatu sistem tertentu.
- 3) Menyimpan dan memelihara, agar koleksi rapih, bersih, awet, utuh, lengkap dan mudah diakses.
- 4) Menjadi pusat informasi, sumber belajar, penelitian, preservasi, rekreasi dan kegiatan ilmiah lainnya.
- 5) Menjadi agen perubahan dan agen kebudayaan dari masa lalu, masa sekarang dan masa yang akan datang.

Sedangkan untuk fungsi dari perpustakaan, Ibrahim Bafadal (2006 : 6) menjelaskan bahwa terdapat beberapa fungsi perpustakaan yaitu:

1) Fungsi edukatif

Perpustakaan sekolah tersedia buku-buku yang sebagian besar pengadaannya disesuaikan dengan kurikulum sekolah.

2) Fungsi informatif

Perpustakaan sekolah tidak hanya menyediakan bahan-bahan yang berupa buku, tetapi juga menyediakan bahan-bahan yang bukan berupa buku, seperti majalah, buletin, surat kabar, *pamflet*, guntingan artikel, peta, bahkan dilengkapi juga dengan alat-alat pandang-dengar seperti *overhead projector*, *slide projector* dan sebagainya. Semua ini akan memberikan informasi atau keterangan yang diperlukan oleh murid-murid.

3) Fungsi tanggung jawab administratif

Fungsi ini tampak pada kegiatan atau tata tertib sehari-hari di perpustakaan sekolah, dimana setiap ada peminjaman dan pengembalian buku selalu dicatat oleh pustakawan.

4) Fungsi riset

Adanya bahan pustaka yang lengkap, murid-murid dan guru dapat melakukan riset, yaitu mengumpulkan data atau keterangan-keterangan yang diperlukan.

5) Fungsi rekreatif

Perpustakaan dapat menunjang berbagai kegiatan yang kreatif serta hiburan untuk pengguna perpustakaan.

Kemudian menurut Darmono (2001 : 3-4) menyebutkan bahwa perpustakaan mempunyai beberapa fungsi yaitu:

1) Fungsi informasi

Perpustakaan diharapkan bisa menyediakan informasi tentang apa saja yang dapat dimanfaatkan oleh pengguna.

2) Fungsi pendidikan

Perpustakaan sebagai sarana untuk membantu siswa dalam belajar, Perpustakaan merupakan sarana belajar untuk para peserta didik selain materi yang diperoleh dari guru di dalam kelas.

3) Fungsi kebudayaan

Dengan adanya perpustakaan, pengguna dapat meningkatkan mutu kehidupan dengan memanfaatkan berbagai informasi sebagai rekamaan budaya bangsa untuk meningkatkan taraf hidupnya.

4) Fungsi rekreasi

Perpustakaan dapat menunjang berbagai kegiatan yang kreatif serta hiburan yang positif.

5) Fungsi penelitian

Adanya berbagai informasi di perpustakaan dapat menunjang kegiatan penelitian.

Sesuai pendapat di atas, maka dapat disimpulkan bahwa fungsi perpustakaan sekolah sangat beragam mulai dari fungsi informasi, pendidikan, kebudayaan, rekreasi sampai dengan penelitian. Perpustakaan diharapkan bisa menyediakan berbagai koleksi bahan pustaka yang lengkap sesuai dengan kebutuhan pengunjung perpustakaan sehingga perpustakaan tersebut bisa berjalan dan bermanfaat sesuai dengan fungsinya.

#### **d. Manfaat Perpustakaan Sekolah.**

Menurut Bafadal (2006 : 5-6) manfaat perpustakaan sekolah sangat banyak, diantaranya adalah sebagai berikut:

- 1) Perpustakaan sekolah dapat menimbulkan kecintaan murid-murid terhadap membaca.
- 2) Perpustakaan sekolah dapat memperkaya pengalaman belajar murid-murid.
- 3) Perpustakaan sekolah dapat menanamkan kebiasaan belajar mandiri murid-murid yang akhirnya murid-murid mampu belajar mandiri.
- 4) Perpustakaan sekolah dapat mempercepat proses penguasaan teknik membaca.
- 5) Perpustakaan sekolah dapat membantu perkembangan kecakapan bahasa.
- 6) Perpustakaan sekolah dapat melatih murid-murid ke arah tanggung jawab.
- 7) Perpustakaan sekolah dapat memperlancar murid-murid menyelesaikan tugas sekolah.
- 8) Perpustakaan sekolah membantu guru-guru menemukan sumber-sumber pengajaran.
- 9) Perpustakaan sekolah dapat membantu murid-murid, guru-guru, dan staf sekolah dalam mengikuti perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi. menemukan sumber pengajaran.

Menurut Noerhayati (8 : 1987) menjelaskan bahwa fungsi serta manfaat perpustakaan sekolah pada umumnya dan perpustakaan sekolah dirumuskan sebagai berikut :

- 1) Perpustakaan sebagai sarana penunjang pendidikan.

Perpustakaan sebagai alat untuk mengingat kehidupan sosial (social memory), dalam hubungan ini perpustakaan berperan sebagai pencatat, penglestari pengetahuan dan kebudayaan manusia.

2) Perpustakaan merupakan sumber pembinaan kurikulum

Perpustakaan sekolah yang baik akan merupakan sumber utama yang memberikan bahan lengkap dalam penyusunan dan pembinaan kurikulum.

3) Perpustakaan sebagai sarana proses mengajar/belajar

Para siswa dalam memahami suatu topik, mengerjakan tugas, membuat laporan, mengerjakan proyek dan sebagainya bisa dibantu dengan fasilitas-fasilitas yang ada di perpustakaan.

4) Perpustakaan sebagai sarana penanaman dan pembinaan minat baca.

Disamping buku-buku yang akan menunjang proses belajar /mengajar, sebuah perpustakaan harus pula menyediakan buku-buku yang bacaan yang menarik yang akan menggugah kesenangan membaca dan mendorong siswa untuk terus gemar membaca.

5) Perpustakaan dan penanaman disiplin

Terdapat aturan-aturan dalam perpustakaan yang dibuat dan harus dipatuhi oleh siswa, dalam hal ini siswa diajarkan untuk disiplin dengan mematuhi peraturan yang ada di perpustakaan.

6) Perpustakaan dan rekreasi

Disamping menyediakan bahan-bahan yang berhubungan dengan pelajaran, perpustakaan pun harus menyediakan bahan-bahan bacaan yang bersifat hiburan seperti puisi, cerpen, roman, sandiwara dan karya-karya sastra lainnya dalam lingkup lokal, nasional maupun internasional.

7) Perpustakaan dan penelitian.



Guna mengerjakan suatu proyek, memperdalam suatu persoalan, mempersiapkan suatu diskusi para siswa perlu menelusuri informasi yang mutakhir serta mengumpulkan data yang relevan. Untuk memenuhi keperluan tersebut perpustakaan akan dapat menolongnya.

Berdasarkan penjelasan di atas, perpustakaan memiliki manfaat yang begitu banyak baik itu untuk siswa, guru, maupun staf sekolah dan sangat membantu dalam menunjang proses pembelajaran dan perkembangan siswa dalam hal membaca, menulis, ketrampilan dan timbulnya minat membaca. Sehubungan dengan hal tersebut perlu adanya perhatian dari berbagai pihak dalam pengembangan perpustakaan sekolah sehingga bisa bermanfaat bagi semua pihak sekolah. Maka dapat disimpulkan bahwa manfaat perpustakaan sekolah adalah sebagai sarana untuk menunjang kegiatan belajar siswa dan sumber belajar siswa selain penjelasan dari guru.

#### **e. Karakteristik Ideal Perpustakaan Sekolah**

Perpustakaan merupakan sarana yang digunakan untuk memperoleh informasi atau pengetahuan yang dibutuhkan oleh pemustaka. Untuk memberikan pelayanan perpustakaan yang prima ada beberapa kriteria yang harus dipenuhi. Wahyu Supriyanto dan Ahmad Muhsin (2008 : 145) menyatakan bahwa perpustakaan yang ideal harus memenuhi pedoman-pedoman, diantaranya lokasi, tata ruang, administrasi, pelayanan terhadap anggotanya dan koleksi buku-buku perpustakaan.

Sedangkan menurut Soetimah (2002 : 17) perpustakaan dapat memberikan layanan dengan baik apabila dilakukan dengan:

- 1) Cepat, artinya pemustaka atau pengunjung dapat memperoleh layanan, orang tidak perlu menunggu terlalu lama;

- 2) Tepat waktu, artinya pemustaka atau pengunjung dapat memperoleh kebutuhannya tepat pada waktunya; dan
- 3) Benar, artinya pelayanan membantu perolehan sesuatu sesuai dengan yang dibutuhkan.

Berdasarkan penjelasan diatas maka dapat disimpulkan bahwa perpustakaan yang ideal adalah perpustakaan yang menyediakan atau memberikan fasilitas, koleksi bahan pustaka dan layanan yang baik dan yang dibutuhkan oleh pengunjung perpustakaan sesuai dengan kebutuhan dengan cepat, tepat, dan benar. Adanya pelayanan yang cepat, tepat dan benar maka pengunjung perpustakaan akan merasa nyaman dan senang dalam memanfaatkan perpustakaan.

## **2. Konsep Pelayanan Pengguna Perpustakaan**

### **a. Pengertian Pelayanan Pengguna Perpustakaan.**

Saat ini perpustakaan secara aktif selalu menawarkan segala bentuk koleksi yang dimiliki kepada masyarakat yang dilayaninya. Perpustakaan juga berusaha menyiapkan informasi yang dibutuhkan oleh pemakai sampai pada penyiapan perangkat yang digunakan untuk memudahkan penemuan kembali koleksi yang telah dimiliki, ini bertujuan untuk memberikan layanan yang optimal kepada pengguna perpustakaan (Darmono, 2001 : 134). Lebih lanjut Darmono (2001 : 134) layanan perpustakaan adalah menawarkan semua bentuk koleksi yang dimiliki perpustakaan kepada pemakai yang datang ke perpustakaan dan meminta informasi yang dibutuhkan. Berdasarkan pengertian tersebut layanan perpustakaan merupakan segala upaya yang dilakukan oleh perpustakaan dengan tujuan mempermudah pengunjung perpustakaan dalam mendapatkan informasi yang diperlukan.

Jika dilihat secara umum, (Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/2003) definisi dari pelayanan adalah segala bentuk pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah, dan di lingkungan badan usaha milik negara atau badan usaha milik daerah dalam bentuk barang atau jasa, baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Mengikuti definisi tersebut, pelayanan perpustakaan dapat didefinisikan sebagai segala bentuk jasa yang diberikan perpustakaan kepada pengunjung perpustakaan dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan informasi masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

#### **b. Jenis Layanan Perpustakaan**

Jenis layanan perpustakaan tergantung pada jenis perpustakaan yang digunakan pada suatu lembaga atau instansi (Darmono, 2001 : 140). Perpustakaan dalam lembaga pendidikan biasanya digunakan perpustakaan jenis terbuka, dalam perpustakaan jenis terbuka pada intinya jenis pelayanan ada dua yaitu pelayanan sirkulasi dan pelayanan referensi.

Darmono (2001 : 141) menjelaskan bahwa jenis layanan perpustakaan meliputi :

- 1) Layanan peminjaman bahan pustaka (Layanan Sirkulasi).

Layanan peminjaman bahan pustaka 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, ensiklopedi, almanak dan lain-lain yang berisi informasi teknis dan singkat.

3) Layanan ruang baca

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

Sedangkan F. Rahayuningsih (2007 : 87) menjelaskan bahwa perpustakaan sebagai organisasi pemberi layanan kepada pengguna antara lain :

1) Layanan *locker*

Penyediaan fasilitas untuk menitipkan tas atau barang-barang yang tidak boleh dibawa masuk ke perpustakaan.

2) Layanan sirkulasi

Layanan kepada pengguna yang berkaitan dengan peminjaman, pengembalian dan perpanjangan koleksi.

3) Layanan referensi

Suatu kegiatan layanan yang berupa pemberian bantuan kepada pengguna perpustakaan agar dapat menemukan informasi yang dibutuhkan.

4) Layanan penelusuran informasi

Suatu kegiatan layanan untuk mencari kembali dokumen /informasi yang pernah ditulis atau diterbitkan mengenai suatu objek tertentu.

5) Layanan informasi koleksi terbaru

Suatu bentuk jasa kesiagaan informasi terbaru yang disampaikan kepada pengguna perpustakaan.

6) Layanan koleksi

Kegiatan untuk melayani berbagai jenis koleksi yang dimiliki perpustakaan yang meliputi layanan koleksi umum/sirkulasi, layanan koleksi cadangan, layanan koleksi terbitan berkala, layanan koleksi digital, layanan koleksi referensi, layanan koleksi khusus, layanan koleksi tugas akhir.

7) Layanan ruang baca

Penyediaan fasilitas untuk membaca di ruang perpustakaan.

8) Layanan fotokopi

9) Layanan *workstation* dan multimedia

Layanan *workstation* adalah penyediaan fasilitas komputer yang dapat digunakan untuk pengetikan, penelitian maupun internet.

Sesuai penjelasan di atas maka dapat disimpulkan bahwa jasa layanan perpustakaan sekolah meliputi Layanan Sirkulasi, Layanan Referensi, Layanan Ruang Baca, Layanan Locker, Layanan Workstation dan Multimedia. Penjelasan nya adalah sebagai berikut:

**a. Layanan Sirkulasi**

Layanan ini memberikan kesempatan kepada pengguna untuk meminjam bahan perpustakaan untuk dibawa ke luar perpustakaan. Departemen Pendidikan Nasional RI (2004 : 73) menjelaskan bahwa kelancaran proses layanan sirkulasi tergantung kepada :

- 1) Sistem peminjaman yang dipilih.
- 2) Petugas yang terampil.

- 3) Peraturan peminjaman yang jelas.

Kemudian Departemen Pendidikan Nasional RI (2004 : 73) juga menjelaskan bahwa layanan peminjaman mengikuti asas sebagai berikut:

- 1) Layanan dilakukan dengan cepat dan tepat.
- 2) Prosedur yang ditempuh mudah dan sederhana.
- 3) Kepuasan pengguna atas pelayanan harus diperhatikan.
- 4) Pencatatan peminjaman dengan tertib dan teratur.

Darmono (2001 : 143) menjelaskan bahwa layanan sirkulasi mempunyai tugas melayani pengunjung perpustakaan dalam hal berikut :

- 1) Mengawasi keluarnya setiap bahan pustaka dari ruang perpustakaan.
- 2) Pendaftaran Anggota perpustakaan.
- 3) Peminjaman dan pengembalian bahan pustaka.
- 4) Memberikan sanksi bagi anggota yang terlambat mengembalikan pinjaman.
- 5) Memberikan peringatan bagi anggota yang belum mengembalikan pinjaman.
- 6) Menentukan penggantian buku yang dihilangkan anggota.
- 7) Membuat statistik sirkulasi.
- 8) Penataan koleksi di rak.

Departemen Pendidikan Nasional RI (2004 : 74) menjelaskan prosedur peminjaman bahan pustaka adalah sebagai berikut:

- 1) Pengguna menunjukan tanda pengenalan sebagai anggota perpustakaan.
- 2) Petugas memeriksa tanda pengenalan pengguna.

3) a) Pada perpustakaan yang menganut sistem tertutup, langkah ketiga berlangsung sebagai berikut :

- (a) Pengguna menyerahkan formulir permintaan yang telah diisi.
- (b) Petugas mencari bahan sesuai dengan data yang tertulis dalam formulir.

b) Pada perpustakaan yang menganut sistem terbuka, langkah ketiga berlangsung sebagai berikut:

- (a) Pengguna menyerahkan bahan perpustakaan yang telah dipilihnya.
- (b) Petugas mencatat nomor anggota dan tanggal kembali pada kartu buku yang tersimpan pada kantong buku.
- (c) Petugas mencatat nomor anggota dan tanggal kembali pada lembar tanggal kembali.
- (d) Petugas mencatat kode bahan perpustakaan dan tanggal kembali.

4) Pengguna membubuhkan tanda tangan pada kartu bahan perpustakaan.

5) Petugas menyerahkan menyerahkan bahan perpustakaan tersebut pada pengguna.

6) Petugas menyusun kartu buku dalam kotak.

7) Petugas menyusun kartu pinjam dalam kotak kartu pinjam.

Departemen Pendidikan Nasional RI (2004 : 81) menjelaskan prosedur pengembalian bahan pustaka adalah sebagai berikut:

- 1) Memeriksa keutuhan buku dan tanggal kembali pada lembar tanggal kembali.

- 2) Mengambil kartu buku berdasarkan tanggal kembali.
- 3) Mengambil kartu pinjam dari kotak kartu pinjam berdasarkan nomor anggota yang tertera pada kartu buku.
- 4) Membubuhkan stempel tanda kembali pada kartu buku, lembar tanggal kembali, dan kartu pinjam.
- 5) Mengembalikan kartu buku pada kantong buku.
- 6) Mengembalikan ke dalam kotak kartu pinjam.
- 7) Mengelompokkan buku menurut kode bukunya untuk dikembalikan ke dalam rak.

**b. Layanan Referensi**

Layanan referensi merupakan suatu kegiatan layanan yang berupa pemberian bantuan kepada pengguna perpustakaan agar dapat menemukan informasi yang dibutuhkan. Rusina Sjahrial (2000 : 108) menjelaskan bahwa memiliki koleksi referensi adalah penting, akan tetapi bukan titik akhir. Pustakawan harus siap untuk memperkenalkan buku referensi yang diperlukan. Maka dari itu dapat dikatakan bahwa dalam pekerjaan layanan referensi ada tiga unsur yang perlu di perhatikan, yaitu:

- 1) Pertanyaan yang diajukan.

Sering pertanyaan diajukan kabur maksudnya. Pustakawan dengan sopan dan sabar harus mewawancarai penanya sampai jelas apa yang sebenarnya menjadi pokok persoalan.

- 2) Bantuan dalam penelusuran.



Petugas perpustakaan membantu dalam pencarian bahan pustaka yang dibutuhkan pengunjung.

3) Bahan pustaka sebagai sumber informasi.

Buku referensi adalah karya yang dimaksud sebagai alat konsultasi untuk mendapatkan informasi tertentu.

**c. Layanan ruang baca**

Menurut Darmono (2001 : 141) Layanan ruang baca adalah layanan yang diberikan oleh perpustakaan berupa tempat untuk melakukan kegiatan membaca diperpustakaan. Layanan ini diberikan untuk mengantisipasi pengguna perpustakaan yang tidak ingin meminjam untuk dibawa pulang, aka tetapi cukup mereka cukup memanfaatkannya diperpustakaan. Menurut Departemen Pendidikan Nasional RI (2004 : 125) menjelaskan bahwa kebutuhan ruang perpustakaan yang standar adalah 1,6 m<sup>2</sup> per pengguna perpustakaan.

Meja dan kursi merupakan perlengkapan yang digunakan untuk mendukung layanan ruang baca, Rusina Sjahrial (2000 : 26) menjelaskan bahwa meja ruang baca yang cukup untuk empat orang pembaca berukuran 100 x 150 cm. Jika dikehendaki meja bundar, maka garis tengahnya hendaklah 120 cm dan tinggi nya 75 cm. Kursi dengan tinggi 45 cm sudah memenuhi syarat. Sebagai penerang ruangan perpustakaan idealnya menggunakan pencahayaan yang alamiah tetapi menghindari masuknya sinar matahari secara langsung ke ruang perpustakaan karena dapat merusak kondisi bahan pustaka khususnya yang terbuat dari bahan kertas.

#### **d. Layanan *Locker***

F. Rahayuningsih (2004 : 87) menjelaskan bahwa layanan locker adalah penyediaan fasilitas untuk menitipkan tas atau barang-barang yang tidak boleh dibawa masuk ke perpustakaan. Jadi inti dari layanan *locker* merupakan layanan yang diberikan untuk meletakkan barang-barang pengunjung perpustakaan yang tidak boleh dibawa ke dalam ruangan perpustakaan. Keamanan merupakan hal yang harus diperhatikan dalam layanan ini, maka dari itu diperlukan pengawasan dari petugas perpustakaan untuk mengawasi barang-barang yang dititipkan pengunjung perpustakaan.

Departemen Pendidikan Nasional RI (2004 : 140) menjelaskan bahwa desain perabot perpustakaan sebaiknya :

- 1) Sederhana
- 2) Mudah dibersihkan
- 3) Ergonomis
- 4) Fungsional

#### **e. Layanan *workstation* dan multimedia**

F. Rahayuningasih (2007 : 89) menjelaskan bahwa layanan workstation adalah penyediaan fasilitas komputer yang dapat digunakan untuk pengetikan, penelitian maupun mengakses internet. Sedangkan untuk layanan multimedia adalah kegiatan melayani bahan multimedia kepada pengguna untuk ditayangkan dengan bantuan perlengkapan perpustakaan. Misalnya, film dengan proyekturnya (Departemen Pendidikan Nasional RI (2004 : 90)). Untuk keperluan

kelompok, misalnya untuk mengajar atau seminar, bahan pustaka dan perlengkapannya dapat dipinjamkan keluar gedung perpustakaan.

Departemen Pendidikan Nasional RI (2004 : 90) menjelaskan bahwa pelayanan multimedia bertujuan untuk :

- 1) Menyediakan media khusus untuk tujuan pendidikan, pengajaran, penelitian, dan rekreasi.
- 2) Memotivasi pengguna agar lebih banyak memanfaatkan fasilitas perpustakaan.
- 3) Meningkatkan kualitas penyampaian informasi dan pesan pendidikan.
- 4) Meningkatkan daya ingat pengguna melalui bahan perpustakaan multimedia disamping lewat bacaan.

Departemen Pendidikan Nasional RI (2004 : 90) juga menjelaskan bahwa dalam menyelenggarakan pelayanan multimedia, hal berikut perlu diperhatikan:

- 1) Pelayanan dapat dilakukan di dalam dan di luar perpustakaan.
- 2) Pelayanan dapat diberikan kepada perseorangan dan kelompok.
- 3) Pengguna adalah anggota perpustakaan.
- 4) Katalog koleksi multimedia diberi kode khusus sesuai dengan jenisnya.
- 5) Setiap unit perlengkapan multimedia disertai petunjuk mengenai cara menggunakan untuk memudahkan pengguna.

Prosedur pelayanan multimedia sesuai penjelasan dari Departemen Pendidikan Nasional RI (2004: 90) terdiri atas dua langkah, yakni peminjaman dan pengembalian bahan perpustakaan.

- 1) Prosedur Peminjaman

- a) Pengguna menunjukkan identitasnya.
- b) Petugas memeriksa identitas pengguna.
- c) Petugas memberikan formulir kepada pengguna untuk diisi dan ditandatangani.
- d) Formulir yang sudah diisi diberi stempel tanggal pengembalian.
- e) Petugas memeriksa keadaan multimedia yang akan dipinjamkan, kemudian menyerahkannya kepada pengguna.

## 2) Prosedur Pengembalian

- a) Peminjam mengembalikan media multimedia yang dipinjam.
- b) Petugas mengambil formulir peminjaman dan memeriksa tanggal pengembalian media tersebut.
- c) Petugas memeriksa keadaan media.
  - (a) Media yang rusak selama peminjaman ditempatkan terpisah disertai keterangan bahwa media itu rusak pada waktu dikembalikan.
  - (b) Peminjam diminta untuk mengganti biaya perbaikan atau biaya penggantianannya sesuai dengan peraturan yang berlaku.
- d) Petugas mengambil kartu media yang dikembalikan, dan membubuhkan cap pengembalian pada formulir peminjaman.
- e) Petugas mengembalikan media yang dalam keadaan baik ke tempat semula.

### **c. Pelayanan Prima di Perpustakaan Sekolah**

#### **a. Definisi Pelayanan Prima**

Pelanggan merupakan kunci pelaku usaha meraih keuntungan. Tujuan tersebut berupa memaksimalkan laba dengan mempertahankan kelangsungan hidup perusahaan, meraih pangsa pasar yang besar, menciptakan kepemimpinan pasar dalam hal kualitas, mengatasi persaingan, melaksanakan tanggung jawab sosial (Rahmayanty, 2013 : 4). Dalam mendapatkan atau mempertahankan pelanggan, pelayanan yang diberikan pelaku usaha harus dapat memberikan kesan yang baik bagi pelanggan sehingga pelanggan akan kembali memakai jasa yang kita tawarkan.

Program pelayanan kepada pelanggan dengan bertitik tolak dari konsep kepedulian kepada konsumen terus dikembangkan sedemikian rupa, sehingga sekarang ini program layanan/pelayanan telah menjadi salah satu alat utama dalam melaksanakan persaingan. Kepedulian kepada pelanggan dalam manajemen modern telah dikembangkan menjadi suatu pola layanan terbaik yang disebut sebagai layanan prima atau pelayanan prima (Atep, 2003 : 25)

Menurut Atep (2003 : 26) memberikan layanan terbaik dapat diwujudkan apabila kita menonjolkan kemampuan, sikap, penampilan, perhatian, tindakan, dan tanggung jawab yang baik dan terkoordinasi. Beberapa hal diatas merupakan hal yang menjadi pembeda antara konsep pelayanan prima dan pelayanan biasa.

Rahmayanty (2013 : 16) berpendapat bahwa layanan prima adalah pelayanan yang sangat baik dan melampaui harapan pelanggan. Secara lebih jelas Atep (2003 : 27) menjelaskan bahwa pelayanan prima sendiri adalah merupakan

kepedulian kepada pelanggan dengan memberikan layanan terbaik untuk memfasilitasi kemudahan pemenuhan kebutuhan dan mewujudkan kepuasannya, agar mereka selalu loyal kepada organisasi/perusahaan. Kemudian masih dalam Atep (2003 : 27) memberikan definisi mengenai pelayanan prima yang seringkali diungkapkan oleh para pelaku bisnis :

- 1) Layanan prima adalah membuat pelanggan merasa penting.
- 2) Layanan prima adalah melayani pelanggan dengan ramah, tepat, dan cepat.
- 3) Layanan prima adalah pelayanan dengan mengutamakan kepuasan pelanggan.
- 4) Layanan prima adalah menempatkan pelanggan sebagai mitra.
- 5) Layanan prima adalah pelayanan optimal yang menghasilkan kepuasan pelanggan.
- 6) Layanan prima adalah kepedulian kepada pelanggan untuk memberikan rasa puas.
- 7) Layanan prima adalah upaya layanan terpadu untuk kepuasan pelanggan.

Berdasarkan penjabaran di atas, dapat disimpulkan pelayanan prima adalah suatu usaha pemenuhan kebutuhan yang diberikan kepada pelanggan dengan standar yang sangat baik untuk memuaskan pelanggan agar tujuan perusahaan tercapai.

Keberhasilan dalam mengembangkan dan melaksanakan pelayanan prima tidak lepas dari kemampuan dalam pemilihan konsep pendekatannya. Atep (2003 : 31) menjelaskan bahwa ada yang mengembangkan konsep A3, yaitu *Attitude* (sikap), *Attention* (perhatian) dan *Action* (tindakan). Namun ada pula yang

menguatkan konsep lainnya yaitu layanan prima berdasarkan pada A6 yang terdiri dari *Ability* (kemampuan), *Attitude* (sikap), *Appearance* (penampilan), *Attention* (perhatian), *Action* (tindakan) dan *Accountability* (tanggung jawab).

Adapun penjelasannya sebagai berikut :

1) Kemampuan (*Ability*)

Kemampuan (*ability*) adalah pengetahuan dan keterampilan tertentu yang mutlak diperlukan untuk menunjang program layanan prima, yang meliputi kemampuan dalam bidang kerja yang ditekuni, melaksanakan komunikasi yang efektif, mengembangkan motivasi dan menggunakan Public relation sebagai instrumen dalam membina hubungan ke dalam dan ke luar organisasi/perusahaan.

2) Sikap (*Attitude*)

Sikap (*attitude*) adalah perilaku atau perangai yang harus ditunjukkan ketika menghadapi pelanggan.

3) Penampilan (*Apperance*)

Penampilan (*apperance*) adalah penampilan seseorang, baik yang bersifat fisik saja maupun fisik dan non-fisik, yang mampu merefleksikan kepercayaan diri dan kredibilitas dari pihak lain.

4) Perhatian (*Attention*)

Perhatian (*attention*) adalah kepedulian penuh terhadap pelanggan, baik yang berkaitan dengan perhatian akan kebutuhan dan keinginan pelanggan maupun pemahaman atas saran dan kritiknya.

5) Tindakan (*Action*)

Tindakan (*action*) adalah berbagai kegiatan nyata yang harus dilakukan dalam memberikan layanan kepada pelanggan.

6) Tanggung jawab (*Accountability*)

Tanggung jawab (*accountability*) adalah suatu sikap keberpihakan kepada pelanggan sebagai wujud kepedulian untuk menghindarkan atau meminimalkan kerugian atau ketidakpuasan pelanggan.

Konsep pelayanan prima yang di jelaskan diatas merupakan konsep pelayanan yang harus diterapkan dalam perpustakaan sekolah. Jika dikaitkan dengan perpustakaan maka pelayanan prima perpustakaan adalah suatu usaha pemenuhan kebutuhan oleh perpustakaan kepada pengguna perpustakaan dengan standar yang sangat baik untuk memuaskan pengguna perpustakaan agar tujuan perpustakaan dalam melayani pengguna perpustakaan tercapai.

Pelayanan perpustakaan sekolah yang baik maka secara tidak langsung akan mendukung jalannya proses belajar mengajar karena perpustakaan merupakan tempat/sarana siswa dalam mendapatkan informasi selain pelajaran atau materi yang disampaikan guru di dalam kelas. Konsep pelayanan prima yang diterapkan di perpustakaan juga dapat menarik siswa untuk mau berkunjung ke perpustakaan karena kebutuhan siswa dapat dipenuhi dengan baik dan siswa akan kembali menggunakan jasa perpustakaan untuk mendapatkan informasi yang dibutuhkan.

**b. Pentingnya Pelayanan Prima**

Pelaksanaan layanan istimewa atau pelayanan prima oleh pihak perusahaan terhadap para pelanggan, baik itu pelanggan internal dan eksternal



mempunyai peran penting dalam bisnis karena kelangsungan perusahaan sangat tergantung dari loyalitas para pelanggan kepada perusahaan. Sebelum mengkaji mengenai pentingnya pelayanan prima, berikut adalah penjelasan mengenai pelanggan internal dan pelanggan eksternal.

Pelanggan internal memiliki definisi yaitu orang-orang yang terlibat dalam proses penyediaan jasa atau proses produksi barang, sejak dari perencanaan, penciptaan jasa atau pembuatan barang, sampai dengan pemasaran dan penjualan dan pengadministrasiannya (Atep, 2003 : 12). Kemudian menurut Rahmayanty (2013 : 23), pelanggan internal adalah orang-orang di dalam organisasi yang pelayanannya tergantung pada anda dan hanya memiliki sedikit pilihan atau tidak memiliki pilihan sama sekali untuk menerima pelayanan dari anda. Berdasarkan penjelasan diatas dapat disimpulkan bahwa pelanggan internal adalah orang-orang yang berada di dalam lingkungan organisasi yang mendapatkan pelayanan dari organisasi tersebut guna mendukung proses penyediaan jasa atau proses produksi barang. Contohnya yaitu kepala bagian personalia dalam perusahaan, pelanggannya adalah semua pegawai yang ada dalam perusahaan. Seorang pegawai pengetikan di perusahaan, pelanggannya adalah semua staf yang membutuhkan jasa pengetikan darinya.

Pelanggan eksternal atau konsumen eksternal adalah semua orang yang berada di luar organisasi komersil atau organisasi non-komersil, yang menerima layanan penyerahan barang atau jasa dari organisasi (perusahaan) (Atep, 2003 : 12). Rahmayanty (2013: 24) menjelaskan bahwa pelanggan eksternal adalah orang-orang diluar organisai /perusahaan yang pelayanannya bergantung pada

anda dan berbisnis dengan anda karena pilihan mereka sendiri. Jika dilihat dari penjabaran diatas maka dapat disimpulkan bahwa pelanggan eksternal adalah orang-orang yang berada di luar organisasi yang mendapatkan pelayanan dari organisasi. Contohnya yaitu masyarakat luas yang memakai prosuk/jasa dari suatu organisasi/perusahaan.

Berdasarkan penjelasan jenis pelanggan diatas, maka jenis pelanggan ada dua yaitu pelanggan internal dan pelanggan eksternal. Atep (2003 : 33) menjelaskan mengenai pelayanan bagi pelanggan internal bahwa :

“Mereka semua (pelanggan internal) harus mampu mengembangkan budaya pelayanan prima dilingkungan internal. Mereka harus saling memberikan fasilitas, baik kepada sesama karyawan, bawahan maupun atasan, dengan tujuan untuk mendukung kelancaran proses produksi barang atau pembentukan jasa sehingga dapat menunjang kelangsungan perusahaan dalam rangka mewujudkan pelayanan prima bagi pelanggan eksternal.”

Berdasarkan dari penjelasan diatas mengenai pelayanan bagi pelanggan internal dapat disimpulkan bahwa inti dari pelayanan pelanggan internal adalah membangun pelayanan yang prima dilingkungan organisasi, dengan harapan jika pelayanan antar pelanggan internal atau orang-orang yang ada di dalam organisasi sudah baik maka nantinya akan mendukung proses pelayanan kepada pelanggan internal dimana pelanggan internal merupakan kunci keberlangsungan suatu organisasi /perusahaan.

Atep (2003 : 34) juga menjelaskan pelayanan bagi pelanggan eksternal bahwa :

“Kelangsungan hidup perusahaan sangat bergantung kepada pelanggan, jadi sebaiknya tempatkanlah diri kita sebagai penyedia layanan untuk memenuhi kebutuhan pelanggan karena para pelanggan itu merupakan tumpuan harapan, yaitu sebagai pihak yang mampu

merealisasikan kebutuhan dan keinginannya menjadi pembelian yang nyata kepada perusahaan kita. Dengan memberikan pelayanan prima kepada pelanggan eksternal, diharapkan ada peningkatan loyalitas pelanggan eksternal terhadap perusahaan, sehingga perusahaan dapat meningkatkan penjualan barang atau jasa dan mendapatkan keuntungan.”

Berdasarkan penjelasan di atas dapat disimpulkan bahwa pentingnya pelayanan prima bagi pelanggan eksternal adalah untuk memberikan rasa percaya kepada pelanggan eksternal sehingga pelanggan eksternal memiliki loyalitas terhadap perusahaan dan akan terus memakai jasa atau barang yang kita tawarkan.

Jika dikaitkan dengan perpustakaan jadi pentingnya pelayanan prima dalam perpustakaan adalah untuk menciptakan hubungan yang baik atau harmonis antara perpustakaan dan pemustaka, jika pelayanan perpustakaan baik maka akan mendorong pemustaka akan menggunakan kembali perpustakaan untuk memenuhi kebutuhan informasi pemustaka.

### **c. Kualitas Pelayanan Perpustakaan**

Kualitas pelayanan ukurannya bukan hanya ditentukan oleh pihak yang melayani saja tetapi lebih banyak oleh pihak yang dilayani, karena merekalah yang menikmati layanan sehingga dapat mengukur kualitas pelayanan berdasarkan harapan-harapan mereka dalam memenuhi kepuasannya. Fandy Tjiptono & Diana (2001 : 3) berpendapat bahwa definisi dari kualitas meliputi elemen-elemen sebagai berikut :

- 1) Kualitas meliputi usaha memenuhi atau melebihi harapan pelanggan.
- 2) Kualitas mencakup produk, jasa, manusia, proses, lingkungan.

- 3) Kualitas merupakan kondisi yang selalu berubah (misalnya apa yang dianggap merupakan kualitas saat ini mungkin dianggap kurang berkualitas paa masa mendatang).

Pendapat di atas sejalan dengan yang dikemukakan oleh Goetsch dan Davis (Fandy Tjiptono & Diana, 2001 : 4) berpendapat bahwa kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Berdasarkan penjabaran di atas dapat disimpulkan bahwa kualitas merupakan suatu keadaan yang dimiliki oleh produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan yang digunakan untuk memenuhi kebutuhan seseorang.

Atep (2003 : 37) menjelaskan mengenai kualitas layanan yang terbagi menjadi dua bagian yaitu kualitas layanan internal dan kualitas layanan eksternal. Adapun penjelasannya adalah sebagai berikut :

- 1) Kualitas Pelayanan Internal.

Kualitas pelayanan internal berkaitan dengan interaksi jajaran pegawai organisasi /perusahaan dengan berbagai fasilitas yang tersedia. Faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan internal, antara lain :

- a) Pola manajemen umum organisasi/perusahaan.
- b) Penyediaan fasilitas pendukung.
- c) Pengembangan sumberdaya manusia.
- d) Ikatan kerja dan keselarasan hubungan kerja.
- e) Pola insentif.

Jika suatu organisasi /perusahaan mengembangkan faktor-faktor diatas dalam organisas, maka loyalitas dan integritas pada msaing-masing pegawai akan mampu untuk mengembangkan pelayanan yang terbaik diantara pegawai. Dengan terciptanya kondisi pelaynan yang baik antar pegawai maka nantinya akan berpengaruh pada pelayanan ke pelaanggan eksternal (masyarakat luas).

## 2) Kualitas Pelayanan Eksternal.

Atep (2003 : 37) berpendapat bahwa kualitas layanan ditentukan oleh beberapa faktor, antara lain :

- a) Yang berkaitan dengan penyediaan jasa:
  - (a) Pola layanan dan tata cara penyediaan/pembentukan jasa tertentu.
  - (b) Pola layanan distribusi jasa.
  - (c) Pola layanan penjualan jasa.
  - (d) Pola layanan dalam penyampaian jasa.
- b) Yang berkaitan dengan penyediaan barang:
  - (a) Pola layanan dan pembuatan barang berkualitas atau penyediaan barang berkualitas.
  - (b) Pola layanan pendistribusian barang.
  - (c) Pola layanan penjualan barang.
  - (d) Pola layanan purna jual.

Faktor-faktor diatas merupakan beberapa hal yang harus diperhatikan oleh penyedia barang /jasa dalam memenuhi kebutuhan pelanggan dengan pelayanan yang baik dan menentukan keberlangsungan dari organisasi/perusahaan di mata pelanggan.

Berdasarkan penjelasan diatas dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan perpustakaan merupakan suatu kondisi dari usaha yang dilakukan perpustakaan untuk melayani kebutuhan pemustaka guna memberikan informasi yang dibutuhkan oleh pemustaka.

### **3. Kosep Kepuasan Pelanggan Perpustakaan**

#### **a. Hakikat Kepuasan Pelanggan Perpustakaan**

Suatu pelayanan yang diberikan oleh suatu organisasi atau perusahaan akan berdampak pada tingkat kepuasan pelanggan atau pengguna jasa organisasi atau perusahaan. Jika pelayanan yang diberikan oleh penyedia jasa dapat memenuhi rasa kepuasan dari pengguna jasa maka besar kemungkinan pengguna jasa yang sudah menggunakan jasa organisasi atau perusahaan tersebut akan kembali menggunakan jasa atau produk yang ditawarkan.

Menurut Kotler dan Keller (2009 : 138) secara umum, kepuasan (*satisfication*) adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang dipersepsikan produk (atau hasil) terhadap ekspektasi mereka. Kemudian menurut Day (Fandy Tjiptono, (2005 : 146)) bahwa kepuasan pelanggan sebagai respon pelanggan terhadap evaluasi ketidak sesuaian yang dipersepsikan antara harapan awal sebelum pembelian dan kinerja aktual produk yang dirasakan setelah pemakaiannya.

Berdasarkan berbagai penjelasan di atas mengenai definisi kepuasan pelanggan dapat disimpulkan bahwa kepuasan pelanggan adalah respon atau tanggapan pelanggan terhadap pelayanan yang diberikaan oleh penyedia layanan. Kepuasan pelanggan akan terwujud melalui hubungan positif antara harapan

pelanggan terhadap kualitas/kinerja sebuah produk yang diberikan oleh penyedia jasa atau barang. Semakin besar kualitas /kinerja produk yang dihasilkan sesuai dengan harapan pelanggan, maka akan semakin besar kepuasan pelanggannya. Jadi jika dikaitkan antara kepuasan pelanggan dengan perpustakaan maka kepuasan pelanggan perpustakaan respon atau tanggapan yang dirasakan pemustaka terhadap layanan yang diberikan oleh perpustakaan.

Adanya kepuasan pelanggan dapat memberikan manfaat bagi penyedia jasa/barang, Fandy Tjiptono (Fandy Tjiptono & Diana, 2003 : 102) menyatakan bahwa ada 6 manfaat kepuasan pelanggan, yaitu :

- 1) Hubungan antara perusahaan dan para pelanggannya menjadi harmonis.
- 2) Memberikan dasar yang baik bagi pembelian ulang.
- 3) Dapat mendorong terciptanya loyalitas pelanggan.
- 4) Membentuk suatu rekomendasi dari mulut ke mulut (word-of-mouth) yang menguntungkan bagi perusahaan.
- 5) Reputasi perusahaan menjadi baik di mata pelanggan.
- 6) Laba yang diperoleh dapat meningkat.

Sebagai upaya untuk mengetahui baik buruknya pelayanan suatu organisasi /perusahaan terhadap pelanggan, perlu dilakukan pengukuran terhadap kepuasan pelanggan. Hal ini dapat memberikan umpan balik dan masukan bagi keperluan pengembangan dan implementasi strategi peningkatan kepuasan pelanggan. Kotler (Fandy Tjiptono & Diana, 2003 : 104) menyatakan bahwa pada prinsipnya kepuasan pelanggan itu dapat diukur dengan berbagai macam metode

dan teknik. Beberapa macam metode dalam pengukuran kepuasan pelanggan adalah sebagai berikut :

- 1) Sistem keluhan dan saran.  
Organisasi yang berpusat pelanggan (*customer-centered*) memberikan kesempatan yang luas kepada para pelanggannya untuk menyampaikan saran dan keluhan, misalnya dengan menyediakan kotak saran, kartu komentar dan lain-lain. Informasi-informasi ini dapat memberikan ide-ide cemerlang bagi perusahaan dan memungkinkannya untuk bereaksi secara tanggap dan cepat untuk mengatasi masalah-masalah yang timbul.
- 2) *Ghost shopping*  
Salah satu cara untuk memperoleh gambaran mengenai kepuasan pelanggan adalah dengan mempekerjakan beberapa orang untuk berperan atau bersikap sebagai pembeli potensial, kemudian melaporkan temuan-temuannya mengenai kekuatan dan kelemahan produk perusahaan dan pesaing berdasarkan pengalaman mereka dalam pembelian produk-produk tersebut. Selain itu para *ghost shopper* juga dapat mengamati cara penanganan setiap keluhan.
- 3) *Lost customer analysis*  
Perusahaan seyogyanya menghubungi para pelanggan yang telah berhenti membeli atau yang telah pindah pemasok agar dapat memahami mengapa hal itu terjadi. Bukan hanya *exit interview* saja yang perlu, tetapi pemantauan *customer loss rate* juga penting, peningkatan *customer loss rate* menunjukkan kegagalan perusahaan dalam memuaskan pelanggannya.
- 4) Survei kepuasan pelanggan.  
Umumnya penelitian mengenai kepuasan pelanggan dilakukan dengan penelitian survei, baik melalui pos, telepon, maupun wawancara langsung (McNeal dan Lamb dalam Peterson dan Wilson, 1992, p. 61). Hal ini karena melalui survei, perusahaan akan memperoleh tanggapan dan umpan balik secara langsung dari pelanggan dan juga memberikan tanda positif bahwa perusahaan menaruh perhatian terhadap para pelanggannya.

Penggunaan metode-metode di atas dapat memudahkan organisasi atau perusahaan dalam melakukan pengukuran mengenai kepuasan pelanggan, dengan tujuan adanya pengembangan pelayanan yang diberikan organisasi atau perusahaan kepada pelanggan.



## **b. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan**

Seluruh kegiatan yang dilakukan oleh sebuah perusahaan atau penyedia jasa pada akhirnya akan bertujuan kepada nilai yang diberikan kepada pelanggan dan nantinya akan timbul suatu kepuasan pelanggan. Oleh karena itu, sebuah perusahaan atau penyedia jasa harus memperhatikan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan. Garvin (Tjiptono dan Chandra, 2005 : 113) mengembangkan delapan dimensi kualitas, yaitu :

- 1) Kinerja (*performance*) yaitu mengenai karakteristik operasi pokok dari produk inti. Contohnya bentuk dan kemasan yang bagus akan lebih menarik pelanggan.
- 2) Ciri-ciri atau keistimewaan tambahan (*features*), yaitu karakteristik sekunder atau pelengkap.
- 3) Kehandalan (*reliability*), yaitu kemungkinan kecil akan mengalami kerusakan atau gagal dipakai.
- 4) Kesesuaian dengan spesifikasi (*conformance to specification*), yaitu sejauh mana karakteristik desain dan operasi memenuhi standar-standar yang telah ditetapkan sebelumnya.
- 5) Daya tahan (*durability*), berkaitan dengan berapa lama produk tersebut dapat terus digunakan.
- 6) *Serviceability*, meliputi kecepatan, kompetensi, kenyamanan.
- 7) Estetika, yaitu daya tarik produk terhadap panca indera. Misalnya kemasan produk dengan warna-warna cerah, kondisi gedung dan lain sebagainya.

- 8) Kualitas yang dipresepsikan (*perceived quality*), yaitu citra dan reputasi produk serta tanggung jawab perusahaan terhadapnya. Sebagai contoh merek yang lebih dikenal masyarakat akan lebih dipercaya dari pada merek yang masih baru dan belum dikenal.

Lupiyoadi (2001 : 158) menjelaskan bahwa dalam menentukan tingkat kepuasan, terdapat 5 faktor yang harus diperhatikan oleh sebuah perusahaan yaitu

- 1) Kualitas Produk

Pelanggan akan merasa puas bila hasil evaluasi mereka menunjukkan bahwa produk yang mereka gunakan berkualitas.

- 2) Kualitas Pelayanan

Terutama untuk industri jasa, pelanggan akan merasa puas bila mereka mendapatkan pelayanan yang baik atau sesuai dengan yang di harapkan.

- 3) Emosional

Pelanggan akan merasa bangga dan mendapatkan keyakinan bahwa orang lain akan kagum terhadap dia bila menggunakan produk dengan merek tertentu yang cenderung mempunyai tingkat kepuasan yang lebih tinggi. Kepuasan yang diperoleh bukan karena kualitas dari produk tetapi nilai sosial yang membuat pelanggan menjadi puas terhadap merek tertentu.

- 4) Harga

Produk yang mempunyai kualitas yang sama tetapi menetapkan harga yang relatif murah akan memberikan nilai yang lebih tinggi kepada pelanggannya.

- 5) Biaya

Pelanggan yang tidak perlu mengeluarkan biaya tambahan atau tidak perlu membuang waktu untuk mendapatkan suatu produk atau jasa cenderung puas terhadap produk/jasa itu.

Berdasarkan dua penjelasan di atas mengenai dimensi kualitas pelayan, dimensi kualitas tersebut berorientasi pada produk atau barang. Tidak cocok jika diterapkan pada kualitas pelayanan atau jasa karena dalam kedua penjelasan tersebut terdapat faktor yang tidak bisa mengukur kualitas pelayanan atau jasa seperti contohnya faktor biaya, harga dan daya tahan produk.

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. Membiarkan 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 pengoprasian yang nyaman bagi pelanggan.

Sesuai ketiga teori tersebut memiliki perbedaan yaitu teori Lupiyoadi (2001 : 158) menampilkan faktor harga dan biaya, sedangkan teori Parasuraman (Lupiyoadi, 2001 : 148) tidak menampilkan sebagai faktor utama. Jika melihat arah penelitian ini yang digunakan untuk mengetahui tingkat kepuasan siswa MAN Yogyakarta III dalam menggunakan jasa pelayanan perpustakaan, maka teori Parasuraman (Lupiyoadi, 2001 : 148) lebih tepat diterapkan karena di

perpustakaan tidak menggunakan faktor harga produk, sehingga faktor berwujud atau bukti fisik (*tangibles*), keandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), jaminan dan kepastian (*assurance*) dan empati (*empahty*) paling tepat digunakan untuk mengetahui tingkat kepuasan siswa MAN Yogyakarta III dalam menggunakan jasa pelayanan perpustakaan sekolah yang meliputi layanan layanan sirkulasi, referensi, ruang baca, *locker*, *workstation* dan multimedia.

Jika dikaitkan dengan perpustakaan sekolah maka 5 dimensi kualitas pelayanan yang menjadi tolok ukur dalam menentukan kepuasan pelanggan adalah sebagai berikut:

1) *Tangible* (Bukti Fisik)

Merupakan kemampuan untuk menunjukan eksistensi perpustakaan sekolah kepada warga sekolah. Penampilan dan kemampuan sarana fisik perpustakaan dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah merupakan bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh perpustakaan yang meliputi fasilitas fisik (fasilitas, gedung, perlengkapan, perabot)

2) *Reliability* (kehandalan)

Kemampuan perpustakaan sekolah untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Kinerja petugas perpustakaan sekolah harus sesuai dengan harapan siswa yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua siswa tanpa kesalahan, sikap yang simpatik dan kecermatan dalam memberikan pelayanan harus diperhatikan.

3) *Responsiveness* (Ketanggapan)

Suatu kemauan petugas perpustakaan sekolah untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada siswa dan juga dengan penyampaian informasi yang jelas.

4) *Assurance* (Jaminan dan kepastian)

Pengetahuan, kesopan santunan dan kemampuan para petugas perpustakaan sekolah untuk menumbuhkan rasa percaya siswa kepada perpustakaan. Terdiri dari beberapa komponen antara lain komunikasi, kredibilitas, keamanan, kompetensi, sopan santun.

5) *Emphaty* (Empati)

Petugas perpustakaan memberikan perhatian yang tulus kepada siswa dengan berupaya memahami keinginan siswa. Dimana perpustakaan sekolah diharapkan memiliki pengertian dan pengetahuan tentang siswa, memahami kebutuhan siswa, memiliki waktu pengoprasian perpustakaan yang nyaman bagi pelanggan.

## **B. Penelitian Yang Relevan**

Berikut ini merupakan kajian empirik yang dikutip oleh penulis dari beberapa hasil penelitian yaitu:

Penelitian yang dilakukan Rizki Febriani (2011) berjudul “Kepuasan Pelanggan Dalam Layanan Koperasi Sekolah Di SMK N 1 Purbalingga”. Skripsi fakultas ilmu pendidikan Universitas Negeri Yogyakarta 2011.

Hasil penelitian ini adalah kepuasan menyeluruh dalam pelayanan koperasi sekolah SMK N 1 Purbalingga kategori sedang (64 %) dan rinciannya sesuai dengan tujuan penelitian sebagai berikut :

- 1) Tingkat sarana fisik pada layanan koperasi sekolah SMK N 1 Purbalingga katogori sedang (64 %).
- 2) Tingkat kehandalan petugas pada layanan koperasi sekolah SMK N 1 Purbalingga kategori sedang (64 %).
- 3) Tingkat ketanggapan petugas pada layanan koperasi sekolah SMK N 1 Purbalingga kategori sedang (63 %).
- 4) Tingkat jaminan pelayanan pada layanan koperasi sekolah SMK N 1 Purbalingga kategori sedang (66 %).
- 5) Tingkat empati pada layanan koperasi sekolah SMK N 1 Purbalingga kategori sedang (61 %).

Sumbangan penelitian ini untuk penelitian tingkat kepuasan siswa di MAN 3 Yogyakarta dalam menggunakan pelayanan perpustakaan adalah memberikan tambahan praksis pelayanan koperasi yang dapat dijadikan referensi dalam pelayanan perpustakaan.

Sedangkan dalam penelitian Latifa Aini (2012) berjudul “Pelayanan Perpustakaan Sekolah Dalam Meningkatkan Minat Baca Siswa di SD Negeri Giwangan, Golo dan Ungaran 1”. Skripsi fakultas ilmu pendidikan Universitas Negeri Yogyakarta 2012.

Hasil penelitian ini adalah (1) kondisi koleksi bahan pustaka SD Negeri Giwangan, Golo dan Ungaran I di ketahui sangat baik. Besarnya persentase untuk SD negeri Giwangan yang diperoleh dari guru sebesar 85,9 % dan dari siswa sebesar 87,5 % Besarnya persentase untuk SD negeri Golo yang diperoleh dari guru sebesar 91,66 % dan dari siswa sebesar 90,62 %. Besarnya persentase untuk

SD Negeri Ungaran I dari guru sebesar 81,66 % dan siswa 84,32 %. (2) kondisi ruang baca di perpustakaan SD Negeri Giwangan, Golo, dan Ungaran I diketahui sangat baik dengan perolehan skor untuk SD Negeri Giwangan sebesar 97,79 % SD Negeri Golo sebesar 90,10 % dan SD Ungaran I sebesar 87,1enam persen. (3) layanan perpustakaan diketahui sangat baik menurut guru, perolehan skor untuk SD negeri Giwangan sebesar 86,53 %, untuk SD Negeri Golo sebesar 90 persen dan untuk SD Negeri Ungaran I sebesar 89 persen, sedangkan layanan perpustakaan menurut siswa di ketahui baik dengan perolehan skor untuk SD Negeri Giwangan sebesar 78,97 persen, SD Negeri Golo sebesar 80 persen dan SD Ungaran 1 sebesar 79,0 lima persen, (4) upaya guru dan pustakawan dalam melaksanakan pembinaan minat baca kepada siswa di ketahui sangat baik dengan persentase untuk SD Negeri Giwangan menurut guru sebesar 9 enam, 42 persen dan siswa sebesar 100 persen, persentase untuk SD Negeri Golo menurut guru sebesar 9 enam,42 peren dan siswa sebesar 100 persen, persentase untuk SD Negeri Ungaran I menurut guru sebesar 89,28 persen dan siswa sebesar 92,02 persen.

Sumbangan penelitian ini bagi penelitian Tingkat Kepuasan Siswa MAN 3 Yogyakarta dalam Menggunakan Jasa Pelayanan Perpustakaan Sekolah dapat memberikan praksis pelayanan dalam perpustakaan dan kondisi ideal pelayanan perpustakaan.

Persamaan penelitian di atas dengan penelitian ini yaitu lebih pada pendekatan penelitian yang menggunakan penelitian deskriptif kuantitatif.



Sedangkan untuk hasil penelitiannya terdapat perbedaan yang pada hasil penelitiannya.

### **C. Kerangka Pikir**

Sebagai upaya dalam penyelenggaraan pendidikan terdapat banyak komponen-komponen pendukung yang diperlukan dalam suatu lembaga pendidikan, seperti kurikulum, sarana dan prasarana, tenaga pendidik dan kependidikan, humas dan komponen lainnya. Salah satu dalam komponen sarana dan prasarana, suatu lembaga pendidikan harus memiliki sarana dan prasarana yang sesuai dengan kebutuhan lembaga pendidikan. Salah satu sarana yang mendukung jalannya proses pendidikan di lembaga pendidikan adalah perpustakaan. Perpustakaan merupakan fasilitas yang harus diperhatikan karena perpustakaan merupakan suatu media yang digunakan siswa dalam mendapatkan informasi selain informasi yang didapatkan di dalam kelas. Untuk mewujudkan pelayanan yang prima dibutuhkan petugas-petugas perpustakaan yang memiliki kemampuan yang baik dan dapat mengerti tugas yang dilakukan dalam melakukan pengelolaan perpustakaan sehingga dapat membantu pengunjung perpustakaan untuk mendapatkan informasi yang dibutuhkan.

Layanan perpustakaan sekolah meliputi layanan sirkulasi, referensi, ruang baca, *locker*, *workstation* dan multimedia yang prima merupakan harapan yang dimiliki siswa dalam menggunakan perpustakaan sekolah. Suatu layanan perpustakaan yang dikelola dengan baik akan memunculkan minat baca siswa sehingga siswa memiliki pengetahuan yang mendukung proses pendidikan. Suatu layanan yang diberikan perpustakaan sekolah akan berpengaruh pada kepuasan

siswa dalam menggunakan layanan perpustakaan sekolah, kepuasan seseorang dipengaruhi oleh beberapa faktor yaitu :

1) *Tangible* (Bukti Fisik)

Merupakan kemampuan untuk menunjukan eksistensi perpustakaan sekolah kepada warga sekolah. Penampilan dan kemampuan sarana fisik perpustakaan dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah merupakan bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh perpustakaan yang meliputi fasilitas fisik (fasilitas, gedung, perlengkapan, perabot)

2) *Reliability* (Keandalan)

Kemampuan perpustakaan sekolah untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Kinerja petugas perpustakaan sekolah harus sesuai dengan harapan siswa yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua siswa tanpa kesalahan, sikap yang simpatik dan kecermatan dalam memberikan pelayanan harus diperhatikan.

3) *Responsiveness* (Ketanggapan)

Suatu kemauan petugas perpustakaan sekolah untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada siswa dan juga dengan penyampaian informasi yang jelas.

4) *Assurance* (Jaminan dan Kepastian)

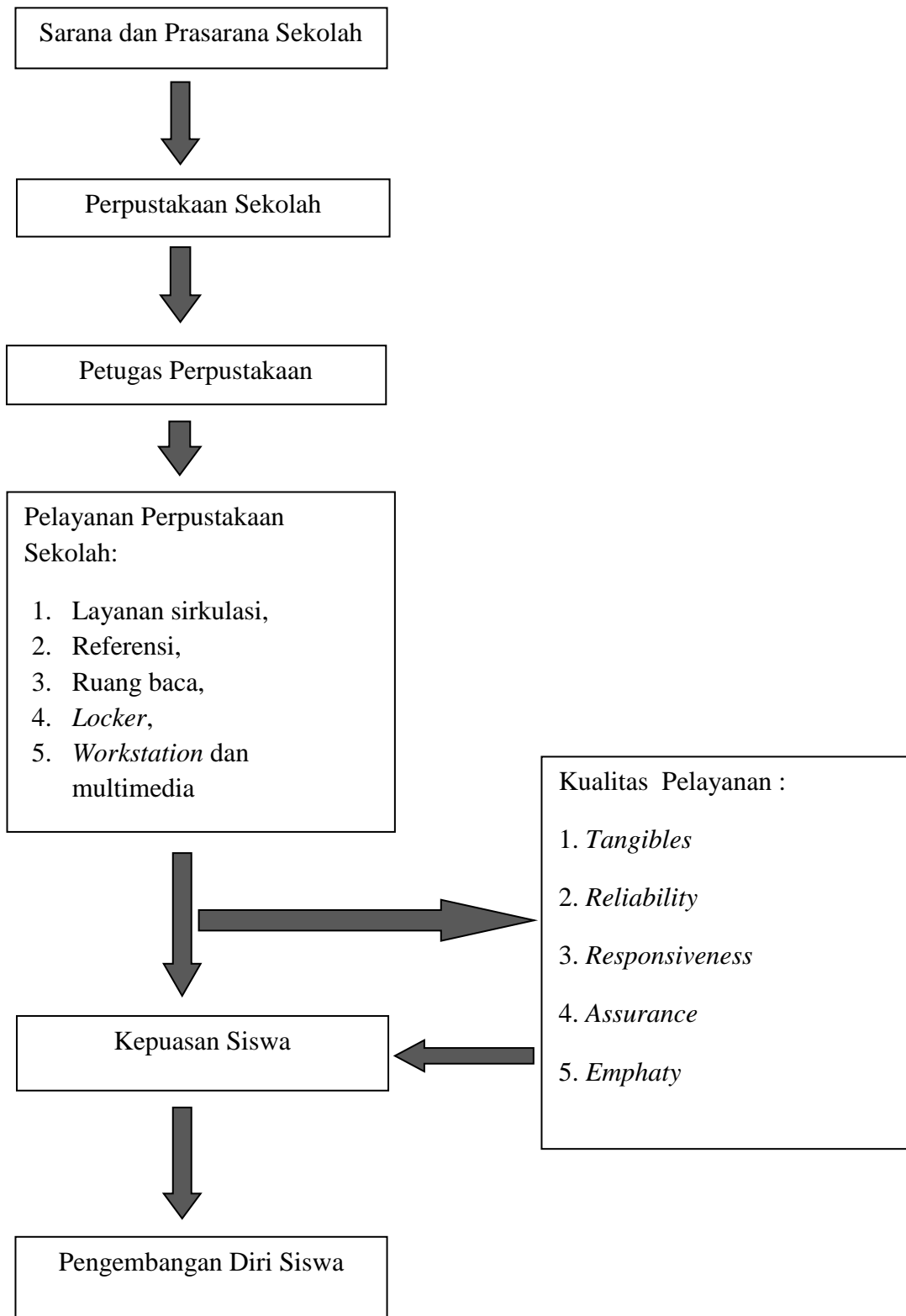
Pengetahuan, kesopansantunan dan kemampuan para petugas perpustakaan sekolah untuk menumbuhkan rasa percaya siswa kepada

perpustakaan. Terdiri dari beberapa komponen antara lain komunikasi, kredibilitas, keamanan, kompetensi, sopan santun.

5) *Emphaty* (Empati)

Petugas perpustakaan memberikan perhatian yang tulus kepada siswa dengan berupaya memahami keinginan siswa. Dimana perpustakaan sekolah diharapkan memiliki pengertian dan pengetahuan tentang siswa, memahami kebutuhan siswa, memiliki waktu pengoprasian perpustakaan yang nyaman bagi pelanggan.

Kondisi pelayanan perpustakaan sekolah yang baik diharapkan mampu membantu siswa dalam mengembangkan diri melalui informasi-informasi yang didapatkan dengan berkunjung ke perpustakaan sekolah.



Gambar 1. Bagan Kerangka Pikir

### **BAB III METODE PENELITIAN**

#### **A. Pendekatan Penelitian**

Penelitian ini menggunakan penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Menurut Asep Hermawan (2005 : 18) pendekatan kuantitatif adalah suatu pendekatan penelitian yang bersifat obyektif, mencakup pengumpulan dan analisis data kuantitatif serta menggunakan metode pengujian statistik. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan siswa MAN Yogyakarta III dalam menggunakan jasa pelayanan perpustakaan sekolah.

#### **B. Variabel Penelitian**

Menurut Sugiyono (2011 : 39), variabel penelitian 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. Berdasarkan uraian tersebut maka penelitian ini hanya memiliki satu variabel yakni kepuasan siswa dalam menggunakan jasa pelayanan perpustakaan.

#### **C. Definisi Operasional Variabel**

Definisi operasional ditetapkan untuk menghindari salah penafsiran dan memperjelas pengertian yang terkandung dalam variabel penelitian yakni mengenai tingkat kepuasan siswa MAN Yogyakarta III terhadap kualitas pelayanan perpustakaan sekolah. Tingkat kepuasan adalah kepuasan yang didapatkan oleh seseorang dalam hal ini adalah siswa MAN Yogyakarta III apabila dia merasa kebutuhan dan harapannya dipenuhi oleh penyedia jasa dalam

hal ini adalah perpustakaan sekolah. Untuk mengetahui tingkat kepuasan siswa meliputi lima faktor yaitu;

1. *Tangible* (Bukti Fisik)

Merupakan kemampuan untuk menunjukan eksistensi perpustakaan sekolah kepada warga sekolah. Penampilan dan kemampuan sarana fisik perpustakaan dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah merupakan bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh perpustakaan yang meliputi fasilitas fisik (fasilitas, gedung, perlengkapan, perabot)

2. *Reliability* (Keandalan)

Kemampuan perpustakaan sekolah untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Kinerja petugas perpustakaan sekolah harus sesuai dengan harapan siswa yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua siswa tanpa kesalahan, sikap yang simpatik dan kecermatan dalam memberikan pelayanan harus diperhatikan.

3. *Responsiveness* (Ketanggapan)

Suatu kemauan petugas perpustakaan sekolah untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada siswa dan juga dengan penyampaian informasi yang jelas.

4. *Assurance* (Jaminan dan Kepastian)

Pengetahuan, kesopansantunan dan kemampuan para petugas perpustakaan sekolah untuk menumbuhkan rasa percaya siswa kepada perpustakaan. Terdiri dari beberapa komponen antara lain komunikasi, kredibilitas, keamanan, kompetensi, sopan santun.

## 5. *Emphaty* (Empati)

Petugas perpustakaan memberikan perhatian yang tulus kepada siswa dengan berupaya memahami keinginan siswa. Dimana perpustakaan sekolah diharapkan memiliki pengertian dan pengetahuan tentang siswa, memahami kebutuhan siswa, memiliki waktu pengoprasian perpustakaan yang nyaman bagi pelanggan.

### **D. Tempat dan Waktu Penelitian**

Waktu pelaksanaan penelitian ini dimulai pada bulan Desember 2015 sampai dengan bulan Februari 2016. Tempat penelitian ini dilaksanakan di MAN Yogyakarta III.

### **E. Populasi dan Sampel Penelitian**

#### **1. Populasi Penelitian**

Menurut Suharsimi Arikunto (2006 : 130) populasi adalah keseluruhan subyek penelitian. Menurut Sugiyono (2011 : 90) populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas: obyek /subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Berdasarkan penjelasan tersebut, maka populasi dalam penelitian ini adalah keseluruhan siswa MAN Yogyakarta III. Adapun jumlah siswa di MAN Yogyakarta III pada tahun ajaran 2015/2016 adalah sebagai berikut:

Tabel 1. Daftar Jumlah Siswa MAN Yogyakarta III Tahun Ajaran 2015/2016

SISWA MAN YOGYAKARTA III		
	PER JURUSAN	TOTAL
X IPA	146	262
X IPS	84	
X PK	32	
XI IPA	117	224
XI IPS	85	
XI PK	22	
XII IPA	84	207
XII IPS	106	
XII PK	17	
JUMLAH		693

## 2. Sampel Penelitian

Mengingat jumlah populasinya yang besar maka dalam penelitian ini menggunakan sampel, dalam penelitian ini pengambilan sampel dilakukan kepada siswa MAN Yogyakarta III. Menurut Sugiyono (2011 : 91) sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut.

Pengambilan sampel siswa MAN Yogyakarta III menggunakan sampel berimbang atau *proportional sampling*. Menurut Suharsimi Arikunto (2010 : 98), sampling berimbang menunjuk pada ukuran jumlah yang tidak sama, disesuaikan dengan jumlah anggota tiap-tiap kelompok yang lebih besar. Kemudian Husaini Usman dan Purnomo Setiady (2008: 185) menjelaskan bahwa teknik sampling



proporsional yaitu sampel yang di hitung berdasarkan perbandingan. Dengan demikian maka dalam pengambilan sampel, peneliti mengambil wakil dari setiap kelompok yang ada dalam populasi dengan jumlah yang disesuaikan jumlah anggota dalam setiap kelompok. Hal ini sesuai dengan sampel yang akan peneliti ambil yakni sampel siswa disetiap tingkatan/kelas yang memiliki perbedaan jumlah siswa pada masing-masing tingkatan/kelas.

Jumlah anggota populasi dalam penelitian ini adalah 693. Sedangkan besar anggota sampel diambil dengan menggunakan rumus perhitungan besaran sampel (Jonathan Sarwono, 2006 : 120) yaitu sebagai berikut.

$$n = \frac{N}{N(d)^2 + 1}$$

Keterangan:

n = Sampel

N = Populasi

d = Derajat Kebebasan  
misal : 0,1 ; 0,05 atau 0,01

Dari keterangan diatas maka dapat diperoleh sampel sebagai berikut.

$$N = 693$$

$$d = 0,05$$

$$n = \frac{693}{693(0,05)^2 + 1} = 253,613907$$

Dengan demikian maka dari jumlah populasi sebesar 693 diperoleh sampel sebesar 253,613907 yang dibulatkan menjadi 254 sampel penelitian. Karena total populasi berasal dari 3 tingkatan /kelas dengan masing-masing tingkatan /kelas berbeda jumlah populasinya, maka penghitungan sampel dengan bantuan rumus alokasi proporsional (Riduwan dan Akdon, 2007: 250) yaitu sebagai berikut.

$$ni = \frac{Ni}{N} \times n$$

Keterangan :

$ni$  = Jumlah sampel menurut kategori

$n$  = Jumlah sampel seluruhnya

$Ni$  = Jumlah populasi menurut kategori

$N$  = Jumlah populasi seluruhnya

Berdasarkan perhitungan rumus tersebut maka diperoleh jumlah sampel yang akan diambil dari masing-masing sekolah sebagai berikut.

Tabel 2. Populasi dan sampel penelitian

No.	Tingkatan/Kelas	Populasi	Sampel
1.	X	262	96
2.	XI	224	82
3.	XII	207	76

## F. Teknik Pengumpulan Data

Hakekatnya penelitian secara umum dan penelitian kuantitatif pada khususnya dalam hal pengumpulan data banyak macam metode yang bisa digunakan. Pada setiap metode tersebut masing-masing mempunyai kelebihan dan kekurangan sehingga dalam pengumpulan data harus memilih metode yang benar-benar tepat dan sesuai dengan permasalahan penelitian yang hendak dipecahkan. Suharsimi Arikunto (2010 : 101) memberikan penjelasan bahwa teknik pengumpulan data dalam penelitian dapat dilakukan dengan menggunakan angket (*questionnaire*), wawancara (*interview*), pengamatan (*observation*), ujian atau tes (*test*), dokumentasi (*documentation*), dan lain sebagainya. Dalam penelitian ini

teknik pengumpulan data utama yang akan peneliti gunakan adalah angket sedangkan teknik observasi dan wawancara sebagai teknik pendukung.

## **1. Angket**

Penelitian ini menggunakan metode survei, dengan teknik angket atau kuesioner. Menurut Suharsimi Arikunto (2006 : 151) kuesioner adalah sejumlah pertanyaan tertulis yang digunakan untuk memperoleh informasi dari responden dalam arti laporan tentang pribadinya, atau hal-hal yang ia ketahui. Kemudian menurut Sugiyono (2011 : 162) kuesioner (angket) merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya. Model angket yang digunakan dalam penelitian ini yaitu berupa angket tertutup. Angket digunakan untuk mengetahui bagaimana tanggapan siswa mengenai pelayanan yang diberikan oleh perpustakaan sekolah. Angket dijadikan sebagai teknik utama dalam pengumpulan data tingkat kepuasan siswa dalam menggunakan layanan perpustakaan dikarenakan jumlah responden yang banyak yaitu berjumlah 254 responden.

## **2. Observasi**

Teknik observasi digunakan sebagai teknik pendukung dalam perolehan data tingkat kepuasan siswa dalam menggunakan layanan perpustakaan yakni dengan mengamati secara langsung kondisi perpustakaan MAN Yogyakarta III. Djama'an Satori dan Aan Komariah (2011 : 105) menyatakan bahwa observasi adalah pengamatan terhadap objek penelitian baik secara langsung maupun tidak langsung untuk memperoleh data yang harus dikumpulkan dalam penelitian.

Dalam penelitian ini teknik observasi digunakan dalam melakukan pengamatan terkait dengan aktifitas sehari-hari pelayanan yang diberikan perpustakaan sekolah dan kondisi fasilitas yang ada di perpustakaan sekolah. Observasi dalam penelitian ini dilakukan untuk mendukung data tingkat kepuasan siswa dalam menggunakan layanan perpustakaan yang diperoleh dari angket.

#### **G. Instrumen Penelitian**

Penggunaan metode pengumpulan data dalam suatu penelitian didukung dengan adanya instrumen penelitian, sebagai alat untuk membantu dan mempermudah dalam pengumpulan data. Suharsimi Arikunto (2010 : 101) menjelaskan bahwa instrumen penelitiann adalah alat bantu yang dipilih dan digunakan oleh peneliti dalam kegiatannya mengumpulkan data agar kegiatan tersebut menjadi sistematis dan dipermudah olehnya. Kemudian Sugiyono (2012 : 148) menjelaskan instrumen penelitian adalah suatu alat yang digunakan mengukur fenomena alam maupun sosial yang diamati. Jadi, instrumen penelitian adalah suatu perangkat atau alat yang dapat digunakan untuk membantu dan mempermudah dalam melakukan suatu penelitian. Oleh karena itu, dalam penelitian ini instrumen yang digunakan adalah angket atau kuesioner dan panduan observasi.

Angket yang digunakan dalam penelitian ini adalah angket tertutup dengan tipe ceklist yang berisi pernyataan yang ditujukan kepada responden yaitu siswa MAN Yogyakarta III. Responden diminta memilih satu jawaban yang sesuai dengan pendapat siswa dalam mendapatkan pelayanan perpustakaan sekolah.

Agar mempermudah dan memperjelas penyusunan instrumen penelitian, maka beracuan pada kisi-kisi instrumen sebagai berikut :

Tabel 3. Kisi-kisi Instrumen Penelitian Tingkat Kepuasan Siswa Dalam Menggunakan Jasa Pelayanan Perpustakaan Sekolah.

Variabel	Sub variabel	Indikator	Metode	Nomor Butir
Tingkat kepuasan siswa terhadap kualitas pelayanan perpustakaan sekolah di MAN Yogyakarta III	1. Bukti Fisik ( <i>Tangible</i> )	1. Layanan Sirkulasi 2. Layanan Referensi 3. Layanan Ruang Baca	Angket	1,2,3,4,5,6,7,8,9, 10,11,12,14,15,16,
		4. Layanan Locker 5. Layanan Workstation dan Multimedia	Observasi	17,18,19,20,21,22
	2. Keandalan ( <i>Reliabilty</i> )	1. Layanan Sirkulasi 2. Layanan Referensi 3. Layanan Ruang Baca	Angket	23,24,25,26,27,28, 29,30,31,32,33
		4. Layanan Locker 5. Layanan Workstation dan Multimedia	Observasi	
	3. Tanggapan ( <i>Responsiveness</i> )	1. Layanan Sirkulasi 2. Layanan Referensi 3. Layanan Ruang Baca	Angket	34,35,36,37,38,39 40,41
		4. Layanan Locker 5. Layanan Workstation dan Multimedia	Observasi	
	4. Jaminan ( <i>assurance</i> )	1. Layanan Sirkulasi 2. Layanan Referensi 3. Layanan Ruang Baca	Angket	42,43,44,45,46,47,
		4. Layanan Locker 5. Layanan Workstation dan Multimedia	Obsevasi	48,49,50,51

	5. Empati ( <i>Emphaty</i> )	1. Layanan Sirkulasi 2. Layanan Referensi 3. Layanan Ruang Baca 4. Layanan Locker 5. Layanan Workstation dan Multimedia	Angket	52,53,54,55,56,57, 58,59,60,61,62
--	---------------------------------	---	--------	--------------------------------------

Pengukuran butir instrumen dilakukan menggunakan skala *Likert*. Menurut Sugiyono (2011: 107), skala *Likert* digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. Dengan skala *Likert* variabel yang akan diukur dijabarkan menjadi indikator variabel kemudian dijadikan titik tolak untuk menyusun item-item instrumen yang berupa pernyataan atau pertanyaan. Jawaban dan skor tiap butir instrumen dalam penelitian ini yang dikutip dari Sugioyono (2011 : 107) adalah sebagai berikut:

Tabel 4. Pemberian Skor Masing-masing Jawaban.

<b>Alternatif Jawaban</b>	<b>Skor</b>
Sangat Puas	4
Puas	3
Tidak Puas	2
Sangat Tidak Puas	1

## **H. Uji Coba Instrumen**

Keandalan instrumen di dalam penelitian maka dapat mempunyai kedudukan yang paling tinggi, karena data merupakan penggambaran variabel yang diteliti dan berfungsi sebagai alat pembuktian. Oleh sebab itu benar tidaknya data, sangat menentukan bermutu tidaknya hasil penelitian. Sedangkan benar tidaknya data, tergantung dari baik tidaknya instrumen pengumpulan data. Instrumen pengumpulan data yang baik harus memenuhi dua persyaratan penting yaitu valid dan reliabel (Suharsimi Arikunto, 2010: 211). Menurut Suharsimi Arikunto (2010 : 165), peneliti yang menggunakan instrumen yang disusun sendiri tidak dapat melepaskan diri dari tanggung jawab mencobakan instrumennya agar apabila digunakan untuk mengumpulkan data, instrumen tersebut sudah betul-betul andal.

### **1. Uji Validitas Instrumen**

Suharsimi Arikunto (2010: 167) memberikan penjelasan bahwa validitas adalah keadaan yang menggambarkan tingkat instrumen yang bersangkutan mampu mengukur apa yang akan diukur. Validitas data merupakan suatu ukuran yang menunjukkan tingkat kesahihan suatu instrumen penelitian. Suatu instrumen dapat dikatakan sah apabila memiliki validitas tinggi, yaitu mampu mengukur apa yang diinginkan, mampu mengungkapkan data dari variabel yang diteliti secara tepat.

Uji validitas instrumen dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan pengujian validitas isi. Menurut Nana Syaodih Sukmadinata (2006 : 229), validitas isi berkenaan dengan isi dan format dari instrumen, apakah

instrumen tepat mengukur hal yang ingin diukur, apakah butir-butir pertanyaan telah mewakili aspek-aspek yang akan diukur, apakah pemilihan format instrumen cocok untuk mengukur segi tersebut. Guna memperkuat instrumen yang telah disusun, dilakukan konsultasi dengan ahli (*expert judgment*). Dalam hal ini yang bertindak sebagai ahli adalah dosen pembimbing dengan cara konsultasi untuk memperbaiki angket berkaitan dengan permasalahan yang akan diteliti untuk menyatakan bahwa instrumen layak untuk dijadikan sebagai alat pengukuran.

Langkah selanjutnya dalam menguji validitas instrumen penelitian, angket diuji cobakan kepada responden yang sejenis dan dianalisis menggunakan rumus korelasi *product moment*.

$$r_{xy} = \frac{N\sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{\{N\sum X^2 - (\sum X)^2\}\{N\sum Y^2 - (\sum Y)^2\}}}$$

Keterangan :

$r_{xy}$  = koefisien validitas (koefisien korelasi antara skor item yang dicari validitasnya (X) dan skor total (Y))

$N$  = jumlah responden

$\sum X$  = jumlah skor item

$\sum Y$  = jumlah skor total

$\sum XY$  = jumlah hasil kali skor item dengan skor total

$\sum X^2$  = jumlah kuadrat skor item

$\sum Y^2$  = jumlah kuadrat skor total

Suatu butir dinyatakan valid jika telah mencapai nilai koefisien korelasi  $r_{xy} \geq 0,300$  (Sugiyono, 2011 : 143), dan pengujian validitas instrumen menggunakan aplikasi SPSS statistic 20.

Uji validitas instrumen ditujukan kepada 30 responden, hasil uji validitas adalah sebagai berikut :



Tabel 5. Rangkuman Item Valid dan Item Gugur

Sub variabel	Item Valid	Item Gugur
Bukti fisik ( <i>Tangible</i> )	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 14, 15, 16, 17, 18, 19, 20, 21, 22	19
Kehandalan ( <i>Reliability</i> )	23, 24, 25, 26, 27, 28, 29, 30, 31, 32, 33	29
Tanggapan ( <i>Responsiveness</i> )	34, 35, 36, 37, 38, 39, 40, 41	40
Jaminan ( <i>Assurance</i> )	42, 43, 44, 45, 46, 47, 48, 49, 50, 51	42
Empati ( <i>Emphaty</i> )	52, 53, 54, 55, 56, 57, 58, 59, 60, 61, 62	-

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui dari 62 butir pernyataan mengenai tingkat kepuasan siswa dalam menggunakan perpustakaan terdapat 58 butir pernyataan dinyatakan valid dan menjadi butir angket dalam penelitian mengenai tingkat kepuasan siswa dalam menggunakan jasa pelayanan perpustakaan sekolah dan. Sedangkan 4 butir pernyataan yaitu butir pernyataan nomor 19, 29, 40, 42 dinyatakan tidak valid.

## 2. Uji Reliabilitas Instrumen

Suharsimi Arikunto (2009 : 86) menjelaskan bahwa realibitas berhubungan dengan masalah kepercayaan, suatu tes dapat dikatakan mempunyai taraf kepercayaan yang tinggi jika tes tersebut dapat memberikan hasil yang teteap. Lebih lanjut menurut Suharsimi Arikunto (2010: 221), reliabilitas menunjuk pada satu pengertian bahwa sesuatu instrumen cukup dapat dipercaya untuk digunakan sebagai alat pengumpul data karena instrumen tersebut sudah baik. Metode yang

digunakan dalam uji reliabilitas penelitian ini adalah metode *Cronbach's Alpha*, Berikut rumus *Cronbach's Alpha*.

$$r_{11} = \left[ \frac{k}{k-1} \right] \left[ 1 - \frac{(\sum \sigma_b^2)}{\sigma_t^2} \right]$$

Keterangan :

$R_{11}$  = reliabilitas instrumen

$K$  = banyaknya butir pertanyaan atau banyaknya soal

$\sum \sigma_b^2$  = jumlah varians butir

$\sigma_t^2$  = varians total

Butir pernyataan angket dalam penelitian ini dianalisis dengan program SPSS 20, kemudian hasilnya dicocokkan dengan menggunakan koefisien yang jabarkan oleh Suharsimi Arikunto (2006 : 276) sebagai berikut :

Tabel 6. Koefisien Reliabilitas

No	Koefisien	Kualifikasi
1	Antara 0,801-1,00	Sangat tinggi
2	Antara 0,601-0,800	Tinggi
3	Antara 0,401-0,600	Cukup
4	Antara 0,201-0,400	Rendah
5	Antara 0,00-0,200	Sangat rendah

Hasil yang diperoleh dari pengujian reliabilitas dengan menggunakan metode diatas, variabel tingkat kepuasan siswa dalam menggunakan jasa layanan perpustakaan memperoleh koefisien reliabilitas total sebesar 0,778 dan masuk dalam kualifikasi tinggi. Berdasarkan hasil tersebut maka angket yang digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan siswa dalam menggunakan jasa layanan perpustakaan dapat dinyatakan reliabel dan dapat digunakan untuk alat pengumpulan data.

## I. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik analisis deskriptif kuantitatif dengan persentase, dengan cara menjelaskan atau menggunakan angka-angka yang disajikan dalam bentuk tabel, frekuensi, dan persentase. Adapun dalam perhitungan masing-masing butir dalam angket, dilakukan perhitungan menggunakan rumus persentase menurut Tulus Winarsunu (2002 : 22) :

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

Keterangan : P = Angka Persentase

F = Skor Perolehan

N = Jumlah Skor yang diharapkan

Selanjutnya hasil pengolahan data dengan menggunakan rumus persentase dijelaskan dengan skor persentase, kemudian mendeskripsikan persentase data tersebut berdasarkan kategori skor penilaian. Hal ini dilakukan untuk mengetahui tingkat kepuasan siswa dalam menggunakan jasa pelayanan perpustakaan. Langkah-langkah yang dilakukan untuk mengkategorikan persentase skor yang diperoleh pada masing-masing indikator adalah sebagai berikut:

1. Menentukan skor tertinggi dan skor terendah

Alternatif pilihan jawaban dari setiap item pertanyaan memiliki skor jawaban 1- 4

$$\text{Skor tertinggi} = 4/4 \times 100 = 100\%$$

$$\text{Skor terendah} = 1/4 \times 100 = 25\%$$

2. Menentukan rentang data

Rentang data = skor tertinggi - skor terendah

Rentang data =  $100\% - 25\% = 75\%$

3. Menentukan panjang kelas interval

Panjang kelas interval (range) = rentang data : 4

=  $75 : 4$

= 18,75

4. Mengelompokkan interval nilai.

Berdasarkan langkah-langkah tersebut di atas, maka diperoleh kategorisasi

skor penilaian Suharsimi Arikunto (2010: 294) sebagai berikut:

Tabel 7. Kategorisasi skor penilaian

Skor Interval	Kategori
81,26% - 100%	Sangat Memuaskan
62,5% - 81,25%	Memuaskan
43,76% - 62,5%	Tidak Memuaskan
25% - 43,75%	Sangat Tidak Memuaskan

## **BAB IV**

### **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

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

Penelitian ini dilaksanakan di MAN Yogyakarta III Kabupaten Sleman.

Adapun keadaan umum MAN Yogyakarta III sebagai berikut:

##### **1. Letak dan Kondisi Geografis MAN Yogyakarta III**

MAN Yogyakarta III terletak di Jl. Magelang Km. 4 Desa Sinduadi, Kecamatan Mlati, Kabupaten Sleman, Daerah Istimewa Yogyakarta. Batas wilayahnya meliputi sebagai berikut : di sebelah utara berbatasan dengan Desa Karangwaru Lor, sebelah selatan berbatasan dengan Desa Karanganyar, sebelah timur berbatasan dengan Desa Mesan dan sebelah barat berbatasan dengan Desa Rogoyudan.

Pada sebelah utara gedung MAN Yogyakarta III terdapat TVRI Yogyakarta dan Lembaga Pendidikan Budi Utama, sebelah selatan terdapat MTsN I Yogyakarta, sebelah timur terdapat MIN I Yogyakarta dan sebelah barat terdapat Kantor Kepala Desa Sinduadi.

##### **2. Sejarah MAN Yogyakarta III**

Pada tahun 1950 berdirilah tiga sekolah Departemen Agama di Yogyakarta, yaitu SGHA (Sekolah Guru Hakim Agama), SGAI (Sekolah Guru Agama Islam) Putri dan SGAI Putra. Di Dalam perkembangan pendidikan di lingkungan Departemen Agama, SGHA ini kemudian berubah nama menjadi PHIN (Pendidikan Hakim Islam Negeri) dan sekarang menjadi MAN Yogyakarta I, SGAI Putri berubah menjadi PGA (Pendidikan Guru Agama) Putri dan sekarang menjadi MAN Yogyakarta II, sedangkan SGAI Putra berubah nama

menjadi PGAN (Pendidikan Guru Agama Negeri) dan sekarang menjadi MAN Yogyakarta III.

Berikut ini ringkasan perkembangan/perubahan yang memuat nama sekolah, Kepala Sekolah, mulai tahun 1950 sampai sekarang.

- a. Sejarah Singkat Nama Sekolah PGAN Yogyakarta mulai tahun 1950 sampai sekarang.

Tabel 8. Sejarah Singkat Nama Sekolah PGAN Yogyakarta Mulai Tahun 1950 Sampai Sekarang.

Tahun	Nama Sekolah
1950-1951	SGAI
1951-1954	PGAN Laki-laki Yogyakarta
1954-1958	PGAN Atas 1 Laki-laki Yogyakarta
1958-1959	PGAN Lengkap 6 Tahun Yogyakarta
1959-1978	PGAN 6 Tahun Yogyakarta
1978-1990	PGAN Yogyakarta
1990/1991	Kelas 1 (MAN), Kelas 2 (PGAN), Kelas 3 (PGAN)
1991/1992	Kelas 1 (MAN), Kelas 2 (MAN), Kelas 3 (PGAN)
1992/1993	Kelas 1 (MAN), Kelas 2 (MAN), Kelas 3 (MAN)

- b. Nama Kepala Sekolah PGAN/MAN Yogyakarta III mulai tahun 1950.

Tabel 9. Nama Kepala Sekolah PGAN Yogyakarta Mulai Tahun 1950 Sampai Sekarang.

Tahun	Nama Kepala Sekolah
1950 - 1958	Bapak Malikus Suparto
1958 - 1962	Bapak Supardi Padmodarsono
1962 - 1966	Bapak Sutono Brotokartono

1966 - 1974	Bapak Drs. Sarbini Hadiwardoyo
1975 - 1984	Bapak Sutadji, BA
1984 - 1989	Bapak Tagono, BA
1989 - 1995	Bapak Drs. H. Budi Sudjono
1995 - 1999	Bapak Drs. M. Taslim
1999 - 2003	Bapak Drs. H Sukardi
2003 - 2008	Ibu Dra. Sri Suwartiyah
2008 - 2010	Bapak Mulyadi, S.Pd, M.A
2010 - 2015	Bapak Drs. Suharto
2015 - .....	Bapak Nur Wahyudin Al Azis, S. Pd

### 3. Visi, Misi dan Tujuan MAN Yogyakarta III

Adapun visi MAN Yogyakarta III adalah terwujudnya civitas madrasah yang unggul dalam imtak dan iptek, terampil mengamalkan ilmu dan hidup bermasyarakat, berkepribadian matang.

Sebagai langkah dalam rangka untuk mencapai visi tersebut, MAN Yogyakarta III menetapkan misi sebagai berikut:

- a. Menyelenggarakan dan menghidupkan pendidikan ber-ruh islami, memperteguh keimanan, menggiatkan ibadah, dan berakhlakul karimah.
- b. Menyelenggarakan pendidikan yang berkualitas, berbudaya keunggulan, kreatif, inovatif dan menyenangkan
- c. Membekali siswa dengan *life skill*, baik *general life skill* maupun *specific life skill*.
- d. Memadukan penyelenggaraan program pendidikan umum , pendidikan agama dan pendidikan pesantren.
- e. Melaksanakan tata kelola madrasah yang profesional, efektif, efisien, transparan dan akuntabel.

- f. Menyelenggarakan pendidikan lingkungan hidup secara integratif sebagai upaya pelestarian lingkungan, pencegahan pencemaran dan kerusakan lingkungan.

Sedangkan untuk tujuan MAN Yogyakarta III terdapat dua tujuan yaitu umum dan khusus sebagai berikut :

- a. Tujuan Umum MAN Yogyakarta III yaitu pengembangan program Rintisan madrasah unggul bertujuan meningkatkan kinerja madrasah dalam mewujudkan situasi belajar dan proses pembelajaran untuk mencapai tujuan pendidikan nasional secara optimal dalam mengembangkan manusia yang beriman dan bertakwa kepada Allah SWT, berakhlak mulia, sehat, berilmu, cakap, kreatif, mandiri, dan menjadi warga negara yang demokratis serta bertanggung jawab dan memiliki daya saing pada level nasional dan internasional.
- b. Tujuan Khusus MAN Yogyakarta III yaitu meningkatkan mutu pelayanan pendidikan dalam menyiapkan lulusan madrasah yang memiliki kompetensi seperti yang tercantum dalam Standar Kompetensi Lulusan, yaitu lulusan yang berdaya saing dan memiliki karakter sebagai berikut :
  - 1) Memiliki akidah yang lurus dan beribadah dengan benar.
  - 2) Memiliki akhlak yang mulia.
  - 3) Cerdas, memiliki wawasan keilmuan yang luas, kritis, kreatif, dan inovatif.
  - 4) Memiliki jasmani dan rohani yang sehat dan kuat.
  - 5) Memiliki jiwa pengabdian dan senantiasa memberi manfaat bagi orang lain.



- 6) Menguasai ilmu pengetahuan dan teknologi.
- 7) Memiliki daya saing dan kemandirian.
- 8) Mampu berkomunikasi dalam Bahasa Indonesia, Inggris dan Arab secara efektif.
- 9) Memiliki kecintaan pada bangsa dan NKRI.

#### 4. Keadaan Guru dan Tenaga Administrasi MAN Yogyakarta III

Tabel 10. Keadaan Guru dan Tenaga Administrasi MAN Yogyakarta III

KEADAAN GURU DAN TENAGA ADMINISTRASI MAN YOGYAKARTA III		
	Tenaga Pendidik	Tenaga Administrasi
PNS	57	8
NON PNS	9	15
TOTAL	66	23

#### 5. Keadaan Siswa MAN Yogyakarta III

Tabel 11. Keadaan Siswa Yogyakarta III

SISWA MAN 3 YOGYAKARTA		
	PER JURUSAN	TOTAL
X IPA	146	262
X IPS	84	
X PK	32	
XI IPA	117	224
XI IPS	85	
XI PK	22	
XII IPA	84	207
XII IPS	106	
XII PK	17	
JUMLAH		693

## **6. Perpustakaan Sekolah MAN Yogyakarta III**

Perpustakaan MAN Yogyakarta III ada sejak 1985, dengan nama perpustakaan PGAN Yogyakarta. Baru pada tahun 1992 berubah menjadi perpustakaan MAN Yogyakarta III. Perpustakaan MAN Yogyakarta III waktu itu masih terletak di ujung selatan dan termasuk ruangan pada bagian paling belakang. Pada april 2001, berdasarkan kebijakan Kepala Madrasah Bpk. Drs. H. Sukardi, maka perpustakaan dipindah untuk menempati posisi paling depan dalam gedung MAN Yogyakarta III. Ruangan perpustakaan menjadi strategis karena dekat dengan pintu masuk madrasah.

Tahun 2001 merupakan tahun perpustakaan MAN Yogyakarta III mengalami kemajuan pesat. Pada saat itu dilakukan penambahan rak dan koleksi perpustakaan. Sistem pelayanan diubah menjadi sistem terbuka, selain itu pada struktur organisasi madrasah ditetapkan bahwa kepala urusan pendayagunaan perpustakaan berada langsung dibawah kepala madrasah. Selanjutnya pada april 2002, perpustakaan dapat menambah satu ruang lagi yang berfungsi sebagai ruang referensi, sekaligus sebagai ruang audio visual sederhana dan dilengkapi dengan meja lesehan, TV, AC, VCD Player dan koleksi referensi.

Pada tahun 2003 dilakukan penambahan toilet, gudang dan serambi baca. Dalam rangka mempermudah pelayanan maka dilakukan pengadaan beberapa komputer dan meja untuk layanan sirkulasi. Perancangan sistem penelusuran informasi menggunakan berbasis *online public access catalogue* (OPAC) dan internet mulai dilakukan. Perpustakaan MAN Yogyakarta III selalu melakukan pengembangan guna mendukung jalannya pembelajaran sebagai sarana untuk mendapatkan informasi.

## B. Deskripsi Data Penelitian

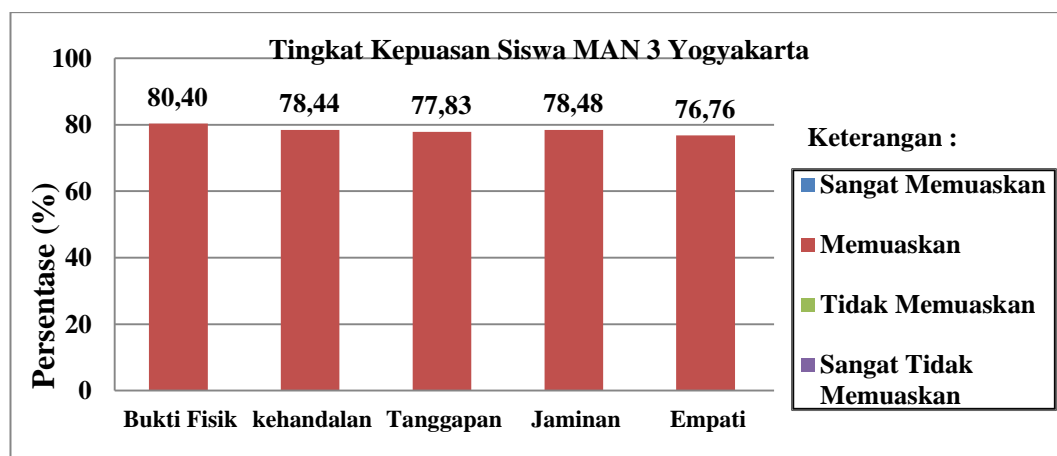
Penelitian ini ingin mengungkap tingkat kepuasan siswa dalam menggunakan jasa pelayanan perpustakaan sekolah di MAN Yogyakarta III. Data penelitian diperoleh melalui angket berupa *checklist*, instrumen berupa angket ditujukan kepada siswa sejumlah 254 orang sesuai dengan sampel yang telah ditetapkan. Jumlah butir item pernyataan angket dalam penelitian ini sebanyak 58 butir yang terdiri dari 4 alternatif jawaban yakni sangat memuaskan, memuaskan, tidak memuaskan, dan sangat tidak memuaskan. Masing-masing jawaban memiliki skor yakni untuk jawaban sangat memuaskan diberikan skor 4, jawaban memuaskan diberikan skor 3, jawaban tidak memuaskan diberikan skor 2, dan jawaban sangat tidak memuaskan diberikan skor 1. Analisis data dalam penelitian ini dilakukan dengan cara mengamati hasil data dari skor menggunakan teknik persentase.

Tingkat kepuasan siswa dalam menggunakan jasa pelayanan perpustakaan sekolah dapat dianalisis melalui 5 sub variabel yaitu : (1) dalam sub variabel bukti fisik (*tangible*), (2) dalam sub variabel kehandalan (*reliability*), (3) dalam sub variabel tanggapan (*responsiveness*), (4) dalam sub variabel jaminan (*assurance*) dan (5) dalam sub variabel empati (*emphaty*). Kelima aspek tersebut terdiri dari lima indikator yaitu : (1) layanan sirkulasi, (2) layanan referensi, (3) layanan ruang baca, (4) layanan *locker*, (5) layanan *workstation dan multimedia*, yang kemudian digunakan untuk menyusun item pernyataan. Lebih lanjut untuk mengetahui data yang diperoleh mengenai kelima aspek tersebut, disajikan dalam tabel sebagai berikut.

Tabel 12. Tingkat kepuasan siswa MAN Yogyakarta III yang dibagi dalam Sub Variabel

Sub variabel	Skor perolehan	Skor maksimal	(%)	Kategori
Bukti fisik ( <i>tangible</i> )	1755	21336	80,40	Memuaskan
Kehandalan ( <i>reliability</i> )	8786	11176	78,44	Memuaskan
Tanggapan ( <i>responsiveness</i> )	6326	8128	77,83	Memuaskan
Jaminan ( <i>assurance</i> )	7974	10160	78,48	Memuaskan
Empati ( <i>emphaty</i> )	6239	8128	76,76	Memuaskan
Total	46461	58928	78,84	Memuaskan

Hasil persentase tingkat kepuasan siswa MAN Yogyakarta III yang dibagi dalam 5 sub variabel yang apabila disajikan dalam bentuk diagram batang akan tampak sebagai berikut.



Gambar 2.  
Diagram Tingkat Kepuasan Siswa MAN 3 Yogyakarta

Berdasarkan dari tabel 12 dan diagram di atas mengenai tingkat kepuasan siswa MAN Yogyakarta dalam menggunakan jasa pelayanan perpustakaan menunjukan bahwa skor keseluruhan dari tingkat kepuasan siswa sebesar 46461 (78,84%) dan masuk dalam kategori memuaskan sehingga dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan siswa MAN Yogyakarta III dalam menggunakan jasa layanan perpustakaan masuk dalam kategori memuaskan. Dari kelima sub variabel dalam pengukuran tingkat kepuasan siswa masuk dalam kategori memuaskan, dengan perolehan skor sub variabel bukti fisik mendapatkan skor perolehan sebesar 1755 (80,40%), sub variabel jaminan mendapatkan skor perolehan sebesar 7974 (78,48%), sub variabel kehandalan mendapatkan skor perolehan sebesar 8786 (78,44%), sub variabel tanggapan mendapatkan skor perolehan sebesar 6326 (77,83%), sub variabel empati mendapatkan skor perolehan sebesar 6239 (76,76%).

Berikut akan di uraikan data dari masing-masing sub-variabel dari tingkat kepuasan siswa dalam menggunakan jasa pelayanan perpustakaan sebagai berikut:

### **1. Bukti Fisik (*tangible*)**

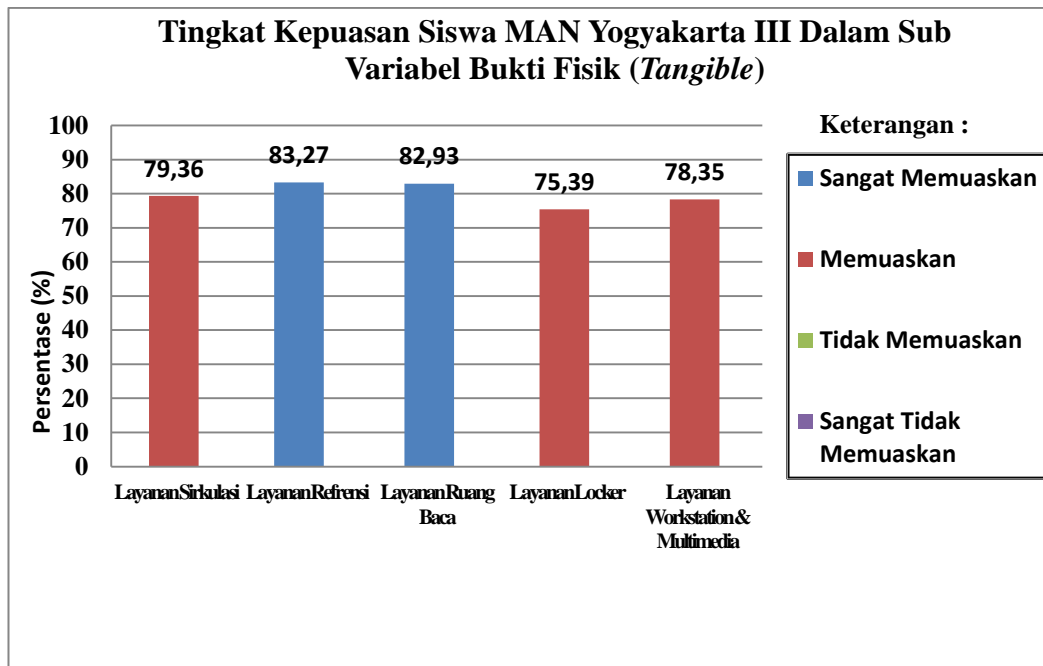
Sub variabel bukti fisik (*tangible*) memiliki 5 indikator yaitu: (1) layanan sirkulasi, (2) layanan referensi, (3) layanan ruang baca, (4) layanan *locker*, (5) layanan *workstation* dan *multimedia*. Cara perhitungan yang digunakan pada setiap indikator adalah dengan menentukan skor terendah dan skor maksimal yang diperoleh dari hasil perkalian antara nilai skor jawaban (miniman 1 dan maksimal 4) dikali dengan banyaknya butir item dikali jumlah responden penelitian. Skor minimal dan maksimal pada masing-masing indikator akan terdapat perbedaan dikarenakan perbedaan jumlah butir item pernyataan pada masing-masing

indikator. Pada indikator layanan sirkulasi terdapat 9 butir pernyataan sehingga skor maksimal yang diperoleh adalah  $4 \times 9 \times 254 = 9144$  dan skor minimal yang diperoleh adalah  $1 \times 9 \times 254 = 2286$ . Pada indikator layanan referensi dan layanan *locker* terdapat 1 butir pernyataan sehingga skor maksimal yang diperoleh adalah  $4 \times 1 \times 254 = 1016$  dan skor minimal yang dapat diperoleh adalah  $1 \times 1 \times 254 = 254$ . Pada indikator layanan ruang baca terdapat 7 butir pernyataan sehingga skor maksimal yang diperoleh adalah  $4 \times 7 \times 254 = 7122$  dan skor minimal yang dapat diperoleh adalah  $1 \times 7 \times 254 = 1778$ . Pada indikator *workstation & multimedia* terdapat 3 butir pernyataan sehingga skor maksimal yang diperoleh adalah  $4 \times 3 \times 254 = 3048$  dan skor minimal yang diperoleh adalah  $1 \times 3 \times 254 = 762$ . Adapun hasil dari penelitian yang diperoleh untuk setiap indikator pada sub variabel bukti fisik (*tangible*) adalah sebagai berikut.

Tabel 13. Tingkat Kepuasan Siswa MAN Yogyakarta III: Sub variabel bukti fisik (*tangible*) Dalam Layanan Perpustakaan

No	Indikator	Skor perolehan	Skor maksimal	(%)	kategori
1	Layanan sirkulasi	7275	9144	79,36	Memuaskan
2	Layanan referensi	846	1016	83,27	Sangat Memuaskan
3	Layanan Ruang baca	5898	7112	82,93	Sangat Memuaskan
4	Layanan <i>Locker</i>	766	1016	75,39	Memuaskan
5	Layanan <i>workstation &amp; multimedia</i>	2388	3048	78,35	Memuaskan
Total		17155	21336	80,40	Memuaskan

Hasil persentase tingkat kepuasan siswa MAN Yogyakarta III dalam sub variabel bukti fisik (*tangible*) apabila disajikan dalam bentuk diagram batang akan tampak sebagai berikut.



Gambar 3.  
Diagram Tingkat Kepuasan Siswa MAN Yogyakarta III dalam Sub Variabel Bukti Fisik (*Tangible*) Dalam Layanan Perpustakaan

Berdasarkan dari tabel 13 dan diagram di atas mengenai tingkat kepuasan siswa MAN Yogyakarta III dalam sub variabel bukti fisik (*tangible*) dapat diketahui terdapat 2 indikator yang masuk dalam kategori sangat memuaskan yaitu pada indikator layanan referensi dan indikator layanan ruang baca, dan terdapat 3 indikator yang masuk dalam kategori memuaskan. Indikator yang memperoleh skor paling rendah adalah layanan *locker* dengan perolehan persentase sebesar 75,39%. Sedangkan indikator yang mendapatkan skor paling tinggi adalah layanan referensi dengan perolehan persentase sebesar 83,27%.

Setelah hasil analisis mengenai tingkat kepuasan siswa MAN Yogyakarta III dalam sub variabel bukti fisik (*tangible*) sudah dapat diketahui, kemudian dapat lebih di spesifikasikan kedalam masing-masing butir pernyataan yang ada pada setiap indikator. Cara yang digunakan untuk mencari skor maksimal pada setiap butir pernyataan adalah dengan mengalikan skor maksimal jawaban

responden dengan jumlah responden yaitu  $4 \times 254 = 1016$ . Sedangkan untuk skor minimal pada setiap butir pernyataan dengan mengalikan skor minimal jawaban responden dengan jumlah responden yaitu  $1 \times 254 = 254$ . Adapun hasil dari penelitian yang diperoleh untuk setiap butir pernyataan pada indikator di sub variabel bukti fisik (*tangible*) adalah sebagai berikut.

Tabel 14. Tingkat Kepuasan Siswa MAN Yogyakarta III Pada Tiap Butir Pernyataan Pada Indikator di Sub Variabel Bukti Fisik (*Tangible*)

No	Pernyataan	Skor	Skor max	(%)	Kategori
1.	Letak perpustakaan dekat loby sekolah	821	1016	80,81	Memuaskan
2.	Penampilan/kerapihan petugas perpustakaan dalam pelayanan perpustakaan	843	1016	82,97	Sangat Memuaskan
3.	Koleksi buku-buku yang dimiliki perpustakaan	801	1016	78,84	Memuaskan
4.	Kondisi koleksi buku-buku perpustakaan	772	1016	75,98	Memuaskan
5.	Pengelompokan buku sesuai dengan jenis buku yang ada	795	1016	78,25	Memuaskan
6.	Pelayanan aktivasi keanggotaan perpustakaan	782	1016	76,97	Memuaskan
7.	Tersedianya komputer sebagai alat untuk mencari buku	800	1016	78,74	Memuaskan
8.	Tersedianya papan informasi buku yang baru keluar	812	1016	79,92	Memuaskan
9.	Tersedianya papan informasi untuk memudahkan siswa dalam menggunakan layanan	831	1016	81,79	Sangat Memuaskan
10.	Ketersediaan bahan referensi (kamus, ensiklopedi, dan bahan rujukan lain) di perpustakaan	846	1016	83,27	Sangat Memuaskan
11.	Kebersihan ruang baca perpustakaan	878	1016	86,42	Sangat memuaskan
12.	Kondisi kerapihan perpustakaan	815	1016	80,22	Memuaskan
13.	Kondisi penerangan perpustakaan	877	1016	86,32	Sangat memuaskan
14.	Kondisi sirkulasi udara perpustakaan	857	1016	84,35	Sangat memuaskan
15.	Penempatan rak/perabot perpustakaan	825	1016	81,20	Sangat Memuaskan



16.	Ketersediaan meja dan kursi di perpustakaan	831	1016	81,79	Sangat Memuaskan
17.	Kondisi meja dan kursi di perpustakaan	815	1016	80,22	Memuaskan
18.	Tersedianya locker untuk meletakan tas pengunjung perpustakaan	766	1016	75,39	Memuaskan
19.	Tersedianya komputer untuk mencari informasi (browsing internet)	792	1016	77,95	Memuaskan
20.	Ketersediaan bahan/peralatan multimedia (projektor, dvd player dsb.)	814	1016	80,12	Memuaskan
21.	Kondisi bahan/peralatan multimedia	782	1016	76,97	Memuaskan
Total		17155	21336	80,40	Memuaskan

Berdasarkan dari tabel 14 dapat diketahui dari 21 butir pernyataan terdapat 8 pernyataan masuk dalam kategori sangat memuaskan dan terdapat 13 pernyataan dalam kategori memuaskan. Pernyataan yang memiliki skor tertinggi adalah pernyataan nomor 11 mengenai kebersihan perpustakaan dengan perolehan persentase sebesar 86,42% dan untuk skor terendah adalah pernyataan nomor 18 mengenai ketersediaan *locker* dengan persentase 75,39%.

Berdasarkan hasil analisis data pada sub variabel bukti fisik (*tangible*) maka dapat diketahui bahwa hasil skor perolehan total mendapatkan 17155 dengan skor maksimal sebesar 21336 yang jika dipersentase sebesar 80,40% dan masuk dalam kategori memuaskan.

Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan oleh peneliti di perpustakaan MAN Yogyakarta III ditemui bahawa :

- a. Letak perpustakaan yang strategis membuat siswa mudah untuk mengaksesnya.

- b. Perpustakaan selalu dalam keadaan bersih, sehingga pengunjung perpustakaan merasa nyaman.
- c. Pencahayaan perpustakaan yang baik, dapat membantu pengunjung dalam menggunakan fasilitas perpustakaan dengan baik.
- d. Sirkulasi udara perpustakaan yang baik membuat ruangan tidak lembab dan membuat ruangan menjadi nyaman.
- e. Penempatan rak/perabot secara tepat sehingga tidak mengganggu jalan pengunjung perpustakaan dan memudahkan siswa dalam mencari buku yang dibutuhkan.
- f. Ketersediaan meja dan kursi baca yang cukup untuk digunakan pengunjung membaca di perpustakaan.
- g. *Locker* perpustakaan kurang nyaman, ketersediaan *locker* yang ada di perpustakaan sudah baik namun dalam penempatan *locker* dirasa kurang aman dikarenakan letak *locker* yang berada di luar ruang perpustakaan. Kondisi ini juga membuat petugas perpustakaan sulit untuk mengawasi barang-barang yang ditiptkan di *locker* perpustakaan.
- h. Ketersediaan bahan multimedia yang memadai, Perpustakaan MAN Yogyakarta III memiliki fasilitas komputer, video player, TV untuk memutar video, *projector*.

## 2. **Kehandalan (*Reliability*)**

Sub variabel kehandalan (*reliability*) memiliki 5 indikator yaitu: (1) layanan sirkulasi, (2) layanan refrensi, (3) layanan ruang baca, (4) layanan *locker*, (5) layanan *workstation dan multimedia*. Cara perhitungan yang digunakan pada setiap indikator adalah dengan menentukan skor terendah dan skor maksimal yang

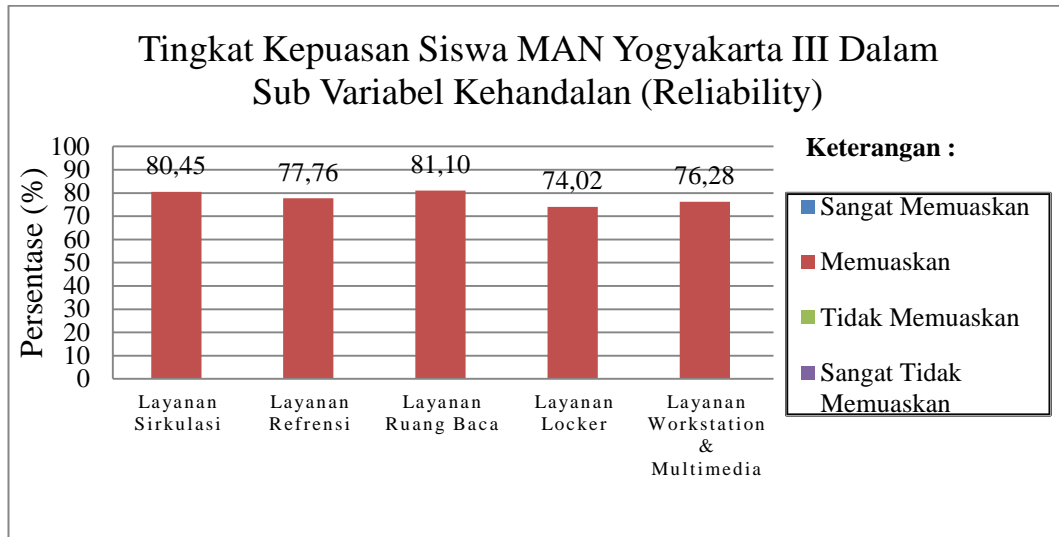
diperoleh dari hasil perkalian antara nilai skor jawaban (miniman 1 dan maksimal 4) dikali dengan banyaknya butir item dikali jumlah responden penelitian. Skor minimal dan maksimal pada masing-masing indikator akan terdapat perbedaan dikarenakan perbedaan jumlah butir item pernyataan pada masing-masing indikator.

Pada indikator layanan sirkulasi terdapat 5 butir pernyataan sehingga skor maksimal yang diperoleh adalah  $4 \times 5 \times 254 = 5080$  dan skor minimal yang diperoleh adalah  $1 \times 5 \times 254 = 1270$ . Pada indikator layanan referensi, layanan ruang baca dan layanan *locker* terdapat 1 butir pernyataan sehingga skor maksimal yang diperoleh adalah  $4 \times 1 \times 254 = 1016$  dan skor minimal yang dapat diperoleh adalah  $1 \times 1 \times 254 = 254$ . Pada indikator *workstation & multimedia* terdapat 2 butir pernyataan sehingga skor maksimal yang diperoleh adalah  $4 \times 2 \times 254 = 2032$  dan skor minimal yang dapat diperoleh adalah  $1 \times 2 \times 254 = 508$ . Adapun hasil dari penelitian yang diperoleh untuk setiap indikator pada sub variabel kehandalan (*reliability*) adalah sebagai berikut.

Tabel 15. Tingkat Kepuasan Siswa MAN Yogyakarta III: Sub Variabel  
Kehandalan (*Reliability*) Dalam Layanan Perpustakaan

No	Indikator	Skor perolehan	Skor maksimal	(%)	Kategori
1	Layanan sirkulasi	4087	5080	80,45	Memuaskan
2	Layanan referensi	790	1016	77,76	Memuaskan
3	Layanan Ruang baca	824	1016	81,10	Memuaskan
4	Layanan Locker	752	1016	74,02	Memuaskan
5	Layanan workstation & multimedia	1550	2032	76,28	Memuaskan
Total		8767	11176	78,44	Memuaskan

Hasil persentase tingkat kepuasan siswa MAN Yogyakarta III dalam sub variabel kehandalan (*reliability*) apabila disajikan dalam bentuk diagram batang akan tampak sebagai berikut.



Gambar 4.  
Diagram Tingkat Kepuasan Siswa MAN Yogyakarta III: Sub variabel  
Kehandalan (*Reliability*) Dalam Layanan Perpustakaan

Berdasarkan dari tabel 15 dan diagram di atas mengenai tingkat kepuasan siswa MAN Yogyakarta III dalam sub variabel kehandalan (*reliability*) dapat diketahui bahwa seluruh indikator masuk kategori memuaskan. Indikator yang memperoleh skor paling rendah adalah layanan *locker* dengan perolehan persentase sebesar 74,02%. Sedangkan indikator yang mendapatkan skor paling tinggi adalah layanan sirkulasi dengan perolehan persentase sebesar 80,45%.

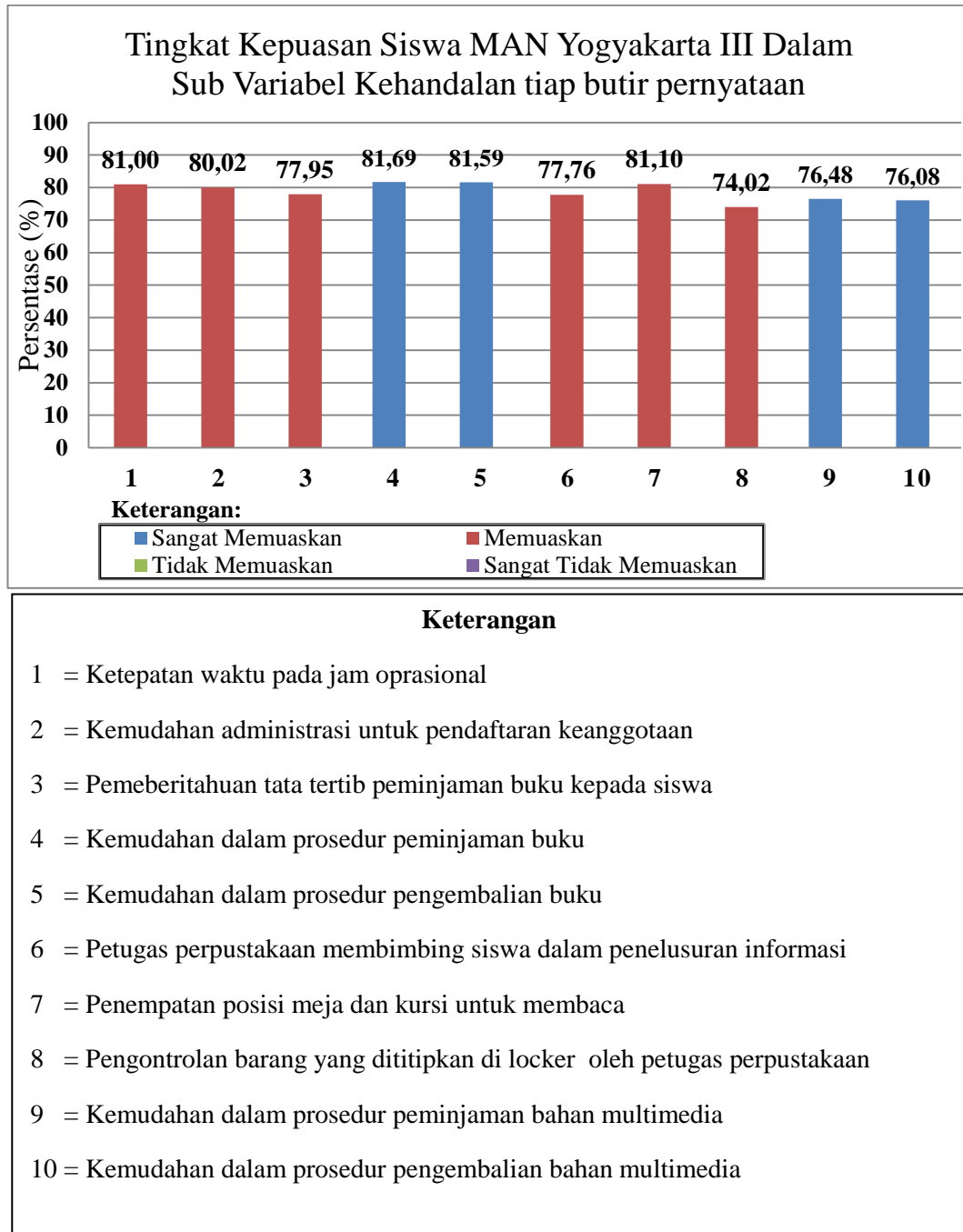
Setelah hasil analisis mengenai tingkat kepuasan siswa MAN Yogyakarta III dalam sub variabel kehandalan (*reliability*) sudah dapat diketahui, kemudian dapat lebih di spesifikasikan kedalam masing-masing butir pernyataan yang ada pada setiap indikator. Cara yang digunakan untuk mencari skor maksimal pada setiap butir pernyataan adalah dengan mengalikan skor maksimal jawaban

responden dengan jumlah responden yaitu  $4 \times 254 = 1016$ . Sedangkan untuk skor minimal pada setiap butir pernyataan dengan mengalikan skor minimal jawaban responden dengan jumlah responden yaitu  $1 \times 254 = 254$ . Adapun hasil dari penelitian yang diperoleh untuk setiap butir pernyataan pada indikator di sub variabel kehandalan (*reliability*) adalah sebagai berikut.

Tabel 16. Tingkat Kepuasan Siswa MAN Yogyakarta III Pada Tiap Butir Pernyataan Pada Indikator di Sub variabel Kehandalan (*Reliability*)

No	Pernyataan	Skor	Skor max	(%)	Kategori
1	Ketepatan waktu pada jam oprasional perpustakaan	823	1016	81,00	Memuaskan
2	Kemudahan administrasi untuk pendaftaran keanggotaan perpustakaan	813	1016	80,02	Memuaskan
3	Petugas perpustakaan memeberitahukan tata tertib peminjaman buku kepada siswa	792	1016	77,95	Memuaskan
4	Kemudahan dalam prosedur peminjaman buku	830	1016	81,69	Sangat memuaskan
5	Kemudahan dalam prosedur pengembalian buku	829	1016	81,59	Sangat memuaskan
6	Petugas perpustakaan membimbing siswa dalam penelusuran informasi	790	1016	77,76	Memuaskan
7	Penempatan posisi meja dan kursi untuk tempat membaca siswa	824	1016	81,10	Memuaskan
8	Pengontrolan barang yang dititipkan di locker oleh petugas perpustakaan	752	1016	74,02	Memuaskan
9	Kemudahan dalam prosedur peminjaman bahan multimedia (projektor, dvd player dsb.)	777	1016	76,48	Memuaskan
10	Kemudahan dalam prosedur pengembalian bahan multimedia (projektor, dvd player dsb.)	773	1016	76,08	Memuaskan
Total		8767	11176	78,44	Memuaskan

Hasil persentase tingkat kepuasan siswa MAN Yogyakarta III pada setiap butir pernyataan dalam sub variabel kehandalan (*reliability*) apabila disajikan dalam bentuk diagram batang akan tampak sebagai berikut.



Gambar . 5  
Diagram Tingkat Kepuasan Siswa MAN Yogyakarta III dalam Sub variabel  
Kehandalan (*Reliability*) Tiap Butir Pernyataan.

Berdasarkan dari tabel 16 dan Diagram Tingkat Kepuasan Siswa MAN Yogyakarta III dalam Sub variabel kehandalan (*reliability*) tiap butir pernyataan dapat diketahui dari 10 butir pernyataan terdapat 4 pernyataan masuk dalam kategori sangat memuaskan dan terdapat 6 pernyataan dalam kategori memuaskan. Pernyataan yang memiliki skor tertinggi adalah pernyataan nomor 4 mengenai kebersihan perpustakaan dengan perolehan persentase sebesar 81,69% dan untuk skor terendah adalah pernyataan nomor 8 mengenai ketersediaan *locker* dengan persentase 74,02%.

Berdasarkan hasil analisis data pada sub variabel kehandalan (*reliability*) maka dapat diketahui bahwa hasil skor perolehan total mendapatkan 8767 dengan skor maksimal sebesar 11176 yang jika dipersentase sebesar 78,44% dan masuk dalam kategori memuaskan. Data di atas diperkuat dengan hasil observasi yang dilakukan oleh peneliti di perpustakaan MAN Yogyakarta III ditemui bahawa :

- a. Jam pelayanan perpustakaan tepat waktu, perpustakaan buka pada jam 07.00 dan tutup pukul 16.30.
- b. Petugas membimbing siswa dalam penelusuran informasi, petugas perpustakaan melakukan pembimbingan kepada siswa dalam penelusuran informasi jika siswa kesulitan dalam menemukan informasi yang dibutuhkan.
- c. Petugas tidak melakukan pengontrolan barang di *locker*, ini mungkin dikarenakan letak *locker* yang berada diluar yang menyulitkan petugas melakukan pengontrolan barang di *locker*.

### 3. Tanggapan (*responsiveness*)

Sub variabel tanggapan (*responsiveness*) memiliki 5 indikator yaitu: (1) layanan sirkulasi, (2) layanan referensi, (3) layanan ruang baca, (4) layanan *locker*, (5) layanan *workstation dan multimedia*. Cara perhitungan yang digunakan pada setiap indikator adalah dengan menentukan skor terendah dan skor maksimal yang diperoleh dari hasil perkalian antara nilai skor jawaban (miniman 1 dan maksimal 4) dikali dengan banyaknya butir item dikali jumlah responden penelitian. Skor minimal dan maksimal pada masing-masing indikator akan terdapat perbedaan dikarenakan perbedaan jumlah butir item pernyataan pada masing-masing indikator.

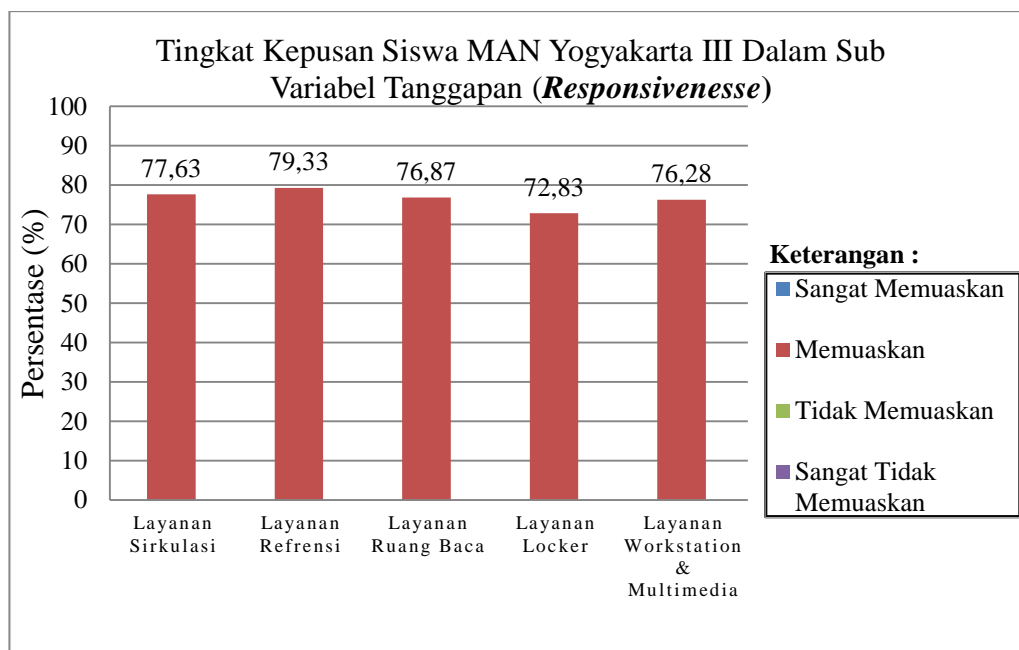
Pada indikator layanan sirkulasi terdapat 4 butir pernyataan sehingga skor maksimal yang diperoleh adalah  $4 \times 4 \times 254 = 4064$  dan skor minimal yang diperoleh adalah  $1 \times 4 \times 254 = 1270$ . Pada indikator layanan referensi, layanan ruang baca, layanan *locker* dan layanan *workstation & multimedia* terdapat 1 butir pernyataan sehingga skor maksimal yang diperoleh adalah  $4 \times 1 \times 254 = 1016$  dan skor minimal yang dapat diperoleh adalah  $1 \times 1 \times 254 = 254$ . Adapun hasil dari penelitian yang diperoleh untuk setiap indikator pada sub variabel tanggapan (*responsiveness*) adalah sebagai berikut.



Tabel 17. Tingkat Kepuasan Siswa MAN Yogyakarta III: Sub Variabel Tanggapan (*Responsiveness*) Dalam Layanan Perpustakaan

No	Indikator	Skor perolehan	Skor maksimal	(%)	Kategori
1	Layanan sirkulasi	3155	4064	77,63	Memuaskan
2	Layanan referensi	806	1016	79,33	Memuaskan
3	Layanan Ruang baca	781	1016	76,87	Memuaskan
4	Layanan Locker	740	1016	72,83	Memuaskan
5	Layanan workstation & multimedia	775	1016	76,28	Memuaskan
Total		6326	8128	77,83	Memuaskan

Hasil persentase tingkat kepuasan siswa MAN Yogyakarta III dalam sub variabel tanggapan (*Responsiveness*) apabila disajikan dalam bentuk diagram batang akan tampak sebagai berikut.



Gambar . 6

Diagram Tingkat Kepuasan Siswa MAN Yogyakarta III dalam Sub variabel Tanggapan (*Responsiveness*) Dalam Layanan Perpustakaan

Berdasarkan dari tabel 17 dan diagram di atas mengenai tingkat kepuasan siswa MAN Yogyakarta III dalam sub variabel tanggapan (*responsiveness*) dapat diketahui bahwa seluruh indikator masuk kategori memuaskan. Indikator yang memperoleh skor paling rendah adalah layanan *locker* dengan perolehan persentase sebesar 72,83%. Sedangkan indikator yang mendapatkan skor paling tinggi adalah layanan referensi dengan perolehan persentase sebesar 79,33%.

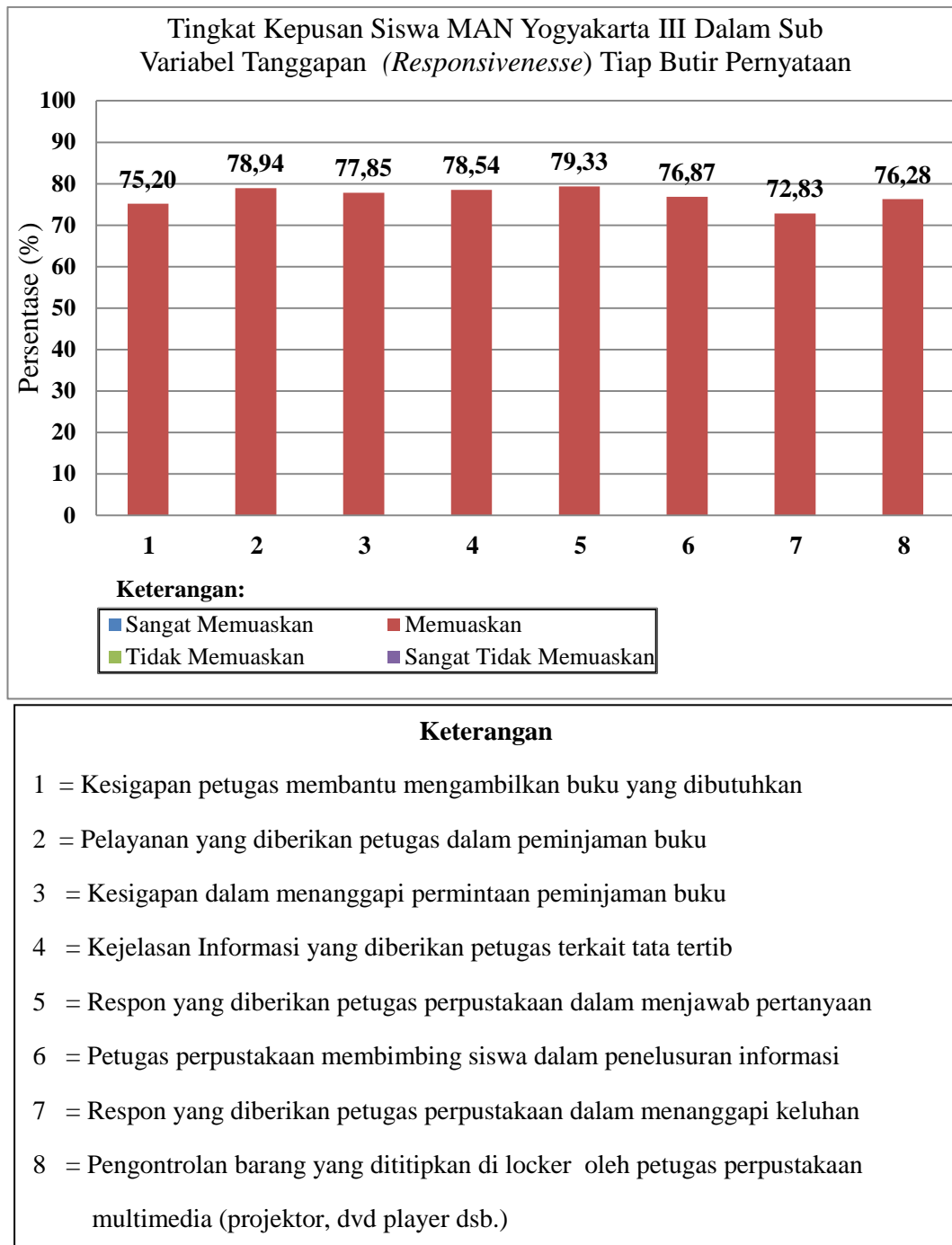
Setelah hasil analisis mengenai tingkat kepuasan siswa MAN Yogyakarta III dalam sub variabel tanggapan (*responsiveness*) sudah dapat diketahui, kemudian dapat lebih di spesifikasikan kedalam masing-masing butir pernyataan yang ada pada setiap indikator. Cara yang digunakan untuk mencari skor maksimal pada setiap butir pernyataan adalah dengan mengalikan skor maksimal jawaban responden dengan jumlah responden yaitu  $4 \times 254 = 1016$ . Sedangkan untuk skor minimal pada setiap butir pernyataan dengan mengalikan skor minimal jawaban responden dengan jumlah responden yaitu  $1 \times 254 = 254$ . Adapun hasil dari penelitian yang diperoleh untuk setiap butir pernyataan pada indikator di sub variabel tanggapan (*responsiveness*) adalah sebagai berikut.

Tabel 18. Tingkat Kepuasan Siswa MAN Yogyakarta III Pada Tiap Butir Pernyataan Pada Indikator di Sub Variabel Tanggapan (*Responsiveness*)

No	Pernyataan	Skor	Skor max	(%)	Kategori
1	Kesigapan petugas dalam membantu mengambilkan buku yang dibutuhkan siswa	764	1016	75,20	Memuaskan
2	Pelayanan yang diberikan petugas dalam peminjaman buku	802	1016	78,94	Memuaskan
3	Kesigapan dalam menanggapi permintaan peminjaman buku	791	1016	77,85	Memuaskan
4	Kejelasan Informasi yang diberikan petugas terkait tata tertib perpustakaan	798	1016	78,54	Memuaskan

5	Respon yang diberikan petugas perpustakaan jika siswa memberikan pertanyaan	806	1016	79,33	Memuaskan
6	Respon yang diberikan petugas perpustakaan dalam menanggapi keluhan dalam pelayanan	781	1016	76,87	Memuaskan
7	Pelayanan yang diberikan petugas perpustakaan dalam layanan locker	740	1016	72,83	Memuaskan
8	Kesigapan petugas dalam menanggapi permintaan peminjaman bahan multimedia (projektor, dvd player dsb.)	775	1016	76,28	Memuaskan
Total		6326	8128	77,83	Memuaskan

Hasil persentase tingkat kepuasan siswa MAN Yogyakarta III pada setiap butir pernyataan dalam sub variabel tanggapan (*responsinesse*) apabila disajikan dalam bentuk diagram batang akan tampak sebagai berikut.



Gambar 7.

Diagram Tingkat Kepuasan Siswa MAN Yogyakarta III Dalam Sub Variabel Tanggapan (*Responsiveness*) Tiap Butir Pernyataan.

Berdasarkan dari tabel 18 dan Diagram Tingkat Kepuasan Siswa MAN Yogyakarta III dalam Sub variabel tanggapan (*responsiveness*) tiap butir pernyataan dapat diketahui bahwa seluruh indikator yang terdiri dari 8 butir

pernyataan masuk dalam kategori memuaskan. Pernyataan yang memiliki skor tertinggi adalah pernyataan nomor 5 mengenai respon yang diberikan petugas perpustakaan dalam menanggapi keluhan dengan perolehan persentase sebesar 79,33% dan untuk skor terendah adalah pernyataan nomor 8 mengenai ketersediaan *locker* dengan persentase 72,83%.

Berdasarkan hasil analisis data pada sub variabel tanggapan (*responsiveness*) maka dapat diketahui bahwa hasil skor perolehan total mendapatkan 6326 dengan skor maksimal sebesar 8182 yang jika dipersentase sebesar 77,83% dan masuk dalam kategori memuaskan. Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan oleh peneliti di perpustakaan MAN Yogyakarta III terkait dengan kegiatan pelayanan perpustakaan ditemui bahwa petugas perpustakaan dengan sigap dalam membantu siswa, peneliti menjumpai petugas langsung menolong siswa yang kesulitan dalam mencari buku di rak.

#### **4. Jaminan (*assurance*)**

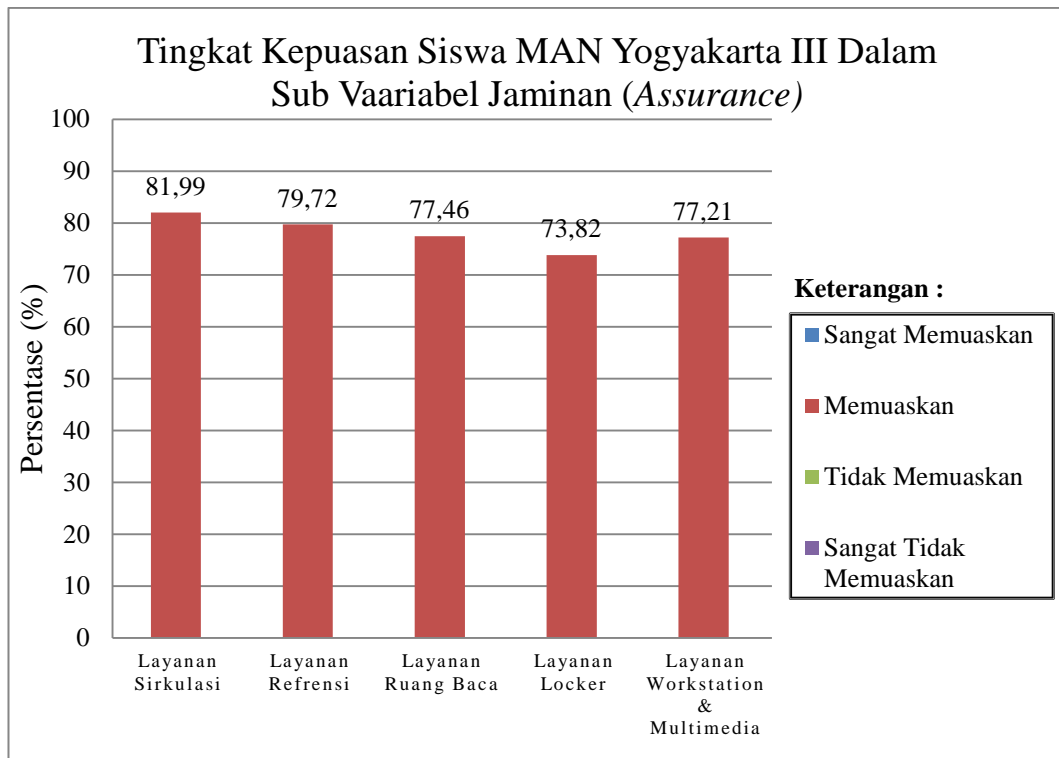
Sub variabel jaminan (*assurance*) memiliki 5 indikator yaitu: (1) layanan sirkulasi, (2) layanan referensi, (3) layanan ruang baca, (4) layanan *locker*, (5) layanan *workstation dan multimedia*. Cara perhitungan yang digunakan pada setiap indikator adalah dengan menentukan skor terendah dan skor maksimal yang diperoleh dari hasil perkalian antara nilai skor jawaban (miniman 1 dan maksimal 4) dikali dengan banyaknya butir item dikali jumlah responden penelitian. Skor minimal dan maksimal pada masing-masing indikator akan terdapat perbedaan dikarenakan perbedaan jumlah butir item pernyataan pada masing-masing indikator.

Pada indikator layanan sirkulasi terdapat 3 butir pernyataan sehingga skor maksimal yang diperoleh adalah  $4 \times 3 \times 254 = 3048$  dan skor minimal yang diperoleh adalah  $1 \times 3 \times 254 = 762$ . Pada indikator layanan referensi dan layanan *locker* terdapat 1 butir pernyataan sehingga skor maksimal yang diperoleh adalah  $4 \times 1 \times 254 = 1016$  dan skor minimal yang dapat diperoleh adalah  $1 \times 1 \times 254 = 254$ . Pada indikator layanan ruang baca terdapat 3 butir pernyataan sehingga skor maksimal yang di peroleh  $4 \times 3 \times 254 = 3048$  dan skor minimal yang diperoleh adalah  $1 \times 3 \times 254 = 762$ . Pada indikator layanan *workstation & multimedia* terdapat 2 butir pernyataan sehingga skor maksimal yang diperoleh  $4 \times 2 \times 254 = 2032$  dan skor minimal yang diperoleh  $1 \times 2 \times 254 = 508$ . Adapun hasil dari penelitian yang diperoleh untuk setiap indikator pada sub variabel jaminan (*assurance*) adalah sebagai berikut.

Tabel 19. Tingkat Kepuasan Siswa MAN Yogyakarta III: Sub Variabel Jaminan (*Assurance*) Dalam Layanan Perpustakaan

No	Indikator	Skor	Skor maks	(%)	Kategori
1	Layanan sirkulasi	2499	3048	81,99	Sangat Memuaskan
2	Layanan referensi	810	1016	79,72	Memuaskan
3	Layanan ruang baca	2361	3048	77,46	Memuaskan
4	Layanan Locker	750	1016	73,82	Memuaskan
5	Layanan workstation & multimedia	1569	2032	77,21	Memuaskan
total		7974	10160	78,48	Memuaskan

Hasil persentase tingkat kepuasan siswa MAN Yogyakarta III dalam sub variabel jaminan (*assurance*) apabila disajikan dalam bentuk diagram batang akan tampak sebagai berikut.



Gambar 8.  
Diagram Tingkat Kepuasan Siswa MAN Yogyakarta III Dalam Sub Variabel Jaminan (*Assurance*) Dalam Layanan Perpustakaan

Berdasarkan dari tabel 19 dan diagram diatas mengenai tingkat kepuasan siswa MAN Yogyakarta III dalam sub variabel jaminan (*assurance*) dapat diketahui bahwa seluruh indikator masuk kategori memuaskan. Indikator yang memperoleh skor paling rendah adalah layanan *locker* dengan perolehan persentase sebesar 73,82%. Sedangkan indikator yang mendapatkan skor paling tinggi adalah layanan referensi dengan perolehan persentase sebesar 81,99%.

Setelah hasil analisis mengenai tingkat kepuasan siswa MAN Yogyakarta III dalam sub variabel jaminan (*assurance*) sudah dapat diketahui, kemudian dapat lebih di spesifikasikan kedalam masing-masing butir pernyataan yang ada pada setiap indikator. Cara yang digunakan untuk mencari skor maksimal pada setiap butir pernyataan adalah dengan mengalikan skor maksimal jawaban

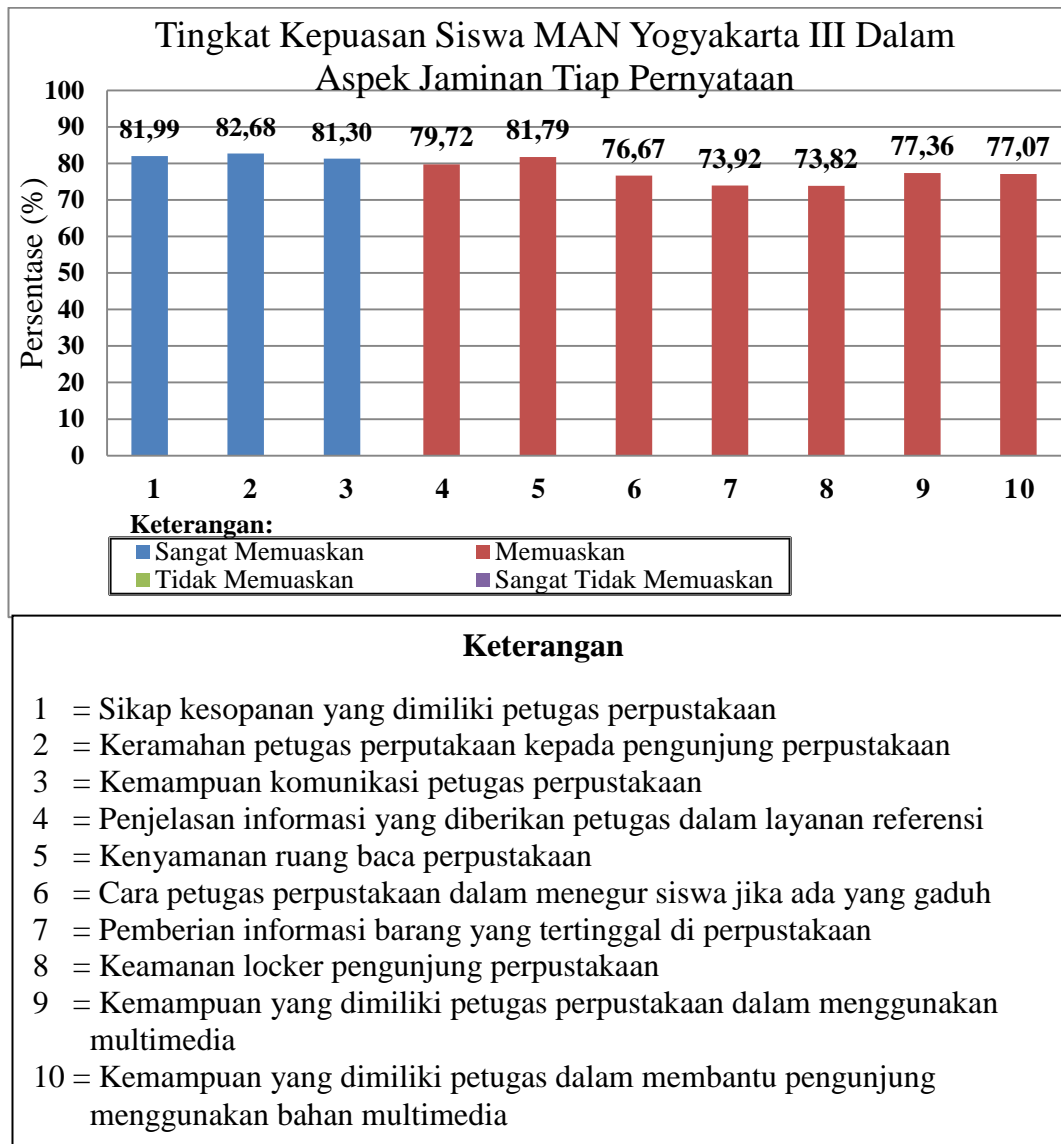
responden dengan jumlah responden yaitu  $4 \times 254 = 1016$ . Sedangkan untuk skor minimal pada setiap butir pernyataan dengan mengalikan skor minimal jawaban responden dengan jumlah responden yaitu  $1 \times 254 = 254$ . Adapun hasil dari penelitian yang diperoleh untuk setiap butir pernyataan pada indikator di sub variabel jaminan (*assurance*) adalah sebagai berikut.

Tabel 20. Tingkat Kepuasan Siswa MAN Yogyakarta III Pada Tiap Butir Pernyataan Pada Indikator di Sub Variabel Jaminan (*Assurance*)

No	Pernyataan	Skor	Skor max	(%)	Kategori
1	Sikap kesopanan yang dimiliki petugas perpustakaan	833	1016	81,99	Sangat Memuaskan
2	Keramahan petugas perpustakaan kepada pengunjung perpustakaan	840	1016	82,68	Sangat Memuaskan
3	Kemampuan komunikasi petugas perpustakaan	826	1016	81,30	Sangat Memuaskan
4	Penjelasan informasi yang diberikan petugas dalam layanan referensi	810	1016	79,72	memuaskan
5	Kenyamanan ruang baca perpustakaan	831	1016	81,79	Sangat memuaskan
6	Cara petugas perpustakaan dalam menegur siswa jika ada yang gaduh	779	1016	76,67	Memuaskan
7	Pemberian informasi barang yang tertinggal di perpustakaan	751	1016	73,92	Memuaskan
8	Keamanan locker pengunjung perpustakaan	750	1016	73,82	Memuaskan
9	Kemampuan yang dimiliki petugas perpustakaan dalam menggunakan multimedia	786	1016	77,36	Memuaskan
10	Kemampuan yang dimiliki petugas dalam membantu pengunjung menggunakan bahan multimedia (projektor, dvd player dsb.)	783	1016	77,07	Memuaskan
Total		7974	10160	78,48	Memuaskan



Hasil persentase tingkat kepuasan siswa MAN Yogyakarta III pada setiap butir pernyataan dalam sub variabel jaminan (*assurance*) apabila disajikan dalam bentuk diagram batang akan tampak sebagai berikut.



Gambar 9.

Diagram Tingkat Kepuasan Siswa MAN Yogyakarta III Dalam Sub variabel Jaminan (*assurance*) Tiap Pernyataan

Berdasarkan dari tabel 20 dan Diagram Tingkat Kepuasan Siswa MAN Yogyakarta III dalam Sub variabel jaminan (*assurance*) tiap butir pernyataan dapat diketahui bahwa 3 butir masuk kedalam kategori sangat memuaskan dan 7

butir pernyataan masuk dalam kategori memuaskan. Pernyataan yang memiliki skor tertinggi adalah pernyataan nomor 2 mengenai keramahan petugas perpustakaan kepada pengunjung perpustakaan dengan perolehan persentase sebesar 82,68% dan untuk skor terendah adalah pernyataan nomor 8 mengenai keamanan locker pengunjung perpustakaan dengan persentase 73,82%.

Berdasarkan hasil analisis data pada sub variabel jaminan (*assurance*) maka dapat diketahui bahwa hasil skor perolehan total mendapatkan 7974 dengan skor maksimal sebesar 10160 yang jika dipersentase sebesar 78,48% dan masuk dalam kategori memuaskan.

Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan oleh peneliti di perpustakaan MAN Yogyakarta III ditemui bahawa :

- a. Petugas perpustakaan memiliki sikap sopan dan keramahan, petugas perpustakaan melayani pengunjung dengan ramah dan bertutur kata sopan.
- b. Ruang baca perpustakaan yang nyaman, kursi dan meja yang digunakan sudah baik dan kondisi ruang baca selalu bersih dan terdapat pendingin ruangan sehingga pembaca menjadi nyaman.

## **5. Empati (*emphaty*)**

Sub variabel empati (*emphaty*) memiliki 5 indikator yaitu: (1) layanan sirkulasi, (2) layanan referensi, (3) layanan ruang baca, (4) layanan *locker*, (5) layanan *workstation* dan *multimedia*. Cara perhitungan yang digunakan pada setiap indikator adalah dengan menentukan skor terendah dan skor maksimal yang diperoleh dari hasil perkalian antara nilai skor jawaban (miniman 1 dan maksimal 4) dikali dengan banyaknya butir item dikali jumlah responden penelitian. Skor minimal dan maksimal pada masing-masing indikator akan terdapat perbedaan

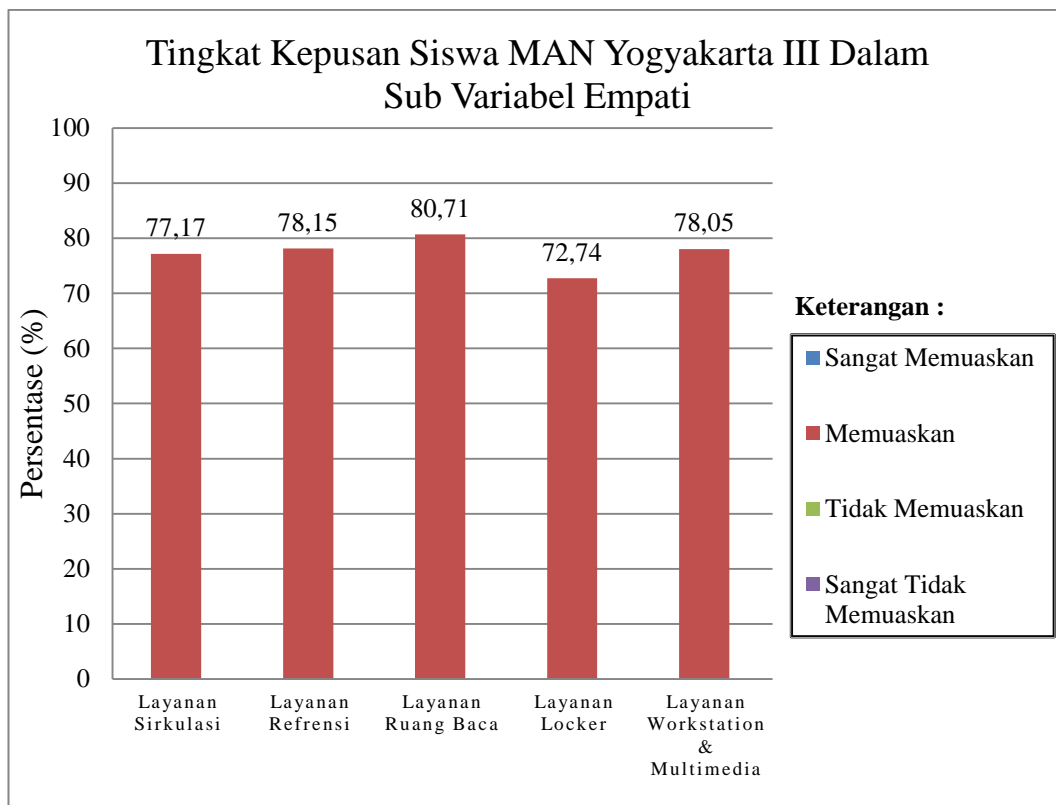
dikarenakan perbedaan jumlah butir item pernyataan pada masing-masing indikator.

Pada indikator layanan sirkulasi terdapat 3 butir pernyataan sehingga skor maksimal yang diperoleh adalah  $4 \times 3 \times 254 = 3048$  dan skor minimal yang diperoleh adalah  $1 \times 3 \times 254 = 762$ . Pada indikator layanan referensi dan layanan layanan workstation dan multimedia terdapat 1 butir pernyataan sehingga skor maksimal yang diperoleh adalah  $4 \times 1 \times 254 = 1016$  dan skor minimal yang dapat diperoleh adalah  $1 \times 1 \times 254 = 254$ . Pada indikator layanan ruang baca dan indikator layanan locker terdapat 2 butir pernyataan sehingga skor maksimal yang diperoleh  $4 \times 2 \times 254 = 2032$  dan skor minimal yang diperoleh adalah  $1 \times 2 \times 254 = 508$ . Adapun hasil dari penelitian yang diperoleh untuk setiap indikator pada sub variabel empati (*emphaty*) adalah sebagai berikut.

Tabel 21. Tingkat Kepuasan Siswa MAN Yogyakarta III: Sub Variabel Empati (*Emphaty*) Dalam Layanan Perpustakaan

No	Indikator	Skor	Skor maks	(%)	Kategori
1	Layanan sirkulasi	2352	3048	77,17	Memuaskan
2	Layanan referensi	794	1016	78,15	Memuaskan
3	Layanan Ruang baca	1640	2032	80,71	Memuaskan
4	Layanan Locker	1478	2032	72,74	Memuaskan
5	Layanan workstation & multimedia	793	1016	78,05	Memuaskan
Total		6239	8128	76,76	Memuaskan

Hasil persentase tingkat kepuasan siswa MAN Yogyakarta III dalam sub variabel empati (*emphaty*) apabila disajikan dalam bentuk diagram batang akan tampak sebagai berikut.



Gambar 10.  
Diagram Tingkat Kepuasan Siswa MAN Yogyakarta III Dalam Sub Variabel Empati (*Emphaty*) Dalam Layanan Perpustakaan

Berdasarkan dari tabel 21 dan diagram diatas mengenai tingkat kepuasan siswa MAN Yogyakarta III dalam sub variabel empati (*emphaty*) dapat diketahui bahwa seluruh indikator masuk kategori memuaskan. Indikator yang memperoleh skor paling rendah adalah layanan *locker* dengan perolehan persentase sebesar 72,74%. Sedangkan indikator yang mendapatkan skor paling tinggi adalah layanan ruang baca dengan perolehan persentase sebesar 80,71%.

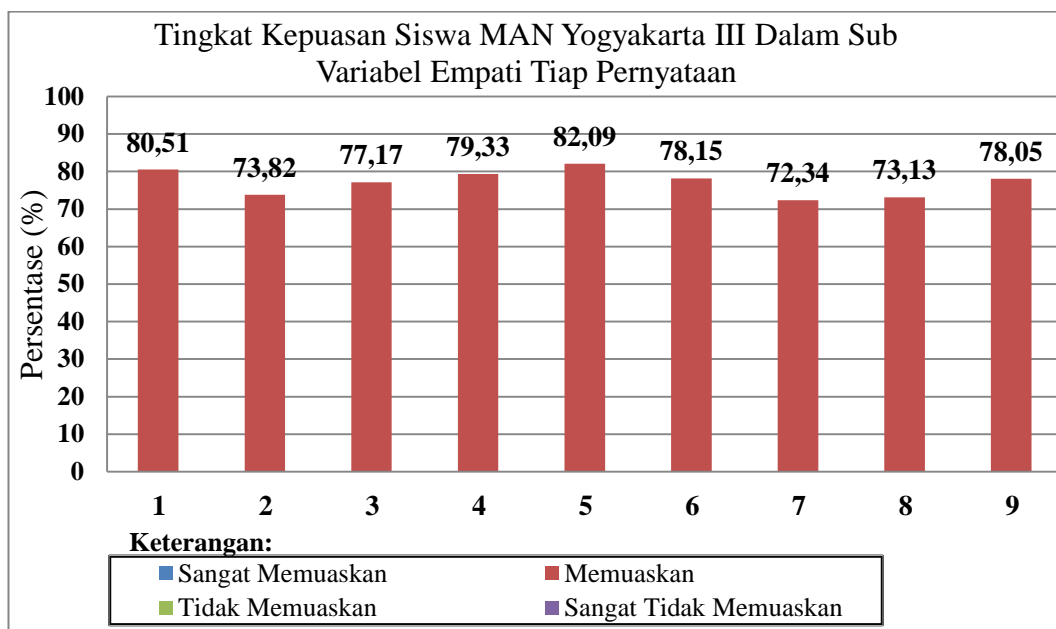
Setelah hasil analisis mengenai tingkat kepuasan siswa MAN Yogyakarta III dalam sub variabel empati (*emphaty*) sudah dapat diketahui, kemudian dapat lebih di spesifikasikan kedalam masing-masing butir pernyataan yang ada pada setiap indikator. Cara yang digunakan untuk mencari skor maksimal pada setiap butir penrnnyataan adalah dengan mengalikan skor maksimal jawaban responden

dengan jumlah responden yaitu  $4 \times 254 = 1016$ . Sedangkan untuk skor minimal pada setiap butir pernyataan dengan mengalikan skor minimal jawaban responden dengan jumlah responden yaitu  $1 \times 254 = 254$ . Adapun hasil dari penelitian yang diperoleh untuk setiap butir pernyataan pada indikator di sub variabel empati (*emphaty*) adalah sebagai berikut.

Tabel 22. Tingkat Kepuasan Siswa MAN Yogyakarta III Pada Tiap Butir Pernyataan Pada Indikator di Sub Variabel Empati (*Emphaty*)

No	Pernyataan	Skor	Skor Max	(%)	Kategori
1	Kesabaran petugas perpustakaan dalam melayani pengunjung perpustakaan	818	1016	80,51	Memuaskan
2	Petugas perpustakaan mengingatkan masa pinjam buku	750	1016	73,82	Memuaskan
3	Kesesuaian koleksi buku perpustakaan terhadap kebutuhan dalam pembelajaran siswa	784	1016	77,17	Memuaskan
4	Petugas perpustakaan menyediakan bahan bacaan menarik sebagai sarana hiburan	806	1016	79,33	Memuaskan
5	Ketersediaan fasilitas ruang baca yang diberikan perpustakaan	834	1016	82,09	Sangat memuaskan
6	Kesediaan petugas perpustakaan membantu siswa dalam pelayanan referensi perpustakaan	794	1016	78,15	Memuaskan
7	Kesungguhan petugas perpustakaan memperhatikan barang yang dititipkan di <i>locker</i> pengunjung perpustakaan	735	1016	72,34	Memuaskan
8	Usaha petugas perpustakaan memperbaiki kekurangan dalam pelayanan <i>locker</i> perpustakaan	743	1016	73,13	Memuaskan
9	Pemenuhan koleksi audio visual dalam mendukung pembelajaran.	793	1016	78,05	Memuaskan
Total		6239	8128	76,76	memuaskan

Hasil persentase tingkat kepuasan siswa MAN Yogyakarta III pada setiap butir pernyataan dalam sub variabel empati (*empathy*) apabila disajikan dalam bentuk diagram batang akan tampak sebagai berikut.



Keterangan	
1	= Kesabaran petugas perpustakaan
2	= Petugas perpustakaan mengingatkan masa pinjam buku
3	= Kesesuaian koleksi buku perpustakaan terhadap kebutuhan
4	= Petugas perpustakaan menyediakan bahan bacaan menarik sebagai sarana hiburan
5	= Ketersediaan fasilitas ruang baca yang diberikan perpustakaan
6	= Kesiapan petugas perpustakaan membantu siswa dalam pelayanan referensi
7	= Kesungguhan petugas perpustakaan memperhatikan barang yang dititipkan di <i>locker</i>
8	= Usaha petugas perpustakaan memperbaiki kekurangan dalam pelayanan <i>locker</i>
9	= Pemenuhan koleksi audio visual dalam mendukung pembelajaran

Gambar 11.  
Diagram Tingkat Kepuasan Siswa MAN Yogyakarta III Dalam Sub Variabel  
Empati (*Empathy*) Tiap Pernyataan

Berdasarkan dari tabel 22 dan diagram tingkat kepuasan siswa MAN Yogyakarta III dalam sub variabel empati (*emphaty*) diketahui bahwa seluruh butir pernyataan masuk dalam kategori memuaskan. Pernyataan yang memiliki skor tertinggi adalah pernyataan nomor 5 mengenai Ketersediaan fasilitas ruang baca yang diberikan perpustakaan dengan perolehan persentase sebesar 82,09% dan untuk skor terendah adalah pernyataan nomor 7 mengenai Kesungguhan petugas perpustakaan memperhatikan barang yang dititipkan di *locker* perpustakaan dengan persentase 73,34%.

Hasil keseluruhan dari sub variabel dan indikator sub variabel tingkat kepuasan siswa dalam menggunakan jasa layanan perpustakaan sekolah adalah sebagai berikut :

Tabel 23. Tingkat Kepuasan Siswa MAN Yogyakarta III Dalam Menggunakan Jasa Pelayanan Perpustakaan Sekolah

Sub Variabel	Indikator	Skor	%
Bukti fisik ( <i>Tangible</i> )	Layanan Referensi	846	83,27
	Layanan Ruang baca	5898	82,93
	Layanan Sirkulasi	7275	79,36
	Layanan <i>Workstastation &amp; multimedia</i>	2388	78,35
	Layanan <i>Locker</i>	766	75,39
Jaminan ( <i>Assurance</i> )	Layanan Sirkulasi	2499	81,99
	Layanan Referensi	810	79,72
	Layanan Ruang baca	2361	77,46

	Layanan <i>Workstastation &amp; multimedia</i>	1569	77,21
	Layanan <i>Locker</i>	750	73,82
Kehandalan ( <i>Reliability</i> )	Layanan Ruang baca	824	81,10
	Layanan Sirkulasi		
	Layanan Referensi	790	77,76
	Layanan <i>Workstastation &amp; multimedia</i>	1550	76,28
	Layanan <i>Locker</i>	752	74,02
Tanggapan ( <i>Responsiveness</i> )	Layanan Referensi	806	79,33
	Layanan Sirkulasi	3155	77,63
	Layanan Ruang baca	781	76,87
	Layanan <i>Workstastation &amp; multimedia</i>	775	76,28
	Layanan <i>Locker</i>	740	72,83
Empati ( <i>Emphaty</i> )	Layanan Ruang baca	1640	80,71
	Layanan Referensi	794	78,15
	Layanan <i>Workstastation &amp; multimedia</i>	793	78,05
	Layanan Sirkulasi	2325	77,17
	Layanan <i>Locker</i>	1478	72,74

Berdasarkan tabel di atas diketahui bahwa untuk sub variabel bukti fisik, indikator layanan referensi mendapatkan skor tertinggi dengan skor perolehan sebesar 83,27%, sedangkan indikator layanan *locker* mendapat skor perolehan terendah dengan perolehan sebesar 75,39%. Kemudian untuk sub variabel



jaminan, indikator layanan sirkulasi mendapat skor tertinggi dengan skor perolehan sebesar 81,99%, sedangkan indikator layanan *locker* mendapat skor perolehan terendah dengan perolehan sebesar 73,82%. Kemudian untuk sub variabel kehandalan, indikator layanan ruang baca mendapat skor tertinggi dengan skor perolehan sebesar 81,10%, sedangkan indikator layanan *locker* mendapat skor perolehan terendah dengan perolehan sebesar 74,02%. Kemudian untuk sub variabel tanggapan, indikator layanan referensi mendapat skor tertinggi dengan skor perolehan sebesar 79,33%, sedangkan indikator layanan *locker* mendapat skor perolehan terendah dengan perolehan sebesar 72,83%. Kemudian untuk sub variabel empati, indikator layanan ruang baca mendapat skor tertinggi dengan skor perolehan sebesar 80,71%, sedangkan indikator layanan *locker* mendapat skor perolehan terendah dengan perolehan sebesar 72,74%.

### **C. Pembahasan**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan siswa MAN Yogyakarta III dalam menggunakan jasa pelayanan perpustakaan sekolah yang ditinjau dalam lima sub variabel, yaitu; bukti fisik (*tangible*), kehandalan (*reliability*), tanggapan (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*emphaty*).

Perpustakaan merupakan sarana yang digunakan untuk memperoleh informasi atau pengetahuan yang dibutuhkan oleh pemustaka. Untuk memberikan pelayanan perpustakaan yang prima ada beberapa kriteria yang harus dipenuhi yaitu perpustakaan yang menyediakan atau memberikan fasilitas, koleksi bahan pustaka dan layanan yang baik dan yang dibutuhkan oleh pengunjung perpustakaan sesuai dengan kebutuhan dengan cepat, tepat, dan benar. Dengan adanya pelayanan yang cepat, tepat dan benar maka pengunjung perpustakaan akan merasa nyaman dan senang dalam memanfaatkan perpustakaan.

Baik buruknya kualitas pelayanan yang diberikan oleh penyedia jasa yang dalam hal ini adalah pengelola perpustakaan MAN Yogyakarta III, dapat diketahui melalui kepuasan para pelanggan/pemustaka. Kepuasan pelanggan adalah respon atau tanggapan pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan oleh penyedia layanan. Kepuasan pelanggan akan terwujud melalui hubungan positif antara harapan pelanggan terhadap kualitas/kinerja sebuah produk yang diberikan oleh penyedia jasa atau barang. Semakin besar kualitas /kinerja produk yang dihasilkan sesuai dengan harapan pelanggan, maka akan semakin besar kepuasan pelanggannya.

Berdasarkan dari hasil penelitian yang diperoleh, dapat dianalisis bahwa tingkat kepuasan siswa dalam menggunakan jasa pelayanan perpustakaan sekolah di MAN Yogyakarta III masuk dalam kategori memuaskan dengan mendapatkan persentase sebesar 78,84%. Kemudian ditinjau dari sub variabel bukti fisik mendapatkan perolehan persentase sebesar 78,48%, sub variabel jaminan mendapatkan perolehan persentase sebesar 78,48%, sub variabel kehandalan mendapatkan perolehan persentase sebesar 78,44%, sub variabel tanggapan mendapatkan perolehan persentase sebesar 77,83%, sub variabel empati mendapatkan perolehan persentase sebesar 76,76%.

Berdasarkan hasil analisis data kelima sub variabel tersebut masuk dalam kategori memuaskan. Pembahasan dari setiap sub variabel adalah sebagai berikut.

#### **1. Bukti Fisik (*Tangible*)**

Bukti fisik merupakan kemampuan untuk menunjukkan eksistensi perpustakaan sekolah kepada warga sekolah. Penampilan dan kemampuan sarana fisik perpustakaan dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah merupakan bukti

nyata dari pelayanan yang diberikan oleh perpustakaan yang meliputi fasilitas fisik (fasilitas, gedung, perlengkapan, perabot). Berdasarkan analisis data, dapat diketahui bahwa tingkat kepuasan siswa MAN Yogyakarta III dalam menggunakan jasa pelayanan perpustakaan sekolah pada sub variabel bukti fisik masuk dalam kategori memuaskan dengan persentase sebesar 80,40%.

Hal ini menggambarkan bahwa pelayanan yang diberikan oleh perpustakaan yang meliputi fasilitas fisik sudah baik, dengan perolehan skor indikator paling tinggi yaitu layanan referensi dengan 83,27% dan skor paling rendah yaitu layanan *locker* dengan 75,39%. Tingginya skor layanan referensi dikarenakan siswa merasa puas dengan kondisi bahan referensi yang ada di perpustakaan. Siswa merasa bahan referensi yang sekarang ada di perpustakaan sudah membantu siswa dalam mencari informasi yang dibutuhkan. Dalam indikator layanan *locker* masih ditemukan jawaban responden yang merasa tidak puas. Hal ini mungkin karena kondisi *locker* perpustakaan sekolah yang menurut siswa kurang memadai, dari hasil *cross-check* yang dilakukan peneliti dengan melakukan pengamatan kondisi perpustakaan, bahwa *locker* yang digunakan perpustakaan adalah *locker* terbuka tidak ada penutup atau pintu untuk mengunci barang-barang yang ada di dalam *locker*. Kemudian yang kedua mungkin karena letak *locker* berada diluar perpustakaan sehingga membuat pengunjung merasa kurang aman, ada baiknya jika *locker* perpustakaan diletakan di dalam ruangan perpustakaan sehingga petugas perpustakaan akan lebih mudah mengawasi barang-barang yang ditiptkan di *locker* dan memenuhi kebutuhan pengunjung perpustakaan akan rasa aman ketika mengunjungi perpustakaan sehingga perpustakaan akan menarik siswa untuk berkunjung kembali ke perpustakaan.

Menurut Darmono (2001 : 200) untuk dapat memikat orang (siswa) agar mau datang ke perpustakaan, maka salah satu cara yang bisa dilakukan oleh perpustakaan adalah melalui penataan ruangan yang menarik dan fungsional.

Aspek bukti fisik merupakan hal yang sangat mempengaruhi penilaian pengunjung perpustakaan, karena semakin baik kualitas dari fasilitas-fasilitas yang ada di perpustakaan maka akan semakin tinggi tingkat kepuasan yang dimiliki siswa karena media yang digunakan dalam memenuhi kebutuhan terpenuhi dengan baik. Menurut Fransisca Rahayuningsih (2015: 16) kepuasan pemustaka dipengaruhi oleh faktor koleksi perpustakaan, fasilitas yang memadai, jenis jasa perpustakaan yang diberikan serta bagaimana tenaga perpustakaan memberikan jasa kepada pemustakanya. Apabila fasilitas yang ada di perpustakaan MAN Yogyakarta III terjaga dengan baik dan rapi maka pengunjung perpustakaan akan merasa nyaman dan akan menarik siswa untuk berkunjung ke perpustakaan.

## **2. Kehandalan (*Reliability*)**

Kehandalan yaitu kemampuan perpustakaan sekolah untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Kinerja petugas perpustakaan sekolah harus sesuai dengan harapan siswa yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua siswa tanpa kesalahan, sikap yang simpatik dan kecermatan dalam memberikan pelayanan harus diperhatikan. Berdasarkan analisis data, dapat diketahui bahwa tingkat kepuasan siswa MAN Yogyakarta III dalam menggunakan jasa pelayanan perpustakaan sekolah pada sub variabel kehandalan masuk dalam kategori memuaskan dengan persentase sebesar 78,44%.

Hal ini menggambarkan bahwa pelayanan yang diberikan oleh perpustakaan yang meliputi kehandalan petugas perpustakaan sudah baik, hal ini menunjukkan bahwa kemampuan perpustakaan dalam memberikan pelayanan sesuai dengan apa yang telah dijanjikan. Contohnya jam buka layanan perpustakaan yang sesuai dengan aturan yang telah ditetapkan, pembuatan kartu anggota yang mudah dan lamanya pembuatan sesuai dengan waktu yang ditentukan petugas dan kemudahan yang diberikan dalam pelayanan perpustakaan.

Pada sub variabel kehandalan, indikator layanan ruang baca mendapatkan skor paling tinggi dengan skor perolehan sebesar 81,10%, tinggi nya skor indikator ruang baca dikarenakan siswa merasa penempatan posisi meja dan kursi yang digunakan siswa untuk membaca di perpustakaan sudah sesuai dengan harapan siswa. dari hasil *cross-check* yang dilakukan peneliti dengan melakukan pengamatan kondisi perpustakaan, dapat dilihat bahwa penempatan posisi meja dan kursi untuk baca siswa menurut peneliti sudah baik. Penempatan meja dan kursi tidak mengganggu jalan pengunjung perpustakaan dalam memanfaatkan fasilitas yang ada di perpustakaan.

Kondisi ini sesuai dengan apa yang dijelaskan oleh Darmono (2001 : 200) bahwa jika dilihat dari kepentingan penyelenggaraan perpustakaan maka penataan ruangan dimaksudkan untuk memberikan layanan yang optimal melalui penataan ruangan yang betul-betul sesuai dengan fungsinya, Sehingga arus lalu lintas perpustakaan dapat berjalan dengan lancar dan tercipta suasana tenang.

Indikator layanan *locker* mendapat skor paling rendah dengan skor perolehan sebesar 74,02%, dalam indikator ini yang menjadi subjek penilaian

adalah tentang pengontrolan barang yang dititipkan di *locker* oleh petugas perpustakaan. Rendahnya skor layanan *locker* mungkin karena faktor peletakan *locker* yang berada di luar perpustakaan sehingga petugas sulit untuk melakukan pengontrolan barang-barang yang dititipkan di *locker*. Dari hasil *cross-check* yang dilakukan dengan melakukan pengamatan kondisi perpustakaan, bahwa petugas perpustakaan tidak melakukan pengontrolan barang-barang yang dititipkan di *locker* perpustakaan. Menurut peneliti jika peletakan *locker* berada diluar perpustakaan ada baiknya menggunakan *locker* yang ada penutup atau pintu sehingga barang yang dititipkan akan lebih aman, namun ini bergantung pada kemampuan anggaran atau biaya yang dimiliki oleh perpustakaan itu sendiri. Memberikan pelayanan yang baik adalah merupakan suatu kewajiban dari penyedia jasa agar pemakai jasa merasa puas akan jasa yang diterima. Menurut Atep (2003 : 26) memberikan layanan terbaik dapat diwujudkan apabila kita menonjolkan kemampuan, sikap, penampilan, perhatian, tindakan, dan tanggung jawab yang baik dan terkoordinasi.

### **3. Tanggapan (*Responsiveness*)**

Tanggapan yaitu suatu kemauan petugas perpustakaan sekolah untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada siswa dan juga dengan penyampaian informasi yang jelas. Berdasarkan analisis data, dapat diketahui bahwa tingkat kepuasan siswa MAN Yogyakarta III dalam menggunakan jasa pelayanan perpustakaan sekolah pada sub variabel tanggapan masuk dalam kategori memuaskan dengan persentase sebesar 77,83%. Hal ini menggambarkan bahwa pelayanan yang diberikan oleh perpustakaan yang meliputi ketanggapan petugas perpustakaan dalam memberikan pelayanan sudah

baik, hal ini menunjukkan bahwa dengan ketanggapan yang dimiliki petugas perpustakaan siswa merasa terbantu dalam menggunakan perpustakaan.

Ketanggapan petugas perpustakaan yang baik akan memberikan penilaian yang baik terhadap tingkat kepuasan siswa, karena masalah-masalah yang ditemui siswa dalam menggunakan perpustakaan akan terpecahkan dengan bantuan yang diberikan petugas perpustakaan. Contoh dari sub variabel tanggapan misalnya, petugas selalu mengarahkan jika ada siswa yang kebingungan dalam mencari referensi, petugas selalu membantu jika ada siswa yang kesulitan dalam mencari buku, petugas perpustakaan menanggapi keluhan siswa dengan baik, petugas perpustakaan memberikan respon yang baik jika ada siswa yang bertanya, memberikan pelayanan *locker* yang memadai.

Pada sub variabel tanggapan, indikator layanan referensi mendapat skor paling tinggi dengan skor perolehan sebesar 79,33%, tingginya skor perolehan layanan referensi dikarenakan respon yang dimiliki petugas perpustakaan dalam menanggapi pertanyaan terkait dengan layanan referensi sudah baik dan dapat membantu siswa dalam menggunakan layanan referensi. Kondisi tersebut sesuai dengan penjelasan yang diberikan oleh Perpustakaan Nasional RI (2006 : 25) bahwa

“Layanan rujukan (referensi) meliputi semua kegiatan yang ada kaitannya dengan usaha pemanfaatan atau pendayagunaan bahan-bahan referensi atau rujukan. Kegiatan ini dilakukan dengan cara menjawab langsung pertanyaan pengguna berdasarkan sumber /koleksi rujukan. Apabila pengguna tidak dapat menggunakan buku rujukan yang tepat, petugas harus membimbing cara menggunakannya.”

Indikator layanan *locker* mendapat skor paling rendah dengan skor perolehan sebesar 72,83%, rendahnya layanan locker dikarenakan pelayanan yang diberikan perpustakaan dirasa kurang oleh siswa. Sebagai upaya untuk

mewujudkan pelayanan yang prima, perpustakaan harus melihat kebutuhan dari pengguna perpustakaan. Atep (2003 : 27) menjelaskan bahwa pelayanan prima adalah merupakan kepedulian kepada pelanggan dengan memberikan layanan terbaik untuk memfasilitasi kemudahan pemenuhan kebutuhan dan mewujudkan kepuasannya, agar mereka selalu loyal kepada organisasi /perusahaan. Keamanan merupakan hal yang utama dalam layanan *locker*, *locker* yang aman akan membuat pengguna merasa tenang dalam menitipkan barang sehingga pengunjung perpustakaan merasa nyaman dalam menggunakan fasilitas perpustakaan.

Berdasarkan hasil pengamatan yang ditemui oleh peneliti, letak *locker* perpustakaan berada di luar ruangan perpustakaan. Menurut peneliti hal ini dirasa kurang aman karena locker yang digunakan oleh perpustakaan adalah *locker* dengan jenis terbuka. Sebaiknya jika peletakan *locker* berada di luar ruangan, *locker* yang digunakan adalah *locker* tertutup sehingga barang yang diletakan didalam *locker* menjadi aman dan membuat pengunjung perpustakaan merasa nyaman menggunakan perpustakaan.

#### **4. Jaminan (*Assurance*)**

Jaminan yaitu pengetahuan, kesopansantunan dan kemampuan para petugas perpustakaan sekolah untuk menumbuhkan rasa percaya siswa kepada perpustakaan. Terdiri dari beberapa komponen antara lain komunikasi, kredibilitas, keamanan, kompetensi, sopan santun. Berdasarkan analisis data, dapat diketahui bahwa tingkat kepuasan siswa MAN Yogyakarta III dalam menggunakan jasa pelayanan perpustakaan sekolah pada sub variabel jaminan masuk dalam kategori memuaskan dengan persentase sebesar 78,84%. Hal ini menggambarkan bahwa pelayanan yang diberikan oleh perpustakaan yang



meliputi jaminan atau keyakinan yang diberikan petugas perpustakaan dalam memberikan pelayanan sudah baik, hal ini menunjukkan bahwa siswa memiliki rasa kepercayaan yang baik dengan pelayanan yang diberikan perpustakaan sekolah dan menjadikan perpustakaan sebagai tempat untuk mencari informasi yang dibutuhkan dalam pembelajaran di luar ruangan kelas.

Pada sub-variabel jaminan, indikator layanan sirkulasi mendapat skor paling tinggi dengan skor perolehan sebesar 81,99%, tingginya skor perolehan pada indikator sirkulasi dikarenakan siswa merasa petugas perpustakaan dalam memberikan pelayanan sirkulasi bersikap sopan, ramah dan memiliki kemampuan komunikasi dengan baik. Sikap yang dimiliki petugas perpustakaan akan mempengaruhi kesan yang ditimbulkan oleh pengguna perpustakaan atau siswa terhadap perpustakaan. Sikap yang dimiliki petugas merupakan salah satu faktor keberhasilan dalam pelayanan prima, Atep (2003 : 31) menjelaskan bahwa ada yang mengembangkan konsep A3, yaitu *Attitude* (sikap), *Attention* (Perhatian) dan *Action* (Tindakan) dalam menerapkan konsep pelayanan prima. Sikap petugas perpustakaan yang baik akan menimbulkan rasa nyaman siswa dalam menggunakan perpustakaan dan siswa akan kembali menggunakan perpustakaan dalam mencari informasi sehingga perpustakaan akan ramai dikunjungi.

Indikator layanan *locker* mendapat skor paling rendah dengan skor perolehan sebesar 73,82%, rendahnya layanan *locker* dikarenakan siswa merasa keamanan barang yang ditiptkan di *locker* perpustakaan kurang sehingga kepercayaan siswa atas keamanan *locker* juga kurang. Berdasarkan hasil *cross-check* yang dilakukan peneliti dengan melakukan pengamatan kondisi perpustakaan, ditemui bahwa peletakan *locker* perpustakaan yang berada di luar

ruangan perpustakaan. Sebaiknya jika peletakan *locker* perpustakaan diluar ruangan, perpustakaan menggunakan *locker* tertutup sehingga barang-barang yang diletakan di *locker* menjadi lebih aman. Keamanan *locker* merupakan tanggung jawab dari perpustakaan, karena perpustakaan sebagai penyedia jasa harus bisa menimbulkan rasa percaya siswa terhadap barang-barang yang dititipkan. Atep (2003 : 31) menjelaskan bahwa tanggung jawab (*Accountability*) merupakan suatu sikap keberpihakan kepada pelanggan sebagai wujud kepedulian untuk menghindarkan atau meminimalkan kerugian atau ketidak puasan pelanggan.

Rasa kepercayaan harus selalu dijaga penyedia jasa yang dalam hal ini adalah perpustakaan sekolah agar perpustakaan selalu dikunjungi siswa dan mencapai salah satu tujuan dari perpustakaan yaitu bertujuan untuk memberikan layanan dan menjadi pusat informasi bagi pemustaka /siswa dalam mencari informasi, jika perpustakaan sekolah tidak memiliki rasa kepercayaan siswa maka siswa akan enggan mengunjungi perpustakaan dan perpustakaan akan sepi pengunjung, inilah tantangan yang dimiliki perpustakaan sekolah untuk menimbulkan rasa percaya siswa terhadap perpustakaan.

## **5. Empati (*Emphaty*)**

Empati yaitu petugas perpustakaan memberikan perhatian yang tulus kepada siswa dengan berupaya memahami keinginan siswa. Dimana perpustakaan sekolah diharapkan memiliki pengertian dan pengetahuan tentang siswa, memahami kebutuhan siswa. Berdasarkan analisis data, dapat diketahui bahwa tingkat kepuasan siswa MAN Yogyakarta III dalam menggunakan jasa pelayanan perpustakaan sekolah pada sub variabel empati masuk dalam kategori memuaskan dengan persentase sebesar 76,76%. Hal ini menggambarkan bahwa pelayanan

yang diberikan oleh perpustakaan yang meliputi aspek empati yang diberikan petugas perpustakaan dalam memberikan pelayanan sudah baik, hal ini menunjukkan bahwa perhatian yang tulus yang diberikan kepada para siswa dengan berupaya memahami keinginan konsumen sudah tercapai dengan baik.

Pada sub-variabel empati, indikator layanan ruang baca mendapat skor paling tinggi dengan skor perolehan sebesar 80,71%, tingginya skor perolehan ruang baca dikarenakan siswa merasa perpustakaan memperhatikan kebutuhannya dalam menggunakan ruang baca, siswa merasa nyaman dengan kondisi ruang baca yang ada di perpustakaan. Penataan ruang baca yang tepat akan membuat siswa betah berlama-lama untuk membaca di perpustakaan dan juga menarik pengunjung untuk membaca ke perpustakaan. Darmono (2001 : 202) menjelaskan bahwa penataan ruang yang serasi, bersih dan tenang bisa mempengaruhi kenyamanan pengguna perpustakaan untuk berlama-lama berada di perpustakaan. Kemudian Ibrahim Bafadal (2006 : 170) menjelaskan mengenai manfaat dari penataan ruang perpustakaan yaitu :

- a. Menciptakan suasana aman, nyaman, dan menyenangkan untuk belajar, baik bagi murid-murid, guru-guru, dan pengunjung lainnya.
- b. Mempermudah murid-murid, guru-guru, dan pengunjung lainnya dalam mencari bahan-bahan pustaka yang diinginkan.
- c. Petugas perpustakaan sekolah mudah memproses bahan-bahan pustaka, memberikan pelayanan, dan melakukan pengawasan.
- d. Bahan-bahan pustaka aman dari segala sesuatu yang dapat merusaknya.
- e. Memudahkan petugas perpustakaan sekolah dalam melakukan perawatan terhadap semua perlengkapan perpustakaan sekolah.

Berdasarkan hasil *cross-check* yang dilakukan peneliti dengan melakukan pengamatan kondisi perpustakaan dapat dilihat bahwa ruang baca yang terdapat di perpustakaan sudah baik dan dapat mendukung siswa dalam menggunakan ruang baca dengan nyaman.

Indikator layanan *locker* mendapat skor paling rendah (72,74%), rendahnya layanan *locker* dikarenakan kurangnya perhatian petugas dalam pelayanan *locker* dan juga usaha yang dimiliki petugas dalam memperbaiki kekurangan dalam pelayanan *locker* perpustakaan masih kurang. Petugas perpustakaan harus bisa menimbulkan rasa perhatian yang lebih dalam pelayanan perpustakaan terutama dalam hal layanan *locker*, karena dalam layanan *locker* siswa menitipkan barang-barangnya kepada perpustakaan dan mengharapkan keamanan atas barang-barang yang ditiptkan.

Sikap empati yang diberikan perpustakaan terhadap siswa akan membuat siswa merasa nyaman menggunakan perpustakaan karena siswa merasa kebutuhannya dalam mencari informasi dapat terpenuhi dan akan menimbulkan respon yang positif dari siswa sehingga perpustakaan akan ramai dikunjungi. Sikap empati sangat bergantung pada moral kerja masing-masing individu petugas perpustakaan, disini petugas perpustakaan harus bersikap mau mengerti siswa dan menghilangkan sikap ego yang dimiliki oleh masing-masing petugas perpustakaan sehingga terwujudnya suasana yang kondusif dan mendukung dalam mencapai tujuan perpustakaan. 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.

#### **D. Keterbatasan Penelitian**

Penelitian ini belum sempurna dan tentunya memiliki keterbatasan, adapun berdasarkan penelitian yang telah dilakukan yang menjadi keterbatasan dalam penelitian yaitu penelitian ini hanya dibatasi pada tingkat kepuasan siswa MAN Yogyakarta III dalam menggunakan jasa pelayanan perpustakaan saja tidak sampai kepada pengelolaan perpustakaan sekolah, sehingga peneliti tidak mengetahui bagaimana pengelolaan perpustakaan yang mempengaruhi tingkat kepuasan siswa MAN Yogyakarta III dalam menggunakan perpustakaan sekolah.

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai “Tingkat Kepuasan Siswa Dalam Menggunakan Jasa Pelayanan Perpustakaan Sekolah di MAN Yogyakarta III”, maka dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan siswa MAN Yogyakarta III dalam menggunakan jasa layanan perpustakaan sekolah masuk kedalam kategori memuaskan dengan perolehan persentase sebesar 78,84%, yang terdiri dari 5 sub variabel yaitu sub variabel bukti fisik, kehandalan, tanggapan, jaminan dan empati dengan perolehan paling tinggi yaitu sub variabel bukti fisik dengan perolehan persentase sebesar 80,40 % dan skor paling rendah yaitu sub variabel empati dengan perolehan persentase sebesar 76,76% dan masing-masing sub-variabel terdiri dari 5 indikator yaitu layanan sirkulasi, layanan referensi, layanan ruang baca, layanan *locker*, layanan *workstation* dan multimedia, dengan perolehan skor tertinggi yaitu indikator layanan ruang baca dengan perolehan persentase sebesar 80,88% dan skor terendah yaitu indikator layanan *locker* dengan perolehan persentase sebesar 73,59%.

#### **B. Saran**

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, maka saran yang dimiliki peneliti yaitu:

1. Bagi kepala perpustakaan MAN Yogyakarta III

Pada *locker* perpustakaan ada baiknya jika dilakukan pembenahan karena dalam setiap sub-variabel tingkat kepuasan indikator *locker* selalu

mendapatkan skor terendah, ini mungkin dikarenakan letak *locker* yang berada diluar perpustakaan dan membuat siswa merasa kurang aman. sebaiknya jika peletakan *locker* di luar ruangan perpustakaan ada baiknya jika menggunakan *locker* tertutup bukan *locker* terbuka seperti yang saat ini digunakan perpustakaan, sehingga barang pengunjung perpustakaan yang dititipkan di *locker* menjadi aman.

2. Bagi petugas perpustakaan MAN Yogyakarta III

Melakukan pengembangan kualitas diri, sehingga terwujudnya pelayanan optimal yang diberikan kepada pengunjung perpustakaan. Berdasarkan hasil penelitian ditemukan bahwa dalam pengontrolan barang yang dititipkan di *locker* perpustakaan masih belum optimal. Ada baiknya jika petugas perpustakaan melakukan pengontrolan terhadap barang yang dititipkan di *locker* agar pengunjung merasa nyaman dalam menggunakan fasilitas perpustakaan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Asep Hermawan. (2005). *Penelitian Bisnis Paradigma Kuantitatif*. Jakarta: Grasindo.
- Atep Adya Barata. (2003). *Dasar Dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: Gramedia.
- Darmono. (2001). *Manajemen Dan Tata Kerja Perpustakaan Sekolah*. Jakarta: Grasindo.
- Departemen Pendidikan Nasional RI. (2004). *Perpustakaan Perguruan Tinggi: Buku Pedoman*. Jakarta: Departemen Pendidikan Nasional RI
- Fandy Tjiptono. (2005). *Pemasaran Jasa*. Malang: Banyu Media.
- Fandy Tjiptono dan Anastasia Diana. (2001). *Total Quality Management (TQM)*. Yogyakarta: Andi.
- Fandy Tjiptono dan Gregorius Chandra. (2005). *Service Quality Satisfacation*. Yogyakarta: Andi
- F. Rahayuningsih. (2007). *Pengelolaan Perpustakaan*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Husaini Usman dan Purnomo Setiady Akbar. (2008). *Pengantar Statistika*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Ibrahim Bafadal. (2008). *Pengelolaan Perpustakaan Sekolah*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Jonathan Sarwono. (2006). *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif*. Yogyakarta : Graha Ilmu.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik*.
- Lasa H S. (2008). *Manajmen Perpustakaan*. Yogyakarta: Gama Media.
- Meilina Bustari. (2000). *Manajemen Perpustakaan Pendidikan*. Yogyakarta: UNY Press.
- Nana Syaodih Sukmadinata. (2006). *Metode Penelitian Pendidikan*. Bandung: Remaja Rosdakarya.



- Nina Rahmayanty. (2013). *Manajemen Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Noerhayati S. (1987). *Pengelolaan Perpustakaan*, jilid I. Bandung: PT Alumni.
- Ny. Rusina Syahrial – Pamuntjak. (2000). *Pedoman Penyelenggaraan Perpustakaan*. Jakarta: Djambatan
- Pawit M. Yusuf dan Yaya Suhendar. (2005). *Pedoman Penyelenggaraan Perpustakaan Sekolah*. Jakarta: Kencana.
- Pawit M. Yusuf. (2012). *Perspektif Manajemen Pengetahuan Informasi, Komunikasi, Pendidikan Dan Perpustakaan*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Peraturan Pemerintah No. 32 Tahun 2013 Tentang Standar Nasional Pendidikan*.
- Philip Kotler dan Kevin Lane Keller. (2009). *Manajemen Pemasaran, Edisi Ketiga Belas Jilid I*. Jakarta: Erlangga.
- Rambat Lupiyoadi. (2001). *Manajemen Pemasaran Jasa: Teori Dan Praktik*. Jakarta: Salemba Empat.
- Riduwan dan Akdon. (2007). *Rumus dan Data dalam Aplikasi Statistika*. Bandung: Alfabeta.
- Soetimah. (2002). *Perpustakaan, kepastakawanan dan pustakawan*. Yogyakarta: Kanisius.
- Suharsimi Arikunto. (2009). *Dasar Dasar Evaluasi Pendidikan*. Jakarta: Bumi Aksara.
- \_\_\_\_\_. (2006). *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- \_\_\_\_\_. (2010). *Manajemen Penelitian*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Sugiyono. (2011). *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung: Alfabeta.
- Supriyanto dan Ahmad Muhsin. (2008). *Teknologi informasi perpustakaan*. Yogyakarta: Kanisius.
- Sutarno N.S. (2003). *Perpustakaan dan Masyarakat*. Jakarta: Yayasan Obor Indonesia.

Syihabuddin Qalyubi dkk. (2007). *Dasar-Dasar Ilmu Perpustakaan dan Informasi*. Yogyakarta: Jurusan Ilmu Perpustakaan dan Informasi Fakultas Adab UIN Sunan Kalijaga.

Tulus Winarsunu. (2002). *Statistik dalam Penelitian Psikologi dan Pendidikan*. Malang: UMM Press.

*Undang-undang Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2003 Tentang Sistem Pendidikan Nasional.*

*Undang-undang Republik Indonesia No. 43 tahun 2007 tentang Perpustakaan.*

# LAMPIRAN

**KUESIONER TINGKAT KEPUASAN PELAYANAN PERPUSTAKAAN SEKOLAH DI  
MAN YOGYAKARTA III**

**A. Identitas Responden**

Nama : ..... (boleh tidak diisi)

Kelas : .....

**B. Petunjuk Pengisian**

1. Bacalah setiap butir pernyataan-pernyataan dengan baik dan seksama.
2. berikan tanda cek( ✓ ) pada salah satu pilihan sesuai dengan tanggapan anda.
3. Keterangan tentang pilihan :

SM = Sangat Memuaskan

M = Memuaskan

TM = Tidak Memuaskan

STM = Sangat Tidak Memuaskan

No.	Pernyataan	SM	M	TM	STM
	<b>Bukti Fisik (<i>tangible</i>)</b>				
1.	Letak perpustakaan dekat loby sekolah				
2.	Penampilan/kerapihan petugas perpustakaan dalam pelayanan perpustakaan				
3.	Kelengkapan Koleksi buku-buku yang dimiliki perpustakaan				
4.	Kondisi koleksi buku-buku perpustakaan				
5.	Pengelompokan buku sesuai dengan jenis buku yang ada				
6.	Pelayanan aktivasi keanggotaan perpustakaan				
7.	Tersedianya komputer sebagai alat untuk mencari buku				
8	Tersedianya papan informasi buku yang baru keluar				
9.	Tersedianya papan informasi jenis buku untuk memudahkan siswa dalam mencari buku				
10.	Ketersediaan bahan referensi (kamus, ensiklopedi, dan bahan rujukan lain) di perpustakaan				
11.	Kebersihan ruang baca perpustakaan				
12	Kondisi kerapihan perpustakaan				

13.	Kondisi penerangan perpustakaan				
14.	Kondisi sirkulasi udara perpustakaan				
15.	Penempatan rak/perabot perpustakaan				
16.	Ketersediaan meja dan kursi di perpustakaan				
17.	Kondisi meja dan kursi di perpustakaan				
18.	Ketersediaan locker untuk meletakan tas pengunjung perpustakaan				
19.	Kondisi locker untuk meletakan tas pengunjung perpustakaan				
20.	Tersedianya komputer untuk mencari informasi (browsing internet)				
21.	Ketersediaan bahan/peralatan multimedia (projektor, dvd player dsb.)				
22.	Kondisi bahan/peralatan multimedia				
	<b>Kehandalan (<i>reliability</i>)</b>				
23.	Ketepatan waktu jam buka layanan perpustakaan				
24.	Kemudahan administrasi untuk pendaftaran keanggotaan perpustakaan				
25.	Petugas perpustakaan memberitahukan tata tertib peminjaman buku kepada siswa				
26.	Kemudahan dalam prosedur peminjaman buku				
27.	Kemudahan dalam prosedur pengembalian buku				
28.	Petugas perpustakaan membimbing siswa dalam penelusuran informasi				
29.	Petugas perpustakaan menjelaskan cara menggunakan bahan perpustakaan rujukan/bahan referensi				
30.	Penempatan posisi meja dan kursi untuk tempat membaca siswa				
31.	Pengontrolan barang yang ditiptkan di locker oleh petugas perpustakaan				
32.	Kemudahan dalam prosedur peminjaman bahan multimedia (projektor, dvd player dsb.)				
33.	Kemudahan dalam prosedur pengembalian bahan multimedia (projektor, dvd player dsb.)				

	<b>Tanggapan (responsiveness)</b>				
34.	Kesigapan petugas dalam membantu mengambilkan buku yang dibutuhkan siswa				
35.	Pelayanan yang diberikan petugas dalam peminjaman buku				
36.	Kesigapan dalam menanggapi permintaan peminjaman buku				
37.	Kejelasan Informasi yang diberikan petugas terkait tata tertib perpustakaan				
38.	Respon yang diberikan petugas perpustakaan jika siswa memberikan pertanyaan				
39.	Respon yang diberikan petugas perpustakaan dalam menanggapi keluhan dalam pelayanan				
40.	Pelayanan yang diberikan petugas perpustakaan dalam layanan ruang baca perpustakaan				
41.	Pelayanan yang diberikan petugas perpustakaan dalam layanan locker				
42.	Bantuan yang diberikan petugas perpustakaan dalam pemanfaatan komputer sebagai media belajar				
43.	Kesigapan petugas dalam menanggapi permintaan peminjaman bahan multimedia (projektor, dvd player dsb.)				
	<b>Jaminan (assurance)</b>				
44.	Sikap kesopanan yang dimiliki petugas perpustakaan				
45.	Keramahan petugas perpustakaan kepada pengunjung perpustakaan				
46.	Kemampuan komunikasi petugas perpustakaan				
47.	Penjelasan informasi yang diberikan petugas dalam layanan referensi				
48.	Kenyamanan ruang baca perpustakaan				
49.	Cara petugas perpustakaan dalam menegur siswa jika ada yang gaduh				
50.	Pemberian informasi barang yang tertinggal di perpustakaan				

51.	Keamanan locker pengunjung perpustakaan				
52.	Kemampuan yang dimiliki petugas perpustakaan dalam menggunakan multimedia				
53.	Kemampuan yang dimiliki petugas dalam membantu pengunjung menggunakan bahan multimedia (projektor, dvd player dsb.)				
	<b>Empati (emphaty)</b>				
54.	Kesabaran petugas perpustakaan dalam melayani pengunjung perpustakaan				
55.	Petugas perpustakaan mengingatkan masa pinjam buku				
56.	Petugas perpustakaan menyediakan bahan bacaan menarik sebagai sarana hiburan				
57.	Kesesuaian koleksi buku perpustakaan terhadap kebutuhan dalam pembelajaran siswa				
58.	Ketersediaan fasilitas ruang baca yang diberikan perpustakaan				
59.	Kesediaan petugas perpustakaan membantu siswa dalam pelayanan referensi perpustakaan				
60.	Kesungguhan petugas perpustakaan memperhatikan barang yang dititipkan di <i>locker</i> pengunjung perpustakaan				
61.	Usaha petugas perpustakaan memperbaiki kekurangan dalam pelayanan <i>locker</i> perpustakaan				
62.	Pemenuhan koleksi audio visual dalam mendukung pembelajaran.				

**KUESIONER TINGKAT KEPUASAN PELAYANAN PERPUSTAKAAN SEKOLAH DI  
MAN YOGYAKARTA III**

**A. Identitas Responden**

Nama : ..... (boleh tidak diisi)

Kelas : .....

**B. Petunjuk Pengisian**

1. Bacalah setiap butir pernyataan-pernyataan dengan baik dan seksama.
2. berikan tanda cek( ✓ ) pada salah satu pilihan sesuai dengan tanggapan anda.
3. Keterangan tentang pilihan :

SM = Sangat Memuaskan

M = Memuaskan

TM = Tidak Memuaskan

STM = Sangat Tidak Memuaskan

No.	Pernyataan	SM	M	TM	STM
	<b>Bukti Fisik (<i>tangible</i>)</b>				
1.	Letak perpustakaan dekat loby sekolah				
2.	Penampilan/kerapihan petugas perpustakaan dalam pelayanan perpustakaan				
3.	Kelengkapan Koleksi buku-buku yang dimiliki perpustakaan				
4.	Kondisi koleksi buku-buku perpustakaan				
5.	Pengelompokan buku sesuai dengan jenis buku yang ada				
6.	Pelayanan aktivasi keanggotaan perpustakaan				
7.	Tersedianya komputer sebagai alat untuk mencari buku				
8	Tersedianya papan informasi buku yang baru keluar				
9.	Tersedianya papan informasi jenis buku untuk memudahkan siswa dalam mencari buku				
10.	Ketersediaan bahan referensi (kamus, ensiklopedi, dan bahan rujukan lain) di perpustakaan				
11.	Kebersihan ruang baca perpustakaan				
12	Kondisi kerapihan perpustakaan				



13.	Kondisi penerangan perpustakaan				
14.	Kondisi sirkulasi udara perpustakaan				
15.	Penempatan rak/perabot perpustakaan				
16.	Ketersediaan meja dan kursi di perpustakaan				
17.	Kondisi meja dan kursi di perpustakaan				
18.	Ketersediaan locker untuk meletakan tas pengunjung perpustakaan				
19.	Tersedianya komputer untuk mencari informasi (browsing internet)				
20.	Ketersediaan bahan/peralatan multimedia (projektor, dvd player dsb.)				
21.	Kondisi bahan/peralatan multimedia				
	Kehandalan (reliability)				
22.	Ketepatan waktu jam buka layanan perpustakaan				
23.	Kemudahan administrasi untuk pendaftaran keanggotaan perpustakaan				
24.	Petugas perpustakaan memberitahukan tata tertib peminjaman buku kepada siswa				
25.	Kemudahan dalam prosedur peminjaman buku				
26.	Kemudahan dalam prosedur pengembalian buku				
27.	Petugas perpustakaan membimbing siswa dalam penelusuran informasi				
28.	Penempatan posisi meja dan kursi untuk tempat membaca siswa				
29.	Pengontrolan barang yang ditiptkan di locker oleh petugas perpustakaan				
30.	Kemudahan dalam prosedur peminjaman bahan multimedia (projektor, dvd player dsb.)				
31.	Kemudahan dalam prosedur pengembalian bahan multimedia (projektor, dvd player dsb.)				
	<b>Tanggapan (responsiveness)</b>				
32.	Kesigapan petugas dalam membantu mengambilkan buku yang dibutuhkan siswa				
33.	Pelayanan yang diberikan petugas dalam peminjaman buku				

34.	Kesigapan dalam menanggapi permintaan peminjaman buku				
35.	Kejelasan Informasi yang diberikan petugas terkait tata tertib perpustakaan				
36.	Respon yang diberikan petugas perpustakaan jika siswa memberikan pertanyaan				
37.	Respon yang diberikan petugas perpustakaan dalam menanggapi keluhan dalam pelayanan				
38.	Pelayanan yang diberikan petugas perpustakaan dalam layanan locker				
39.	Kesigapan petugas dalam menanggapi permintaan peminjaman bahan multimedia (projektor, dvd player dsb.)				
	<b>Jaminan (assurance)</b>				
40.	Sikap kesopanan yang dimiliki petugas perpustakaan				
41.	Keramahan petugas perputakaan kepada pengunjung perpustakaan				
42.	Kemampuan komunikasi petugas perpustakaan				
43.	Penjelasan informasi yang diberikan petugas dalam layanan referensi				
44.	Kenyamanan ruang baca perpustakaan				
45.	Cara petugas perpustakaan dalam menegur siswa jika ada yang gaduh				
46.	Pemberian informasi barang yang tertinggal di perpustakaan				
47.	Keamanan locker pengunjung perpustakaan				
48.	Kemampuan yang dimiliki petugas perpustakaan dalam menggunakan multimedia				
49.	Kemampuan yang dimiliki petugas dalam membantu pengunjung menggunakan bahan multimedia (projektor, dvd player dsb.)				
	<b>Empati (emphaty)</b>				
50.	Kesabaran petugas perpustakaan dalam melayani				

	pengunjung perpustakaan				
51.	Petugas perpustakaan mengingatkan masa pinjam buku				
52.	Petugas perpustakaan menyediakan bahan bacaan menarik sebagai sarana hiburan				
53.	Kesesuaian koleksi buku perpustakaan terhadap kebutuhan dalam pembelajaran siswa				
54.	Ketersediaan fasilitas ruang baca yang diberikan perpustakaan				
55.	Kesediaan petugas perpustakaan membantu siswa dalam pelayanan referensi perpustakaan				
56.	Kesungguhan petugas perpustakaan memperhatikan barang yang dititipkan di <i>locker</i> pengunjung perpustakaan				
57.	Usaha petugas perpustakaan memperbaiki kekurangan dalam pelayanan <i>locker</i> perpustakaan				
58.	Pemenuhan koleksi audio visual dalam mendukung pembelajaran.				

### PANDUAN OBSERVASI

Lokasi Observasi :

Waktu Observasi :

No	Hal yang diamati	Keadaan		Keterangan
		Iya	Tidak	
1	Letak perpustakaan sekolah yang strategis			
2	Perpustakaan selalu dalam keadaan bersih			
3	Pencahayaan perpustakaan yang baik			
4	Sirkulasi udara perpustakaan yang baik			
5	Penempatan rak/perabot perpustakaan secara tepat			
6	Ketersediaan meja dan kursi baca yang cukup			
7	Locker perpustakaan yang aman			
8	Ketersediaan bahan /peralatan multimedia			
9	Waktu jam buka/pelayanan perpustakaan tepat waktu			
10	Petugas membimbing siswa dalam penelusuran informasi			
11	Petugas melakukan pengontrolan barang yang ditiptkan di locker			
12	Petugas perpustakaan dalam membantu siswa dengan sigap			
13	Petugas perpustakaan memiliki sikap sopan dan ramah			
14	Ruang baca perpustakaan yang nyaman			

Lampiran 4. Data Uji Coba Penelitian

[illegible]

		Total
p1	Pearson Correlation	,302
	Sig. (2-tailed)	,105
	N	30
p2	Pearson Correlation	,320
	Sig. (2-tailed)	,085
	N	30
p3	Pearson Correlation	,638**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	30
p4	Pearson Correlation	,320
	Sig. (2-tailed)	,084
	N	30
p5	Pearson Correlation	,444*
	Sig. (2-tailed)	,014
	N	30
p6	Pearson Correlation	,561**
	Sig. (2-tailed)	,001
	N	30
p7	Pearson Correlation	,512**
	Sig. (2-tailed)	,004
	N	30
p8	Pearson Correlation	,421*
	Sig. (2-tailed)	,021
	N	30
p9	Pearson Correlation	,359
	Sig. (2-tailed)	,052
	N	30
p10	Pearson Correlation	,351
	Sig. (2-tailed)	,057
	N	30
p11	Pearson Correlation	,335
	Sig. (2-tailed)	,071
	N	30
p12	Pearson Correlation	,331
	Sig. (2-tailed)	,074
	N	30

		Total
p13	Pearson Correlation	,459
	Sig. (2-tailed)	,011
	N	30
p14	Pearson Correlation	,485**
	Sig. (2-tailed)	,007
	N	30
p15	Pearson Correlation	,439
	Sig. (2-tailed)	,015
	N	30
p16	Pearson Correlation	,482**
	Sig. (2-tailed)	,007
	N	30
p17	Pearson Correlation	,349
	Sig. (2-tailed)	,059
	N	30
p18	Pearson Correlation	,331
	Sig. (2-tailed)	,074
	N	30
p19	Pearson Correlation	-,007
	Sig. (2-tailed)	,971
	N	30
p20	Pearson Correlation	,450*
	Sig. (2-tailed)	,012
	N	30
p21	Pearson Correlation	,571**
	Sig. (2-tailed)	,001
	N	30
p22	Pearson Correlation	,312
	Sig. (2-tailed)	,093
	N	30
p23	Pearson Correlation	,377*
	Sig. (2-tailed)	,040
	N	30

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

\* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

		Total
p24	Pearson Correlation	,604**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	30
p25	Pearson Correlation	,479**
	Sig. (2-tailed)	,007
	N	30
p26	Pearson Correlation	,570**
	Sig. (2-tailed)	,001
	N	30
p27	Pearson Correlation	,525**
	Sig. (2-tailed)	,003
	N	30
p28	Pearson Correlation	,477**
	Sig. (2-tailed)	,008
	N	30
p29	Pearson Correlation	,270
	Sig. (2-tailed)	,150
	N	30
p30	Pearson Correlation	,415*
	Sig. (2-tailed)	,023
	N	30
p31	Pearson Correlation	,320
	Sig. (2-tailed)	,085
	N	30
p32	Pearson Correlation	,308
	Sig. (2-tailed)	,098
	N	30
p33	Pearson Correlation	,326
	Sig. (2-tailed)	,079
	N	30
p34	Pearson Correlation	,448*
	Sig. (2-tailed)	,013
	N	30
p35	Pearson Correlation	,440*
	Sig. (2-tailed)	,015
	N	30

		Total
p36	Pearson Correlation	,400
	Sig. (2-tailed)	,029
	N	30
p37	Pearson Correlation	,601**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	30
p38	Pearson Correlation	,569**
	Sig. (2-tailed)	,001
	N	30
p39	Pearson Correlation	,431
	Sig. (2-tailed)	,017
	N	30
p40	Pearson Correlation	,132
	Sig. (2-tailed)	,487
	N	30
p41	Pearson Correlation	,386
	Sig. (2-tailed)	,035
	N	30
p42	Pearson Correlation	,151
	Sig. (2-tailed)	,426
	N	30
p43	Pearson Correlation	,330
	Sig. (2-tailed)	,075
	N	30
p44	Pearson Correlation	,466*
	Sig. (2-tailed)	,009
	N	30
p45	Pearson Correlation	,598**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	30
p46	Pearson Correlation	,396*
	Sig. (2-tailed)	,030
	N	30
p47	Pearson Correlation	,572**
	Sig. (2-tailed)	,001
	N	30

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

\* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

		Total
p48	Pearson Correlation	,455*
	Sig. (2-tailed)	,012
	N	30
p49	Pearson Correlation	,351
	Sig. (2-tailed)	,057
	N	30
p50	Pearson Correlation	,304
	Sig. (2-tailed)	,102
	N	30
p51	Pearson Correlation	,301
	Sig. (2-tailed)	,106
	N	30
p52	Pearson Correlation	,477**
	Sig. (2-tailed)	,008
	N	30
p53	Pearson Correlation	,327
	Sig. (2-tailed)	,078
	N	30
p54	Pearson Correlation	,600**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	30

		Total
p55	Pearson Correlation	,601**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	30
p56	Pearson Correlation	,566**
	Sig. (2-tailed)	,001
	N	30
p57	Pearson Correlation	,387*
	Sig. (2-tailed)	,034
	N	30
p58	Pearson Correlation	,330
	Sig. (2-tailed)	,075
	N	30
p59	Pearson Correlation	,432*
	Sig. (2-tailed)	,017
	N	30
p61	Pearson Correlation	,306
	Sig. (2-tailed)	,100
	N	30
p62	Pearson Correlation	,442*
	Sig. (2-tailed)	,014
	N	30

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

\* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).



## Lampiran 6 . Hasil Uji Reliabilitas

**Case Processing Summary**

		N	%
Cases	Valid	30	100,0
	Excluded <sup>a</sup>	0	0,0
	Total	30	100,0

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

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
,778	62

[illegible]

52	4	4	3	4	4	4	4	3	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	2	2	3	3	3	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	3	2	2	3											
53	3	2	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	2	3	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4	2	2	2	4	3	4	4	3	3	2	2	4	3	3				
54	2	4	3	3	3	4	2	3	4	4	2	4	3	2	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	4	2	3	3	3	3	4	2	3	4	4	2	3	3	4	3	3	3	2	4	3	2	2	2						
55	4	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	2	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	2	2	3	2	4	3	3	4	4	4	3	3					
56	3	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	3	4	2	2	2	3	4	4	3	3	4	2	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	2	2	4	2	3	2	4	4	4	3	3	4	4	3
57	4	3	3	3	3	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	3	3	3	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3					
58	4	4	3	3	4	3	2	3	3	3	4	4	4	4	2	4	4	4	3	3	4	4	4	2	4	4	2	4	2	3	2	3	4	2	3	2	2	4	3	4	4	4	4	4	3	2	1	3	2	3	3	3	3	2	3	2		
59	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4					
60	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	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	3				
61	3	3	4	3	3	3	4	3	2	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	2	4	3	4	2	3	4					
62	3	3	2	2	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3					
63	4	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	3	3	3	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3				
64	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	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					
65	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	2	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3					
66	3	3	3	2	3	3	3	3	2	4	3	4	4	4	3	2	3	3	4	3	3	2	3	3	3	3	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					
67	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3	4	4	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	2					
68	2	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	2	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	2	3	3	4	3	3	2	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3				
69	4	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	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					
70	4	4	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	3	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	2	2	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3					
71	4	4	2	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	4	2	3	3	3	3	3	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					
72	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	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	4					
73	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	2	2	3	4	4	2	4	2	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	2	2	3	3		
74	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	2	3	2	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	1	3	4	2	3	3	3	3	2	4	3	3	3	3	3	4	3	2	1	3	3	3	2	4	4	2	3	3		
75	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	2	3	4	2	4	2	3	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	2	3	3	2	2	3	3				
76	3	4	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	4	4	3	2	3	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	3	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				
77	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4	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	2	2	3			
78	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4			
79	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	4	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				
80	3	2	2	3	3	2	2	3	3	3	4	4	2	3	3	3	4	4	3	3	2	2	2	2	2	3	3	3	4	4	2	3	3	4	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4		
81	3	3	2	2	3	2	2	3	2	2	3	2	2	2	3	2	2	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3	2	2	2	4	3	3	3	2	3	3	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	4	4	4	
82	3	3	3	3	3	2	2	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	3	3	3	3	4	4	4	2	3	2	3	2	3	3	3	2	3	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2	3	3	4	4	4	4		
83	3	3	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	4	4	3	2	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3	3	2	2	3	3	4	4	4	3	3	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	4	4	4	3
84	2	2	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	2	3	4	3	3	3	4	3	3	3	2	3	2	3	4	3	4	4	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3		
85	3	2	3	4	4	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	2	3	2	2	3	2	2	3	2	3	2	2	2	2	3	2	3	2	2	4	4	2	4	3	3	3	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3	3	4	4	4	
86	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	2	2	3	3	4	3	4	4	2	2	2	2	3	4	4	4
87	3	3	3	3	2	2	3	2	3	2	2	4	4	4	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	3	3	2	2	3	3	4	4	3	3	3	3	2	2				
88	3	2	3	2	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	4	4	3	3	3																





[illegible]

214	2	2	3	2	4	3	3	2	2	1	3	3	3	3	2	1	3	1	1	2	2	3	3	2	2	2	1	2	1	1	1	1	3	2	2	2	2	1	2	2	1	1	3	2	3	1	1	1	1	2	2	1	1
215	3	4	3	3	2	3	3	3	4	4	4	4	2	2	4	4	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	2	2	2	2		
216	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	2	4			
217	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	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			
218	3	3	4	4	4	3	2	2	3	4	4	4	4	4	4	4	2	1	2	2	3	3	3	3	3	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3			
219	3	3	3	3	4	3	4	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	3	3	3	3	3	3			
220	4	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	2	3	4	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3			
221	3	3	4	2	3	2	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	2	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	2	1	2	3	3	3	3	3	4	4	1	3	3	3	2	3	3	
222	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	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			
223	4	4	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	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3			
224	3	3	3	3	3	3	2	4	3	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	3	3	3	3	3	3	3			
225	3	3	2	2	3	2	2	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	3	3	3	3			
226	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	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4			
227	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3	4	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	3			
228	3	4	3	3	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	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4			
229	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	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3			
230	3	2	3	3	3	2	2	2	3	3	3	1	3	2	2	3	3	2	2	2	2	2	3	2	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3			
231	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	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3			
232	2	3	3	3	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	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4			
233	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3			
234	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3			
235	3	4	3	3	4	3	2	3	3	4	4	3	3	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	3	3	3			
236	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	3	3			
237	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	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	4	4	4	4	4	4	4	4			
238	3	3	3	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	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4			
239	4	4	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	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			
240	3	3	3	4	4	3	4	3	3	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	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3			
241	4	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	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3			
242	2	3	3	3	3	3	3	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	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3			
243	4	3	3	4	4	3	4	4	3	4	4	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	3	3			
244	3	3	4	3	3	3	4	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			
245	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	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	3	3	3			
246	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	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			
247	3	3	3	3	4	4	3	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	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3			
248	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	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4			
249	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	4	4	4	4			
250	3	3	3	3	3	3	3	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	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4			
251	3	3	2	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	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			
252	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	3			
253	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	4	4																																				

Lampiran 8. Data Observasi Penelitian

**Hasil Observai**  
**Tingkat Kepuasan Siswa Dalam Menggunakan Jasa Pelayanan Perustakaan Sekolah di MAN**  
**Yogyakarta III**

Lokasi Observasi : Perpustakaan MAN Yogyakarta III

Waktu Observasi : 27 Februari 2016

No	Hal yang diamati	Keadaan		Keterangan
		Iya	Tidak	
1	Letak perpustakaan sekolah yang strategis	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Letak perpustakaan yang berada di dekat loby sekolah dapat memudahkan siswa dalam menjangkau perpustakaan.
2	Perpustakaan selalu dalam keadaan bersih	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Kebersihan perpustakaan selalu dalam keadaan bersih, membuat pengunjung perpustakaan merasa nyaman.
3	Pencahayaan perpustakaan yang baik	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Pencahayaan perpustakaan sekolah dalam keadaan baik, pencahayaan yang digunakan perpustakaan lebih dominan menggunakan lampu ruangan bukan dengan sinar matahari.
4	Sirkulasi udara perpustakaan yang baik	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Sirkulasi perpustakaan sekolah baik, pendingin ruangan digunakan untuk membuat nyaman pengunjung dan juga untuk menjaga ruangan agar tidak lembab.
5	Penempatan rak/perabot perpustakaan secara tepat	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Penempatan perabot perpustakaan tidak mengganggu akses pengunjung dalam menggunakan layanan perpustakaan.
6	Ketersediaan meja dan kursi baca yang cukup	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Perpustakaan sekolah menyediakan fasilitas yang cukup untuk siswa membaca di perpustakaan, terdapat meja dan kursi untuk siswa membaca buku di perpustakaan.
7	Locker perpustakaan yang aman	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	Locker perpustakaan dirasa kurang aman, dikarenakan locker perpustakaan berada diluar ruangan perpustakaan dan locker yang digunakan merupakan locker terbuka.

8	Ketersediaan bahan /peralatan multimedia yang memadai	✓		Perpustakaan memiliki peralatan multimedia yang lengkap, perpustakaan memiliki komputer, video player dan TV , projector.
9	Waktu jam oprsional/pelayanan perpustakaan tepat waktu	✓		Perpustakaan melayani siswa sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan yaitu buka pada jam 07.00 dan tutup pada jam 17.00.
10	Petugas membimbing siswa dalam penelusuran informasi	✓		Petugas dengan sigap membantu siswa yang kesulitan dalam menemukan informasi yang dicari.
11	Petugas melakukan pengontrolan barang yang dititipkan di locker		✓	Petugas perpustakaan tidak melakukan pengontrolan barang-barang yang diletakan di locker dikarenakan letak locker yang berada diluar perpustakaan.
12	Petugas perpustakaan dalam membantu siswa dengan sigap	✓		Petugas langsung membantu siswa yang kesulitan dalam menggunakan layanan perpustakaan.
13	Petugas perpustakaan memiliki sikap sopan dan ramah	✓		Dalam melakukan pelayanan petugas selalu bersikap sopan dan ramah kepada pengunjung perpustakaan.
14	Ruang baca perpustakaan yang nyaman	✓		Kondisi ruang baca yang disediakan nyaman dan mendukung siswa dalam menggunakan layanan perpustakaan.





KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI DAN PENDIDIKAN TINGGI  
UNIVERSITAS NEGERI YOGYAKARTA  
FAKULTAS ILMU PENDIDIKAN

Jalan Colombo Nomor 1 Yogyakarta 55281  
Telepon (0274) 540611 pesawat 405, Fax (0274) 5406611  
Laman: fip.uny.ac.id, E-mail: humas.fip@uny.ac.id



Certificate No. QSC 00681

Nomor : 7433 / UN34.11/PL/2015  
Lampiran : 1 (satu) Bendel Proposal  
Hal : Permohonan izin Penelitian

8 Desember 2015

Yth. Bupati Sleman  
Cq. Kepala Kantor Kesbang Kabupaten Sleman  
Jalan Candi Gebang, Beran, Tridadi, Sleman  
Phone (0274) 868504 Fax: (0274) 868945  
Sleman

Diberitahukan dengan hormat, bahwa untuk memenuhi sebagian persyaratan akademik yang ditetapkan oleh Jurusan Administrasi Pendidikan Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Negeri Yogyakarta, mahasiswa berikut ini diwajibkan melaksanakan penelitian:

Nama : Dio Waluyo Prasetyo  
NIM : 11101241023  
Prodi/Jurusan : MP/AP  
Alamat : JL. Magelang KM. 4 Yogyakarta

Sehubungan dengan hal itu, perkenankanlah kami memintakan izin mahasiswa tersebut melaksanakan kegiatan penelitian dengan ketentuan sebagai berikut:

Tujuan : Memperoleh data penelitian tugas akhir skripsi  
Lokasi : MAN 3 Yogyakarta  
Subyek : Siswa Kelas X, Kelas XI, Kelas XII  
Obyek : Tingkat Kepuasan Siswa Dalam Menggunakan Jasa Pelayanan Perpustakaan Sekolah  
Waktu : Desember-Februari 2016  
Judul : Tingkat Kepuasan Siswa Dalam Menggunakan Jasa Pelayanan Perpustakaan Sekolah Di MAN 3 Yogyakarta

Atas perhatian dan kerjasama yang baik kami mengucapkan terima kasih.

Tembusan :  
1. Rektor (sebagai laporan)  
2. Wakil Dekan I FIP  
3. Ketua Jurusan AP FIP  
4. Kabag TU  
5. Kasubag Pendidikan FIP  
6. Mahasiswa yang bersangkutan  
Universitas Negeri Yogyakarta



Dekan,

Dr. Waryanto, M. Pd.  
NIM 196009021987021001



PEMERINTAH KABUPATEN SLEMAN  
KANTOR KESATUAN BANGSA

Beran, Tridadi, Sleman, Yogyakarta, 55511  
Telepon (0274) 864650, Faksimile (0274) 864650  
Website: www.slemankab.go.id, E-mail: kesbang.sleman@yahoo.com

Sleman, 11 Desember 2015

Nomor : 070 /Kesbang/40 g-1/2015  
Hal : Rekomendasi  
Penelitian

Kepada  
Yth. Kepala Bappeda  
Kabupaten Sleman  
di Sleman

REKOMENDASI

Memperhatikan surat :

Dari : Dekan FIP UNY  
Nomor : 7463/UN34.11/PL/2015  
Tanggal : 8 Desember 2015  
Perihal : Permohonan Izin Penelitian

Setelah mempelajari surat permohonan dan proposal yang diajukan, maka dapat diberikan rekomendasi dan tidak keberatan untuk melaksanakan penelitian dengan judul "TINGKAT KEPUASAN SISWA DALAM MENGGUNAKAN JASA PELAYANAN PERPUSTAKAAN SEKOLAH DI MAN III YOGYAKARTA" kepada:

Nama : Dio Waluyo Prasetyo  
Alamat Rumah : Kramen Sidoagung Godean Sleman  
No. Telepon : 085643241848  
Universitas / Fakultas : UNY / FIP  
NIM : 11101241023  
Program Studi : S1  
Alamat Universitas : Karangmalang Sleman Yogyakarta  
Lokasi Penelitian : MAN III Yogyakarta  
Waktu : 11 Desember - 11 Februari 2016

Yang bersangkutan berkewajiban menghormati dan menaati peraturan serta tata tertib yang berlaku di wilayah penelitian. Demikian untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Kepala Kantor Kesatuan Bangsa

  
Drs. ARDANI  
Pembina Tingkat I, IV/b  
NIP. 19630511 199103 1 004



PEMERINTAH KABUPATEN SLEMAN  
**BADAN PERENCANAAN PEMBANGUNAN DAERAH**

Jalan Parasamya Nomor 1 Beran, Tridadi, Sleman, Yogyakarta 55511  
Telepon (0274) 868800, Faksimilie (0274) 868800  
Website: www.bappeda.slemankab.go.id, E-mail : bappeda@slemankab.go.id

**SURAT IZIN**

Nomor : 070 / Bappeda / 4183 / 2015

**TENTANG  
PENELITIAN**

**KEPALA BADAN PERENCANAAN PEMBANGUNAN DAERAH**

Dasar : Peraturan Bupati Sleman Nomor : 45 Tahun 2013 Tentang Izin Penelitian, Izin Kuliah Kerja Nyata,  
Dan Izin Praktik Kerja Lapangan.  
Menunjuk : Surat dari Kepala Kantor Kesatuan Bangsa Kab. Sleman  
Nomor : 070/Kesbang/4094/2015  
Hal : Rekomendasi Penelitian  
Tanggal : 11 Desember 2015

**MENGIZINKAN :**

Kepada :  
Nama : DIO WALUYO PRASETYO  
No.Mhs/NIM/NIP/NIK : 11101241023  
Program/Tingkat : S1  
Instansi/Perguruan Tinggi : Universitas Negeri Yogyakarta  
Alamat instansi/Perguruan Tinggi : Karangmalang Yogyakarta  
Alamat Rumah : Kramen, Sidoagung, Godean, Sleman  
No. Telp / HP : 085643241848  
Untuk : Mengadakan Penelitian / Pra Survey / Uji Validitas / PKL dengan judul  
**TINGKAT KEPUASAN SISWA DALAM MENGGUNAKAN JASA  
PELAYANAN PERPUSTAKAAN SEKOLAH DI MAN III YOGYAKARTA**  
Lokasi : MAN III Yogyakarta di Sleman  
Waktu : Selama 3 Bulan mulai tanggal 11 Desember 2015 s/d 11 Maret 2016

**Dengan ketentuan sebagai berikut :**

1. Wajib melaporkan diri kepada Pejabat Pemerintah setempat (Camat/ Kepala Desa) atau Kepala Instansi untuk mendapat petunjuk seperlunya.
2. Wajib menjaga tata tertib dan mentaati ketentuan-ketentuan setempat yang berlaku.
3. Izin tidak disalahgunakan untuk kepentingan-kepentingan di luar yang direkomendasikan.
4. Wajib menyampaikan laporan hasil penelitian berupa 1 (satu) CD format PDF kepada Bupati diserahkan melalui Kepala Badan Perencanaan Pembangunan Daerah.
5. Izin ini dapat dibatalkan sewaktu-waktu apabila tidak dipenuhi ketentuan-ketentuan di atas.

Demikian izin ini dikeluarkan untuk digunakan sebagaimana mestinya, diharapkan pejabat pemerintah/non pemerintah setempat memberikan bantuan seperlunya.

Setelah selesai pelaksanaan penelitian Saudara wajib menyampaikan laporan kepada kami 1 (satu) bulan setelah berakhirnya penelitian.

Dikeluarkan di Sleman

Pada Tanggal : 11 Desember 2015

a.n. Kepala Badan Perencanaan Pembangunan Daerah

Sekretaris  
u.b.

Kepala Bidang Statistik, Penelitian, dan Perencanaan

**Tembusan :**

1. Bupati Sleman (sebagai laporan)
2. Kepala Dinas Dikpora Kab. Sleman
3. Kabid. Sosial & Pemerintahan Bappeda Kab. Sleman
4. Camat Mlati
5. Kepala Kantor Kementerian Agama Kab. Sleman
6. Kepala UPT Pelayanan Pendidikan Kec. Mlati
7. Ka. MAN III Yogyakarta
8. Dekan FIP UNY
9. Yang Bersangkutan



ERNY MARYATUN, S.IP, MT  
Pembina, I/Wa  
NIP.19720411 199603 2 003



**KEMENTERIAN AGAMA  
MADRASAH ALIYAH NEGERI YOGYAKARTA III  
KABUPATEN SLEMAN  
RINTISAN MADRASAH UNGGUL  
Nomor Statistik Madrasah : 131134040003**

Jl Magelang Km.4 Sinduadi Mlati sleman 55284 Telp./ Fax . ( 0274 ) 513613  
E - mail : [man3.513613@yahoo.com](mailto:man3.513613@yahoo.com) website: [www.mayoga.net](http://www.mayoga.net)



**SURAT PENELITIAN**

Nomor : MA.12.03/TL.01/313/2016

Berdasar Surat : Universitas Negeri Yogyakarta

Nomor : 7493/UN34.II/PL/2015

Kepala MAN Yogyakarta III menerangkan bahwa mahasiswa tersebut di bawah ini :

Nama	: Dio Waluyo Prasetyo
NIM	: 11101241023
Program Studi	: Manajemen Pendidikan
Perguruan Tinggi	: Universitas Negeri Yogyakarta

Telah melaksanakan penelitian di MAN Yogyakarta III selama 2 bulan dalam rangka pengambilan data untuk menyelesaikan Skripsi berjudul :

***Tingkat Kepuasan siswa dalam Menggunakan Jasa Pelayanan Perpustakaan Sekolah di MAN Yogyakarta III***

Waktu Penelitian : Januari s/d Februari 2016

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.



NB.

Harap menyerahkan :

- copian laporan (Skripsi/ Tesis) ke bagian Kurikulum dan Pembelajaran
- Wakaf buku perpustakaan melalui Kepala Tata Usaha atau diserahkan langsung ke Pengelola Perpustakaan MAYOGA