

KONTRIBUSI KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN PESERTA DIDIK DALAM MEMANFAATKAN PERPUSTAKAAN SEKOLAH MENENGAH KEJURUAN

THE CONTRIBUTION OF SERVICES TOWARD STUDENT'S SATISFACTION IN UTILIZING LIBRARY

Oleh: Asri Nur Azizah, Program Studi Manajemen Pendidikan Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Negeri Yogyakarta, azizah.semangat@gmail.com

Abstrak

Penelitian bertujuan mengetahui 1) kualitas layanan perpustakaan; 2) kepuasan peserta didik; 3) kontribusi kualitas layanan terhadap kepuasan peserta didik dalam memanfaatkan perpustakaan. Pendekatan penelitian kuantitatif. Populasi seluruh siswa pada tahun 2016/2017. Penentuan jumlah sampel dengan rumus Slovin, tingkat kesalahan 5%, $n=1019$. Jumlah sampel 287. Teknik *sampling* menggunakan *proportional stratified random sampling*. Pengumpulan data dengan angket, observasi, dan dokumentasi. Uji keabsahan data uji validitas dan uji reliabilitas. Uji prasyarat analisis uji normalitas dan uji linieritas. Metode analisis dengan persentase dan regresi sederhana. Hasil penelitian: (1) kualitas layanan perpustakaan masuk kategori baik (74,46%), layanan perpustakaan memiliki kualitas baik dan petugas memberikan layanan maksimal; (2) kepuasan peserta didik masuk kategori puas (72,85%), peserta didik merasa puas dalam memanfaatkan perpustakaan; (3) terdapat kontribusi dari kualitas layanan perpustakaan terhadap kepuasan peserta didik. Ditunjukkan dengan nilai koefisien korelasi (r) sebesar 0,803 dan nilai koefisien determinasi (r^2) sebesar 0,645. Hasil ini menunjukkan bahwa kualitas layanan berkontribusi sebesar 64,5% terhadap kepuasan peserta didik dalam memanfaatkan perpustakaan.

Kata kunci: kualitas layanan perpustakaan, kepuasan peserta didik

Abstract

The research aims to find out 1) quality of library service, 2) student satisfaction, 3) the contribution of quality services against student satisfaction. This research using quantitative research methods. Population of students in 2016/2017. The determination sample is Slovin formula with error rate 5%, $n=1019$. Total samples 287. Sampling technique using proportional stratified random sampling. Data collection with angket, observation, and documentation. Test the validity of the data using test validity and test reliability. Analysis prerequisite test using test normality and test linieritas. Analytical methods with simple percentage and linear regression. Research results: 1) quality of library service entry to high category (74,46%), library services has good quality; 2) student satisfaction entry to high category (72,85%); 3) There are contributions from library service quality towards the satisfaction of students. These results indicate that the quality of service contribute of 64.5% towards the satisfaction of learners in utilizing library.

Keywords: quality of library services, student satisfaction

PENDAHULUAN

Pendidikan merupakan usaha sadar dan terencana untuk mewujudkan suasana belajar dan proses pembelajaran. Pengelolaan pendidikan membutuhkan suatu standar yang nantinya menjadi acuan untuk meningkatkan mutu pendidikan, yang termasuk di dalamnya adalah standar sarana dan prasarana pendidikan.

Selanjutnya Sri Minarti (2011:251-252) menjelaskan sarana pendidikan merupakan perlengkapan yang secara langsung menunjang proses pendidikan.. Prasarana pendidikan adalah fasilitas yang secara tidak langsung menunjang jalannya proses pendidikan.

Perpustakaan sekolah sebagai salah satu prasarana pendidikan akan bermanfaat jika benar-benar memperlancar pencapaian tujuan proses

pembelajaran di sekolah. Perpustakaan sekolah tidak lepas dari layanan yang diberikan. SMK Negeri 1 Pedan Kabupaten Klaten (SMK N 1 Pedan) merupakan salah satu sekolah yang sedang memperbaiki kualitas manajemen perpustakaan sekolah. Perpustakaan SMK N 1 Pedan memberikan beberapa layanan kepada pengguna perpustakaan, yaitu layanan sirkulasi, layanan referensi, dan layanan baca. Semua layanan tersebut diberikan dengan maksimal untuk pengguna perpustakaan

Berdasarkan data sirkulasi, kunjungan siswa ke perpustakaan semakin menurun dari tahun ke tahun. Hal ini disebabkan diantaranya peserta didik malas berkunjung ke perpustakaan dan dukungan dari pihak guru yang kurang dalam memotivasi peserta didiknya. Minimnya kunjungan peserta didik yang disebabkan kedua faktor tersebut pernah diatasi dengan mengadakan lomba siswa yang berkaitan dengan perpustakaan, seperti Lomba Karya Tulis Ilmiah (LKTI), meresensi buku, membuat tanggapan mengenai perpustakaan, dan lain sebagainya. Hasilnya kunjungan peserta didik ke perpustakaan sedikit meningkat.

Usaha-usaha yang telah dilakukan petugas perpustakaan untuk menarik minat peserta didik berkunjung ke perpustakaan merupakan salah satu strategi dalam mengembangkan jasa perpustakaan. Pelayanan perpustakaan masuk pada *Total Quality Services* (TQS). Upaya dalam meningkatkan layanan prima kepada pengguna perpustakaan haruslah memiliki indikator yang jelas, sehingga pengukuran keberhasilan yang berkesinambungan tentang layanan yang telah diberikan dapat dilakukan dengan tepat. Fandy Tjiptono dan

Anastasia Diana (2003: 27-28) menerangkan terdapat lima komponen indikator pengukuran kinerja pelayanan yaitu: bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati.

Kualitas layanan perpustakaan merupakan salah satu hal penting yang menarik diteliti lebih lanjut untuk mengetahui kinerja suatu perpustakaan sekolah. Pihak perpustakaan memiliki komitmen total untuk memberikan layanan yang terbaik kepada peserta didik sebagai pengguna perpustakaan, dalam hal ini belum diketahui hubungan antara kualitas layanan perpustakaan dengan kepuasan peserta didik dalam memanfaatkan perpustakaan tersebut. Kepuasan peserta didik merupakan bagian dari fokus TQM, karena pada intinya layanan prima difokuskan untuk memenuhi kebutuhan pengguna.

Sesuai dengan keterangan Atep Adya (2003: 45-46) yang telah diselaraskan pada jasa perpustakaan, kepuasan peserta didik dapat dilihat dari: kemudahan peserta didik dalam mendapatkan koleksi yang dibutuhkan, kualitas koleksi perpustakaan, serta tanggapan peserta didik terhadap layanan yang telah diberikan. Indikator-indikator tersebut dapat diketahui setelah peserta didik mengikuti kegiatan layanan perpustakaan, selanjutnya indikator tersebut akan dijadikan acuan dalam mengukur tingkat kepuasan peserta didik dalam memanfaatkan fasilitas perpustakaan sekolah.

Permasalahan yang akan diteliti lebih lanjut yaitu belum diketahui kontribusi kualitas layanan terhadap kepuasan peserta didik dalam memanfaatkan perpustakaan. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui dan mendeskripsikan (1) kualitas layanan perpusta-

kaan, (2) kepuasan peserta didik dalam memanfaatkan perpustakaan, (3) Kontribusi kualitas layanan terhadap kepuasan peserta didik dalam memanfaatkan perpustakaan SMK N 1 Pedan Kabupaten Klaten.

METODE PENELITIAN

Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan jenis penelitian korelasional. Peneliti menyajikan data-data penelitian berupa angka-angka dan analisis menggunakan regresi sederhana.

Waktu dan Tempat Penelitian

Penelitian dilakukan di SMK N 1 Pedan yang beralamatkan Jl. Bhayangkara Pedan, Kabupaten Klaten, Jawa Tengah. Penelitian dilakukan pada bulan November 2016 sampai dengan Januari 2017.

Subjek Penelitian

Populasi dalam penelitian ini yaitu seluruh siswa yang masih aktif bersekolah pada tahun ajaran 2016/2017 di SMK N 1 Pedan, yaitu berjumlah 1019 siswa. Teknik *sampling* yang digunakan pada penelitian adalah *proportional stratified random sampling*. Kemudian untuk ukuran sampel menggunakan rumus Slovin dalam Riduwan (2005: 65), yaitu:

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

Sampel yang digunakan sebanyak 287 yang terdiri atas Kelas X yaitu 96 siswa, Kelas XI yaitu 99 siswa, dan Kelas XII yaitu 92 siswa.

Data, Instrumen, dan Teknik Pengumpulan Data

Data penelitian diperoleh dari metode angket, metode observasi, dan metode dokumentasi. Metode angket dilakukan dengan menyebarkan angket penelitian kepada seluruh sampel. Metode observasi dilakukan dengan mengamati keadaan yang terjadi di perpustakaan. Metode dokumentasi dilakukan dengan mencermati dokumen seperti daftar inventaris sarana perpustakaan, standar operasional perpustakaan, daftar klasifikasi koleksi, dan daftar kunjungan siswa ke perpustakaan.

Uji Keabsahan Data

Uji keabsahan data menggunakan uji validitas dan uji reliabilitas. Uji validitas menggunakan teknik korelasi *Product Moment Karl Pearson*. Suharsimi Arikunto (2002: 146), rumus yang digunakan untuk pengukuran validitas menggunakan teknik korelasi *Product Moment Karl Pearson*, yaitu:

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

Hasil uji validitas menunjukkan bahwa 43 butir pernyataan dalam angket valid dan dapat digunakan dalam penelitian. Uji reliabilitas menggunakan rumus *Alpha Cronbach*. Hasil uji reliabilitas angket diperoleh koefisien *alpha* sebesar 0,932 sehingga instrumen penelitian ini memiliki reliabilitas yang sangat tinggi dan dapat digunakan untuk penelitian.

Uji Prasyarat Analisis

Uji prasyarat analisis menggunakan uji normalitas dan uji linieritas. Uji normalitas

digunakan uji *Kolmogorov-Smirnov* dengan signifikansi $\alpha=0,05$. Sugiyono (2005: 152) menjelaskan bahwa untuk menguji normalitas data, digunakan uji *Kolmogorov-Smirnov* dengan rumus sebagai berikut:

$$K_D = 1,36 + \sqrt{\frac{n_1 + n_2}{n_1 \times n_2}}$$

Hasil perhitungan menunjukkan distribusi data penelitian normal. Ditunjukkan dengan nilai signifikansi residu regresi sebesar 0,764 lebih besar dari 0,05. Pada uji linieritas kedua variabel diuji menggunakan uji *F* taraf signifikansi 5%. Sugiyono (2005: 259), menjelaskan untuk mengetahui ada tidaknya keterikatan tersebut, kedua variabel diuji menggunakan uji *F* taraf signifikansi 5% dengan rumus, yaitu:

$$F = \frac{R^2 (N - m - 1)}{m (1 - R^2)}$$

Hasil perhitungan kemudian dibandingkan dengan harga tabel dengan taraf signifikansi 5%. Jika nilai F_{hitung} lebih kecil dari nilai F_{tabel} hubungan kriterium dengan prediktor adalah hubungan linier. Perhitungan dengan bantuan program *SPSS versi 16.0*. Hasil uji linieritas pada db 33:254 menunjukkan nilai F_{hitung} 1,618. Sedangkan F_{tabel} 1,640 jadi $F_{hitung} < F_{tabel}$ (1,618 < 1,640), menunjukkan bahwa hubungan kedua variabel adalah linier.

Teknik Pengolahan Data

Teknik analisis data untuk menjawab rumusan masalah yang pertama dan yang kedua yaitu dengan mendeskripsikan indikator dari masing-masing variabel. Data diolah dengan bantuan program *Ms. Excel 2010* untuk mencari ukuran data yang terdiri dari *mean*, standar

deviasi, X_{max} , dan X_{min} untuk tiap variabel. Kemudian total skor dari masing-masing indikator dalam variabel diolah dan dicari tingkat pencapaiannya.

Pengukuran tingkat pencapaian dilakukan dengan menghitung skor empirik/ skor ideal x 100%. Hasil persentase dicocokkan dengan tabel kategori. Selanjutnya untuk mendukung hasil dari keseluruhan indikator variabel peneliti membagi sebaran skor variabel kualitas layanan perpustakaan dan variabel kepuasan peserta didik ke dalam beberapa kategori.

Penentuan persentase pencapaian indikator dilakukan setelah diketahui nilai minimum (X_{min_i}) dan nilai maksimum (X_{max_i}), penentuan tersebut dengan rumus $M_i = 1/2 (X_{max_i} + X_{min_i})$. Mencari standar deviasi ideal (SD_i) dengan rumus $SD_i = 1/6 (X_{max_i} - X_{min_i})$.

Tabel 1. Kategori Sebaran Skor dan Persentase Pencapaian Indikator Kualitas Layanan Perpustakaan

Kategori	Rumus	Rentang (%)
STB	$X < M_i - 1.5SD_i$	25.00 – 43.75
TB	$M_i - 1.5SD_i \leq X < M_i$	43.76 – 62.49
B	$M_i \leq X < M_i + 1.5SD_i$	62.50 – 81.24
SB	$M_i + 1.5SD_i \leq X$	81.25 – 100.0

Keterangan:

- STB = Sangat Tidak Baik
- TB = Tidak Baik
- B = Baik
- SB = Sangat Baik

Tabel 2. Kategori Sebaran Skor dan Persentase Pencapaian Indikator Kepuasan Peserta Didik

Kategori	Rumus	Rentang (%)
STP	$X < M_i - 1.5SD_i$	25.00 – 43.75
TP	$M_i - 1.5SD_i \leq X < M_i$	43.76 – 62.49
P	$M_i \leq X < M_i + 1.5SD_i$	62.50 – 81.24
SP	$M_i + 1.5SD_i \leq X$	81.25 – 100.0

Keterangan:

- STP = Sangat Tidak Puas
- TP = Tidak Puas
- P = Puas
- SP = Sangat Puas

Langkah selanjutnya untuk menjawab rumusan masalah ketiga peneliti menggunakan teknik analisis regresi sederhana. Penggunaan teknik analisis regresi sederhana digunakan untuk mengetahui kontribusi variabel kualitas layanan (X) terhadap variabel kepuasan peserta didik (Y). Syarat untuk melakukan teknik regresi yaitu minimal terdiri dari dua variabel, pada penelitian ini syarat tersebut sudah terpenuhi. Selain syarat tersebut hasil angket harus diuji normalitas dan linieritasnya, syarat tersebut juga akan dilakukan pada penelitian ini. Kontribusi variabel X terhadap variabel Y dapat diketahui dari nilai r^2 hasil analisis regresi sederhana. Nilai r^2 akan dilihat pada kolom *Model Summary* dari *output* program *SPSS versi 16.0*.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Deskripsi Responden

Data frekuensi responden berdasarkan kelas diolah menggunakan program *Ms. Excel 2010*. Tabel frekuensi responden berdasarkan angkatan adalah sebagai berikut:

Tabel 3. Frekuensi Responden Berdasarkan Angkatan

Kelas	Frekuensi	Frekuensi (%)
Kelas X	96	33,45 %
Kelas XI	99	34,45 %
Kelas XII	92	32,10 %
Jumlah	287	100 %

Kualitas Layanan Perpustakaan

Angket kualitas layanan perpustakaan terdiri dari 26 butir pernyataan yang disebar kepada 287 responden. Jumlah 26 butir pernyataan terbagi lagi menjadi lima indikator yaitu bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati. Data kualitas layanan

perpustakaan diolah menggunakan program *Ms. Excel 2010*.

Adapun hasil analisisnya menunjukkan pencapaian sebesar 74,46% yang dihitung dari skor empirik 22181 dibagi skor ideal 29848 dikali 100%. Sedangkan skor ideal diperoleh dari banyaknya item (26) dikali banyaknya responden (287) dikali penskoran tertinggi (4). Berdasarkan hasil tersebut memperlihatkan bahwa kualitas layanan perpustakaan baik dan petugas layanan perpustakaan mempunyai sikap yang baik dalam melaksanakan praktek kegiatan layanan perpustakaan.

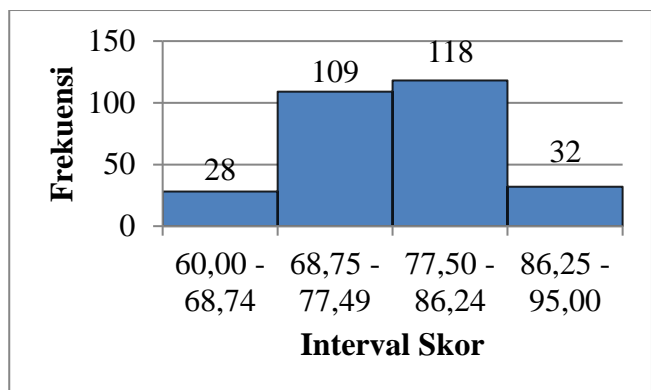
Tabel 4. Pencapaian Kualitas Layanan Perpustakaan Berdasarkan Indikator

Indikator	Pencapaian (%)	Keterangan
Bukti Fisik	77,77	Baik
Keandalan	72,20	Baik
Daya Tanggap	73,43	Baik
Jaminan	75,12	Baik
Empati	75,33	Baik
Jumlah	74,46	Baik

Mean ideal kualitas layanan perpustakaan adalah 77,5 dan standar deviasi ideal adalah 5,83. Berdasarkan perhitungan tersebut sebaran skor siswa untuk variabel kualitas layanan dapat dikategorikan dalam 4 kelas yang terdapat pada tabel berikut ini:

Tabel 5. Distribusi Kategori Sebaran Skor Variabel Kualitas Layanan Perpustakaan

Kategori	Rentang Skor	Frekuensi (%)
STB	60,00 – 68,74	9,76
TB	68,75 – 77,49	37,98
B	77,50 – 86,24	41,11
SB	86,25 – 95,00	11,15
Jumlah		100



Gambar 1. Histogram Distribusi Frekuensi Sebaran Skor Variabel

Berdasarkan hasil observasi, kondisi ruang perpustakaan tertata rapi. Ruang perpustakaan aman, rak untuk penitipan tas terletak di depan layanan sirkulasi yang bisa diawasi langsung oleh petugas perpustakaan. Perpustakaan terasa nyaman dengan adanya sirkulasi udara yang lancar dan pencahayaan yang cukup.

Petugas perpustakaan memiliki komitmen yang tinggi terhadap tugasnya. Petugas mendengarkan dengan baik ketika ada keluhan dari siswa. Petugas memberikan jawaban dan respon yang baik terhadap hal yang dikeluhkan. Petugas memiliki sikap yang ramah, setiap siswa yang mengunjungi perpustakaan disapa dengan baik.

Selanjutnya untuk sistem yang berjalan di perpustakaan. Pada layanan sirkulasi, alur sirkulasi koleksi sesuai dengan SOP yang telah ditetapkan. Petugas perpustakaan melaksanakan tugas layanan sirkulasi sesuai SOP. Seluruh siswa yang datang ke perpustakaan sudah mengetahui SOP tersebut. Pada metode dokumentasi dilakukan pencermatan dokumen mengenai inventaris sarana perpustakaan, SOP perpustakaan, dan daftar klasifikasi koleksi. Penjelasan pencermatan dokumen menyatu

dengan hasil observasi untuk mendukung kegiatan pencarian data.

Kepuasan Peserta Didik

Angket kepuasan peserta didik terdiri dari 17 pernyataan yang disebar kepada 287 responden. Jumlah dari 17 pernyataan tersebut menjelaskan kepuasan peserta didik yang terdiri dari beberapa indikator. Indikator tersebut yaitu kemudahan dalam menemukan koleksi, kualitas koleksi perpustakaan, dan tanggapan terhadap layanan perpustakaan yang telah diterima. Data kepuasan peserta didik diolah menggunakan program *Ms. Excel 2010*.

Adapun hasil analisisnya menunjukkan pencapaian sebesar 72,85% yang dihitung dari skor empirik 14218 dibagi skor ideal 19516 dikali 100%. Skor ideal diperoleh dari banyaknya item dikali banyaknya responden dikali penskoran tertinggi. Keterangan lebih jelas dapat disimak dalam tabel 5 tentang pencapaian kepuasan peserta didik berdasarkan indikator.

Hasil analisis skor menunjukkan ternyata kepuasan peserta didik dalam memanfaatkan perpustakaan masuk dalam kategori puas (72,85%). Berdasarkan hasil tersebut terlihat bahwa peserta didik merasa puas dalam memanfaatkan perpustakaan.

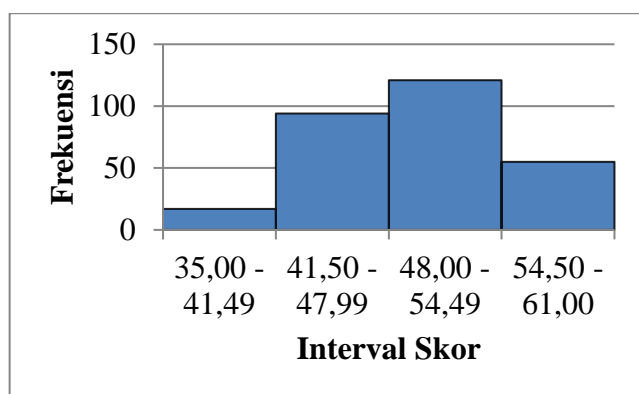
Tabel 6. Pencapaian Kepuasan Peserta Didik Berdasarkan Indikator

Indikator	Pencapaian (%)	Keterangan
Kemudahan menemukan koleksi	68,45	Puas
Kualitas koleksi	73,24	Puas
Tanggapan terhadap layanan	75,04	Puas
Jumlah	72,85	Puas

Berdasarkan hitungan, *mean* ideal kepuasan peserta didik adalah 48 dan standar deviasi ideal adalah 4,33. Hasil dari perhitungan tersebut sebaran skor untuk variabel kepuasan peserta didik dapat dikategorikan dalam 4 kelas yang terdapat pada tabel berikut ini:

Tabel 7. Distribusi Kategori Sebaran Skor Variabel Kepuasan Peserta Didik

Kategori	Rentang Skor	Frekuensi (%)
STP	35,00 – 41,49	5,92
TP	41,50 – 47,99	32,75
P	48,00 – 54,49	42,16
SP	54,50 – 61,00	19,16
Jumlah		100



Gambar 2. Histogram Distribusi Frekuensi Sebaran Skor Variabel

Berdasarkan hasil observasi, koleksi ditempatkan sesuai jenisnya, ada koleksi dengan jenis buku, koran, majalah, laporan, kliping, serta terdapat hasta karya yang dipajang di lemari depan pintu masuk ruang perpustakaan. Secara keseluruhan kondisi fisik koleksi perpustakaan masih layak untuk digunakan, namun tidak diamati satu per satu koleksi yang ada di perpustakaan, mengingat jumlah koleksi yang sangat banyak. Sampul buku-buku di perpustakaan masih baik, koleksi lain seperti majalan dan kliping ditempatkan secara rapi sehingga kondisi fisiknya dapat terjaga.

Selama kegiatan observasi, siswa yang datang ke perpustakaan langsung menuju rak

koleksi tanpa melihat daftar inventaris koleksi atau pun bertanya kepada petugas perpustakaan. Biasanya siswa langsung menemukan koleksi yang dibutuhkan, jika tidak ketemu maka siswa akan bertanya kepada petugas, jika petugas tidak di ruangan maka siswa tersebut akan pergi dan kembali ke perpustakaan beberapa waktu kemudian.

Selanjutnya yaitu hasil kegiatan pencermatan dokumen. Pada pencermatan dokumen dilakukan pada daftar klasifikasi saja yang berkaitan dengan indikator kemudahan menemukan koleksi yang dibutuhkan oleh peserta didik. Dokumen klasifikasi koleksi tidak dimiliki oleh perpustakaan, yang ada hanya daftar inventaris koleksi yang didalamnya terdapat pengklasifikasian koleksi. Semua koleksi yang ada di perpustakaan tercatat dengan rapi, hanya saja masih banyak data koleksi yang belum didata ke sistem otomasi perpustakaan.

Sumbangan Efektif

Sumbangan efektif disebut juga dengan kontribusi dari variabel satu terhadap variabel lainnya. Sumbangan efektif dapat dilihat dari nilai koefisien determinasi. Koefisien determinasi menunjukkan tingkat ketepatan garis regresi. Garis regresi digunakan untuk menjelaskan proporsi dari ragam kepuasan peserta didik (*Y*) yang diterangkan oleh variabel independennya. Berdasarkan hasil analisis data dengan menggunakan program *SPSS versi 16.0* menunjukkan nilai koefisien korelasi (*r*) sebesar 0,803 sehingga diperoleh r^2 sebesar 0,645 (sumber: olahan data lampiran 14. Regresi linier sederhana) dan nilai tersebut berarti 64,5% perubahan pada variabel kepuasan peserta didik

dalam memanfaatkan perpustakaan (Y) dapat diterangkan oleh variabel kualitas layanan perpustakaan (X), sedangkan 35,5% dijelaskan oleh variabel lain.

Pembahasan

Sebagai bahan acuan dalam pembahasan, maka rekapitan dari pencapaian masing-masing variabel dapat dirangkum sebagai berikut:

Tabel 8. Rekapitan Pencapaian Variabel

Variabel	Capaian	Keterangan
Kualitas layanan perpustakaan	74,46%	Baik
Kepuasan peserta didik	72,85%	Puas

Kualitas Layanan Perpustakaan

Pada indikator bukti fisik skor pencapaian sebesar 77,77%, hasil tersebut masuk dalam kategori baik. Hasil tersebut mengartikan bahwa kondisi sarana perpustakaan baik serta penampilan petugas perpustakaan rapi dan bersih. Indikator yang kedua pada variabel kualitas layanan perpustakaan yaitu komponen keandalan. Tingkat pencapaian komponen keandalan yaitu 72,20% yang masuk dalam kategori baik. Hasil tersebut menunjukkan bahwa terdapat kekonsistenan alur pelayanan perpustakaan, jam buka dan tutup perpustakaan selalu tepat, dan petugas dalam mengatur jadwal wajib kunjung perpustakaan selalu tepat.

Selanjutnya indikator daya tanggap petugas dalam memberikan layanan kepada pengunjung perpustakaan, dalam hal ini adalah peserta didik. Pada indikator daya tanggap mendapat pencapaian 73,43% yang masuk dalam kategori baik. Hasil tersebut menunjukkan bahwa petugas siap dalam memberikan layanan, memberi

informasi, dan merespon peserta didik yang memberikan keluhan.

Kemudian indikator jaminan mendapat pencapaian sebesar 75,12% dan masuk dalam kategori baik. Hasil tersebut menunjukkan bahwa petugas berkomitmen terhadap tugas pokok dan fungsinya sebagai petugas perpustakaan, petugas memiliki sifat yang jujur, serta ruang perpustakaan dalam kondisi nyaman dan aman. Petugas melaksanakan tugasnya yang dianggap perlu dilakukan untuk membantu peserta didik dalam memanfaatkan perpustakaan.

Indikator yang terakhir dalam mengukur kualitas layanan perpustakaan SMK N 1 Pedan yaitu empati. Tingkat pencapaian indikator empati yaitu sebesar 75,33% yang masuk dalam kategori baik. Hasil tersebut menunjukkan bahwa petugas mampu dalam memahami kesulitan peserta didik saat memanfaatkan perpustakaan, serta petugas ramah dan sabar dalam menjalankan tugasnya. Petugas memberikan layanan kepada peserta didik yang mengalami masalah khusus, seperti membuat kembali peserta didik yang kehilangan Kartu Tanda Anggota (KTA). Jika peserta didik tidak memiliki KTA maka peserta didik tersebut tidak dapat meminjam koleksi perpustakaan.

Berdasarkan hasil penelitian dari metode angket, frekuensi skor pada kategori baik mendominasi dari seluruh kategori. Terdapat 118 siswa yang skor untuk kualitas layanan perpustakaan masuk dalam kategori baik. Hal tersebut menunjukkan bahwa kualitas layanan perpustakaan sudah baik dan petugas perpustakaan sudah memberikan layanan dengan maksimal. Hasil ini diperkuat dengan frekuensi skor pada kategori sangat baik terdapat 32 siswa.

Hasil ini memperlihatkan bahwa sebagian besar peserta didik merasakan kualitas layanan perpustakaan sudah baik yang didukung dengan petugas yang aktif mendorong siswa untuk terus memanfaatkan perpustakaan.

Layanan perpustakaan mencakup seluruh komponen variabel kualitas layanan menunjukkan pencapaian kualitas layanan perpustakaan sebesar 74,46% dan masuk dalam kategori baik. Jika dilihat dari frekuensi sebaran skor siswa pada tiap kategori menunjukkan sebagian besar skor siswa masuk dalam kategori baik dan sangat baik. Berdasarkan penjelasan masing-masing indikator dan pengkategorian skor siswa mengenai variabel kualitas layanan perpustakaan menunjukkan bahwa pihak perpustakaan berupaya untuk memberikan layanan terbaik. Layanan yang diberikan selalu ditingkatkan dan diperbaiki ketika ada keluhan-keluhan yang masuk dari pengunjung perpustakaan. Layanan perpustakaan terus dikembangkan sesuai dengan tuntutan kebutuhan peserta didik.

Perpustakaan memiliki kualitas layanan yang baik sudah melakukan pencarian mengenai kekurangan-kekurangan yang ada dan selanjutnya akan diperbaiki secara berkesinambungan. Hal tersebut sesuai dengan Tri dan Umar (2007: 215-216) yang menjelaskan bahwa kualitas layanan dalam bidang perpustakaan akan terlihat dari upaya pihak perpustakaan dalam memberikan layanan prima kepada penggunanya. Pencarian kekurangan pada layanan perpustakaan yang selanjutnya digunakan untuk perbaikan yang berkesinambungan dapat dilihat melalui kesenjangan antara layanan yang diharapkan dengan layanan yang diterima oleh peserta didik.

Kepuasan Peserta Didik

Komponen pertama pada variabel kepuasan peserta didik dalam memanfaatkan perpustakaan yaitu kemudahan peserta didik dalam menemukan koleksi yang dibutuhkan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pencapaian komponen ini sebesar 68,45% yang masuk dalam kategori puas. Hasil tersebut dapat diartikan bahwa peserta didik cukup cepat untuk menemukan koleksi yang dibutuhkan. Peserta didik yang datang ke perpustakaan untuk mencari koleksi yang dibutuhkan, biasanya mereka langsung menuju ke rak tempat koleksi tersebut. Jika mereka tidak menemukannya maka mereka akan bertanya kepada petugas perpustakaan. Peserta didik tidak memanfaatkan katalog koleksi dan petunjuk penempatan koleksi dengan baik.

Di ruang perpustakaan SMK N 1 Pedan, koleksi-koleksi tertata rapi dan dikelompokkan sesuai dengan klasifikasi koleksi tersebut. Koleksi juga dikelompokkan berdasarkan jenis-jenisnya. Koleksi jenis buku pelajaran dan buku referensi adalah koleksi yang paling diminati peserta didik.

Komponen kedua dalam variabel kepuasan peserta didik dalam memanfaatkan perpustakaan yaitu kualitas koleksi perpustakaan. Pada komponen ini tingkat pencapaiannya sebesar 73,24% dan masuk dalam kategori puas. Hasil tersebut dapat diartikan bahwa koleksi perpustakaan sesuai dengan kebutuhan siswa dan keadaan fisik koleksi tersebut dalam kondisi baik. Peserta didik menilai bahwa kualitas koleksi perpustakaan sudah baik, koleksi yang ada sudah sesuai dengan kebutuhan mereka, utamanya pada buku pelajaran dan buku referensi. Koleksi-koleksi di perpustakaan memiliki bentuk fisik

yang masih memadai, sampai pada dilakukannya penelitian ini sedikit sekali peserta didik yang mengeluh mengenai kondisi fisik koleksi. Pada umumnya yang dikeluhkan oleh peserta didik adalah jumlah koleksi yang kurang bervariasi.

Komponen terakhir dalam variabel kepuasan peserta didik dalam memanfaatkan perpustakaan yaitu tanggapan peserta didik setelah menerima layanan. Pada komponen tanggapan peserta didik tingkat pencapaian sebesar 75,04% yang masuk dalam kategori puas. Hasil tersebut dapat diartikan bahwa peserta didik memberikan apresiasi yang baik terhadap layanan yang telah diberikan. Peserta didik merasa puas dengan layanan yang telah diberikan, mulai dari fasilitas perpustakaan, kemampuan petugas dalam melayani, serta sikap petugas saat melayani.

Berdasarkan hasil penelitian dari metode angket, frekuensi skor pada kategori puas mendominasi dari seluruh kategori. Terdapat 121 siswa yang skor untuk kepuasan peserta didik masuk dalam kategori puas. Hal tersebut menunjukkan bahwa peserta didik merasa puas selama memanfaatkan perpustakaan sekolah. Hasil ini didukung dengan frekuensi skor pada kategori sangat puas terdapat 55 siswa. Hasil ini memperlihatkan bahwa sebagian besar peserta didik merasa puas selama memanfaatkan perpustakaan sekolah yang didukung pula dengan petugas yang aktif mendorong siswa untuk terus memaksimalkan fungsi perpustakaan sebagai sumber informasi.

Kepuasan peserta didik dalam memanfaatkan perpustakaan mencakup seluruh komponen menunjukkan pencapaian sebesar 74,46% yang masuk dalam kategori puas. Hasil tersebut memperlihatkan bahwa peserta didik

merasa puas selama memanfaatkan perpustakaan sebagai sumber informasi. Dilihat dari frekuensi sebaran skor siswa pada masing-masing kategori menunjukkan bahwa sebagian besar skor siswa masuk dalam kategori puas dan sangat puas. Berdasarkan penjelasan masing-masing indikator dan pengkategorian skor siswa mengenai variabel kepuasan peserta didik menunjukkan bahwa peserta didik merasa puas dan memanfaatkan perpustakaan secara maksimal sesuai dengan kebutuhan.

Kepuasan peserta didik akan terus meningkat jika harapan-harapan peserta didik dapat direalisasikan pada kenyataan yang ada. Peserta didik yang merupakan subjek utama pengguna perpustakaan merupakan orang yang berkontribusi besar terhadap perkembangan perpustakaan. Sesuai dengan Gasperzs (2002: 33) yang menyatakan bahwa pengguna suatu layanan adalah seluruh orang yang akan menuntun pihak pemberi layanan tersebut untuk memenuhi standar kualitas tertentu. Jadi kepuasan peserta didik yang melekat pada dirinya akan mempengaruhi kinerja perpustakaan.

Kontribusi Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Peserta Didik dalam Memanfaatkan Perpustakaan

Berdasarkan hasil analisis data menunjukkan bahwa ada kontribusi dari kualitas layanan terhadap kepuasan peserta didik dalam memanfaatkan perpustakaan. Hasil penelitian tersebut ditunjukkan dengan nilai r^2 sebesar 0,645 yang menunjukkan bahwa 64,5% perubahan variabel kepuasan peserta didik dalam memanfaatkan perpustakaan disebabkan oleh variabel kualitas layanan perpustakaan. Hasil

penelitian sesuai dengan teori *TQM* (*Total Quality Management*) yang diungkapkan oleh Syaffarudin Alwi (2001: 23) yaitu suatu teori ilmu manajemen yang mengarahkan pimpinan organisasi dan anggotanya untuk melakukan program perbaikan mutu secara berkelanjutan yang terfokus pada pencapaian kepuasan dari pengguna layanan. Sesuai hasil penelitian yang didapat menunjukkan bahwa semakin baik kualitas layanan perpustakaan, semakin puas peserta didik dalam memanfaatkan perpustakaan.

Besarnya sumbangan efektif kualitas layanan perpustakaan dapat diketahui dari harga koefisien determinasi (r^2) yaitu sebesar 0,645. Hasil tersebut menunjukkan 64,5% kepuasan peserta didik dalam memanfaatkan perpustakaan dijelaskan oleh kualitas layanan perpustakaan, sedangkan 35,5% dijelaskan faktor lain yang tidak dianalisis dalam penelitian ini. Faktor lain yang turut berkontribusi dalam kepuasan peserta didik dapat berupa jenis kelamin, jurusan atau bidang studi yang dipilih, dan perilaku dari peserta didik.

Perilaku peserta didik dipengaruhi dari dua hal, yaitu pengaruh dari dalam diri peserta didik dan pengaruh dari luar diri peserta didik. Faktor dalam diri meliputi motivasi, sikap, persepsi, gaya hidup, kepribadian, dan pengalaman. Adapun faktor dari luar diri peserta didik dapat meliputi keluarga, kelas sosial, kebudayaan, dan kelompok bermain. Semua faktor tersebut berdampak pada kepuasan peserta didik dalam memanfaatkan perpustakaan. Faktor-faktor yang telah diuraikan sebelumnya tidak dibahas dalam penelitian ini.

Keterbatasan Penelitian

Peneliti berusaha melaksanakan penelitian dengan cermat dan teliti, namun peneliti sadar penelitian ini memiliki keterbatasan. Keterbatasan penelitian ini yaitu sampel yang diambil tidak memperhatikan proporsi antara responden perempuan dan laki-laki.

SIMPULAN DAN SARAN

Simpulan

Kualitas layanan perpustakaan SMK N 1 Pedan masuk dalam kategori baik yaitu sebesar 74,46%. Lima komponen layanan yaitu bukti fisik masuk kategori baik (77,77%), keandalan masuk kategori baik (72,20%), daya tanggap masuk kategori baik (73,43%), jaminan masuk kategori baik (75,12%), dan empati masuk kategori baik (75,33%). Selain dari masing-masing indikator, tingkat kualitas layanan perpustakaan didukung dengan sebaran skor yang masuk pada kategori baik dan sangat baik yang melebihi sebagian jumlah responden. Hasil tersebut menunjukkan bahwa layanan perpustakaan yang ada memiliki kualitas yang baik dan petugas perpustakaan memberikan layanan dengan maksimal.

Kepuasan peserta didik dalam memanfaatkan perpustakaan masuk dalam kategori puas yaitu sebesar 72,85%. Variabel kepuasan peserta didik mencakup tiga komponen, yaitu kemudahan menemukan koleksi masuk kategori puas (68,45%), kualitas koleksi perpustakaan masuk kategori puas (73,24%), dan tanggapan terhadap layanan perpustakaan masuk kategori puas (75,04%). Hasil tersebut didukung dengan jumlah skor siswa yang masuk kategori puas dan sangat puas melebihi jumlah sebagian

responden penelitian. Hal tersebut menunjukkan bahwa peserta didik merasa puas dalam memanfaatkan perpustakaan.

Terdapat kontribusi dari kualitas layanan perpustakaan terhadap kepuasan peserta didik dalam memanfaatkan perpustakaan SMK N 1 Pedan. Kondisi tersebut ditunjukkan dengan nilai koefisien korelasi (r) sebesar 0,803 dan nilai koefisien determinasi (r^2) sebesar 0,645. Hasil tersebut menunjukkan bahwa kualitas layanan berkontribusi sebesar 64,5% terhadap kepuasan peserta didik dalam memanfaatkan perpustakaan. Semakin baik kualitas layanan perpustakaan maka peserta didik semakin puas dalam memanfaatkan perpustakaan.

Saran

Bagi SMK N 1 Pedan, layanan perpustakaan sudah baik namun masih perlu ditingkatkan secara berkesinambungan dan diberi perhatian yang lebih serius. Peningkatan layanan dapat dilakukan dengan menambahkan satu unit komputer untuk mempermudah peserta didik dalam mengakses koleksi perpustakaan, menambah jumlah petugas perpustakaan agar kegiatan pengelolaan perpustakaan dapat berjalan lebih lancar. Selain berkaitan dengan layanan diharapkan pula kepala sekolah dapat memberikan dukungan serta motivasi kepada guru-guru untuk memberikan arahan kepada peserta didik untuk lebih memanfaatkan perpustakaan sebagai sumber informasi sekolah.

Bagi Pustakawan Perpustakaan SMK N 1 Pedan, layanan yang sudah baik hendaknya dapat dipertahankan, dapat pula memberikan informasi mengenai koleksi terbaru dan mencantumkan daftarnya di papan informasi.

Bagi penelitian selanjutnya sebaiknya meneliti tentang faktor-faktor lain selain kualitas layanan perpustakaan yang juga memiliki kontribusi terhadap kepuasan peserta didik dalam memanfaatkan perpustakaan. Bisa pula meneliti tentang kontribusi tersebut di sekolah dengan status negeri maupun swasta.

DAFTAR PUSTAKA

- Atep Adya Barata. (2003). *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: PT Gramedia.
- Fandy Tjiptono & Anastasia Diana. (2003). *Total Quality Management (TQM)*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Gaspersz, Vincent. (2002). *Total Quality Management*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Riduwan. (2005). *Skala Pengukuran Variabel-Variabel Penelitian*. Bandung: Alfabeta.
- Sri Minarti. (2011). *Manajemen Sekolah: Mengelola Lembaga Pendidikan Secara Mandiri*. Jogjakarta: Ar-Ruzz Media.
- Sugiyono. (2005). *Statistika untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R & D*. Bandung: Alfabeta.
- Suharsimi Arikunto. (2002). *Prosedur Penelitian (Suatu Pendekatan Praktek)*. Jakarta: PT Rineka Cipta.