

# TINGKAT KEPUASAN SISWA DALAM LAYANAN PERPUSTAKAAN DI SEKOLAH MENENGAH KEJURUAN (SMK) NEGERI 1 DEPOK

## *THE LEVEL OF STUDENT SATISFACTION IN THE SERVICE OF THE LIBRARY AT VOCATIONAL SECONDARY SCHOOL (SMK) NEGERI 1 DEPOK*

Oleh: Afika Nurahmasari Lubis (13101244002), Program Studi Manajemen Pendidikan Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Negeri Yogyakarta, [afika\\_1@yahoo.com](mailto:afika_1@yahoo.com)

### **Abstrak**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat layanan perpustakaan di SMK Negeri 1 Depok yang meliputi : (1) prosedur pelayanan perpustakaan, (2) waktu penyelesaian pelayanan perpustakaan, (3) produk layanan yang diberikan perpustakaan, (4) sarana prasarana perpustakaan, dan (5) kompetensi petugas perpustakaan. Penelitian ini termasuk penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Pengumpulan data menggunakan metode angket, observasi, dokumentasi, dan wawancara tidak terstruktur. Teknik analisis data ini digunakan teknik deskriptif kuantitatif melalui teknik persentase. Hasil penelitian menunjukkan bahwa: (1) tingkat layanan tentang prosedur pelayanan perpustakaan dalam kategori memuaskan dengan persentase sebesar 80,36%. (2) tingkat layanan tentang waktu penyelesaian pelayanan perpustakaan dalam kategori memuaskan dengan persentase sebesar 77,18%, (3) tingkat layanan tentang produk layanan yang diberikan perpustakaan dalam kategori memuaskan dengan persentase sebesar 72,70% (4) tingkat layanan tentang sarana prasarana perpustakaan dalam kategori memuaskan dengan persentase sebesar 75,85%. (5) tingkat layanan tentang kompetensi petugas perpustakaan dalam kategori memuaskan dengan persentase sebesar 72,55%.

Kata kunci : tingkat layanan, perpustakaan

### **Abstract**

*This research aims to determine the level of library services at SMK Negeri 1 Depok which includes: (1) the procedure library services, (2) the timing of completion of library services, (3) the products of services provided library, (4) infrastructure library, and (5 ) the competence of the librarian. This research was descriptive with quantitative approach. Collecting data using questionnaires, observation, documentation, and an unstructured interview. Data analysis technique used quantitative descriptive techniques through techniques percentage. The results showed that: (1) the level of service on the library service procedures in the category satisfying with a percentage of 80.36%. (2) the level of service on time completion of satisfactory library services in the category with a percentage of 77.18%, (3) the level of service on a given product library services in the satisfactory category with a percentage of 72.70% (4) the level of service on infrastructure libraries in the satisfactory category with a percentage of 75.85%. (5) the level of service competence of the librarian in the category satisfying with a percentage of 72.55%.*

*Keywords: the level of service, the library*

## **PENDAHULUAN**

Dalam mewujudkan bangsa yang cerdas diperlukan sumber daya manusia yang berkualitas. Dengan hal ini, untuk meningkatkan kualitas pendidikan yang baik perlu meningkatkan kemampuan siswa yang dilaksanakan dalam kegiatan belajar mengajar di masing-masing sekolah.

Dalam Peraturan Pemerintah No 19 Tahun 2005 tentang Standar Nasional Pendidikan yang menyangkut standar sarana prasarana pendidikan secara nasional pada Bab VII Pasal 42 juga menyebutkan bahwa salah satu sarana yang wajib dimiliki satuan pendidikan adalah adanya buku dan sumber belajar. Selain itu, salah satu

prasarana yang wajib dimiliki satuan pendidikan adalah tersedianya ruang perpustakaan. Dari pernyataan tersebut, dapat dilihat bahwa keberadaan perpustakaan dan buku sangat diperlukan untuk menunjang proses pembelajaran, sehingga tujuan pendidikan akan dapat dicapai secara efektif dan efisien.

Menurut Engking Mudyana dan Royani dalam Dian Sinaga (2011:16), perpustakaan sekolah adalah sarana penunjang pendidikan yang bertindak sebagai pelestari ilmu pengetahuan, dan sebagai bahan pendidikan yang akan diwariskan kepada generasi yang lebih muda. Secara nyata perpustakaan sekolah merupakan sarana untuk proses belajar dan mengajar bagi guru maupun murid.

Seiring dengan perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi yang semakin berkembang pesat, maka kebutuhan informasi pengguna perpustakaan semakin meningkat. Hal ini membuat perpustakaan dituntut untuk memberikan layanan informasi yang lebih baik. Kegiatan perpustakaan yang langsung dirasakan oleh pemakai adalah pelayanan perpustakaan. Hal ini berkaitan dengan kepuasan pengguna jasa perpustakaan yang harus terpenuhi.

Parasuraman, Ziithaml, dan Berry dalam Samosir (2006), menyatakan bahwa "kualitas pelayanan adalah perbandingan antara pelayanan yang diharapkan konsumen dengan pelayanan yang diterimanya". Dengan kata lain pelayanan perpustakaan dikatakan berkualitas tinggi apabila dapat memenuhi atau melebihi harapan dari pengguna perpustakaan. Namun sebaliknya, kualitas layanan disebut rendah

apabila tidak dapat memenuhi harapan dari pengguna perpustakaan.

Dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (MenPAN) Nomor 63/KEP/M.PAN/2003 dijelaskan bahwa standar pelayanan terdiri dari lima komponen, diantaranya yaitu prosedur pelayanan, waktu penyelesaian, produk pelayanan, sarana prasarana, dan kompetensi petugas pelayanan. Hal ini menjelaskan bahwa setidaknya perpustakaan sekolah dalam memberikan pelayanan kepada pengguna mengacu pada standar pelayanan tersebut.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Syaiful Amri (2010) tentang analisis kualitas pelayanan perpustakaan MAN II Surakarta bahwa tanggapan pemustaka terhadap kualitas pelayanan tergolong dalam kategori baik.

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

Berdasarkan observasi yang dilakukan di perpustakaan SMK N 1 Depok, jumlah pengunjung perpustakaan masih sedikit, dari 846 siswa yang ada, rata-rata jumlah siswa yang berkunjung ke perpustakaan adalah 50 siswa per hari. Selain itu, jumlah peminjaman buku oleh siswa juga belum optimal, yaitu rata-rata hanya 40 siswa per hari. minat baca siswa juga masih terbilang rendah, ini terbukti dengan belum maksimalnya pemanfaatan koleksi bahan pustaka yang dilakukan oleh siswa dalam membaca atau meminjam koleksi buku yang tersedia di perpustakaan.

Layanan perpustakaan merupakan kegiatan pelayanan yang diberikan petugas perpustakaan

kepada siswa untuk memberikan kesempatan kepada siswa dalam memanfaatkan koleksi bahan pustaka dan fasilitas perpustakaan lainnya.

Dari paparan diatas, layanan perpustakaan merupakan kegiatan yang langsung dirasakan oleh siswa. Untuk itu, peneliti tertarik untuk meneliti tentang “Layanan Perpustakaan di SMK N 1 Depok”.

## METODE PENELITIAN

### Jenis dan Pendekatan

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Penelitian deskriptif bertujuan untuk memecahkan masalah secara sistematis dan faktual mengenai fakta-fakta dan sifat-sifat populasi (Sudjarwo, 2009:86). Bersifat deskriptif karena penelitian ini bertujuan untuk melihat dan mendeskripsikan mengenai tingkat layanan perpustakaan di SMK N 1 Depok.

### Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan di SMK Negeri 1 Depok Sleman. Pengambilan data dilaksanakan pada bulan Februari sampai dengan Maret 2017.

### Populasi dan Sampel

Populasi adalah keseluruhan subyek penelitian. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh siswa di SMK Negeri 1 Depok yang berjumlah 846 siswa. Penentuan jumlah sampel menggunakan bantuan tabel penentuan sampel yang dikembangkan oleh Isaac dan Michael. Berikut tabel untuk menentukan jumlah sampel :

Tabel 1. Penentuan Jumlah Sampel oleh Issac dan Michael

Jumlah Populasi	Sampel		
	1%	5%	10%
46 – 50	47	44	42
96 - 100	87	78	73

Jumlah Populasi	Sampel		
	1%	5%	10%
201 - 210	160	131	118
301 - 320	216	167	147
421 - 440	265	195	168
501 - 550	301	213	182
701 - 750	352	238	199
801 - 850	373	<b>247</b>	205

Sumber : Sugiyono, 2012:131

Berdasarkan tabel di atas, jumlah sampel sebanyak 247 siswa. Teknik pengampilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *proportional stratified random sampling*

### Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data yang dipergunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner (angket), observasi, dokumentasi, dan wawancara tidak terstruktur.

### Instrumen Penelitian

Dalam penelitian ini instrumen yang akan digunakan adalah metode angket, observasi, studi dokumen, dan wawancara tidak terstruktur yang diharapkan dapat membantu memudahkan pekerjaan dalam mengolah data dan hasilnya lebih baik, lebih cermat, lengkap, dan sistematis.

#### 1. Angket

Angket yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan angket tertutup karena responden tinggal memilih jawaban yang telah disediakan oleh peneliti. Adapun penelitian yang dilakukan menggunakan Skala *Likert* sebagai pengukuran instrumen penelitian. Skala *Likert* mempunyai tingkatan penialain dari yang sangat positif sampai sangat negatif. Pernyataan-pernyataan yang dituangkan dalam angket akan merujuk pada tingkat layanan perpustakaan di SMK N 1 Depok.

Berikut kisi-kisi pengembangan instrumen penelitian :

Tabel 1. Skor Alternatif Kategori Jawaban untuk Tingkat Layanan Perpustakaan di SMK N 1 Depok

Kategori	Skor
Sangat Memuaskan/ Sangat Sesuai	4
Memuaskan/Sesuai	3
Tidak Memuaskan/ Tidak Sesuai	2
Sangat Tidak Memuaskan/ Sangat Tidak Sesuai	1

Adapun kisi-kisi instrumen layanan perpustakaan sebagai berikut :

Tabel 2. Kisi-Kisi Instrumen

No	Komponen	Indikator
1.	Prosedur pelayanan perpustakaan	a. Pelayanan peminjaman b. Pelayanan pengembalian c. Prosedur keanggotaan
2.	Waktu penyelesaian perpustakaan	a. Kecepatan pelayanan peminjaman b. Kecepatan pelayanan pengembalian
3.	Produk layanan yang diberikan	a. Kelengkapan buku pelajaran b. Kelengkapan buku penunjang c. Layanan bimbingan kepada siswa d. Layanan informasi e. Layanan internet
4.	Sarana prasarana perpustakaan	a. Letak gedung b. Kelengkapan perabot perpustakaan c. Kenyamanan perpustakaan
5.	Kompetensi petugas perpustakaan	a. Integritas petugas perpustakaan b. Perawatan koleksi c. Bimbingan penggunaan perpustakaan d. Promosi koleksi perpustakaan

## 2. Pedoman Observasi

Cara penggunaan pedoman observasi pada penelitian ini yaitu peneliti memberikan keterangan pada masing-masing indikator yang ada di pedoman observasi. Keterangan

yang dituliskan sesuai dengan keadaan yang terjadi di perpustakaan selama penelitian berlangsung

## 3. Pedoman Dokumentasi

Pada penelitian ini peneliti mencermati dokumen mengenai :

- a. Standar Nasional Perpustakaan
- b. Laporan Tahunan Perpustakaan SMK N 1 Depok

## Teknik Analisis Data

Dalam penelitian ini teknik analisis data yang digunakan adalah menghitung frekuensi untuk mengetahui persentase tiap aspeknya dalam mendapatkan gambaran mengenai sumbangan tiap-tiap pada keseluruhan konteks yang diteliti. Menurut Tulus Winarsunu (2002:22), skor tersebut dirumuskan sebagai berikut :

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

Keterangan :

P = Persentase

f = frekuensi

N = Jumlah responden / sampel

Selanjutnya hasil pengolahan data dengan menggunakan rumus persentase dijelaskan dengan skor persentase. Penskoran menggunakan skala empat jawaban dengan rentang nilai satu sampai empat. Skor minimum ideal diperoleh apabila semua butir mendapat skor empat dan skor minimum diperoleh apabila semua butir di komponen tersebut mendapat skor satu. Skor maksimum

ideal apabila dipresentasikan akan diperoleh jumlah persentase sebesar 100% dan skor minimum apabila dipresentasikan akan diperoleh presentase sebesar 25%. Skor tersebut kemudian dikategorikan sehingga hasil akhir yang didapat berupa kategori : sangat memuaskan / sangat sesuai, memuaskan / sesuai, tidak memuaskan / tidak sesuai, sangat tidak memuaskan / sangat tidak sesuai.

Berikut interpretasi skor angket layanan perpustakaan :

Tabel 3. Kategori untuk Jawaban Siswa tentang Layanan Perpustakaan di SMK N 1 Depok

Kategori	Persentase (%)
Sangat Memuaskan/Sangat Sesuai	81,25 – 100,0
Memuaskan/Sesuai	62,50 – 81,24
Tidak Memuaskan/Tidak Sesuai	43,76 – 62,49
Sangat Tidak Memuaskan/Sangat Tidak Sesuai	25,00 – 43,75

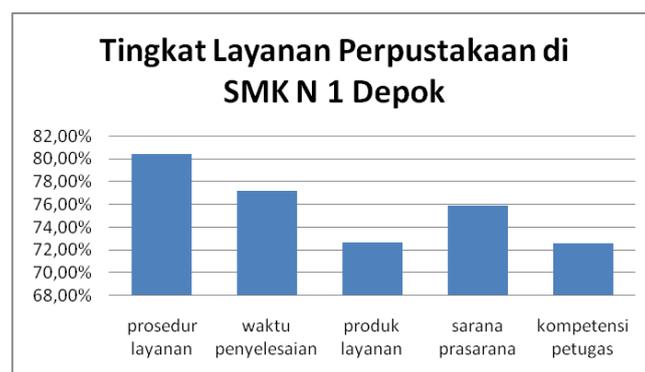
(Novita, 2012)

## HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Perpustakaan SMK Negeri 1 Depok didirikan bersamaan dengan berdirinya SMK N 1 Depok. Perpustakaan SMK Negeri 1 Depok didirikan pada tahun 1952 dengan SK No. 31998/Kab/52 pada tanggal 10 September 1952 yang pada waktu itu bernama SMEA Negeri 1 Yogyakarta dan berlokasi di Gowongan Kidul Yogyakarta. Pada tahun 1982 lokasi SMEA Negeri 1 Yogyakarta pindah ke Maguwoharjo, Depok Sleman.

Perpustakaan SMK N 1 Depok memiliki tiga petugas perpustakaan yang terdiri dari kepala perpustakaan, tenaga teknis, dan tenaga pelayanan informasi. Untuk mengetahui

tingkat layanan perpustakaan di SMK N 1 Depok, terdapat 5 indikator yang digunakan, yaitu (1) prosedur pelayanan perpustakaan, (2) waktu penyelesaian perpustakaan, (3) produk layanan yang diberikan, (4) sarana prasarana, (5) kompetensi petugas perpustakaan. Untuk mengetahui tingkat layanan perpustakaan di SMK N 1 Depok, dapat dilihat dalam tabel dibawah ini :



Gambar 1. Tingkat Layanan Perpustakaan di SMK N 1 Depok

Berdasarkan gambar tersebut, dapat diketahui bahwa tingkat layanan dalam indikator prosedur pelayanan adalah dalam kategori memuaskan dengan persentase 80,36%. Dalam prosedur pelayanan ini terdapat tiga aspek, yaitu pelayanan peminjaman, pelayanan pengembalian, dan prosedur keanggotaan. Dalam prosedur peminjaman koleksi, terdapat 184 siswa (74,49%) yang menyatakan ke dalam kategori memuaskan. Kemudian dalam prosedur pengembalian, terdapat 183 siswa (74,09%) yang mengemukakan dalam kategori memuaskan. Selanjutnya, dalam prosedur menjadi anggota perpustakaan terdapat 167 siswa (67,61%) yang mengemukakan dalam kategori memuaskan.

Dalam pengamatan prosedur dalam pengembalian koleksi di Perpustakaan SMK N

1 Depok, kegiatan dilakukan siswa dengan menyerahkan buku kepada petugas perpustakaan, kemudian petugas mengecek keterlambatan buku, jika tidak ada keterlambatan maka dibubuhkan stempel lunas ke kartu buku, jika terdapat keterlambatan buku, maka siswa membayar denda Rp 200/hari. Dalam aspek ke-3 mengenai prosedur menjadi anggota perpustakaan tingkat pencapaiannya sebesar 82,09% dalam kategori sangat memuaskan, berdasarkan wawancara terhadap petugas perpustakaan, seluruh siswa dapat menjadi anggota perpustakaan dengan mengisi formulir dan menyerahkan pas photo 3x4. Pengisian formulir ini ketika terdapat siswa baru dalam tahun ajaran baru. Dengan hal tersebut, menurut siswa prosedur menjadi anggota perpustakaan sudah sangat memuaskan.

Dalam Indikator mengenai waktu penyelesaian pelayanan perpustakaan, tingkat layanannya adalah sebesar 77,18% dalam kategori memuaskan. Dalam indikator ini terdapat dua aspek yang dibahas, yaitu kecepatan waktu dalam peminjaman buku dan kecepatan waktu dalam pengembalian buku. Dalam aspek kecepatan dalam peminjaman buku, terdapat 177 siswa (71,66%) yang mengemukakan bahwa kecepatan peminjaman buku dalam kategori memuaskan. Tidak jauh berbeda, dalam aspek kecepatan pengembalian buku, terdapat 176 siswa (71,26%) yang mengemukakan dalam kategori memuaskan.

Berdasarkan pengamatan dalam pelayanan di perpustakaan SMK N 1 Depok, petugas dapat menyelesaikan pelayanan dengan cepat. Dalam pengamatan, ketika ada pengunjung yang akan

meminjam dan mengembalikan buku, petugas secara langsung memberikan pelayanan kepada pengunjung. Namun, seperti yang telah dijelaskan dalam prosedur peminjaman, bahwa dalam pencatatan ke kartu buku ini dilakukan oleh peminjam buku atau siswa, sehingga waktu penyelesaian peminjaman buku juga tergantung dari pengunjung. Pencapaian dari indikator ini adalah 77,18%, artinya dalam kategori memuaskan. Pencapaian tersebut belum maksimal, untuk meningkatkan layanan perpustakaan dalam hal waktu penyelesaian pelayanan, maka pencatatan ke dalam buku dapat dilakukan oleh petugas perpustakaan. Hal ini dapat meningkatkan kecepatan dan ketepatan dalam penyelesaian pelayanan peminjaman koleksi buku.

Dalam indikator mengenai produk layanan yang diberikan, tingkat layanannya adalah sebesar 72,70% dalam kategori memuaskan. Dalam indikator ini terdapat 7 aspek yang dibahas. Untuk aspek mengenai ketersediaan buku paket, terdapat 163 siswa (65,99%) yang mengemukakan buku paket sesuai dengan yang dibutuhkan, terdapat 26 siswa (10,53%) yang menyatakan buku paket tidak sesuai dengan yang diperlukan siswa. Dalam aspek selanjutnya, terdapat 143 siswa (57,89%) yang mengemukakan ketersediaan novel sesuai yang diperlukan siswa, sebanyak 58 siswa (23,48%) mengemukakan dalam kategori sangat sesuai dan terdapat 42 siswa (17,00%) mengemukakan ketersediaan novel tidak sesuai dengan yang diperlukan siswa. Dalam aspek berikutnya, mengenai ketersediaan majalah, terdapat 171 siswa (69,23%) mengemukakan

bahwa ketersediaan majalah sesuai yang diperlukan siswa, terdapat 37 siswa (14,98%) mengemukakan dalam kategori sangat sesuai, namun sebanyak 34 siswa (13,77%) dan 5 siswa (2,02%) mengemukakan ketersediaan majalah tidak sesuai dan sangat tidak sesuai dengan yang diperlukan siswa. Lebih lanjut dalam aspek ke 9 mengenai ketersediaan surat kabar, terdapat 165 siswa (66,80%) yang mengemukakan ketersediaan surat kabar sesuai dengan yang diperlukan siswa, terdapat 44 siswa (17,81%) menyatakan dalam kategori sangat sesuai, namun juga terdapat 35 siswa (14,17%) yang mengemukakan ketersediaan surat kabar tidak sesuai dengan yang diperlukan siswa.

Dalam aspek 10 mengenai layanan bimbingan kepada siswa yang dituangkan dalam butir pernyataan mengenai petugas perpustakaan dapat mengarahkan dalam mencari koleksi, terdapat 151 siswa (61,13%) mengemukakan bahwa layanan bimbingan kepada siswa dalam kategori memuaskan. Terdapat 57 siswa (23,08%) menyatakan dalam kategori sangat memuaskan, dan terdapat 37 siswa (14,98%) mengemukakan dalam kategori tidak memuaskan. Kemudian dalam aspek ke 11 mengenai layanan informasi yang dituangkan dalam pernyataan petugas perpustakaan menunjukkan koleksi referensi yang bermanfaat, terdapat 141 siswa (57,09%) mengemukakan dalam kategori memuaskan, terdapat 30 siswa (12,15%) mengemukakan dalam kategori sangat memuaskan, namun terdapat 71 siswa (28,74%) yang menyatakan bahwa layanan informasi yang diberikan petugas perpustakaan dalam kategori tidak memuaskan. Sementara itu, dalam aspek ke 12 mengenai

layanan internet perpustakaan, terdapat 119 siswa (48,18%) yang mengemukakan bahwa layanan internet di perpustakaan dalam kategori tidak memuaskan, terdapat 76 siswa (30,77%) mengemukakan memuaskan dan terdapat 27 siswa (10,93%) yang mengemukakan bahwa layanan internet di perpustakaan dalam kategori sangat tidak memuaskan. Berdasarkan pengamatan di perpustakaan, buku paket yang tersedia sudah sesuai dengan yang dibutuhkan siswa dalam menunjang kegiatan belajar mengajar. Jumlah buku paket yang tersedia adalah 728 judul dengan 24.354 eksemplar. kemudian terdapat 550 eksemplar koleksi novel yang dapat dimanfaatkan oleh siswa. Koleksi majalah yang tersedia di perpustakaan SMK N 1 Depok terdiri dari koleksi majalah langganan dan koleksi majalah hadiah. Koleksi majalah langganan terdiri dari majalah hidayah 100 eksemplar, majalah kartini 167 eksemplar, majalah kawanku 146 eksemplar, selain itu majalah hadiah terdiri dari majalah aneka jepang 31 eksemplar, majalah gemari 12 eksemplar, majalah intisari 7 buah, majalah horison 76 eksemplar.

Berdasarkan pengamatan di perpustakaan mengenai arahan dari petugas perpustakaan kepada pengunjung, hal ini dilakukan kepada petugas apabila terdapat siswa yang bertanya langsung kepada petugas tentang letak buku yang dibutuhkan. Kemudian petugas menunjukkan letak rak yang menyimpan buku yang dicari pengunjung perpustakaan. Dalam item selanjutnya mengenai petugas perpustakaan yang menunjukkan koleksi referensi yang bermanfaat, hal ini dilakukan hanya jika pengunjung bertanya

kepada petugas saja, tidak dari inisiatif petugas perpustakaan yang memberikan informasi langsung kepada pengunjung. Selanjutnya, dalam item layanan internet yang diberikan di perpustakaan, dalam pengamatan yang dilakukan, terdapat 6 komputer yang disediakan di perpustakaan, tetapi terdapat 1 komputer yang rusak dan tidak dapat digunakan. Namun, dalam kaitannya dengan layanan internet, komputer yang terdapat di perpustakaan sering tidak terkoneksi dengan jaringan internet, sehingga siswa tidak dapat menggunakan komputer dalam pencarian informasi yang dibutuhkan. Pencapaian dalam aspek ini sebesar 60,02% , dalam kategori tidak memuaskan. Hal tersebut sesuai dengan pengamatan karena memang layanan internet di Perpustakaan SMK N 1 Depok tidak dapat dimanfaatkan oleh siswa karena jaringan internet yang tidak stabil dan sering tidak terkoneksi dengan internet.

Dalam indikator sarana prasarana perpustakaan, tingkat layananannya sebesar 75,85% dalam kategori memuaskan. Dalam indikator ini, terdapat 9 aspek yang diteliti. Untuk aspek mengenai keterjangkauan gedung perpustakaan, terdapat 195 siswa (78,95%) menyatakan dalam kategori memuaskan, terdapat 41 siswa (16,60%) mengemukakan keterjangkaun gedung perpustakaan dalam kategori sangat memuaskan, dan terdapat 11 siswa (4,45%) yang mengemukakan dalam kategori tidak memuaskan. Dalam aspek selanjutnya mengenai penggunaan meja pelayanan, terdapat 183 siswa (74,09%) mengemukakan dalam kategori memuaskan, 42 siswa (17,00) mengemukakan dalam kategori

sangat memuaskan, dan terdapat 20 siswa (8,10%) menyatakan dalam kategori tidak memuaskan.

Kemudian dalam aspek mengenai kondisi meja baca, terdapat 164 siswa (66,40%) mengemukakan dalam kategori memuaskan, 64 siswa (25,91%) menyatakan dalam kategori sangat memuaskan, dan terdapat 19 siswa (7,69%) dalam kategori tidak memuaskan. Dalam aspek mengenai kondisi meja/rak atlas, terdapat 174 siswa (70,45%) mengemukakan dalam kategori memuaskan, 56 siswa (22,67%) menyatakan sangat memuaskan, dan terdapat 17 siswa (6,88%) mengemukakan dalam kategori tidak memuaskan. Tidak jauh berbeda, dalam aspek mengenai kondisi rak buku, terdapat 172 siswa (69,64%) mengemukakan dalam kategori memuaskan, 52 siswa (21,05%) menyatakan sangat memuaskan, dan terdapat 22 siswa (8,91%) mengemukakan dalam kategori tidak memuaskan.

Dalam aspek mengenai kondisi rak majalah, terdapat 166 siswa (67,21%) mengemukakan dalam kategori memuaskan, 44 siswa (17,81%) menyatakan sangat memuaskan, dan terdapat 37 siswa (14,98%) mengemukakan kondisi rak majalah dalam kategori tidak memuaskan. Dalam aspek mengenai kondisi rak surat kabar, terdapat 179 siswa (72,47%) yang mengemukakan dalam kategori memuaskan, 41 siswa (16,60%) menyatakan sangat memuaskan dan terdapat 27 siswa (10,93%) mengemukakan dalam kategori tidak memuaskan. Sementara itu, dalam aspek mengenai keadaan tempat penitipan barang, terdapat 144 siswa (58,30%) mengemukakan dalam kategori tidak memuaskan, 84 siswa (34,01%) menyatakan memuaskan, dan 13 siswa (5,26%) mengemukakan dalam kategori

sangat tidak memuaskan. Lebih lanjut dalam aspek mengenai kenyamanan perpustakaan, terdapat 157 siswa (63,56%) mengemukakan dalam kategori memuaskan, 75 siswa (30,36%) menyatakan sangat memuaskan, dan 14 siswa (5,67%) mengemukakan dalam kategori tidak memuaskan. Berdasarkan pengamatan, letak Perpustakaan SMK N 1 Depok berada di dekat dengan ruang kelas, sehingga siswa dapat mudah untuk menjangkau perpustakaan. Hal ini sesuai dengan pencapaian dalam aspek ke-13 sebesar 78,04% dalam kategori memuaskan. Meja pelayanan perpustakaan terdiri dari 2 buah. Kemudian, terdapat 6 meja baca yang dapat digunakan siswa untuk membaca koleksi perpustakaan. Dalam pengamatan, kondisi meja baca dalam keadaan baik, akan tetapi diatas meja baca terdapat rak yang digunakan untuk menyimpan koleksi buku-buku perpustakaan. Hal ini dapat mengganggu siswa dalam menggunakan meja baca karena yang seharusnya digunakan untuk meja membaca, akan tetapi digunakan untuk menyimpan buku-buku yang sudah tidak muat ditata dalam rak buku.

Di Perpustakaan SMK N 1 Depok terdapat 1 rak atlas yang digunakan untuk menyimpan atlas. Pencapaian dalam aspek ini adalah 78,95% dalam kategori memuaskan. Sesuai dengan pengamatan bahwa kondisi rak atlas dalam keadaan baik. Jumlah rak buku yang tersedia adalah 15 buah, dalam pengamatan di Perpustakaan SMK N 1 Depok, banyaknya rak yang tersedia tidak mampu menampung seluruh koleksi yang ada, sehingga masih banyak buku yang hanya ditata dalam kardus dan ditata dalam meja baca. Pencapaian dalam item ini adalah

sebesar 77,83% dalam kategori memuaskan. Agar rak buku dapat digunakan secara maksimal, harus dilakukan penataan buku ke rak dengan rapi sehingga dapat menampung buku yang tersedia di perpustakaan.

Selanjutnya, terdapat 1 rak majalah yang digunakan untuk menyimpan koleksi majalah perpustakaan SMK N 1 Depok, pencapaian dalam item ini adalah 75,71%. Berdasarkan pengamatan, rak majalah yang tersedia dapat menampung seluruh majalah yang terdapat di perpustakaan. Rak surat kabar di perpustakaan SMK N 1 Depok berdasarkan pengamatan, dalam kondisi baik dan dapat menampung seluruh surat kabar yang tersedia di perpustakaan. Dalam ketersediaan tempat penitipan barang, pencapaiannya adalah sebesar 58,40% dalam kategori tidak memuaskan. Berdasarkan pengamatan di perpustakaan SMK N 1 Depok, tidak tersedia tempat penitipan tas untuk siswa, hanya terdapat tempat untuk meletakkan sepatu. Dengan hal tersebut, agar dapat maksimal dalam memberikan layanan perpustakaan kepada siswa, maka perlu disediakan tempat untuk tas siswa sehingga apabila siswa datang ke perpustakaan dan membawa tas, maka bisa diletakkan di dalam tempat penitipan tas, mengingat bahwa dalam tata tertib perpustakaan SMK N 1 Depok, setiap pemustaka yang berkunjung ke perpustakaan tidak diperkenankan membawa tas.

Dalam item nyaman perpustakaan, pencapaian item ini adalah 80,97% dalam kategori memuaskan. Berdasarkan pengamatan, perpustakaan SMK N 1 Depok dilengkapi dengan AC yang dapat memberikan kenyamanan untuk siswa dalam membaca buku di perpustakaan,

selain itu, terdapat karpet yang dapat dimanfaatkan siswa untuk membaca secara lesehan, sehingga siswa tidak hanya membaca di kursi saja, akan tetapi dapat fleksibel sesuai dengan yang diinginkan siswa.

Komponen berikutnya merupakan kompetensi petugas perpustakaan, tingkat layanan terkait dengan kompetensi petugas adalah dalam kategori memuaskan dengan persentase 72,55%. Dalam komponen ini terdapat 4 aspek yang diteliti. Dalam aspek kesabaran dan keramahan petugas perpustakaan, terdapat 167 siswa (67,61%) yang mengemukakan dalam kategori memuaskan, 44 siswa (17,81%) dalam kategori sangat memuaskan, dan 33 siswa (13,36%) menyatakan dalam kategori tidak memuaskan serta 3 siswa (1,21%) menyatakan sangat tidak memuaskan. Dalam aspek mengenai kompetensi petugas dalam memberikan sampul buku perpustakaan, terdapat 155 siswa (62,75%) yang mengemukakan dalam kategori memuaskan, 39 siswa (15,79%) menyatakan sangat memuaskan, dan terdapat 53 siswa (21,46%) mengemukakan dalam kategori tidak memuaskan.

Kemudian dalam aspek mengenai bimbingan yang diberikan petugas dalam pemanfaatan koleksi, terdapat 157 siswa (63,56%) mengemukakan dalam kategori memuaskan, 29 siswa (11,74%) menyatakan sangat memuaskan, namun terdapat 60 siswa (24,29%) yang mengemukakan dalam kategori tidak memuaskan. Sementara itu, dalam aspek mengenai penyampaian informasi tentang koleksi perpustakaan yang baru, terdapat 137 siswa (55,47%) mengemukakan dalam kategori memuaskan, 78 siswa (31,58%) yang menyatakan

tidak memuaskan, 29 siswa (11,74%) mengemukakan sangat memuaskan, dan sisanya 3 siswa (1,21%) yang mengemukakan sangat tidak memuaskan. Berdasarkan pengamatan, petugas perpustakaan melayani pengunjung dengan sabar dan ramah, hal ini dapat dilihat ketika ada pengunjung yang bertanya kepada petugas dan petugas memberikan arahan dengan sabar. Selanjutnya dalam item berikutnya, koleksi buku perpustakaan diberikan sampul dengan baik, dalam hal ini petugas perpustakaan memberikan perawatan koleksi perpustakaan. Namun berdasarkan pengamatan, masih terdapat koleksi yang tidak diberikan sampul, yaitu koleksi buku yang sudah lama. Pencapaian dalam item ini adalah 73,58% dalam kategori memuaskan. Agar dapat maksimal, buku yang belum diberikan sampul harus diberikan perawatan yang baik dengan diberikan sampul, sehingga koleksi buku akan tidak mudah sobek atau rusak.

Pencapaian item mengenai bimbingan yang diberikan petugas dalam memanfaatkan koleksi adalah sebesar 71,66% dalam kategori memuaskan. Dalam pengamatan, petugas belum maksimal dalam memberikan bimbingan kepada siswa dalam pemanfaatan koleksi. Dalam pengamatan, petugas hanya memberikan bantuan kepada siswa jika ada siswa yang bertanya kepada petugas, jika tidak ada siswa yang bertanya, petugas tidak memberikan bimbingan kepada siswa. Untuk itu, dalam hal ini petugas harus lebih aktif dalam memberikan bimbingan kepada siswa dalam memanfaatkan koleksi, sehingga siswa lebih merasa tertarik untuk memanfaatkan koleksi perpustakaan. Selanjutnya, dalam item mengenai penyampaian informasi

tentang koleksi perpustakaan yang baru, berdasarkan pengamatan, koleksi yang baru diletakkan dalam rak almari berkaca. Hal ini dimaksudkan agar siswa dapat mengetahui tentang koleksi terbaru perpustakaan. Pencapaian dalam item ini adalah 69,43%. Pencapaian ini belum maksimal, agar dapat memberikan layanan perpustakaan yang baik, petugas juga dapat menginformasikan koleksi buku yang baru melalui lisan, tidak hanya buku yang dipajang dalam rak almari, karena siswa yang datang ke perpustakaan tidak selalu melihat rak yang memajang koleksi terbaru.

## **SIMPULAN DAN SARAN**

### **Simpulan**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah disampaikan mengenai layanan perpustakaan di SMK N 1 Depok, maka dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Tingkat layanan tentang prosedur pelayanan perpustakaan dalam kategori memuaskan dengan persentase sebesar 80,36%
2. Tingkat layanan tentang waktu penyelesaian pelayanan perpustakaan dalam kategori memuaskan dengan persentase sebesar 77,18%.
3. Tingkat layanan tentang produk layanan yang diberikan perpustakaan dalam kategori memuaskan dengan persentase sebesar 72,70%.
4. Tingkat layanan tentang sarana prasarana perpustakaan dalam kategori memuaskan dengan persentase sebesar 75,85%.

5. Tingkat layanan tentang kompetensi petugas perpustakaan dalam kategori memuaskan dengan persentase sebesar 72,55%.

### **Saran**

Mengacu pada kesimpulan yang telah dikemukakan diatas, untuk memperbaiki, mengembangkan, dan meningkatkan layanan perpustakaan, penulis menyampaikan saran-saran sebagai berikut :

1. Dalam prosedur peminjaman buku, sebaiknya petugas perpustakaan mencatat ke kartu buku sehingga siswa tidak banyak bertanya dalam menuliskan tanggal kembali dalam peminjaman buku. Selain itu, apabila pencatatan dilakukan oleh petugas perpustakaan maka keterangan tanggal pengembalian buku akan tepat sesuai dengan aturan lama peminjaman buku yang telah ditetapkan.
2. Sebaiknya petugas perpustakaan mensosialisasikan buku koleksi referensi yang baru terhadap siswa, sehingga siswa dapat mengetahui koleksi yang baru dan dapat memanfaatkan koleksi tersebut dengan baik.
3. Perlu adanya perbaikan jaringan internet sehingga siswa dapat memanfaatkan layanan internet di perpustakaan dengan maksimal, karena pencarian referensi tidak hanya melalui koleksi buku saja, namun dapat memanfaatkan internet.
4. Agar petugas perpustakaan dapat bekerjasama dengan guru supaya siswa diberikan tugas untuk meringkas buku atau mengerjakan tugas di perpustakaan, dengan begitu akan melatih siswa untuk membaca

dan memanfaatkan koleksi buku yang terdapat di perpustakaan.

Syaiful Amri. 2010. Analisis Kualitas Pelayanan Perpustakaan MAN II Surakarta. *Skripsi*. Jurusan Ilmu Perpustakaan Fakultas Adab dan Ilmu Budaya UIN Sunan Kalijaga

## DAFTAR PUSTAKA

- Departemen Pendidikan Nasional. (2007). Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2007 Tentang Perpustakaan. Jakarta: Departemen Pendidikan Nasional
- Departemen Pendidikan Nasional. (2003). Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2003 Tentang Sistem Pendidikan Nasional. Jakarta: Departemen Pendidikan Nasional
- Sutopo dan Adi Suryanto. 2009. *Pelayanan Prima*. Jakarta: Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia
- Riduwan dan Akdon. (2007). *Rumus dan Data dalam Analisis Statistika*. Bandung: Alfabeta.
- Peraturan Pemerintah Nomor 19 Tahun 2005 tentang Standar Nasional Pendidikan
- Samosir. 2010. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Mahasiswa Menggunakan Perpustakaan USU; Pustaha: *Jurnal Stusi Perpustakaan dan Informasi*. 1(1):57-65
- Peraturan Menteri Pendidikan Nasional Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2008
- Sudjarwo dan Basrowi. 2009. *Manajemen Penelitian Sosial*. Bandung : Mandar Maju
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN Tahun 2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Kombinasi*. Bandung : CV Alfabeta
- Dian Sinaga. 2011. *Mengelola Perpustakaan Sekolah*. Bandung : PT Kiblat Buku Utama