

**ANALISIS KEPUASAN SISWA PADA PELAYANAN PERPUSTAKAAN
SMPN 14 KOTA BENGKULU**

Oleh

¹Setyaningrum dan ²Devia Aryanti

^{1,2}Universitas Muhammadiyah Bengkulu

Abstrak

Perpustakaan mempunyai peranan penting sebagai jembatan menuju penguasaan ilmu pengetahuan yang sekaligus menjadi tempat rekreasi yang menyenangkan dan menyegarkan. Perpustakaan memberi kontribusi penting bagi terbukanya informasi tentang ilmu pengetahuan. Pelayanan yang bermutu akan menghadirkan kepuasan bagi siswa sehingga dapat menimbulkan minat untuk secara kontinu menikmati fasilitas perpustakaan. Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Sebanyak 105 siswa dijadikan responden yang dipilih secara random dimana masing-masing kelas dipilih sebanyak 35 siswa. Dalam menentukan tingkat kepuasan digunakan skala likert. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa siswa puas dengan jumlah petugas perpustakaan di mana diperoleh nilai rata-rata sebesar 3,990, siswa puas dengan penampilan dan kerapian petugas perpustakaan di mana diperoleh nilai rata-rata sebesar 4,171, siswa puas dengan keramahan petugas perpustakaan di mana diperoleh nilai rata-rata sebesar 4,067, siswa puas dengan inisiatif petugas dalam membantu di mana diperoleh nilai rata-rata sebesar 3,771, siswa puas dengan kecepatan petugas dalam membantu di mana diperoleh nilai rata-rata sebesar 3,752, siswa puas dengan penguasaan petugas terhadap koleksi di mana diperoleh nilai rata-rata sebesar 3,867, dan siswa puas dengan layanan petugas perpustakaan di mana diperoleh nilai rata-rata sebesar 3,610. Secara keseluruhan, 34 siswa atau 32% siswa mengaku sangat puas dengan pelayanan perpustakaan, 47 siswa atau 45% siswa mengaku puas dengan pelayanan perpustakaan, dan 24 siswa atau 23% siswa mengaku cukup puas dengan pelayanan perpustakaan. Berdasarkan nilai rata-rata komposit sebesar 3,890 maka dapat disimpulkan bahwa siswa puas dengan pelayanan perpustakaan SMPN 14 Kota Bengkulu.

Kata kunci: *kepuasan, pelayanan, perpustakaan*

I. Pendahuluan

Setiap manusia membutuhkan pendidikan di kehidupannya. Pendidikan merupakan usaha agar manusia dapat mengembangkan potensi dirinya melalui proses pembelajaran atau cara lain yang dikenal dan diakui oleh masyarakat. Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 pasal 31 ayat (1) menyebutkan bahwa setiap warga negara berhak mendapat pendidikan, dan ayat (3) menegaskan bahwa pemerintah mengusahakan dan menyelenggarakan satu sistem pendidikan nasional yang meningkatkan keimanan, ketakwaan, serta

merupakan salah satu tujuan negara Indonesia.

Untuk mencapai tujuan tersebut, pemerintah membangun berbagai sarana dan prasarana penunjang pendidikan. Pada tingkat sekolah menengah pertama, perpustakaan merupakan salah satu sarana penunjang siswa dalam menambah wawasan, ilmu pengetahuan dan sebagai alat dokumentasi yang berfungsi untuk menghimpun, mendapatkan berbagai informasi selain yang mereka dapatkan di kegiatan belajar mengajar di dalam kelas.

Perpustakaan menurut UU Nomor 43 tahun 2007 adalah institusi pengelola

koleksi karya tulis, karya cetak, dan atau karya rekam secara profesional dengan sistem yang baku guna memenuhi kebutuhan pendidikan, penelitian, pelestarian, informasi, dan rekreasi para pemustaka. Menurut Supriadi (1982:5), perpustakaan sekolah adalah perpustakaan yang di selenggarakan di sekolah guna menunjang program belajar mengajar di lembaga pendidikan formal tingkat sekolah baik sekolah dasar maupun sekolah menengah, baik sekolah menengah umum maupun sekolah lanjutan. Ditambahkan oleh Hermawan, dkk (2006:35), perpustakaan sekolah adalah perpustakaan yang diselenggarakan oleh lembaga pendidikan dasar dan menengah yang berperan sebagai sarana penunjang kegiatan belajar mengajar.

Perpustakaan mempunyai peranan penting sebagai jembatan menuju penguasaan ilmu pengetahuan yang sekaligus menjadi tempat rekreasi yang menyenangkan dan menyegarkan. Perpustakaan memberi kontribusi penting bagi terbukanya informasi tentang ilmu pengetahuan. Perpustakaan merupakan jantung bagi kehidupan akademik (Negara, 2012). Saiful-Haq, dkk (2006:11) berpendapat bahwa tujuan perpustakaan sekolah didirikan adalah untuk menyerap dan menghimpun informasi, mewujudkan suatu wadah pengetahuan yang terorganisasi, membantu perkembangan kecakapan bahasa dan daya pikir, mendidik murid agar dapat menggunakan dan memelihara bahan pustaka secara efisien, serta memberikan dasar kearah studi mandiri.

Tujuan perpustakaan sekolah dapat tercapai jika tersedianya fasilitas yang mampu menarik minat peserta didik. Di dalam UU Nomor 43 Tahun 2007 pasal 23 ayat 2 disebutkan bahwa perpustakaan sekolah wajib memiliki koleksi buku teks pelajaran yang ditetapkan sebagai buku teks wajib pada satuan pendidikan yang bersangkutan dalam jumlah yang mencukupi untuk melayani semua peserta didik dan pendidik. Selain itu, fasilitas penunjang seperti gedung, ruang baca,

pelayanan, dan estetika perpustakaan sekolah juga dapat menjadi penentu kepuasan pengunjung perpustakaan.

Siswa/i sebagai penikmat layanan perpustakaan sekolah tentu akan memiliki penilaian terhadap kualitas pelayanan yang diterima. Kualitas pelayanan perpustakaan ini akan menghadirkan persepsi positif maupun negatif. Persepsi positif tentunya akan menciptakan keinginan untuk kembali menikmati layanan yang diberikan tersebut. Lancaster (dalam Rakib, 2013:2) menyebutkan bahwa layanan dapat dievaluasi dari berbagai sudut pandang, salah satunya adalah efektifitas layanan. Efektifitas layanan perpustakaan dapat diukur dengan salah satu indikator berikut ini, yaitu tingkat kepuasan pemustaka. Tingkat kepuasan pemakai adalah presentase kebutuhan yang dapat dilayani dengan yang tidak terlayani.

Perpustakaan SMPN 14 Kota Bengkulu yang berdiri sejak tahun 1991 terus mengalami peningkatan seiring dengan perkembangan sekolah tersebut. Ketersediaan buku-buku mata pelajaran, keadaan ruangan, fasilitas yang dimiliki dan buku-buku daftar pengunjung siswa siswi dirasa sudah cukup memadai. Jumlah buku yang tersedia sejumlah 381 eksamplar. Adapun jumlah siswa siswi kelas 1 sampai dengan 3 pada saat sekarang ini yang berjumlah 511 orang dari 15 kelas.

Pada observasi awal tanggal 20 Desember 2016, diperoleh data bahwa dari daftar buku kunjungan siswa ke perpustakaan sekolah dapat dikatakan bahwa siswa-siswi hanya sedikit yang berkunjung ke ruangan perpustakaan karena keterbatasan waktu sehingga dikhawatirkan mereka mengalami kekurangan wawasan serta siswa-siswi tidak terbiasa untuk belajar sendiri. Mereka hanya mengharapkan pelajaran dari guru didalam kelas jadi mereka mempunyai ilmu pengetahuan yang terbatas sehingga dikhawatirkan hasil belajar siswa di SMPN 14 Kota Bengkulu yang kurang memuaskan, sedangkan koleksi buku di perpustakaan ini sebanyak 381 dan jumlah anggota perpustakaan sebanyak 596

yang terdiri dari 511 siswa dan 85 tenaga pendidik dengan intensitas kunjungan dan membaca koleksi perpustakaan yang masih minimum yaitu rata-rata pada saat waktu istirahat sekolah yang berlangsung selama 15 menit. Dari 596 anggota perpustakaan, rata-rata yang sering berkunjung ke perpustakaan adalah 20 sampai 30 orang perharinya, berarti dalam satu minggu pengunjung perpustakaan hanya sedikit.

Dengan adanya uraian di atas maka penulis tertarik untuk meneliti mengapa hanya sedikit siswa-siswi yang melakukan kunjungan ke perpustakaan. apakah di sebabkan karena sedikitnya koleksi buku, ruang baca yang kurang nyaman, keterbatasan waktu, pelayanan pegawai perpustakaan yang kurang baik atau fasilitas yang lain kurang lengkap. perpustakaan yang berarti belum memenuhi standar jumlah koleksi perpustakaan sekolah yaitu memiliki koleksi minimal 1.000 judul. Adapun yang menjadi tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan siswa pada pelayanan perpustakaan SMP Negeri 14 Kota Bengkulu.

II. Metodologi

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan metode deskriptif pendekatan kuantitatif, yang berarti bahwa analisis data dalam penelitian ini hanya sampai pada tahap mendeskripsikan data empiris dan dari deksripsi tersebut dapat diperoleh kesimpulan. Menurut Arikunto (2002:12) penelitian kuantitatif adalah penelitian yang banyak dituntut menggunakan angka, mulai dari pengumpulan data, penafsiran terhadap data, serta penampilan. Penggunaan metode deskriptif ini juga didasarkan pada tujuan-tujuan dan sifat-sifat yang melekat didalamnya, yaitu untuk menyusun kembali data yang diperoleh dari hasil penelitian, selanjutnya di deskripsikan untuk diambil kesimpulan. Menurut Sugiyono (2015:135) menyatakan populasi adalah keseluruhan objek penelitian. dalam hal ini populasinya adalah siswa SMPN 14 Kota Bengkulu yang berjumlah 511 orang. Sedangkan yang

menjadi sampel penelitian adalah diambil sebesar 25% dari populasi yaitu berjumlah 105 orang dari 511 orang siswa. Data dikumpulkan melalui: **Observasi**, Wawancara, Dokumentasi, dan Kuesioner/ angket.

III. Hasil dan Pembahasan

Hasil Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui mengetahui tingkat kepuasan siswa pada pelayanan perpustakaan SMP Negeri 14 Kota Bengkulu. Tingkat kepuasan siswa di ukur menggunakan kuisisioner yang terdiri dari 7 pertanyaan yang di isi oleh 105 responden yang terdiri dari 35 siswa kelas satu, 35 siswa kelas dua, dan 35 siswa kelas tiga. Pertanyaan tersebut berkaitan dengan penilaian siswa tentang ; jumlah petugas perpustakaan, Penampilan dan kerapihan petugas Perpustakaan, Keramahan petugas perpustakaan, Inisiatif petugas dalam membantu, Kecepatan petugas dalam melayani, Penguasaan petugas terhadap koleksi, dan Pelayanan petugas.

Pada penelitian ini, karakteristik responden yang di ukur adalah Jenis kelamin, dan Usia. Berdasarkan jenis kelamin, siswa-siswi yang menjadi responden ini terdiri dari 51 siswa berjenis kelamin perempuan dan 54 siswa berjenis kelamin laki-laki. Berdasarkan usia, rentang usia responden antara 11 tahun hingga 16 tahun dan rata-rata usia 12, 86 tahun.

Dalam lembar kuisisioner, terdiri dari 7 pertanyaan, dimana setiap pertanyaan harus di jawab oleh responden dengan pilihan jawaban; Sangat Puas (SP) yang diberi skor 5, Puas (P) yang diberi skor 4, cukup puas (CP) yang diberi skor 3, tidak puas (TP) yang diberi skor 2, dan sangat tidak puas (STP) yang diberi skor 1. Setelah kuisisioner disebar, diisi oleh responden, di kumpulkan kembali, dan ditabulasi serta di analisis. Hasil tabulasi data dapat dilihat pada tabel 4.10 berikut ini.

Tabel 4.10
Statistik Deskriptif Jawaban
Responden

No	Indikator	Frekuensi Jawaban (Orang)					Total Skor	Rata-rata	Ket
		SP (5)	P (4)	CP (3)	TP (2)	STP (1)			
1	Jumlah petugas perpustakaan	40	32	25	8	0	419	3,990	Puas
2	Penampilan dan kerapihan petugas Perpustakaan	40	45	19	0	1	438	4,171	Puas
3	Keramahan petugas perpustakaan	40	40	17	8	0	427	4,067	Puas
4	Inisiatif petugas dalam membantu	24	37	40	4	0	396	3,771	Puas
5	Kecepatan petugas dalam melayani	26	38	30	11	0	394	3,752	Puas
6	Penguasaan petugas terhadap koleksi	30	33	30	4	2	406	3,867	Puas
7	Pelayanan petugas	39	20	27	4	15	379	3,610	Puas
Rata-rata								3,89	Puas

Pertanyaan pertama yaitu “ Jumlah petugas perpustakaan”, sebanyak 40 siswa menjawab sangat puas, 32 siswa menjawab puas, 25 siswa menjawab cukup puas, dan 8 siswa menjawab tidak puas. Oleh karena itu, pada pertanyaan pertama diperoleh skor total 419 dan nilai rata-rata skor 3,990. Berdasarkan skala likert, nilai rata-rata skor 3,990 masuk pada rentang 3,43 – 4,23

sehingga dapat di simpulkan bahwa siswa “Puas” dengan jumlah petugas perpustakaan.

Pertanyaan kedua yaitu “Penampilan dan kerapihan petugas Perpustakaan”, sebanyak 40 siswa menjawab sangat puas, 45 siswa menjawab puas, 19 siswa menjawab cukup puas, dan 1 siswa menjawab sangat tidak puas. Berdasarkan hasil perhitungan diperoleh total skor sebesar 438 dan nilai rata-rata 4,171. Pada skala likert, nilai rata-rata ini masuk pada rentang 3,43 – 4,23 sehingga dapat di simpulkan bahwa siswa “Puas” dengan penampilan dan kerapihan petugas perpustakaan.

Pertanyaan ketiga yaitu “Keramahan petugas perpustakaan”, sebanyak 40 siswa menjawab sangat puas, 40 siswa menjawab puas, 17 siswa menjawab cukup puas, dan 4 siswa menjawab tidak puas. Berdasarkan hasil perhitungan diperoleh total skor sebesar 427 dan nilai rata-rata 4,067. Pada skala likert, nilai rata-rata ini masuk pada rentang 3,43 – 4,23 sehingga dapat di simpulkan bahwa siswa “Puas” dengan keramahan petugas perpustakaan.

Pertanyaan keempat yaitu “Inisiatif petugas dalam membantu”, sebanyak 24 siswa menjawab sangat puas, 37 siswa menjawab puas, 40 siswa menjawab cukup puas, dan 4 siswa menjawab tidak puas. Berdasarkan hasil perhitungan diperoleh total skor sebesar 396 dan nilai rata-rata 3,771. Pada skala likert, nilai rata-rata ini masuk pada rentang 3,43 – 4,23 sehingga dapat di simpulkan bahwa siswa “Puas” dengan inisiatif petugas dalam membantu.

Pertanyaan kelima yaitu “Kecepatan petugas dalam melayani”, sebanyak 26 siswa menjawab sangat puast, 38 siswa menjawab puas, 30 siswa menjawab cukup puas, dan 11 siswa menjawab tidak puas. Berdasarkan hasil perhitungan diperoleh nilai total skor sebesar 394 dan nilai rata-rata 3,752. Menurut kriteria skala likert, nilai rata-rata ini masuk pada rentang 3,43 – 4,23 sehingga dapat di simpulkan bahwa siswa “Puas” dengan kecepatan petugas dalam melayani.

Pertanyaan keenam yaitu “penguasaan petugas terhadap koleksi”, sebanyak 30 siswa menjawab sangat puas, 39 siswa menjawab puas, 30 siswa menjawab cukup puas, 4 siswa menjawab tidak puas, dan 2 siswa menjawab sangat tidak puas. Berdasarkan hasil perhitungan diperoleh nilai total skor sebesar 406 dan nilai rata-rata 3,867. Menurut kriteria skala likert, nilai rata-rata ini masuk pada rentang 3,43 – 4,23 sehingga dapat di simpulkan bahwa siswa “Puas” dengan penguasaan petugas terhadap koleksi perpustakaan.

Pertanyaan ketujuh yaitu “pelayanan petugas”, sebanyak 39 siswa menjawab sangat puas, 20 siswa menjawab puas, 27 siswa menjawab cukup puas, 4 siswa menjawab tidak puas, dan 15 siswa menjawab sangat tidak puas. Berdasarkan hasil perhitungan diperoleh nilai total skor sebesar 379 dan nilai rata-rata 3,610. Menurut kriteria skala likert, nilai rata-rata ini masuk pada rentang 3,43 – 4,23 sehingga dapat di simpulkan bahwa siswa “Puas” dengan pelayanan petugas perpustakaan.

Secara keseluruhan, dari tujuh pertanyaan yang dijawab diperoleh total skor keseluruhan sebesar 2859 dan nilai rata-rata keseluruhan sebesar 3,890. Nilai rata-rata skor keseluruhan ini pada skala likert masuk pada rentang 3,43 – 4,23 sehingga dapat di simpulkan bahwa siswa “Puas” dengan pelayanan petugas perpustakaan secara keseluruhan. Berdasarkan hasil ini dapat disimpulkan bahwa kepuasan siswa terhadap pelayanan perpustakaan SMPN 14 Kota Bengkulu masuk pada kategori “puas”.

Perbandingan rata-rata skor masing-masing responden dengan rata-rata komposit digunakan sebagai ukuran kepuasan masing-masing responden terhadap pelayanan perpustakaan SMPN 14 Kota Bengkulu. Distribusi frekuensi kepuasan responden terhadap pelayanan perpustakaan SMPN 14 Kota Bengkulu disajikan pada tabel 4.11 berikut ini.

Tabel 4.11. Distribusi Frekuensi Kepuasan Siswa Terhadap Pelayanan Perpustakaan SMPN 14 Kota Bengkulu

Kepuasan Siswa	Frekuensi	Persentase
Sangat Puas	34	32%
Puas	47	45%
Cukup Puas	24	23%
Total	105	100%

Pada tabel 4.11 dapat dilihat bahwa dari 105 siswa SMPN 14 Kota Bengkulu yang diteliti; 34 siswa atau 32% siswa mengaku sangat puas dengan pelayanan perpustakaan, 47 siswa atau 45% siswa mengaku puas dengan pelayanan perpustakaan, dan 24 siswa atau 23% siswa mengaku cukup puas dengan pelayanan perpustakaan.

Pembahasan

Perpustakaan sekolah merupakan kebutuhan mendasar dalam kegiatan akademik di sekolah. Perpustakaan sekolah yang ideal harus mampu menyediakan buku referensi yang bermutu dan sesuai dengan zamannya sehingga dapat mencapai tujuan dibangunnya perpustakaan tersebut. Rizal Saiful-Haq (2006:11) mengemukakan bahwa tujuan perpustakaan sekolah adalah menyerap dan menghimpun informasi, mewujudkan suatu wadah pengetahuan yang terorganisasi, membantu perkembangan kecakapan bahasa dan daya pikir, mendidik murid agar dapat menggunakan dan memelihara bahan pustaka secara efisien, serta memberikan dasar kearah studi mandiri.

Siswa-siswi sebuah sekolah selaku penikmat utama layanan perpustakaan harus mendapatkan pelayanan yang bermutu dan memuaskan. Berdasarkan Undang-Undang Republik Indonesia nomor 43 tahun 2007 tentang perpustakaan, “Pemustaka adalah pengguna perpustakaan, yaitu perseorangan, kelompok orang, masyarakat, atau lembaga

yang memanfaatkan fasilitas layanan perpustakaan. SMPN 14 Kota Bengkulu sebagai sebuah institusi pendidikan menengah pertama sudah menjalankan amanah UU nomor 43 tahun 2017 bahwa setiap sekolah wajib memiliki fasilitas perpustakaan.

Sejak awal berdirinya, yakni tahun 1990, SMPN 14 Kota Bengkulu sudah memiliki fasilitas perpustakaan beserta koleksi beserta fasilitas pendukung lainnya. Saat ini, Jumlah buku yang tersedia sejumlah 381 eksamplar dan jumlah anggota perpustakaan sebanyak 596 yang terdiri dari 511 siswa dan 85 tenaga pendidik.

Siswa-siswi selaku sasaran utama sebagai pengguna perpustakaan harus mendapatkan pelayanan yang memuaskan di perpustakaan. Kotler (1997) dalam Wijaya menyatakan bahwa “Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal perbandingan antara kesannya terhadap kinerja yang dirasakan dari suatu produk dan harapan harapannya. Ditambahkan oleh Rahayuningsih (2015:9) jika kinerja berada di bawah harapan maka konsumen tidak puas, jika kinerja memenuhi harapan maka konsumen puas. Jika kinerja melebihi harapan, konsumen sangat puas atau senang. Rasa puas dan senang ini mampu membangun rasa cinta terhadap perpustakaan tersebut.

Pada penelitian ini, kepuasan siswa terhadap pelayanan perpustakaan SMPN 14 Kota Bengkulu diukur menggunakan sebuah kuisisioner yang terdiri dari 7 pertanyaan. Metode seperti dikenal dengan metode survei kepuasan pengguna. Ketujuh pertanyaan tersebut berkaitan dengan konsep mutu pelayanan yang sangat populer adalah konsep ServQual yang dikembangkan oleh Parasuraman, Berry dan Zeithml (dalam Herlambang, 2016:81-82). Konsep tersebut adalah Keandalan (*reliability*), Keresponsifan (*responsiveness*), Keyakinan (*confidence*), Empati (*emphaty*) dan berwujud (*Tangible*).

Pertanyaan pertama yaitu “ Jumlah petugas perpustakaan” berkaitan dengan keandalan pengelola perpustakaan dalam

memberikan pelayanan kepada pemustaka. Keandalan adalah kemampuan untuk melaksanakan jasa yang dijanjikan dengan tepat dan terpercaya, yaitu kemampuan petugas untuk memberikan jasa sesuai dengan yang dijanjikan, terpercaya, akurat, dan konsisten. Jumlah petugas perpustakaan yang tidak sebanding dengan pemustaka tentu akan mengurangi nilai kepuasan pemustaka. Pada penelitian ini diperoleh skor total 419 dan nilai rata-rata skor 3,990 untuk pertanyaan pertama Nilai rata-rata skor 3,990 masuk pada rentang 3,43 – 4,23 sehingga dapat di simpulkan bahwa siswa “Puas” dengan jumlah petugas perpustakaan. Namun dari 105 responden yang menilai, terdapat 8 siswa atau 7,62% siswa yang menjawab tidak puas dengan jumlah petugas perpustakaan. Hal ini cukup beralasan dikarenakan jumlah petugas perpustakaan SMPN 14 Kota Bengkulu yang tersedia hanya berjumlah 2 orang. Ketika pengunjung dalam jumlah besar secara bersamaan datang ke perpustakaan dan membutuhkan pelayanan seperti peminjaman buku, pengembalian buku, dan ketika pemustaka membutuhkan informasi maka kedua petugas ini tidak akan maksimal dalam memberikan pelayanan. Oleh karena itu, agar pelayanan perpustakaan SMPN 14 Kota Bengkulu dapat lebih optimal lagi maka diperlukan tenaga tambahan.

Pertanyaan kedua, “Penampilan dan kerapihan petugas Perpustakaan” berkaitan dengan konsep mutu pelayanan yaitu Berwujud (*Tangible*). Berwujud (*Tangible*) : penampilan fasilitas fisik, peralatan, personal dan media komunikasi, yaitu berupa penampilan fisik, peralatan, dan berbagai materi komunikasi, misalnya gedung dan kebersihan yang baik serta penataan ruangan yang rapi. Berdasarkan hasil perhitungan diperoleh total skor sebesar 438 dan nilai rata-rata 4,171. Pada skala likert, nilai rata-rata ini masuk pada rentang 3,43 – 4,23 sehingga dapat di simpulkan bahwa siswa “Puas” dengan penampilan dan kerapihan petugas perpustakaan. Berdasarkan persentase, 99,5% responden merasa puas terhadap penampilan dan kerapihan petugas

perpustakaan SMPN 14 Kota Bengkulu. Namun, menariknya ada seorang siswa atau 0,95% yang memberikan penilaian sangat tidak puas terhadap penampilan dan kerapihan petugas perpustakaan.

Pertanyaan ketiga, “Keramahan petugas perpustakaan” berkaitan dengan Keresponsifan (*responsiveness*) dan Empati (*emphaty*) petugas pelayanan perpustakaan. Berdasarkan hasil perhitungan diperoleh total skor sebesar 427 dan nilai rata-rata 4,067. Pada skala likert, nilai rata-rata ini masuk pada rentang 3,43 – 4,23 sehingga dapat di simpulkan bahwa siswa “Puas” dengan keramahan petugas perpustakaan. Secara keseluruhan, 92,38% responden puas dengan keramahan petugas perpustakaan, namu masih ada 7,62% responden yang mengaku tidak puas dengan keramahan petugas perpustakaan. Menurut Arikunto (2007), persentase ini masih masuk pada ketegori sebagian kecil. Oleh karena itu masih perlu penelitian lanjutan yang berkaitan dengan keramahan petugas perpustakaan di SMPN 14 Kota Bengkulu.

Pertanyaan keempat, “Inisiatif petugas dalam membantu” tergolong pada rasa Empati (*emphaty*) yaitu kesediaan untuk peduli memberi perhatian pribadi bagi pemakai.. Berdasarkan hasil perhitungan diperoleh total skor sebesar 396 dan nilai rata-rata 3,771. Pada skala likert, nilai rata-rata ini masuk pada rentang 3,43 – 4,23 sehingga dapat di simpulkan bahwa siswa “Puas” dengan inisiatif petugas dalam membantu. Namun secara keseluruhan, ada 4 siswa atau 3,81% yang mengaku tidak puas terhadap inisiatif petugas dalam membantu. Hal ini dapat terjadi jika jumlah petugas yang memberikan pelayanan di perpustakaan tidak sebanding dengan pemustaka yang berkunjung sehingga pasti akan ada pemustaka yang tidak terlayani secara optimal.

Pertanyaan kelima, “kecepatan petugas dalam melayani” berkaitan dengan Keresponsifan (*responsiveness*) petugas perpustakaan yaitu kemauan untuk membantu pemakai dan memberikan jasa dengan cepat atau tanggap. Berdasarkan hasil perhitungan diperoleh nilai total skor sebesar 394 dan

nilai rata-rata 3,752. Menurut kriteria skala likert, nilai rata-rata ini masuk pada rentang 3,43 – 4,23 sehingga dapat di simpulkan bahwa siswa “Puas” dengan kecepatan petugas dalam melayani. Namun secara keseluruhan, masih ada 11 pemustaka atau 10,48% yang mengaku tidak puas dengan kecepatan petugas pelayanan perpustakaan dalam melayani. Pelayanan yang cepat dan bermutu hanya akan tercipta jika jumlah petugas yang mencukupi dan petugas yang mengutamakan *responsiveness*.

Pertanyaan keenam, “penguasaan petugas terhadap koleksi” berkaitan dengan keandalan (*reliability*) : kemampuan untuk melaksanakan jasa yang dijanjikan dengan tepat dan terpercaya, yaitu kemampuan petugas untuk memberikan jasa sesuai dengan yang dijanjikan, terpercaya, akurat, dan konsisten. Berdasarkan hasil perhitungan diperoleh nilai total skor sebesar 406 dan nilai rata-rata 3,867. Menurut kriteria skala likert, nilai rata-rata ini masuk pada rentang 3,43 – 4,23 sehingga dapat di simpulkan bahwa siswa “Puas” dengan penguasaan petugas terhadap koleksi perpustakaan. Namun secara keseluruhan masih ada 4 siswa yang mengaku tidak puas bahkan ada 2 siswa yang mengaku sangat tidak puas terhadap penguasaan petugas terhadap koleksi buku di perpustakaan SMPN 14 Kota Bengkulu. Hal ini dapat terjadi jika pada saat siswa membutuhkan informasi berkaitan dengan buku, posisi buku, dan isi buku tidak mendapatkan jawaban yang memuaskan.

Pertanyaan ketujuh yaitu “pelayanan petugas” berkaitan dengan penilaian pemustaka secara umum terhadap pelayanan petugas perpustakaan, sebanyak 39 siswa menjawab sangat puas, 20 siswa menjawab puas, 27 siswa menjawab cukup puas, 4 siswa menjawab tidak puas, dan 15 siswa menjawab sangat tidak puas. Berdasarkan hasil perhitungan diperoleh nilai total skor sebesar 379 dan nilai rata-rata 3,610. Menurut kriteria skala likert, nilai rata-rata ini masuk pada rentang 3,43 – 4,23 sehingga dapat di simpulkan bahwa siswa “Puas” dengan pelayanan petugas perpustakaan. Namun, masih ada 19 siswa yang mengaku tidak puas bahkan sangat tidak puas

terhadap pelayanan petugas. Hal ini tentunya harus mendapatkan evaluasi dengan manajemen SMPN 14 Kota Bengkulu agar dapat ditemukannya penyebab terjadinya dan solusi apa yang dapat ditempuh untuk menyelesaikan permasalahan tersebut.

Secara keseluruhan, dari 105 siswa SMPN 14 Kota Bengkulu yang diteliti; 34 siswa atau 32% siswa mengaku sangat puas dengan pelayanan perpustakaan, 47 siswa atau 45% siswa mengaku puas dengan pelayanan perpustakaan, dan 24 siswa atau 23% siswa mengaku cukup puas dengan pelayanan perpustakaan. Hasil ini menunjukkan bahwa 87% siswa benar-benar puas dengan pelayanan yang diberikan oleh perpustakaan SMPN 14 Kota Bengkulu. Menurut Arikunto(2007), angka 87% masuk pada rentang 76%-99% sehingga dapat disimpulkan bahwa hampir seluruh dari responden puas dengan pelayanan perpustakaan SMPN 14 Kota Bengkulu. Sedangkan 23% siswa lainnya masuk pada rentang 1%-25% sehingga dapat disimpulkan bahwa hanya sebagian kecil siswa yang menilai cukup puas dengan pelayanan yang diberikan oleh perpustakaan SMPN 14 Kota Bengkulu.

Menurut Chaplin (2008:444), Kepuasan adalah sebuah keadaan kesenangan dan kesejahteraan, disebabkan karena orang telah mencapai satu tujuan atau sasaran. Kepuasan juga dapat diartikan satu perasaan yang menyertai seseorang setelah dia memuaskan satu motif. Ditambahkan oleh Rahayuningsih (2015:9) jika kinerja berada di bawah harapan maka konsumen tidak puas, jika kinerja memenuhi harapan maka konsumen puas. Jika kinerja melebihi harapan, konsumen sangat puas atau senang. Oleh karena itu, kepuasan siswa SMPN 14 Kota Bengkulu terhadap pelayanan perpustakaan menggambarkan keadaan kesenangan dan kesejahteraan karena telah mencapai satu tujuan atau sasaran yaitu pelayanan perpustakaan yang bermutu.

Kepuasan siswa terhadap pelayanan perpustakaan tentunya tergantung dengan

jumlah petugas perpustakaan, Penampilan dan kerapian petugas Perpustakaan, Keramahan petugas perpustakaan, Inisiatif petugas dalam membantu, Kecepatan petugas dalam melayani, Penguasaan petugas terhadap koleksi, dan Pelayanan petugas. Pada penelitian ini, ketujuh indikator ini sudah dinilai baik oleh siswa walaupun masih ada beberapa siswa yang menilai masih perlu ditingkatkan lagi. Menurut Ibid dalam Nasrullah (2010:33), Kepuasan pemustaka tergantung pada faktor-faktor; Sistem layanan yang digunakan oleh perpustakaan tersebut, Biaya, Kemudahan memperoleh informasi, Kecepatan memperoleh informasi, Pelayanan pemberian informasi.

Kepuasan siswa terhadap pelayanan perpustakaan diharapkan dapat meningkatkan minat siswa untuk berkunjung ke perpustakaan secara kontinu sehingga tujuan perpustakaan dapat tercapai. Menurut (Achmad dalam Nasrullah, 2010:36-37), Banyak manfaat yang diperoleh jika kepuasan pemakai tercapai dengan jasa perpustakaan yang ditawarkan, antara lain :Jasa, koleksi, dan fasilitas dapat dimanfaatkan secara maksimal, Pemakai dapat menjadi bukti tentang kualitas jasa perpustakaan, Peningkatan jumlah pemakai akan berdampak positif pada kebijakan pimpinan, Membaiknya kondisi perpustakaan menjadi magnet positif, Meningkatkan citra perpustakaan dan tenaga perpustakaan.

IV. Kesimpulan dan Saran

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian di atas, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Berdasarkan jumlah petugas perpustakaan, secara keseluruhan diperoleh nilai rata-rata sebesar 3,990 sehingga dapat disimpulkan bahwa siswa SMPN 14 Kota Bengkulu puas dengan jumlah petugas yang tersedia. Namun masih ada 8 siswa yang mengaku tidak

- puas dengan jumlah petugas yang tersedia.
2. Berdasarkan penampilan dan kerapihan petugas perpustakaan, secara keseluruhan diperoleh nilai rata-rata sebesar 4,171 sehingga dapat disimpulkan bahwa siswa SMPN 14 Kota Bengkulu puas dengan penampilan dan kerapihan petugas perpustakaan. Namun masih ada 1 siswa yang mengaku sangat tidak puas dengan penampilan dan kerapihan petugas perpustakaan.
 3. Berdasarkan keramahan petugas perpustakaan, secara keseluruhan diperoleh nilai rata-rata sebesar 4,067 sehingga dapat disimpulkan bahwa siswa SMPN 14 Kota Bengkulu puas dengan keramahan petugas perpustakaan. Namun masih ada 8 siswa yang mengaku tidak puas dengan keramahan petugas perpustakaan.
 4. Berdasarkan inisiatif petugas dalam membantu, secara keseluruhan diperoleh nilai rata-rata sebesar 3,771 sehingga dapat disimpulkan bahwa siswa SMPN 14 Kota Bengkulu puas dengan inisiatif petugas perpustakaan. Namun masih ada 4 siswa yang mengaku tidak puas dengan inisiatif petugas perpustakaan.
 5. Berdasarkan kecepatan petugas dalam melayani, secara keseluruhan diperoleh nilai rata-rata sebesar 3,752 sehingga dapat disimpulkan bahwa siswa SMPN 14 Kota Bengkulu puas dengan kecepatan petugas dalam melayani. Namun masih ada 11 siswa yang mengaku tidak puas kecepatan petugas dalam melayani.
 6. Berdasarkan penguasaan petugas terhadap koleksi, secara keseluruhan diperoleh nilai rata-rata sebesar 3,867 sehingga dapat disimpulkan bahwa siswa SMPN 14 Kota Bengkulu puas dengan penguasaan petugas terhadap koleksi. Namun masih ada 6 siswa yang mengaku tidak puas penguasaan petugas terhadap koleksi.
 7. Berdasarkan pelayanan petugas secara umum, secara keseluruhan diperoleh nilai rata-rata sebesar 3,610 sehingga dapat

disimpulkan bahwa siswa SMPN 14 Kota Bengkulu puas dengan pelayanan perpustakaan secara umum. Namun masih ada 6 siswa yang mengaku tidak puas penguasaan petugas terhadap koleksi.

B. Saran

1. Bagi SMPN 14 Kota Bengkulu

Saat ini petugas perpustakaan yang tersedia di SMPN 14 Kota Bengkulu berjumlah 2 orang. Berdasarkan penilaian kepuasan siswa terhadap jumlah petugas perpustakaan, masih ditemukan 8 siswa yang mengaku tidak puas. Efek lanjutan dari kurangnya jumlah petugas perpustakaan adalah kecepatan petugas dalam melayani siswa. Pada penelitian masih ditemukan 11 siswa yang tidak puas dengan kecepatan petugas perpustakaan dalam melayani. Oleh karena itu disarankan kepada SMPN 14 Kota Bengkulu untuk dapat menambah jumlah petugas perpustakaan agar seluruh siswa dapat terlayani dengan baik. Jumlah koleksi buku, variasi buku, dan keterbaharuan buku di perpustakaan merupakan sebuah kebutuhan. Oleh karena itu, sekolah khususnya SMPN 14 Kota Bengkulu disarankan agar selalu mengikuti perkembangan pustaka saat ini. Bahkan jika dimungkinkan siswa dapat difasilitasi untuk penggunaan e-library.

2. Bagi Siswa

Bagi siswa perpustakaan adalah tempat yang tepat untuk menambah wawasan. Oleh karena siswa harus menyadarinya, namun kesadaran itu tidak bisa timbul dengan sendirinya sehingga perlu di stimulasi. Stimulasi tersebut dapat berupa program sekolah yang memajibkan siswa berkunjung ke perpustakaan dalam suatu waktu tertentu.

3. Bagi Peneliti

Hasil penelitian dapat menjadi referensi bagi peneliti dalam manajemen perpustakaan. Selain itu bagi peneliti lain, penelitian ini dapat menjadi rujukan untuk penelitian selanjutnya.

Daftar Pustaka

- Arikunto, Suharsimi. 2002. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, Jakarta : Rineka Cipta.
- B, Suryosubroto. 2009. *Proses Belajar Mengajar di Sekolah*. Jakarta:Rineka Cipta.
- Darmono. 2001. *Manajemen dan Tata Kerja Perpustakaan Sekolah* (Jakarta: Grasindo.
- Hermawan, Rachman. S dan Zen, Zulfikar. 2006. *Etika Kepustakawanan: Suatu Pendekatan Terhadap Kode Etik Pustakawan Indonesia*. Jakarta: Sagung Seto.
- Kotler Philip. 2004. *Manajemen Pemasaran*, Jakarta : Indeks
- Negara Pandu, Soraya. 2012. *Kepuasan Pemustaka Terhadap Layanan Pemerintah Kota Administrasi Jakarta Barat*. Fakultas Ilmu Pengetahuan Budaya Universitas Indonesia Depok.
- Rahayuningsih, Fransisca. 2015. *Mengukur Kepuasan Pemustaka*. Yogyakarta :Graha Ilmu
- Rakib, A Fatmawati. 2013. *Kepuasan Pemustaka Terhadap Layanan Perpustakaan Keliling Terapung (Studi Kasus di Kota Ternate)*. *Journal Volume II. No. 4. Tahun 2013*
- Saiful-Haq, Rizal dkk.2006. *Pengantar Manajemen Perpustakaan Madrasah*. Jakarta: Fakultas Adab dan Humaniora UIN Syarif Hidayatullah, 2006.
- Sugiyono. 2015. *Metode Penelitian dan Pengembangan*. Bandung :ALFABETA