

**ANALISIS KUALITAS LAYANAN PERPUSTAKAAN
SMKN 5 KEPAHANG**

SKRIPSI



OLEH :

SEPTIANI MEGA AGUSTINA

NIM : 20691019

**PROGRAM STUDI ILMU PERPUSTAKAAN DAN INFORMASI ISLAM
FAKULTAS USHULUDIN ADAB DAN DAKWAH
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI CURUP
TAHUN 2024**

Hal: Pengajuan Skripsi

Kepada

Yth. Rektor IAIN Curup

di- Curup

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Setelah mengadakan pemeriksaan dan perbaikan seperlunya, maka kami berpendapat bahwa skripsi saudara SEPTIANI MEGA AGUSTINA mahasiswa IAIN Curup yang berjudul "*Analisis Kualitas Layanan Perpustakaan SMKN 5 Kepahiang*", sudah dapat diajukan dalam sidang Munaqosyah Institut Agama Islam Negeri Curup.

Demikian permohonan ini kami ajukan, terima kasih.

Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Curup, Agustus 2024

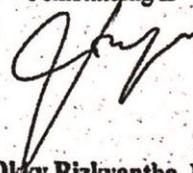
Pembimbing I



Rhoni Rodin, M.Hum

NIP.1978001052003121004

Pembimbing II



Okky Rizkyantha, M. A

NIP.199404222019031007



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI CURUP**

FAKULTAS USHULUDIN ADAB DAN DAKWAH

Jalan Dr. AK Gani N0. 01 Kotak Pos 108 Telp. (0732) 21010-21759 Fax 21010 Kode Pos 39119

Website/facebook: Fakultas Ushuludin Adab dan Dakwa IAIN Curup Email:

Fakultasushuludinadabdandakwah@gmail.com

PENGESAHAN SKRIPSI MAHASISWA

Nomor: ~~652~~ /In.34/FU/PP.00.9/08/2024

Nama : **Septiani Mega Agustina**
NIM : **20691019**
Fakultas : **Ushuluddin Adab dan Dakwah**
Prodi : **Ilmu Perpustakaan Dan Informasi Islam**
Judul : **Analisis Kualitas Layanan Perpustakaan SMKN 5 Kepahiang**

Telah dimunaqasyahkan dalam sidang terbuka Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Curup, pada:

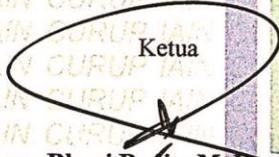
Hari/Tanggal : **Rabu, 14 Agustus 2024**
Pukul : **11.00 s/d 12.30 WIB**
Tempat : **Ruang Rapat Fakultas Ushuluddin Adab dan Dakwah**

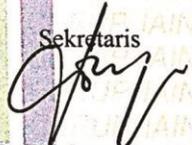
Dan telah diterima untuk melengkapi sebagai syarat-syarat guna memperoleh gelar Sarjana Ilmu Perpustakaan (S.IP) dalam bidang Ilmu Perpustakaan Dan Informasi Islam..

TIM PENGUJI

Ketua

Sekretaris

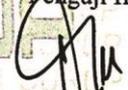

Rhoni Rodin, M. Hum
NIP 197801052003121004


Okky Rizkvantha, M.A
NIP 199404222019031007

Penguji I

Penguji II


Dr. Rahmat Iswanto, M. Hum
NIP 197311222001121001


Yuyun Yuniarty, MT
NIP 198008142009012009

Mengesahkan,

Dekan Fakultas Ushuluddin Adab dan Dakwah


Dr. Fakhruddin, S.Ag., M.Pd.I
NIP 197501122006041009



PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : SEPTIANI MEGA AGUSTINA
NIM : 20691019
Prodi : Ilmu Perpustakaan dan Informasi Islam
Fakultas : Ushuludin Adab dan Dakwah
Judul : Analisis Kualitas Layanan Perpustakaan SMKN 5 Kepahiang

Dengan ini menyatakan bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar sarjana di perguruan tinggi dan sepanjang pengetahuan penulis juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali secara tertulis atau dirujuk dalam naskah ini dan disebutkan dalam referensi.

Apabila di kemudian hari terbukti bahwa pernyataan ini tidak benar, maka saya bersedia menerima hukuman atau sanksi sesuai peraturan yang berlaku.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, semoga dapat dipergunakan dengan semestinya.

Curup, Agustus 2024
Penulis



SEPTIANI MEGA AGUSTINA
NIM. 20691019

KATA PENGANTAR

Bismillahirrahmannirrahim

Assalamu'alaikum Wr.Wb

Dengan mengucapkan Alhamdulillah, *Laa Haulaa Walaa Quwwata Illa Billah*, penulis ucapkan puji serta syukur kepada Allah SWT karena segala nikmat, rahmat dan hidayahnya yang telah diberi kepada penulis sehingga skripsi yang berjudul “ *Analisis Kualitas Layanan Perpustakaan SMKN 5 Kepahiang*” ini dapat terselesaikan. Salawat beserta salam semoga kian terlimpah kepada tauladan terbaik Nabiullah Muhammad SAW, beserta keluarga, sahabat dan seluruh umatnya.

Skripsi ini diajukan untuk memenuhi tugas dan syarat memperoleh gelar Sarjana Strata Satu (S-1) Program Studi Ilmu Perpustakaan dan Informasi Islam Fakultas Ushuludin Adab dan Dakwah, Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Curup. Selesaiannya skripsi ini tak terlepas dukungan dari berbagai pihak.

Dalam penulisan ini banyak pihak-pihak yang ikut memberi bantuan baik moril maupun materil, dalam penyelesaian skripsi ini. Untuk itu pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Prof Dr. Idi Warsah, M. Pd.I selaku Rektor IAIN Curup.
2. Bapak Dr. Yusefri, M.Ag selaku Wakil Rektor IAIN Curup.
3. Bapak Dr. Muhammad Istan , SE.,M.Pd.,MM selaku Wakil Rektor II IAIN Curup.
4. Bapak Dr. Nelson, M.Pd.I selaku Wakil Rektor III IAIN Curup.
5. Bapak Dr. Fakhruddin, S.Ag., M.Pd.I selaku Dekan Fakultas Ushuludin Adab Dan Dakwah IAIN Curup.

6. Bapak Rhoni Rodin, M. Hum selaku wakil Dekan I Fakultas Ushuludin Adab Dan Dakwah IAIN Curup sekaligus dosen pembimbing I yang telah membimbing dan arahan dalam penyusunan skripsi ini.
7. Bapak Taqiyuddi, M.Pd.I selaku Wakil Dekan II Fakultas Ushuludin Adab Dan Dakwah IAIN Curup.
8. Ibu Marleni, M. Hum selaku ketua Prodi Ilmu Perpustakaan Dan Informasi Islam IAIN Curup.
9. Bapak Okky Rizkyantha, M.A selaku dosen pembimbing II yang telah membimbing dan mengarahkan dalam penyusunan skripsi ini.
10. Staf Tata Usaha Fakultas Ushuludin Adab Dan Dakwah (FUAD) IAIN Curup.
11. Bapak Abdul Kadir, SE,M.Pd selaku kepala sekolah SMKN 5 Kepahiang yang telah memberikan izin kepada penulis untuk melakukan penelitian di SMKN 5 Kepahiang sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.

Semoga Allah SWT. memberikan pahala kepada seluruh pihak yang telah memberikan bantuannya. Peneliti mengaharapkan saran dan krikitik demi kesempurnaan dan perbaikannya sehingga akhirnya skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi bidang pendidikan dan penerapan di lapangan serta bisa dikembangkan lebih lanjut.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb

Curup, Agustus2024
Penulis

SEPTIANI MEGA AGUSTINA
NIM. 20691019

MOTTO

- “ Hiduplah seakan kamu mati besok, belajarlh seakan kamu hidup selamanya “
- “ Tidak apa berjalan tersendat, namun tujuan akhirmu sama dengan orang yang berlari kencang “
- “ Cukuplah Allah menjadi penolong kami dan Allah adalah sebaik – baiknya pelindung “ –Q.S Ali Imran: 173
- “ Maka sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan” –Q.S Al-Inspirah : 5
- “Lakukanlah kebaikan sekecil apapun karena kau tak pernah tahu kebaikan apa yang akan membawamu ke surga” –Imam Hasan Al – Bashri

- SEPTIANI MEGA AGUSTINA -

PERSEMBAHAN

Alhamdulillahirabbil'alamiin, dengan rasa syukur atas kehadiran Allah SWT yang maha pengasih dan maha penyayang serta dengan segala kerendahan hati, penulis persembahkan skripsi ini sebagai rasa sayang dan terimakasih kepada :

1. Untuk ayahanda Agus Salim, S.Pt., dan Ibunda Siti Nurjanah, A.Md., tercinta terimakasih yang tiada terhingga yang telah melahirkan saya ke dunia ini, yang telah memberikan pengorbanan, kasih sayang, didikan dan do'a dalam menempuh kehidupan, yang selalu menjadi penyemangat saya untuk menyelesaikan perkuliahan ini.
2. Ucapan terimakasih kepada *goodman* Hadi Wijaya lelaki hebat yang telah memberikan support kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini serta bantuan, do'a dan dukungannya yang membuat penulis semangat mengerjakan skripsi ini
3. Terimakasih juga untuk keluarga, saudara, teman khususnya untuk kakak Diana Maryana, S.Pd. I., dan Sari Melinda, S.Pd., yang telah memberikan bantuan, dukungan serta do'anya sehingga penulis ini dapat menyelesaikan skripsi ini
4. Untuk teman – teman seperjuangan Prodi Ilmu Perpustakaan Dan Informasi Islam IAIN Curup khususnya Yuni Nurkharimah, Dini Aryani, S.IP., Ajeng Nigrum Sepiana, S.IP., Nini Gayatri, S.IP., dan Anisa Amrinnah, S.IP., yang telah memberikan motivasi supaya penulis dapat mengerjakan dan menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
5. Untuk teman – teman KKN kelompok 77 khususnya sahabat Sa'ada tulusroh, S.Pd dan teman - teman yang lainnya yang selalu memberikan dukungan, menjadi tempat bertukar cerita dan selalu memberi support serta memberitahu si

penulis tentang skripsi ini, sehingga penulis bisa tahu dan sedikit banyaknya mengenai skripsi ini.

6. Dan tidak lupa untuk berterimakasih kepada diri sendiri yang sudah mampu bertahan dan berjuang sampai pada saat ini.
7. Untuk agama, bangsa dan almamaterku tercinta IAIN Curup, khususnya kepada Fakultas Ushuludin Adab Dan Dakwah Program Ilmu Perpustakaan Dan Informasi Islam tempat penulis menuntut ilmu.

ABSTRAK

Septiani Mega Agustina (20691019): Analisis Kualitas Layanan Perpustakaan SMKN 5 Kepahiang

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui Layanan yang diberikan dalam pengolahan Perpustakaan SMKN 5 Kepahiang. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif, dengan sampel 72 siswa dan pengumpulan data dengan menggunakan angket. Observasi dan dokumentasi. Adapun teknik analisis data dengan menggunakan rumus skala interval. Adapun hasil penelitian menunjukkan bahwa layanan yang diberikan Pada bagian *Affect of Service* mengenai sikap secara umum dan kemampuan dalam melayani pemustaka di perpustakaan SMKN 5 Kepahiang dinilai baik. Dalam artiannya, nilai cukup ini hampir mendekati baik. Dengan total skor 44,75 dari jumlah keseluruhan dimensi dengan nilai rata-rata 4,06 bisa dikatakan bahwa perpustakaan SMKN 5 Kepahiang mendapat penilaian Baik. Pada aspek *Information Access*, antara lain *Content / Scope* (ruang lingkup) dan *timliness* (kecepatan waktu akses dengan jumlah keseluruhan aspek dengan nilai rata – rata 4,43 bisa dikatakan bahwa perpustakaan SMKN 5 Kepahiang mendapat penilaian Baik. Karena perbedaan jarak antara skor baik dan buruk tidak terlalu jauh. Namun dalam penilaian ini juga belum bisa dikatakan baik secara keseluruhan. Terdapat beberapa cacatan yang harus diperbaiki pada setiap bidang tertentu. *Library as Place* mengenai lokasi yang terletak di perpustakaan SMKN 5 Kepahiang adalah secara keseluruhan memiliki nilai 4,54 yaitu dengan kategori baik. *Personal Control* adalah cara pemustaka menggunakan layanan yang terdapat di perpustakaan secara keseluruhan dengan kategoribaik pada perolehan total rata-rata skor yaitu 4,18

Kata Kunci: Analisis, Layanan,dan Perpustakaan

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING	ii
PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI	iii
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI	iv
KATA PENGANTAR	v
MOTTO	viii
PERSEMBAHAN	ix
ABSTRAK	xi
DAFTAR ISI	xii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	4
C. Tujuan Penelitian	4
D. Ruang Lingkup Penelitian	5
E. Manfaat Penelitian	5
F. Definisi Operasional	5
BAB II KAJIAN TEORI	
A. Kerangka Teori	7
1. Pengertian Perpustakaan	7
2. Layanan Perpustakaan	7
3. Sistem layanan Perpustakaan	18
4. Libqual (Library quality)	20
5. Pendidikan Karakter	20
6. Konsep Linqual +TM	26
7. Jenis layanan Perpustakaan	30
8. Kualitas Layanan	31
B. Kerangka Berpikir	33
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Jenis dan Pendekatan Penelitian	36
B. Populasi Dan Sampel	36
C. Teknik Pengumpulan Data	38
D. Teknik Sampling	39

E. Instrumen	39
F. Teknik Analisis Data	43
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
A. Gambaran Objek Penelitian	46
B. Hasil Penelitian	53
C. Pembahasan	72
BAB V PENUTUP	
A. Kesimpulan	79
B. Saran-saran.....	80
DAFTAR KEPUSTAKAAN	
LAMPIRAN-LAMPIRAN	

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Disamping berkembangnya teknologi saat ini maka salah satu peranan penting dalam menyediakan pengetahuan dan informasi adalah perpustakaan. Sebagaimana kita ketahui perpustakaan sekolah merupakan syarat penunjang bagi peserta didik dan guru dalam kegiatan pembelajaran. Sebab perpustakaan itu sendiri menyediakan banyak buku-buku yang berkaitan dengan pembelajaran maupun tentang pengetahuan umum. Jika sekolah menyediakan perpustakaan maka siswa dapat mencari kebutuhan informasi terkait pembelajaran mereka. Selain itu siswa lebih bebas dalam menemukan informasi.¹ Perpustakaan sekolah juga merupakan suatu komponen dalam pendidikan. Sebab ia merupakan pendukung kegiatan belajar di sekolah. sejatinya perpustakaan sekolah menyediakan layanan dan melaksanakan visi dan misi sekolah sesuai dengan kurikulum yang berlaku.² Adapun perpustakaan sekolah bertujuan untuk memenuhi kebutuhan informasi bagi masyarakat di lingkungan sekolah, khususnya guru dan siswa.³ Perpustakaan sekolah harus mampu dikelola dengan baik dari segi pelayanan, koleksi maupun Sumber Daya Manusia (SDM).

Dengan dikelola, maka kebutuhan informasi yang diharapkan siswa dapat

¹ Tarifkhuddin, *Pembelajaran Berbasis Perpustakaan Sekolah: Upaya Akselerasi Pemberdayaan Sekolah melalui Perpustakaan*, (Yogyakarta: Perpustakaan Digital UINSunan Kalijaga, 2008), 67

² SutarnoNS, *Perpustakaan dan Masyarakat*, (Jakarta: Sagung Seto, 2006), 47-48.

³ PawitM. Yusuf, *Pedoman Penyelenggaraan Perpustakaan Sekolah*, (Jakarta: Kencana, 2007), cet. 2,

terpenuhi dalam mengembangkan intelektual dan diri siswa. Perpustakaan tidak cukup hanya dikelola dengan baik tetapi harus dikomunikasikan informasi apa saja yang tersedia didalam perpustakaan tersebut. Sebab perpustakaan sebenarnya tidak hanya sekedar mengelola koleksi buku secara fisik, melainkan mengelola informasi yang penting untuk belajar siswa. Selain itu, Perpustakaan Nasional juga menetapkan standar nasional bagi perpustakaan sekolah khususnya perpustakaan sekolah menengah atas(SMA)/madrasah aliyah yang menyebutkan: Standar perpustakaan sekolah menengah atas/madrasah aliyah ini meliputi standar koleksi, sarana prasarana, layanan, tenaga, penyelenggaraan, pengelolaan, pengorganisasian bahan perpustakaan, anggaran, perawatan, kerjasama dan integrasi dengan kurikulum. Standar ini berlaku pada perpustakaan sekolah menengahatas/madrasah aliyah baik negeri maupun swasta.⁴ Berdasarkan pendapat di atas bahwa perpustakaan sekolah menengah atas (SMA)/madrasah aliyah harus memiliki sistem manajemen dan pengelolaan yang baik agar menghasilkan perpustakaan yang berkualitas terutama dalam memberikan pelayanan yang baik bagi pengguna perpustakaan sekolah. Sesuai dengan fungsi dan tujuan perpustakaan sekolah yaitu memberikan pelayanan dengan kualitas prima,maka perpustakaan sekolah haru dapat memenuhi kebutuhan informasi sesuai dengan kebutuhan suatu sekolah.

Sejalan dengan itu maka kualitas layanan perpustakaan sangat diperlukan. Kualitas pelayanan yang baik adalah layanan yang melebihi harapan pengguna. Artinya, pengelola perpustakaan harus merasakan apa yang diinginkan para pengguna terhadap kebutuhan informasi dan keinginan pengguna. Sebagaimana

⁴*Ibid.*, 6

yang diungkapkan oleh Soeatminah bahwa pelayanan yang baik dapat dilakukan dengan beberapa hal. Yaitu, pertama, cepat, artinya untuk memperoleh pelayanan, pengguna tidak perlu menunggu terlalu lama. Kedua, Tepat waktu, artinya pengguna dapat memperoleh kebutuhannya tepat pada waktunya. Ketiga, benar, artinya pelayanan membantu perolehan sesuatu sesuai dengan kebutuhannya.⁵ Terkait layanan keperputakaan dikenal pula dengan istilah *Libqual (library quality)* adalah pengembangan dari *Servqual (servicequality)* yang digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan pemustaka terhadap layanan perpustakaan. *Libqual (library quality)* merupakan salah satu panduan layanan yang digunakan untuk mengumpulkan, memetakan, memahami dan bertindak atas pendapat pengguna terhadap kualitas layanan perpustakaan.⁶

Berdasarkan penjelasan diatas menunjukkan perpustakaan harus melayani penggunanya dengan cepat, tepat waktu dan benar agar pengguna merasa puas dengan pelayanan yang diberikan. Oleh karenanya, kualitas pelayanan dijadikan sebagai tolak ukur dan barometer bagi perpustakaan sebagai bahan evaluasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan yang baik bagi pengguna perpustakaan.

Berdasarkan observasi awal bahwa di SMKN 5 Kepahiang memiliki sarana dan prasarana yang lengkap, salah satunya perpustakaan SMKN 5 Kepahiang. Perpustakaan SMKN 5 Kepahiang merupakan salah satu sarana yang disediakan oleh sekolah untuk memenuhi kebutuhan informasi masyarakat sekolah. Perpustakaan SMKN 5 Kepahiang dikelola oleh 2 orang pegawai dan memiliki 1 kepala perpustakaan. Kemudian, perpustakaan SMKN 5 Kepahiang memiliki

⁵ Soeatminah, *Perpustakaan, Kepustakawanan dan Pustakawan*, (Yogyakarta: Kanisius, 1992), 17

⁶ Prasetya Irawan, *Logi kadan Prosedur Penelitian: Pengantar Teori dan Panduan Praktis*, (Jakarta: STIA-LAN, 1999), 60.

berbagai macam layanan, seperti layanan ruang baca, sirkulasi, referensi, bimbingan membaca dan layanan Kegiatan Belajar Mengajar (KBM).PerpustakaanSMKN 5 Kepahiang memiliki berbagai fasilitas seperti rak koleksi, lemari katalog kartu, lemari majalah, lemari koran, meja, dan komputer. Sistem pelayanan perpustakaan SMKN 5 Kepahiang masih manual dan belum menggunakan sistem automasi maupun digitalisasi. Selain itu, jumlah pengguna perpustakaan yang datang perhari cukup banyak. Perpustakaan SMKN 5 Kepahiang juga melayani berbagai macam pengguna, salah satunya yaitu siswa SMKN 5 Kepahiang. Akan tetapi, berdasarkan observasi dan wawancara dilapangan, penulis mendapati perpustakaan SMKN 5 Kepahiang masih tergolong minim dalam memenuhi kebutuhan informasi pengguna terutama mengenai koleksi dan fasilitas perpustakaan. Penelitian ini perlu dilakukan untuk mengetahui sejauh mana kualitas layanan yang diberikan perpustakaan SMKN 5 Kepahiang kepada pengguna, khususnya siswa SMKN 5 Kepahiang. Penelitian ini penulis berjudul **“Analisis Kualitas Layanan Perpustakaan SMKN 5 Kepahiang”**

B. Rumusan Masalah

1. Bagaimana kualitas layanan Perpustakaan SMKN 5 Kepahiang?

C. Tujuan Penelitian

Adapun Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui kualitas layanan Perpustakaan SMKN 5 Kepahiang

D. Ruang Lingkup Penelitian

Peneliti membatasi ruang lingkup penelitian ini ialah fokus sistem kualitas pelayanan yang diberikan oleh pustakawan terhadap pemustaka di SMKN 5 Kepahiang

E. Manfaat Penelitian

1. Teoritis

- a. Dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi pengembangan ilmu perpustakaan dan informasi mengenai kualitas pelayanan perpustakaan berdasarkan harapan dan persepsi pemustaka.
- b. Memberikan inspirasi bagi penelitian berikutnya sehingga akan menambah dan memperluas informasi mengenai ilmu perpustakaan.

2. Praktis

- a. Untuk memberikan gambaran bagaimana keadaan perpustakaan umum SMKN 5 Kepahiang dengan dilihat dari kualitas pelayanan berdasarkan dengan persepsi pemustaka
- b. Dapat menjadikan bahan evaluasi dalam mengembangkan kinerja perpustakaan umum SMKN 5 Kepahiang

F. Definisi Operasional

1. Kualitas Layanan

Layanan adalah suatu perbuatan atau penampilan yang dapat ditawarkan oleh suatu partai kepada yang lain yang tidak berwujud dan tidak menghasilkan kepemilikan apapun. Ini mungkin atau mungkin tidak diikat pada suatu produk

fisik.⁷

2. Perpustakaan

Perpustakaan adalah perpustakaan yang ada di lingkungan sekolah. Perpustakaan didirikan bertujuan untuk memenuhi kebutuhan informasi bagi masyarakat yang ada di lingkungan sekolah bersangkutan, khususnya para guru dan murid.⁸

⁷Philip Kotler, *Marketing Management : An Asian Perspective* (Jakarta: Prenhallindo, 1999),168.

⁸Pawit M. Yusuf, dkk, *Petunjuk Praktis: Pedoman Penyelenggaraan Perpustakaan Sekolah* (Jakarta:Kencana,2010),Cet.3,Ed.1,2

BAB II

KERANGKA TEORI

A. Kerangka Teori

1. Perpustakaan Sekolah

a. Pengertian Perpustakaan Sekolah

Menurut C.Larasati Milburga dalam bukunya *Membina Perpustakaan Sekolah* menjelaskan perpustakaan sekolah secara umum perpustakaan sekolah adalah perpustakaan yang terdapat di sekolah. Perpustakaan sekolah dinaungi oleh pihak lembaga pendidikan yaitu sekolah. Perpustakaan sekolah seyogyanya harus mampu berintegrasi kepada siswa dan guru sebagai pusat sumber belajar dan informasi serta melakukan kerjasama kepada pengelola perpustakaan dalam meningkatkan kuantitas dan kualitas perpustakaan sekolah yang lebih baik.

Menti perpustakaan umum. Artinya, perpustakaan sekolah juga menyimpan berbagai macam koleksi bahan pustaka yang terdiri dari buku, slide, majalah, surat kabar dan lain-lain. Semua bahan pustaka tersebut diatur dalam ruangan tertentu dalam lingkup sekolah, disusun secara sistematis, agar para pemakai dapat menggunakan perpustakaan seefisien dan semaksimal mungkin.⁹

Selain itu, Undang Sardasana dalam bukunya *Pembinaan Minat Baca* menjelaskan bahwasannya Perpustakaan sekolah merupakan salah satu komponen dalam pengajaran disuatu sekolah, yang merupakan sumber bagi kegiatan belajar mengajar baik bagi guru maupun bagi siswa. Kemudian,

⁹C.LarasatiMilburga,dkk, *Membina Perpustakaan Sekolah*,(Yogyakarta:Kanisius, 1986), 53

perpustakaan sekolah juga *merupakan* sarana pendidikan yang bertugas mengumpulkan secara selektif *teaching materials* yang akan dipakai dalam proses belajar mengajar di setiap sekolah di mana pun ia berada.¹⁰

Sedangkan, menurut F. Rahayuningsih dalam bukunya *Pengelolaan Perpustakaan* menjelaskan perpustakaan sekolah adalah perpustakaan yang melayani para siswa, guru, dan karyawan dari suatu sekolah tertentu. Perpustakaan sekolah didirikan untuk mencapai tujuan sekolah, yaitu pendidikan dan pengajaran seperti digariskan dalam kurikulum sekolah.¹¹

Berdasarkan penjelasan di atas, maka dapat disimpulkan bahwa perpustakaan sekolah adalah suatu tempat yang disediakan sekolah bagi masyarakat sekolah dan bagian integral dari program penyelenggara pendidikan yang berguna untuk memenuhi kebutuhan informasi mereka sesuai dengan kurikulum.

b. Tujuan Perpustakaan Sekolah

Perpustakaan sekolah pada umumnya bertujuan untuk tercapainya tujuan pendidikan nasional. Perpustakaan sekolah bertujuan untuk memenuhi kebutuhan informasi penggunaannya dengan mengembangkan kegiatan pendidikan di sekolah. Untuk mencapai tujuan tersebut, maka perpustakaan sekolah harus menjadikan sebagai tempat pusat sumber daya informasi, memberikan jasa perpustakaan dengan membuka akses bagi pemakainya, menjadi pusat pendidikan informasi dan di atas segala-galanya menjadi titik kegiatan sekolah.

Selain itu, tujuan didirikannya perpustakaan sekolah yaitu demi

¹⁰ Undang Sardana, dkk, *Pembinaan Minat Baca*, (Jakarta: Universitas Terbuka, 2007), ed. 2, cet. 2, 28.

¹¹ F. Rahayuningsih, *Pengelolaan Perpustakaan*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2007), 6

memenuhi kebutuhan informasi bagi warga yang ada dilingkungan sekolah. Menurut Yusuf M. Pawit dalam bukunya *Pedoman Penyelenggaraan Perpustakaan Sekolah*, tujuan perpustakaan sekolah yaitu:¹²

- a. Mendorong dan mempercepat proses penguasaan teknik membaca proses penguasaan teknik membaca para siswa.
- b. Membantu menulis kreatif bagi para siswa dengan bimbingan guru dan pustakawan.
- c. Menumbuhkembangkan minat dan kebiasaan membaca para siswa.
- d. Menyediakan berbagai macam sumber informasi untuk kepentingan pelaksanaan kurikulum.
- e. Mendorong, menggairahkan, memelihara, dan memberi semangat belajar bagi para siswa.
- f. Memperluas, memperdalam, dan memperkaya pengalaman belajar para siswa dengan membaca buku dan koleksi lain yang mengandung ilmu pengetahuan dan teknologi, yang disediakan oleh perpustakaan.
- g. Memberikan hiburan sehat untuk mengisi waktu senggang melalui kegiatan membaca, khususnya buku-buku sumber bacaan lain yang bersifat kreatif dan ringan, seperti fiksi, cerpen, dan lainnya.

Kemudian, tujuan perpustakaan sekolah juga merupakan penunjang proses kegiatan belajar mengajar di sekolah. Perpustakaan sekolah bertujuan untuk mempertinggi daya serap dan kemampuan siswa dalam proses pendidikan serta membantu memperluas cakrawala pengetahuan

¹² Pawit M. Yusuf, dkk., *Petunjuk Praktis: Pedoman Penyelenggaraan Perpustakaan Sekolah*, (Jakarta: Kencana, 2007), ed.1, cet.3, 3.

guru/karyawan dalam lingkungan pendidikan.¹³

Berdasarkan penjelasan di atas, tujuan perpustakaan sekolah bukan hanya sebagai tempat penyimpanan koleksi saja melainkan perpustakaan yang dapat memenuhi kebutuhan informasi penggunanya dan dapat membuat penggunanya memiliki pengetahuan yang luas serta memilikipribadi yang lebih kreatif dan mudah mengembangkan minat dari dalam diri pengguna.

c. Tugas dan Fungsi Perpustakaan Sekolah

Pada dasarnya tugas perpustakaan sekolah harus mampu mendukung kegiatan sekolah dalam belajar dan mengajar bagi guru dan siswanya. Menurut RizalSaifulHaq,dkk, menjelaskan, Tugas perpustakaan madrasah harus mendukung keseluruhan tugas sekolah dimana perpustakaan itu berada, yaitu: menyukseskan kurikulum madrasah berbasis kompetensi, meningkatkan profesionalisme guru dan tenaga kependidikan madrasah yang lain serta mendukung tugas-tugas unit pendukung madrasah lainnya.

Selain itu, perpustakaan sekolah berintikan tiga kegiatan,yaitu penghimpunan, pengolahan, dan penyebarluasan segala macam informasi pendidikan kepada para siswa dan guru, maka secara gamblang perpustakaan sekolah bertugas sesuai dengan tugas inti tersebut,yaitu:¹⁴

- a. Menghimpun atau mengumpulkan, mendayagunakan, memelihara, dan membina secara terus-menerus bahan koleksi atau sumber informasi (bahan pustaka) dalam bentuk apa saja, seperti misalnya buku, majalah, surat kabar, dan jenis koleksi lainnya.

¹³*Ibid*, 5

¹⁴*Ibid*, 6

- b. Mengolah sumber informasi tersebut dengan menggunakan sistem dan cara tertentu, sejak bahan-bahan tersebut datang ke perpustakaan sampai kepada siap untuk disajikan dan dilayankan kepada para penggunanya yakni para siswa dan guru dilingkungan sekolah yang bersangkutan. Kegiatan ini antara lain meliputi pekerjaan penginventarisasian, pengklasifikasian atau penggolongan koleksi, pengkatalogan, pelabelan, pembuatan alat pinjam, dan lain-lain.
- c. Menyebarkannya sumber informasi atau bahan-bahan pustaka kepada segenap anggota yang membutuhkannya sesuai dengan kepentingannya yang berbeda satu dengan yang lainnya. Termasuk kedalam kegiatan ini adalah pelayanan referens dan informasi, pelayanan peminjaman koleksi, pelayanan promosi, pelayanan bimbingan kepada pembaca dan sebagainya, termasuk pelayanan kepada para siswa dan guru dalam rangka mencari informasi yang berkaitan dengan bidang minatnya.

Dari tugas-tugas perpustakaan sekolah di atas, maka disimpulkan bahwa tugas perpustakaan sekolah adalah dapat memenuhi semua kebutuhan yang dibutuhkan masyarakat di lingkungan sekolah yaitu siswa dan guru. Kebutuhan tersebut berupa memiliki berbagai macam informasi yang sesuai dengan kurikulum sekolah, mempunyai tenaga kependidikan yang profesional dalam bidangnya masing-masing serta mendukung berbagai kegiatan yang menyangkut dengan sekolah.

Disamping perpustakaan sekolah memiliki tugas, perpustakaan sekolah juga mempunyai fungsi. Fungsi perpustakaan sekolah harus dapat memenuhi kebutuhan informasi masyarakat sekolah, sebab

perpustakaan sekolah merupakan sarana yang disediakan bagi pengguna dalam mengembangkan diri dan intelektual.

Dalam buku *Manajemen Perpustakaan Madrasah* dijelaskan fungsi perpustakaan madrasah adalah:¹⁵

- 1) Preservasi, yaitu menyimpan dan menjaga kelestarian produk ilmu dan budaya di lingkungan madrasah serta mengumpulkan dan menyimpan bahan lain.
- 2) Informasi, yaitu menjamin lingkungannya terinformasi dengan baik, terutama hal-hal yang berkaitan dengan pendidikan, pembelajaran, pelajaran, ilmu, agama dan kehidupan sehari-hari.
- 3) Pendidikan, yaitu ikut melaksanakan pendidikan baik untuk peserta didik di madrasah, maupun untuk pihak lain di dalam dan di sekitar madrasah.
- 4) Dakwah, yaitu menampilkan perpustakaan madrasah sebagai suatu unit kerja yang berada di lingkungan madrasah yang mampu menarik lingkungannya, baik peserta didik, pendidik, tenaga kependidikan, orang tua murid dan masyarakat lingkungannya beramal shaleh dan menjauhkan diri dari perbuatan mungkar dan tercela.
- 5) Penelitian, yaitu melaksanakan penelitian sesuai dengan tugas dan fungsi perpustakaan madrasah, serta menyiapkan sarana penelitian, terutama penelitian kepustakaan dan literatur.
- 6) Budaya, yaitu memfasilitasi kreasi budaya dengan kekuatan koleksi dan fasilitas yang dimilikinya

¹⁵ Rizal Saiful Haq, dkk, *Pengantar Manajemen Perpustakaan Madrasah*, (Jakarta: Fakultas Adab dan Humaniora UIN Syarif Hidayatullah, 2006), 35-38.

- 7) Rekreasi, yaitu menyediakan bahan bacaan, bahan audio-visual yang dapat dimanfaatkan oleh para pengguna untuk memuaskan kebutuhan rekreasinya.

Selain itu, menurut PawitM.Yusuf, perpustakaan sekolah mempunyai empat fungsi umum yaitu edukatif, informatif, kreasi dan riset atau penelitian sederhana. Fungsi tersebut sebagai berikut:¹⁶

- 1) Fungsi edukatif. Fungsi pertama ini merupakan sarana pendidikan bagi siswa dalam mengembangkan diri dan intelektual siswa. Fasilitas dan sarana yang disediakan perpustakaan sekolah, terutama koleksi yang dikelolanya banyak membantu para siswa sekolah untuk belajar dan memperoleh kemampuan dasar dalam mentransfer konsep-konsep pengetahuan, sehingga dikemudian hari para siswa memiliki kemampuan untuk mengembangkan dirinya lebih lanjut.
- 2) Fungsi informatif. Fungsi kedua ini adalah perpustakaan dapat menyediakan berbagai informasi yang sesuai kebutuhan informasi siswa maupun guru. Informasi yang diberikan dapat “memberi tahu”akan hal-hal yang penting bagi siswa dan guru. Dengan adanya informasi, maka siswa dan guru dapat memperluas cakrawala pengetahuan dan bisa menembus batas-batas ruang dan waktu.
- 3) Fungsi rekreasi. Fungsi ketiga ini adalah berupa informasi yang disediakan perpustakaan sekolah sebagai wahana hiburan dalam meningkatkan imajinasi dan kreatif para pengguna yaitu siswa

¹⁶Pawit, *Op.Cit.*, 4-6

Koleksi yang disediakan bersifat ringan seperti, surat kabar, majalah umum, buku-buku fiksi, dan sebagainya. Fungsi rekreasi ini memang bukan utama untuk dibangunnya sebuah perpustakaan sekolah melainkan sebagai pelengkap saja guna memenuhi kebutuhan sebagian masyarakat sekolah akan hiburan intelektual.

- 4) Fungsi riset atau penelitian. Fungsi keempat ini adalah koleksi perpustakaan sekolah bisa dijadikan bahan untuk membantu dilakukannya penelitian sederhana. Segala macam informasi tentang pendidikan setingkat sekolah yang bersangkutan sebaiknya disimpan di perpustakaan, jika ada orang atau peneliti yang ingin mengetahui tentang informasi tertentu tinggal membacanya di perpustakaan.

Berdasarkan penjelasan beberapa fungsi perpustakaan sekolah diatas, maka fungsi perpustakaan sekolah adalah fungsi yang dapat memenuhi kebutuhan informasi masyarakat sekolah terutama siswa. Gunanya diadakan perpustakaan sekolah yaitu dapat mengembangkan intelektual siswa secara kreatif maupun membangun inspirasi siswa akan pengetahuan yang luas. Fungsi perpustakaan sekolah terdiri dari, fungsi edukatif, rekreasi, riset atau penelitian, informasi, preservasi maupun budaya.

2. Layanan Perpustakaan Sekolah

Sebuah perpustakaan menyediakan bahan pustaka atau sumber informasi bagi penggunanya, dengan demikian koleksi atau sumber informasi yang disediakan disesuaikan dengan kebutuhan masyarakat (penggunanya). Akan sayang sekali jika berbagai sumber informasi yang

telah disediakan tidak dimanfaatkan oleh pengguna.¹⁷ Menjadi sangat penting apabila sebuah informasi yang telah disediakan oleh perpustakaan di manfaatkan dengan sebaik-baiknya. Oleh karenanya penambahan atau pengadaan koleksi perpustakaan berdasarkan kebutuhan pengguna yang akan dilayani.

Setelah kegiatan pengadaan bahan pustaka, kemudian dilakukan proses pengolahan oleh bagian layanan teknis. Proses pengolahan selesai, buku disajikan kepada pengguna. Kegiatan menyajikan koleksi perpustakaan tersebut terangkum dalam kegiatan layanan pengguna perpustakaan. Kegiatan layanan ini merupakan kegiatan yang penting, agar pemanfaatan koleksi dapat dengan maksimal. Oleh karena itu sebuah perpustakaan perlu diselenggarakan kegiatan layanan perpustakaan sebaik-baiknya, sehingga memberikan kepuasan pengguna.¹⁸ Sebagai pihak perpustakaan yang berusaha semaksimal mungkin untuk memberikan layanan terbaik kepada para pengunjung. Ada banyak toko yang mengemukakan pengertian layanan perpustakaan dan memiliki sudut pandang yang berbeda-beda.

Menurut Kusmintarjo pelayanan khusus atau pelayanan bantuan di selenggarakan untuk memperlancar pelaksanaan pengajaran dalam rangka pencapaian tujuan pendidikan di sekolah.¹⁹ Dengan memberikan layanan khusus kepada siswa diharapkan semua warga sekolah dapat menikmati berbagai layanan yang disediakan oleh pihak sekolah, salah satunya adalah

¹⁷Purwani Istiana, *Layanan Perpustakaan*, (Yogyakarta : Penerbit Ombak, 2014), hal 1.

¹⁸ Ibid hal 1.

¹⁹ Nur Hamiyah dan Muhammad Jauhar, *Pengantar Manajemen Pendidikan Di Sekolah*, (Jakarta: Prestasi Pustaka, 2015), hal 184.

layanan perpustakaan sekolah.

Layanan adalah memberi pelayanan secara khusus kepada siswa atau suatu usaha yang tidak secara langsung berkenaan dengan proses belajar mengajar di kelas. Tetapi secara khusus diberikan oleh sekolah kepada para siswanya agar mereka lebih optimal dalam melaksanakan proses belajar.²⁰ Belajar akan lebih inovatif dengan hadirnya berbagai referensi diantaranya adalah perpustakaan dengan koleksi bukunya yang bermacam-macam. Layanan sebuah lembaga atau instansi sangat diperlukan untuk melayani para anggotanya dengan baik. Perpustakaan yang baik akan memberikan layanan dengan maksimal kepada setiap anggotanya yang berkunjung ke perpustakaan tersebut.

Layanan perpustakaan adalah adalah penyediaan bahan pustaka dan sumber informasi secara tepat serta penyediaan berbagai layanan dan bantuan kepada pengguna sesuai kebutuhan pengguna perpustakaan. Menyajikan bahan pustaka dan sumber informasi sesuai dengan pengguna, artinya bahwa dalam layanan perpustakaan, pustakawan perlu mencermati dan meminta masukan dari pengguna atas kebutuhan bahan pustaka atau informasinya.²¹ Layanan perpustakaan merupakan salah satu kegiatan teknis yang pada pelaksanaannya perlu perencanaan yang matang.²² Perpustakaan merupakan salah satu unit yang memberikan layanan kepada peserta didik, dengan maksud membantu dan menunjang proses pembelajaran di sekolah, melayani informasi-informasi yang dibutuhkan

²⁰ <http://www.aanchoto.com/administrasi-layanan-khusus.html> diakses 06 Maret 2017.

²¹ Purwani Istiana, *Layanan Perpustakaan*, (Yogyakarta : Penerbit Ombak, 2014), 2

²² Hartono, *Manajemen Perpustakaan Sekolah*, (Yogyakarta : Ar-Ruzz Media, 2016), 186.

serta memberi layanan rekreatif melalui koleksi bahan pustaka.²³

Layanan perpustakaan adalah pemenuhan kebutuhan dan keperluan kepada pengguna jasa perpustakaan. tujuan layanan perpustakaan adalah melayani pengunjung dan pengguna perpustakaan.²⁴Tujuan perpustakaan memberikan layanan bahan pustaka kepada masyarakat pemakai adalah agar bahan pustaka yang di miliki dapat di dimanfaatkan dengan sebaik-baiknya oleh pemakai. Sementara itu, fungsi layanan harus sejalan dan tidak menyimpang dengan tujuan perpustakaan. layanan perpustakaan berfungsi mempertemukan pembaca dengan bahan pustaka yang di butuhkan.²⁵

Oleh karena itu, layanan perpustakaan adalah pemenuhan kebutuhan dan keperluan kepada pengguna jasa perpustakaan dengan penyediaan bahan pustaka dan sumber informasi secara tepat, serta penyediaan berbagai layanan dan bantuan kepada pengguna sesuai kebutuhan pengguna perpustakaan. Berbagai layanan yang diberikan oleh pihak perpustakaan menjadikan seluruh warga sekolah khususnya para siswa untuk memperoleh berbagai refrensi buku. Layanan yang nyaman dan menarik membuat siswa senang dan suka untuk berkunjung ke perpustakaan sekolah.

Hakikat layanan perpustakaan adalah pemberian informasi kepada pengguna perpustakaan tentang hal-hal berikut:

a. Segala bentuk informasi yang dibutuhkan pengguna perpustakaan, baik

²³ Nur Hamiyah dan Muhammad Jauhar, *Pengantar Manajemen Pendidikan di Sekolah*, (Jakarta: Pretasi Pustaka,2015), 42.

²⁴ *Ibid*, 167.

²⁵ *Ibid* 183.

untuk dimanfaatkan ditempat ataupun untuk dibawa pulang untuk digunakan di luar ruang perpustakaan;

- b. Manfaat berbagai sarana penelusuran informasi yang tersedia di perpustakaan yang merujuk pada keberadaan sebuah informasi.²⁶

Menurut Darmono ada asas yang harus diperhatikan dalam perpustakaan yaitu:²⁷

- a. Selalu berorientasi kepada kebutuhan dan kepentingan pemakai perpustakaan.
- b. Layanan diberikan atas dasar keseragaman, keadilan, merata dan memandang pemakai perpustakaan sebagai satu kesatuan yang menyeluruh dan tidak dipandang secara individual.
- c. Layanan perpustakaan dilandasi dengan tata aturan yang jelas dengan tujuan untuk mengoptimalkan fungsi layanan. Peraturan perpustakaan perlu didukung oleh semua pihak agar layanan perpustakaan dapat berjalan dengan baik.
- d. Layanan dilaksanakan dengan memperimbangan faktor kecepatan, ketepatan dan kemudahan dengan didukung oleh administrasi yang baik.

Layanan perpustakaan sekolah merupakan suatu keberhasilan dan tolak ukur bagi pengelola perpustakaan dalam memberikan pelayanan yang lebih berkualitas. Suatu layanan perpustakaan bisa dikatakan baik, jika perpustakaan telah memenuhi kebutuhan informasi para pengguna dengan memberikan pelayanan yang prima. Selain itu, petugas perpustakaan harus

²⁶ Pawit M. Yusuf, *Op.Cit.*, 164-165

²⁷ Darmono, *Perpustakaan Sekolah: Pendekatan Aspek Manajemen Tata Kerja*. (Jakarta: Grasindo, 2007), 166.

mampu melaksanakan tugasnya dengan sebaik-baiknya dan berdedikasi demi menciptakan pelayanan perpustakaan yang berkualitas. Apabila hal ini bisa dilaksanakan dengan baik, maka citra perpustakaan dapat dijaga dengan baik oleh pengguna perpustakaan.

3. Sistem Layanan Perpustakaan Sekolah

Pada umumnya sistem layanan perpustakaan bersifat terbuka dan tertutup. Dua hal tersebut sangat berbeda dalam memberikan layanan kepada pengguna. Sistem terbuka adalah sistem yang dimana memberikan layanan secara langsung kepada pengguna, sedangkan sistem tertutup adalah sistem yang tidak memberikan pelayanan secara langsung. Hal ini didasarkan untuk memberikan kebebasan kepada pengguna dalam mencari informasi yang dibutuhkan. Kedua sistem ini bertujuan untuk:

- a. Mengamankan koleksi perpustakaan serta menghindari atau menekan terjadinya kehilangan koleksi perpustakaan.
- b. Mengetahui siapa peminjam koleksi perpustakaan dan berapa yang sedang dipinjamnya.
- c. Mengetahui batas waktu pengembalian buku yang sedang dipinjam (keluar sementara dari koleksi perpustakaan).²⁸

Kedua sistem tersebut memiliki kelebihan dan kekuarangan masing-masing. Berikut penjelasan mengenai sistem terbuka dan sistem tertutup.

²⁸*Ibid.*, 171

1) Sistem Layanan Terbuka (*Open Access System*)

Sistem layanan ini adalah sistem yang memberikan kesempatan kepada pengguna untuk menemukan informasi yang dibutuhkannya secara mandiri. Dalam buku *Perpustakaan Sekolah: Pendekatan Aspek Manajemen dan Tata Kerja* dijelaskan bahwa layanan sistem terbuka adalah sistem layanan yang memungkinkan para pengguna secara langsung dapat memilih, menemukan dan mengambil sendiri bahan pustaka yang dikehendaki dan jajaran koleksi perpustakaan. Selain itu, menurut Rizal Saiful Haq, dkk menjelaskan bahwa pada sistem ini pengguna perpustakaan diperbolehkan mencari dan menelusuri sendiri bahan pustaka yang dibutuhkan di ruang koleksi. Apabila buku yang dicari telah ditemukan, maka pengguna perpustakaan boleh meminjam koleksi tersebut dan dibawa ke meja sirkulasi untuk diproses peminjamannya. Sistem layanan terbuka memiliki kelebihan dan kekurangan

2) Sistem Layanan Tertutup (*Close Access System*)

Sistem layanan ini adalah sistem yang dimana penggunanya tidak secara bebas untuk mencari koleksi secara mandiri melainkan koleksi diambil langsung oleh petugas perpustakaan. Menurut Pawit M. Yusuf dalam bukunya *Pedoman Penyelenggaraan Perpustakaan Sekolah* menjelaskan pelayanan ini dibuat dalam rangka pembinaan dan pemberian motivasi kepada para siswa dan pengguna lainnya agar kesinambungan pendayagunaan koleksi

perpustakaan tetap terpelihara.²⁹

4. *Libqual (library quality)*

Libqual merupakan suatu rangkaian ‘alat’(metode) yang digunakan perpustakaan untuk mengumpulkan, mencari, memahami, dan menanggapi opini pengguna terhadap kualitas pelayanan yang diberikan. Dimana Libqual digunakan untuk mendengarkan suara pengguna, apa yang mereka anggap penting serta bagaimana pengalaman mereka terhadap kemampuan perpustakaan dalam memberikan layanan yang sesuai dengan kebutuhan mereka, Metode Libqual adalah pengembangan dari Servqual yang digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan pemustaka terhadap layanan perpustakaan. Definisi kualitas menurut Libqual adalah selisih(*gaps*) antara harapan (*desired*) dan persepsi (*perceived*). Kualitas layanan dianggap baik bilaskor persepsi lebih tinggi dari harapan, dan sebaliknya, kualitas layanan dianggap belum baik, bila skor persepsi lebih rendah dari harapan.

Dimensi-dimensi tersebut terdiri dari tiga dimensi kualitas Layanan Perpustakaan yaitu aspek layanan, Perpustakaan sebagai tempat, dan pengendalian informasi. Para peneliti Indonesia mencoba untuk menjabarkan ketiga dimensi tersebut disesuaikan pada kondisi pada perpustakaan di Indonesia dimensi dalam Libqual sebagai berikut:

1. *AffectofService* (kinerja petugas dalam pelayanan), yaitu kemampuan petugas perpustakaan dalam melayani pemustaka yang terdiri dari

²⁹ PawitM.Yusuf, *Petunjuk Praktis: Pedoman Penyelenggaraan Perpustakaan Sekolah*, (Jakarta: Kencana, 2010), ed.1, cet. 3, 82

aspek:

- a. *Responsiveness* selalu siap/tanggap membantu pengguna yang kesulitan dan selalu membuka diri untuk membantu.
- b. *Empathy* yaitu rasa peduli dan memberi rasa penuh perhatian kepada setiap individu pengguna.
- c. *Assurance* yaitu pengetahuan, wawasan, kemampuan dan keramahan pustakawan/petugas perpustakaan dalam melayani pengguna.
- d. *Reliability* yaitu kemampuan memberi janji dan harapan dalam pelayanan dan menepatinya secara tepat dan akurat.

2. *Information Control* (kualitas informasi dan akses informasi) yaitu ketersediaan informasi dan akses informasi yang berkualitas yang terdiri dari aspek:

- a. *Scope* yaitu menyangkut tentang ketersediaan koleksi yang memadai, kekuatan koleksi yang dimiliki, dan cakupan isi.
- b. *Convenience* yaitu kenyamanan pemustaka dalam mengakses informasi, terkait dengan kenyamanan pemustaka mengakses informasi tanpa harus datang keperpustakaan dan kejelasan petunjuk dalam pelayanan.
- c. *Ease of navigation* yaitu kemudahan pemustaka untuk mengakses informasi yang dimiliki oleh perpustakaan baik melalui *catalog* digital maupun langsung pada jajaran rak koleksi.
- d. *Timeliness* adalah kecepatan pemustaka untuk mengakses informasi

- yang mana sangat didukung oleh kesesuaian data pada *catalog* digital dengan data koleksi di jajaran rak, keteraturan susunan koleksi di rak.
- e. *Equipment* yaitu peralatan pemustaka untuk mengakses informasi, dalam hal ini adalah kecukupan jumlah komputer penelusuran dan kecepatan fasilitas untuk mengakses informasi.
 - f. *Self Reliance* adalah kepercayaan diri dari pemustaka dalam memanfaatkan fasilitas perpustakaan, yaitu bagaimana pemustaka memiliki keyakinan secara mandiri untuk melakukan akses informasi baik menggunakan komputer penelusuran maupun mencari koleksi langsung pada jajaran rak.³⁰
3. *Library as Place* (sarana perpustakaan), yaitu ketersediaan fasilitas dan ruang yang bermanfaat bagi aktivitas pembelajaran pemustaka di perpustakaan yang terdiri dari aspek:
- a. *Tangible* (bukti fisik) yaitu kemampuan pemustaka dalam menampilkan sesuatu secara nyata berupa fasilitas fisik dan penampilan pustakawan yang menarik dan rapi.
 - b. *Utilitarian Space* (ruang yang bermanfaat) yaitu bahwa perpustakaan memiliki ruang yang tenang yang mendukung belajar mandiri dan kelompok, selain itu perpustakaan memiliki desain ruang yang mampu menginspirasi untuk belajar.
 - c. *Symbol Terms* (berbagai makna) yaitu bahwa perpustakaan terbuka bagi seluruh civitas akademika dan mampu menumbuhkan daya

³⁰ Undang Sardana, dkk, *Pembinaan Minat Baca*, (Jakarta: Universitas Terbuka, 2007), ed.2, cet.2, 28.

kreativitas mereka.

- d. *Refuge* yaitu perpustakaan sebagai tempat belajar yang nyaman, dalam hal ini perpustakaan memiliki tempat yang tenang untuk belajar dan selalu dalam kondisi yang bersih.³¹

Libqual merupakan metode khusus untuk mengukur kualitas layanan di perpustakaan. Pengukuran didasarkan pada tingkat persepsi dan harapan pemustaka. Seperti sudah dijelaskan sebelumnya bahwa ada keterkaitan antara kualitas jasa perpustakaan dengan kepuasan pemustaka, dimana kualitas jasa kadang dianggap sebagai penyebab kepuasan pelanggan atau sebaliknya. Jadi dalam penelitian ini metode *Libqual* akan digunakan untuk mengukur kualitas layanan dari kepuasan pengguna, yaitu dilihat dari tingkat persepsi (P) pemustaka, yaitu layanan yang diketahui dan dirasakan oleh pemustaka dan tingkat harapan pemustaka, yaitu harapan *minimum* (HM) dan harapan *ideal* (HI) yang diinginkan pemustaka.

Harapan *minimum* adalah tingkat layanan *minimum* yang dapat diterima oleh pemustaka, sedangkan harapan *ideal* adalah tingkat layanan yang diidealkan oleh pemustaka. Tingkat kepuasan tersebut akan diukur menggunakan skor kesenjangan. Selisih antara skor persepsi dengan harapan *minimum* menciptakan kesenjangan yang mengindikasikan bagaimana jarak atas atau bawah harapan *minimum* pemustaka yang disebut *Adequacy Gap* (AG). Sementara itu, selisih skor persepsi dengan skor harapan *ideal* menciptakan kesenjangan yang mengindikasikan bagaimana jarak atas atau bawah harapan yang diidealkan pemustaka, yang disebut *Superiority Gap*

³¹Ibid.

(SG).

Dalam menggunakan metode *Libqual* untuk menilai kualitas layanan, menggunakan rumus, dapat dilihat pada gambar berikut:

$AG \text{ (Adequacy Gap)} = \text{Preceived} - \text{Minimum (M)}$ $SG \text{ (Superiority Gap)} = \text{Preceived} - \text{Desired (D)}$
--

Pada rumus mengenai AG dan SG tersebut terdapat 3 istilah penting yaitu:

- a. $AG \text{ (Adequacy Gap)} = \text{Persepsi (P)} - \text{Harapan Minimum (HM)}$ AG (*Adequacy Gap*) merupakan nilai selisih yang diperoleh dari persepsi (P) dikurangi dengan harapan *minimum* (HM). Jadi AG akan bernilai positif, yang berarti responden “cukup puas” adalah apabila jika persepsi > harapan *minimum* ($P > HM$).
- b. $SG \text{ (Superiority Gap)} = \text{Persepsi (P)} - \text{Harapan Ideal (HI)}$ SG (*Superiority Gap*) merupakan nilai selisih yang diperoleh dari persepsi (P) dikurangi dengan harapan *ideal* (HI). Nilai SG akan negatif, yang berarti “dalam batas toleransi (*zone of tolerance*)” adalah jika persepsi < harapan ideal ($P < HI$).
- c. *Zone of Tolerance*, merupakan suatu wilayah (area) antara tingkat minimum (HM) yang bisa diterima dan tingkat harapan ideal (HI). Boykin dalam Rahayu ningisih (2015) menyampaikan bahwa “*zone of Tolerance*” adalah “*the area between minimally acceptable and desired service quality ratings*”. Maksudnya adalah area/daerah yang letaknya

antara minimum layanan yang diterima sampai pada tingkat layanan yang diharapkan dari kualitas layanan yang diberikan. Jadi persepsi pemustaka dikatakan ideal jika berada dalam wilayah *zone of tolerance* ini.

Lebih lanjut Rahayu ningisih (2015) menjelaskan mengenai maksud dari skor AG (*Adequacy Gap*) dan SG (*Superiority Gap*) pada rumus AG dan SG yaitu:

1. Apabila skor SG menunjukkan nilai yang positif, hal ini menunjukkan bahwa layanan yang diberikan telah melebihi harapan ideal pemustaka, jadi pemustaka “sangat puas” terhadap layanan yang diterimanya.
2. Apabila skor SG menunjukkan nilai yang negatif, menunjukkan bahwa kualitas layanan dinilai “baik”, berada “dalam batas toleransi/*zone of tolerance*”, dimana kualitas layanan berada di antara tingkat minimum yang dapat diterima dan tingkat harapan ideal (*desired*).
3. Apabila skor AG menunjukkan nilai positif, menunjukkan bahwa layanan yang diberikan telah melebihi atau memenuhi harapan minimum pemustaka, jadi pemustaka “cukup puas” terhadap layanan yang diterimanya.
4. Apabila skor AG menunjukkan nilai yang negatif, maka hal ini menunjukkan bahwa layanan yang diberikan belum memenuhi harapan minimum pemustaka, sehingga pemustaka “belum puas” terhadap layanan yang diterimanya. Jadi bisa dikatakan bahwa layanan

yang diberikan dibawah nilai minimum.

5. Konsep Libqual+ TM

LibQual+ TM merupakan suite layanan perpustakaan yang digunakan untuk mengumpulkan, memahami, dan bertindak atas pendapat pemustaka mengenai kualitas layanan. Program ini berbasis survei web dan digabungkan dengan pelatih perpustakaan yang membantu menilai dan meningkatkan layanan perpustakaan, mengubah budaya organisasi, dan pemasaran perpustakaan. Adapun tujuan dari LibQual+ TM meliputi :

1. Mendorong sebuah budaya unggul dalam memberikan layanan perpustakaan.
2. Membantu pengguna perpustakaan agar lebih memahami persepsi dari kualitas layanan.
3. Mengumpulkan dan menafsirkan masukan pengguna perpustakaan secara sistematis dari waktu ke waktu.
4. Memberikan penilaian perpustakaan dengan informasi dari rekan lembaga lain sebagai pembanding.
5. Mengidentifikasi praktek-praktek terbaik dalam pelayanan perpustakaan.
6. Meningkatkan keterampilan analitis staf perpustakaan dan kemampuan untuk menginterpretasi dan bertindak terhadap data.

Konsep LibQual+ TM merupakan konsep yang dikembangkan oleh Association of Research Library (ARL) bekerjasama dengan Texas A&M University. Dimana mereka pada bulan oktober 1999 mendeklarasikan metode baru untuk mengukur kualitas layanan

perpustakaan yang lebih komprehensif. Metode LibQual ini merupakan pengembangan dari metode ServQual, yaitu metode yang digunakan untuk mengukur kualitas layanan. Prinsip dari LibQual+ TM ini adalah “*only costumers judge quality, all other*” digunakan untuk mengukur kualitas layanan perpustakaan berdasarkan harapan dan persepsi pengguna. Jadi dalam hal ini yang diukur tidak hanya persepsi pemustaka, akan tetapi juga harapan dari pemustaka. Terdapat dua jenis harapan dalam konsep LibQual+ TM ini yaitu harapan minimum (*minimum expectation*), yaitu tingkat layanan minimum yang dapat diterima (*acceptable*), dan harapan yang sesungguhnya diinginkan pemustaka (*desired*). Sedangkan persepsi (*perceived*) adalah tingkat layanan yang diterima/ dialami pemustaka Dengan mengukur ketiga kategori ini, tentunya target layanan perpustakaan sepenuhnya ditentukan dan dinilai oleh pemustaka kualitas layanan perpustakaan. Ini berarti bahwa layanan perpustakaan setidaknya harus memenuhi harapan minimum ini.

Selanjutnya, harapan yang diinginkan (*desired*) akan memberikan informasi tentang harapan yang sesungguhnya diinginkan pemustaka terhadap layanan perpustakaan. Layanan perpustakaan yang mampu memenuhi atau bahkan melampaui harapan yang, bukan oleh pihak manajemen perpustakaan. Harapan minimum (*minimum*) memberika informasi tentang harapan minimum pemustaka terhadap sesungguhnya yang diinginkan pemustaka (*desired*) dipastikan membuat pemustaka puas terhadap layanan tersebut. Sedangkan

persepsi (*perceived*) memberikan informasi tentang kualitas layanan perpustakaan yang diterima/ dirasakan pemustaka. Sehingga dengan mengetahui tingkat harapan minimum pemustaka (*minimum*), tingkat harapan sesungguhnya dari pemustaka (*desired*), dan tingkat persepsi pemustaka (*perceived*), diharapkan diharapkan pihak manajemen mempunyai pandangan yang jelas terhadap target pencapaian layanan yang ditetapkan oleh pemustaka dan selalu berusaha untuk melakukan perbaikan dalam rangka meningkatkan kualitas layanan perpustakaan.

LibQual+ TM merupakan suatu metode untuk mengukur kualitas layanan perpustakaan berdasarkan persepsi dan harapan pengguna. Instrument LibQual+TM ini mengadopsi dari dimensi layanan yang tercakup dalam ServQual. Terdapat tiga dimensi LibQual+ TM yang dijadikan variabel pengukuran, yaitu :*Affect of Service, Information Control, Library as Place* dan *Personal control*. Keempat dimensi Libqual + TM tersebut di jadikan variabel/ indikator pengukuran kualitas layanan rujukan dalam penelitian ini, indikator Libqual + TM yaitu :

1. *Affect of Service*, yaitu kemampuan, sikap dan mentalitas petugas perpustakaan dalam melayani pemustaka, yang meliputi a). *Assurance*, yaitu pengetahuan, wawasan, kemampuan dan keramahan petugas perpustakaan dalam melayani pemustaka. Dengan pengetahuan, wawasan, kemampuan dan keramahan tersebut membuat pemustaka menaruh rasa percaya kepada layanan perpustakaan. b). Rasa peduli dan memberi rasa penuh perhatian kepada setiap individu pengguna, c) *Responsiveness*, selalu siap dan

- tanggapmembantu pemustaka yang kesulitan dan selalu membuka diri untuk membantu, dan d). *Reliability*, yaitu kemampuan memberikan janji dan harapan dalam pelayanan dan menepatinya secara tepat dan akurat.
2. *Information Control*, yaitu menyangkut tentang ketersediaan koleksi yang memadai, kekuatan koleksi yang dimiliki, cakupan isi, kemudahan akses untuk menemukan koleksi, kemudahan navigasi, aktualitas, waktu yang dibutuhkan dalam mendapatkan informasi, ketiadaan hambatan dalam mendapatkan akses informasi pada saat dibutuhkan, peralatan, kenyamanan, dan kepercayaan diri.
 3. *Library as place*, yaitu perpustakaan sebagai sebuah tempat, ini diambil dari konsep tangibels dan servqual yaitu kemampuan menampilkan sesuatu secara nyata berupa fasilitas fisik dan bagaimana perpustakaan dalam memanfaatkan ruang sebagai simbol dan tempat perlindungan.
 4. *Personal Control*, yaitu suatu kondisi yang diciptakan perpustakaan agar pemustaka secara individu (personal) dapat melakukan sendiri apa yang diinginkannya ketika mencari informasi di perpustakaan (tanpa bantuan petugas perpustakaan). Hal ini meliputi: adanya katalog (kartu/online) yang mudah digunakan oleh pemustaka, adanya petunjuk-petunjuk yang jelas di perpustakaan, adanya peralatan modern yang memudahkan pemustaka untuk mengakses informasi, adanya tatanan/urutan/klasifikasi yang memudahkan pemustaka dalam menemukan buku-buku di rak, dan sebagainya.

6. Jenis-Jenis Layanan Perpustakaan Sekolah

Jenis layanan yang diberikan perpustakaan sekolah berbagai macam. Jenis layanan biasanya juga dipengaruhi oleh jenis perpustakaan dan masyarakat yang dilayaninya. Berikut ada beberapa macam layanan yang diambil dari beberapa sumber:

- a. Pelayanan sirkulasi artinya perputaran koleksi: dipinjam keluar, dikembalikan; dipinjam keluar lagi, dikembalikan lagi dan seterusnya.
- b. Pelayanan referensi berhubungan dengan pengguna perpustakaan yang kesulitan dalam mencari informasi atau koleksi dan memberikan petunjuk kepada pengguna mengenai informasi atau koleksi yang diperlukan dengan cepat dan tepat.
- c. Layanan ruang baca adalah layanan yang diberikan oleh perpustakaan berupa tempat untuk melakukan kegiatan membaca di perpustakaan.
- d. Layanan audio visual adalah layanan perpustakaan khusus yang berbahan AV (Audio Visual).
- e. Layanan jasa dokumentasi adalah jasa layanan berupa penyediaan dokumen yang diperlukan oleh pengunjung.
- f. Layanan jasa informasi adalah layanan yang diberikan kepada pengguna perpustakaan berupa informasi-informasi tertentu.
- g. Layanan jasa silang layanan ialah kegiatan yang dilakukan oleh perpustakaan dalam membantu pengguna mencari koleksi yang diperlukannya. Disini perpustakaan yang bersangkutan menghubungi

perpustakaan lain untuk meminjam koleksi yang dibutuhkan penggunaan.³²

7. Kualitas Layanan

a. Definisi Kualitas Layanan

Layanan adalah suatu perbuatan atau penampilan yang dapat ditawarkan oleh suatu partai kepada yang lain yang tidak berwujud dan tidak menghasilkan kepemilikan apapun. Ini mungkin atau mungkin tidak diikat pada suatu produk fisik.³³ Pelayanan adalah kunci keberhasilan dalam berbagai usaha pada kegiatan yang sifatnya jasa. Peranannya akan lebih besar dan menentukan jika pada kegiatan jasa tersebut kompetisi (persaingan) cukup ketat dalam upaya merebut pangsa pasar atau pelanggan. Sehingga dalam kondisi persaingan yang cukup ketat tersebut, setiap perusahaan mampu memberikan pelayanan yang bermutu untuk mempertahankan anggota yang sudah setia dengan perusahaan.

Pengertian layanan atau pelayanan secara umum, menurut Purwadarminta adalah menyediakan segala apa yang dibutuhkan orang lain.³⁴ Sedangkan menurut Tjiptono definisi layanan adalah kegiatan yang dilakukan perusahaan kepada anggota yang telah membeli produknya.³⁵ Pada saat sekarang ini, pengertian layanan tidak terbatas pada distribusi fisik saja, bahkan sudah menjadi bentuk usaha yang sangat banyak ragamnya serta sangat dibutuhkan pada masyarakat

³² RizalSaifulHaq,dkk, *Op.Cit*, 19

³³ Philip Kotler, *Marketing Management : An Asian Perspective* (Jakarta: Prenhallindo, 1999),168.

³⁴ Purwadarminto, *Kamus Umum Bahasa Indonesia* (Jakarta: Balai Pustaka, 1996), 245.

³⁵ Fandy Tjiptono, *Manajemen Jasa* (Yogyakarta: Andi, 2004), 94.

modern ini.

Pelayanan yang diberikan dengan sebaik-baiknya diharapkan dapat memuaskan anggota dalam menggunakan layanan yang ditawarkan, pada tahap selanjutnya diharapkan dapat meningkatkan anggota pengguna layanan tersebut sebanyak mungkin serta mampu mempertahankan anggota yang sudah ada. Kasmir mengemukakan bahwa pelayanan adalah sebagai tindakan atau perbuatan seseorang atau organisasi untuk memberikan kepuasan kepada anggota³⁶.

Sedangkan menurut Barata bahwa suatu pelayanan akan terbentuk karena adanya proses pemberian layanan tertentu dari pihak penyedia layanan kepada pihak yang dilayani.³⁷ Pelayanan dapat terjadi antara:

- a) Seorang dengan seorang
- b) Seorang dengan kelompok
- c) Kelompok dengan seorang
- d) Orang-orang dalam organisasi

Salah satu cara agar penjualan jasa suatu perusahaan lebih unggul dibandingkan dengan pesaingnya adalah dengan memberikan layanan yang berkualitas dan bermutu yang memenuhi tingkat kepentingan konsumen. Tingkat kepentingan konsumen terhadap jasa yang akan mereka terima dapat dibentuk berdasarkan pengalaman dan saran yang mereka peroleh. Konsumen memilih pemberi jasa berdasarkan peringkat kepentingan dan setelah menikmati jasa tersebut mereka

³⁶ Kasmir, *Etika Customer Service* (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2005), 15.

³⁷ Atep Adya Barata, *Dasar-Dasar Pelayanan Prima* (Jakarta: PT Elex Media Komputindo, 2004), 10.

cenderung akan membandingkannya dengan yang mereka harapkan.

Dalam perspektif TQM (*Total Quality Manajemen*) kualitas dipandang secara lebih luas, yaitu tidak hanya aspek hasil yang ditekankan, tetapi juga meliputi proses, lingkungan dan manusia. Oleh karena itu, kualitas pada prinsipnya adalah untuk menjaga janji anggota agar pihak yang dilayani merasa puas.³⁸ Kata kualitas mengandung banyak definisi dan makna karena orang yang berbeda akan mengartikannya secara berlainan. Seperti kesesuaian dengan persyaratan, kecocokan untuk pemakaian, penyempurnaan berkelanjutan, bebas dari kerusakan atau cacat, serta melakukan segala sesuatu yang membahagiakan. Tingkat kualitas pelayanan tidak dapat dinilai berdasarkan sudut pandang perusahaan, tetapi harus dipandang dari sudut pandang penilaian anggota. Karena itu, dalam merumuskan strategi dan program pelayanan, perusahaan harus berorientasi pada kepentingan anggota dengan memperhatikan komponen kualitas anggota. Kualitas jasa atau kualitas layanan (*service quality*) berkontribusi signifikan bagi penciptaan diferensiasi, positioning, dan strategi bersaing setiap organisasi pemasaran, baik perusahaan manufaktur maupun penyedia jasa. Sayangnya, minat dan perhatian pada pengukuran kualitas jasa dapat dikatakan baru berkembang sejak beberapa perusahaan-perusahaan besar menyediakan jasa layanan antar jemput bola pada anggota. Pada perusahaan jasa, pelayanan yang diberikan adalah produknya, oleh karena itu kegiatan merancang

³⁸ Ibid. 3.

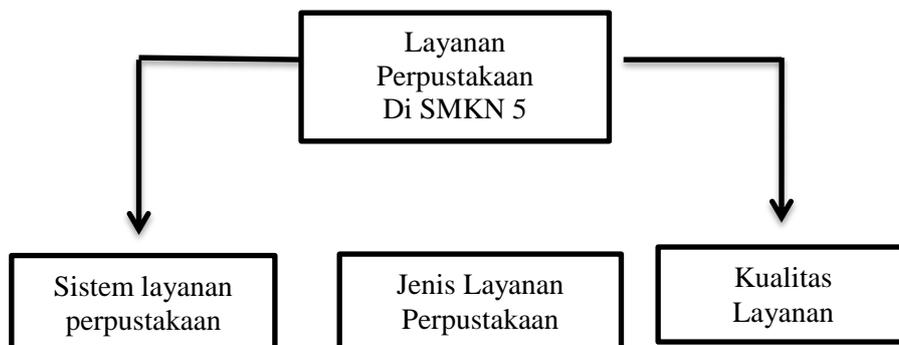
pelayanan lebih abstrak (kabur) dibandingkan dengan kegiatan merancang produk. Yulian Zamit mengemukakan bahwa pelayanan bukanlah sesuatu yang dapat diraba, selain itu pelayanan tidak dapat disimpan dan ditambahkan untuk memberikan pelayanan di masa yang akan datang. Meskipun demikian, perusahaan jasa biasanya lebih fleksibel dan dapat lebih mudah mengubah kegiatan. Jika perusahaan jasa mengubah kegiatan, maka ruang kantornya lebih mudah untuk disesuaikan dengan kegiatan baru tersebut. Dalam hal ini, kualitas jasa jauh lebih sukar didefinisikan, dijabarkan dan diukur bila dibandingkan dengan kualitas barang. Pada, definisi kualitas jasa berfokus pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan, serta ketepatan penyampaian untuk mengimbangi harapan pelanggan.

Berdasarkan definisi diatas, kualitas pelayanan bisa diwujudkan melalui pemenuhan kebutuhan dan keinginan anggota serta ketepatan penyampaian untuk mengimbangi harapan pelanggan. Dengan mengandalkan kualitas layanan yang diberikan suatu perusahaan dengan baik, maka anggota atau pengguna jasa pelayanan tersebut sedikit demi sedikit akan dapat menimbulkan rasa kepuasan atas pemenuhan kebutuhan yang dibutuhkannya. Lebih lanjut, menurut Wyckof sebagaimana dikutip Fandy Tjiptono mendefinisikan kualitas pelayanan merupakan tingkat keunggulan (*excellence*) yang diharapkan dan pengendalian atas keunggulan

tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan.³⁹Kualitas memiliki hubungan yang sangat erat dengan kepuasan pelanggan, yaitu kualitas memberikan suatu dorongan khusus bagi para anggota untuk menjalin hubungan kerja atau partner yang saling menguntungkan dalam jangka panjang dengan perusahaan. Dalam jangka panjang ikatan seperti ini memungkinkan perusahaan untuk memahami dengan seksama harapan anggota serta kebutuhan mereka. Dengan demikian, perusahaan dapat meningkatkan kepuasan pelanggan, yang pada gilirannya kepuasan anggota dapat menciptakan kerjasama yang baik antara anggota dengan perusahaan yang memberikan kualitas memuaskan.

B. Kerangka Berfikir

Bagan 1
Kerangka Berpikir



³⁹ Fandy Tjiptono, Prinsip-prinsip Total Quality Service, 260.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis dan Pendekatan Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian deskriptif yaitu penelitian yang bertujuan mendeskripsikan atau menjelaskan sesuatu hal apa adanya.⁴⁰ Pendekatan yang dilakukan dalam penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif yaitu salah satu model menemukan kebenaran konsep, hubungan konsep-konsep melalui wilayah-wilayah yang luas dengan populasi tanpa atau menggunakan sampai dalam jumlah besar.⁴¹

B. Populasi dan Sampel

Populasi ialah seluruh objek penelitian dalam suatu ruang lingkup dan waktu yang kita tentukan, sedangkan sampel adalah sebagian atau wakil populasi yang diteliti.⁴² Populasi dalam penelitian ini adalah para siswa SMKN 5 Kepahiang sebanyak 253 siswa. Sampel adalah bagian dari populasi (sebagian atau wakil populasi yang diteliti).

Adapun penarikan sampelnya didasarkan pendapat Arikunto yang mengatakan “jika populasi lebih dari 100 orang maka sampel dapat di ambil 10%-30% atau sesuai dengan kemampuan penelitian”.⁴³ Berkenaan dengan pendapat Arikunto tersebut maka penelitian mengambil sampel sebanyak 10% dari jumlah 253 siswa dengan rumus slovin . Rumus Solvin adalah salah satu

⁴⁰ Prasetya Irawan, *Logikadan Prosedur Penelitian: Pengantar Teoridan Panduan Praktis*, (Jakarta: STIA-LAN, 1999), 60.

⁴¹ Ipah Fariyah, *Buku Panduan Penelitian UIN Syarif Hidayatullah Jakarta* (Jakarta: Lembaga Penelitian UIN Jakarta dengan UIN Jakarta Press, 2006), cet. 1,

⁴² Sugiyono. (2016). “*Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*”. Bandung: PT Alfabet

⁴³ Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktek*, (Jakarta: Rineka Cipta, 1998), 120.

teori penarikan sampel yang paling populer untuk penelitian kuantitatif. Rumus Slovin biasa digunakan untuk pengambilan jumlah sampel yang harus representatif agar hasil penelitian dapat digeneralisasikan dan perhitungannya pun tidak memerlukan tabel jumlah sampel.

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

Keterangan

n = Ukuran sampel/jumlah responden

N = Ukuran populasi

E = Persentase kelonggaran ketelitian kesalahan pengambilan sampel yang masih bisa ditolerir; $e= 0,1$.

$$n = \frac{253}{1 + 253 (10\%)^2}$$

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

$$n = \frac{253}{1 + 253 (0,01)}$$

$$n = \frac{253}{1 + 2,53}$$

$$n = \frac{253}{3,53}$$

$$n = 71,67$$

$$n = 72$$

Jadi sample yang di gunakan untuk 72 orang siswa/i yang berkunjung pada

perpustakaan SMKN 5 kepahiang Teknik penarikan sampel pada penelitian ini dilakukan dengan cara teknik *accidental sampling*, yaitu mengambil sampel dengan pertimbangan tertentu yang tidak dirancang pertemuannya terlebih dahulu.⁴⁴

C. Teknik Pengumpulan Data

Adapun metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini Penelitian lapangan (*Field research*), penelitian ini dimaksudkan untuk mendapatkan data-data secara langsung dari objek penelitian yaitu menggunakan:

1. Kuesioner

Sistem Angket (Kuesioner), yaitu dengan memberikan daftar pertanyaan kepada responden yang dijadikan sebagai sampel penelitian pengguna perpustakaan SMKN 05 kepahiang yang terdaftar sebagai anggota perpustakaan. Adapun jenis skala angket yang digunakan ialah jenis skala likert yang memiliki 5 kriteria Sangat Setuju (SS), Setuju (S), Sedang (S), Tidak Setuju (TS), Sangat Tidak Setuju (STS)

2. Observasi

Observasi adalah penelitian yang pengambilan datanya bertumpu pada pengamatan langsung terhadap objek penelitian. Ada beberapa observasi yang dilakukan dalam pengamatan ini yang pertama pengamatan melihat dan mengamati sendiri, kemudian mencatat perilaku dan kejadian yang terjadi sebenarnya mencatat peristiwa dalam situasi yang berkaitan dengan pengetahuan proposional maupun pengetahuan langsung di peroleh dari data maupun dari guru yang jaga di perpustakaan tersebut.

⁴⁴Ibid

3. Dokumentasi

Dokumentasi adalah kegiatan pengumpulan data dari sumber-sumber yang tertulis atau sumber-sumber seperti Foto, Majalah dan catatan-catatan harian kemudian disimpan untuk dijadikan sumber data dalam penelitian. Dalam penelitian ini peneliti akan mencari dokumen yang berkaitan dengan permasalahan yang diteliti seperti kualitas layanan perpustakaan yang telah diterapkan di perpustakaan tersebut.

D. Teknik Sampling

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan teknik purposive sampling. *Purposive sampling* merupakan teknik penentuan sampling yang berdasarkan pertimbangan peneliti tentang sampel yang sesuai dan dianggap mempunyai sifat representatif. Jenis teknik ini umumnya mempunyai sampling dengan kualitas yang lebih tinggi. Adapun pertimbangan dalam hal ini ialah siswa yang pernah dan sering mengunjungi perpustakaan.

G. Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian adalah suatu alat yang dapat digunakan untuk memperoleh, mengolah dan menginterpretasikan informasi yang diperoleh dari rasa responden yang dilakukan dengan menggunakan pola ukur yang sama. Angket merupakan alat yang digunakan untuk mengumpulkan data yang berisi pertanyaan tertulis yang harus dijawab oleh responden, kuesioner merupakan instrumen penelitian yang umumnya digunakan untuk penelitian dengan pendekatan kuantitatif yang berisi pertanyaan yang disusun sedemikian rupa

tentang variabel penelitian.⁴⁵

Adapun gambarannya dalam table berikut :

Tabel 3.1
Kisi-Kisi Angket

No	Variabel	Indikator	Item/Pernyataan
1.	Kualitas layanan Perpustakaan	Affect of Service (Kemampuan dan sikap pustakawan dalam melayani)	1. Pengelola perpustakaan / staff (Pustakawan) peduli / merasakan pengunjung (pemustaka) kesulitan dan langsung membantu 2. Pustakawan memberikan pengarahannya jika pemustaka mengalami kesulitan 3. Pustakawan ikut mengantar dan membantu mencarikan bahan pustaka 4. Pustakawan mendengarkan dan antusias pada saat diberikan saran atau kritik terhadap pemustaka 5. Pustakawan tanggap sigap bila adapemustaka yang merasa kebingungan 6. Pustakawan sangat cekatan dengan menawarkan informasi yang berguna untuk pemustaka 7. Pustawakan bersikap sopan pada saat memberi petunjuk pencarian bahan pustaka 8. Pustakawan memberikan ekspresi wajah baik (tersenyum, gembira, murah hati) saat melayani

⁴⁵Komang Suhenda dan Kadek Surya Atmaja, "Instrumen Penelitian", (2020 Denpasar)

			9. Pustakawan baik dalam berkomunikasi dan berinteraksi dengan pemustaka
			10. Pustakawan memiliki pengetahuan yang baik
			11. Pustakawan menawarkan / memberi solusi informasi lain untuk menambah refrensi pemustaka untuk kebutuhan informasinya
2		<i>Information Control</i> (kualitas informasi dan akses informasi)	12. Ketersediaan koleksi yang sesuai dengan kebutuhan pemustaka pada setiap bidang / latar belakang
			13. Peralatan pemustaka untuk mengakses informasi,
3		<i>Library as Place</i> (sarana perpustakaan),	14. Koleksi buku dan jenis koleksi yang disediakan perpustakaan sangat lengkap dan beragam
			15. Kondisi fisik buku (Sampul buku, kertas, tulisandalam buku) yang sangat baik
			16. Penataan koleksi / jenis buku yang sesuai dan rapi di perpustakaan
			17. Koleksi yang tersedia di perpustakaan selalu di perbarui (update)
			18. Jumlah eksemplar dalam 1 judul buku sudahcukup untuk pemustaka
			19. Terdapat papan peraturan / himbahuan / tanda yang baik (harap tenang, letakkan koleksi di meja, tulisan jenis koleksi, letak mushola, dan lain-lain)

			<p>20. Tatanan dalam gedung yang mudah dalam menjangkau setiap bagian dari jenis koleksi (Koleksi umum, anak, refrensi, dan lain-lain)</p> <p>21. Pembuatan / peraturan / pembaruan kartu anggota perpustakaan yang mudah</p> <p>22. Tata letak perabotan yang teratur dan penggunaannya maksimal untuk menunjang pemustaka (meja, kursi, rak buku, AC, Lampu,dan lain-lain)</p> <p>23. Setiap ruangan sangat tenang di dalam perpustakaan (Ruang baca, ruang anak – anak, ruang disukusi, dan lain-lain)</p> <p>24. Suasana perpustakaan yang cocok untuk belajar / diskusi</p>
4		Personal Control (Petunjuk dan akses)	<p>25. Terdapat nomor klasifikasi yang berurutan sesuai dengan nomor klasifikasi di rak buku guna memudahkan temu kembali koleksi</p> <p>26. Ketepatan petunjuk / panduan / tanda dalam memberikan informasi pada rak buku sangat jelas</p>

H. Teknik analisis data

Analisis data mencakup pada data yang telah diperoleh selama melakukan penelitian. Dalam analisis data mengupayakan data dapat dibaca dengan mudah sehingga pengujian dan pengolahan data diperlukan. Dalam proses analisis data nantinya juga akan disajikan dalam bentuk tabel tunggal dan tabel silang dengan tujuan agar memperoleh suatu gambaran yang lebih jelas mengenai kenyataan tentang masalah penelitian. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu masing-masing indikator dalam dimensi yang telah ditentukan sebelumnya, kemudian dikalikan pada bobot lima kelas yakni 1 sampai 5 yaitu (5) sangat setuju, (4) setuju, (3) biasa saja, (2) tidak setuju, dan (1) sangat tidak setuju.

1. Skala Interval

Skala interval adalah skala pengukuran kuantitatif di mana ada keteraturan, perbedaan antara dua variabel bermakna dan sama, dan kehadiran nol bersifat arbitrer. Ini mengukur variabel yang ada di sepanjang skala umum pada interval yang sama. Ukuran yang digunakan untuk menghitung jarak antar variabel sangat andal. Skala interval adalah tingkat pengukuran ketiga setelah skala nominal dan skala ordinal. Adapun rumus untuk mencari skala interval adalah

$$\text{Interval} = \frac{\text{Skor Maksimal} - \text{Skor Minimal}}{\text{Jumlah Skala}} \text{ } ^{46}$$

⁴⁶ Sugiono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2010), hal. 78

$$i = \frac{5-1}{5} = 0,8$$

Dari nilai interval kelas tersebut, akan diperoleh nilai batasan untuk masing-masing kelas, dan setelah itu nilai rata-rata dari setiap variabel akan dinilai berdasarkan nilai kategori yang telah disesuaikan dengan kategori kelas. Sehingga akan mendapatkan tabel skala sebagai berikut

Tabel 3.2
Skala Interval

Skala	Kategori Penilaian
4,25-5,00	Sangat Baik
3,43-4,23	Baik
2,62-3,42	Sedang
1,81-2,61	Buruk
1,00-1,80	Sangat Buruk

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Objek Penelitian

1. Sejarah Berdirinya SMK Negeri 05 Kepahiang

Berdirinya SMK Negeri 05 Kepahiang ini dapat membantu menyiapkan tenaga terampil tingkat menengah di Kabupaten Kepahiang dalam mengisi pembangunan di daerah ini sesuai dengan karakter daerah yang terwujud dalam bentuk visi dan misi Kabupaten Kepahiang yang mengedepankan prioritas pembangunan di bidang infrastruktur, Teknik Kendaraan Ringan, Teknik Sepeda Motor, Marketing, Akomodasi Perhotelan, Multimedia dan Pembenihan Kultur Jaringan.

Dalam mengimplementasikan pelaksanaan kewenangan dimaksud pemerintah daerah Kabupaten Kepahiang melalui Dinas Pendidikan Nasional akan memperluas dan meningkatkan kualitas pelayanan pendidikan kepada masyarakat, yang didukung oleh tenaga pendidik berkualitas dan profesional sehingga kinerja bidang pendidikan di Kabupaten Kepahiang dapat dievaluasi dan terukur sesuai harapan masyarakat. Peningkatan kualitas sumber daya manusia melalui pendidikan menengah kejuruan merupakan salah satu kebijakan pemerintah, dalam rangka menyiapkan tenaga kerja yang terampil dan profesional pada tingkat menengah untuk memenuhi kebutuhan dunia usaha/industri dalam lingkup keahlian yang sesuai. mengacu pada tujuan tersebut maka kebutuhan tenaga kerja pada setiap sektor ekonomi, untuk angkatan kerja tamatan SMK dan sederajat merupakan dasar pertimbangan yang paling rasional dalam membuka dan menutup jurusan atau bidang keahlian.

Kondisi dan perkembangan kebutuhan tenaga kerja tersebut senantiasa berkaitan dengan perkembangan potensi ekonomi sektoral di setiap wilayah, sehingga salah satu pendekatan yang dilakukan dalam membuka bidang keahlian pada SMK selalu didasarkan atas pengkajian dan analisis potensi wilayah, meliputi kondisi geografis, demografis, tuntutan global serta tingkat produktifitas sektor ekonomi seperti: pertanian, industri, perdagangan, pariwisata, perikanan, pertambangan, dan sektore lainnya. Selain itu juga dilakukan analisis terhadap kondisi persekolahan yang ada pada sekolah tersebut. Atas dasar pertimbangan bahwa Kabupaten Kepahiang adalah sebuah kabupaten yang baru dimekarkan di mana banyak sekali imfrastruktur dan pendukung lainnya yang belum siap maka perlu kiranya mempersiapkan semua itu terutama sekali mempersiapkan SDM yang terdidik dan terlatih demi melakukan dan mengemban percepatan pembangunan di segala bidang.⁴⁷

Berdasarkan dari data-data yang ada, di wilayah kabupaten Kepahiang terkandung potensi sumber daya alam alami berupa perbukitan, tanah yang subur, udara yang sejuk, air terjun, sungai, hutan dan tambang dan keindahan alam serta flora asli Indonesia yang habitatnya hanya ditemukan di sekitar Kabupaten Kepahiang yaitu bunga Rafflesia. Sebagai wilayah yang baru mulai berkembang kabupaten ini sangat memerlukan tenaga-tenaga terampil yang mampu mengelola potensi sumber daya tersebut sehingga jelas akan berdampak pada terjadinya multiplayer efek dengan terbukanya lapangan pekerjaan baru bagi masyarakat. SMK Negeri 05 Kepahiang yang membuka jurusan Teknik Kendaraan Ringan, Teknik Sepeda Motor, Perhotelan, Multimedia, Kecantikan,

⁴⁷ *Dokumentasi SMK 05 Kepahiang*

Landscape Pertamanan, Badan Daring Pemasaran, dan Marketing, akan mencoba mendukung dan mengembangkan potensi tersebut dengan teknologi dan sistem pengelolaan informasi yang baik dalam bentuk pengembangan pembelajaran untuk meningkatkan bobot keterampilan siswa dan sebagainya. Hingga menghasilkan aset bagi peningkatan nilai ekonomi sekolah.

Untuk itu, partisipasi masyarakat dalam menunjang pendidikan belum optimal sehingga perlu ditingkatkan kerja sama dengan organisasi asosiasi, profesi, dunia usaha, dunia industri, guna memacu partisipasi aktif dikalangan masyarakat. Maka dalam program pendidikan kecakapan kehidupan dibuat sasaran kegiatan yang mengarah kepada keterampilan teknik otomotif, dan teknik informatika, yang sesuai dengan potensi wilayah serta patut diandalkan dalam dunia bisnis, dimana perlu sekali didambakan sarana dan prasarana yang sesuai dengan keahlian masing-masing.

Mengamati dan mencermati akan keadaan konkrit dari SMK Negeri 05 Kepahiang yang telah dibangun di Kepahiang sehubungan dengan pelaksanaan program pendidikan yang berorientasi kecakapan hidup (*Live Skill*) terlihat bahwa perlu adanya program khusus optimalisasi pemanfaatan terhadap guru, sarana dan prasarana, serta faktor pendukung lainnya.

Seiring dengan kemajuan zaman SMK Negeri 05 Kepahiang mampu menerima siswa/i baru secara aplikasi online. yang sebelumnya melakukan pendaftaran secara umum seperti biasanya harus datang kesekolah, sekarang bisa melakukan pendaftar secara online bisa di download di play store. Aplikasi online tersebut selain berfungsi untuk proses memudahkan juga berfungsi untuk

proses penjarangan pendaftaran siswa/i didik baru, juga dapat dijadikan media kontrol sekolah untuk para siswa dalam proses pembelajaran. Ini juga difungsikan bagi wali murid untuk mengontrol proses pembelajaran disekolah. Didalam aplikasi yang disediakan seperti, mengajar dalam bentuk E-Raport, ruang pemantaun absensi murid dan absensi guru. setiap siswa dan wali murid akan diberikan User Id yang mempermudah setiap siswa menggunakan aplikasi.

2. Letak Geografis SMK Negeri 05 Kepahiang

SMK Negeri 05 Kepahiang terletak dijalan lintas Kepahiang, Desa Pekalongan, Kecamatan Ujan Mas, Kabupten Kepahiang. lokasi yang saya teliti ini mudah sekali dijangkau mulai dari kendaraan roda satu maupun roda dua, dan sangat cocok untuk tempat belajar.

3. Tujuan SMK Negeri 05 Kepahiang

Pendidikan Nasional berfungsi mengembangkan kemampuan dan membentuk watak serta peradaban warga yang bermanfaat dalam rangka mencerdaskan kehidupan bangsa, bertujuan untuk berkembangnya potensi peserta didik, agar menjadi warga manusia yang beriman dan bertaqwa Kepada Tuhan Yang Maha Esa, berakhlak mulia, sehat, berilmu, cakap kreatif, mandiri, dan menjadi warga Negara yang demokrasi serta bertanggung jawab

4. Visi dan Misi SMK Negeri 05 Kepahiang

Adapun visi dan misi yang terdapat di SMK Negeri 05 Kepahiang adalah sebagai berikut:

a. Visi

SMK Negeri Kepahiang sebagai Sekolah Menengah Kejuruan Negeri yang mempunyai taggug jawab dan turut andil dalam menjawab tantangan dunia.

Untuk menciptakan tenaga didik yang mandiri, trampil, dan berkopetensi yang berwawasan kedepan berlandaskan IMTAQ dan IPTEK

b. Misi

Dalam rangka mempercepat berwujudnya Indonesia agar dapat sejajar dengan bangsa - bangsa maju lainnya. SMK Negeri 05 Kepahiang juga mempunyai misi:

1. Menerapkan manajemen partisipatif
2. Melaksanakan pembelajaran yang kondusif
3. Melaksanakan pembelajaran dengan pendekatan ICT dan pembelajaran model pakem
4. Melaksanakan kegiatan IMTAQ terpadu
5. melaksanakan pembina kegiatan ekstra kurikuler
6. Meningkatkan kreatifitas, keterampilan, dan jiwa wirausaha
7. Meningkatkan sarana dan prasarana sekolah dan kegiatan 6 K⁴⁸

5. Organisasi Kelembagaan

Setiap lembaga pendidikan atau sekolah mempunyai struktur organisasi yang disusun secara sistematis, hal ini berfungsi untuk mengarahkan kegiatan dan kinerja guru dan staf TU sesuai bidang masing- masing, sehingga tidak terjadi kesimpang siuran. SMK Negeri 05 Kepahiang isi sebagai salah satu lembaga pendidikan yang mendidik Siswa /i untuk menuntut ilmu Teknologi, pengetahuan agama , dan pengetahuan umum sudah tentu mempunyai struktur yang jelas dan sistematis.

⁴⁸ Dokumentasi SMK Negeri 05 Kepahiang, diambil dari Arsip Tata Usaha SMK Negeri 05 Kepahiang

6. Data tenaga pengajar SMK Negeri 05 Kepahiang

Sekolah sangat mengutamakan mutu dan kualitas yang benar-benar baik, maka tenaga pengajar dan staf administrasi ditekankan kepada keahliannya masing-masing. Mengenai tenaga pengajar SMK Negeri 05 Kepahiang.

Tabel 4. 1
Tenaga pengajar

No	Nama Guru	Pangkat / Jabatan	Tugas Tambahan
1	Helmi Johan, M. Pd	Pembina TK / IVb	Kepala Sekolah
2	Made Sutrisna, M. Pd	Pembina / IVb	Waka Saspras
3	Peri Yusepa, M. Pd	Penata TK 1/III d	Wakil Kurikulum
4	Abdul Kadir, S. Pd	Penata / IIIc	Waka Bidag Humas
5	Dody Dori Putra, S. Pd	Penata Muda TK 1 / IIIb	Waka Kesiswaan
6	Wenny Herawati BAD, S. Pd	Penata / IIIc	Ka. Prog. Keahlian Perhoptelan
7	Aprizal Ependi, S. Pd	Penata / IIIc	Ka. Prog. Keahlian TBSM
8	Tri Agustina SA, S. Pd	Penata/IIIc	Ka. Prog. Keahlian bisnis dan pemasaran
9	Lindawti, S.Pd.I	Penata Muda TK I / IIIb	Ka. Prog. TITL
10	Febriyandi, M. Pd.I	Penata Muda TK I / IIIb	Ka. Prog. Keahlian Multimedia
11	Khairul Adil, S. Pd	Penata Muda TK I / IIIb	Ka. Prog. Keahlian TKRO
12	Dedi Fahrudin, SP	Penata Muda TK I / IIIb	Ka. Prog. Keahlian Lanscape & Pertamanan
13	Zul Afriza Ningsih, S. St	-	Ka. Prog. Keahlian KKR
14	Arizona, S. Pd	Penata / IIIc	Ka. Bengkel TKRO
15	Leonard Sitompol, S. Pd	Penata Muda TK I / IIIb	Ka. Lab. Multimedia
16	Ari Yulianda, S. Pd	Penata Muda / IIIa	Kepala Bengkel TBSM
17	Septianingsih, S. Pd.I	Penata / IIIc	Ka. Perpustakaan

18	Sarah Persadinata Ginting, M. Pd	Penata TK / III d	Pembina Osis
19	Azza Jangtolado, P. SP	-	Wakil Pembina Osis
20	Arizona, S. Pd	Penata / III c	Wali Kelas X TKRO
21	Dodi Eka Tri S, S. Pd I	-	Wali Kelas TBSM 1
22	Wulandari, S. Pd	-	Wali Kelas TBSM 2
23	Hilda Tunnisa,	-	Wali Kelas X MM 1
24	Febriandi, M. Pd. I	Penata Muda, TK I / III b	Wali Kelas X MM 2
25	Wenny Herawati, BAD, S. Pd	Penata / III c	Wali Kelas PH 1
26	Leli Etika, S. Pd	Penata TK / III d	Wali Kelas PH 2
27	Risalatulaini, S. Pd	Penata / III c	Wali Kelas TITL 1
28	Lindawati, S. Pd	Penata Muda, TK I / III b	Wali Kelas TITL 2
29	Tri Agustina SA. S. S. Pd	Penata / III c	Wali Kelas BDP
30	Isni Wulandari, S. Pd. I	-	Wali Kelas KKR
31	Dodi Fahrudin, SP	Penata Muda, TK I / III b	Wali Kelas X LP
32	Sangkut Susanti, S. Pd	Penata / III c	Wali Kelas XI TKRO
33	Ari Yulianda, S. Pd	Penata Muda / III a	Wali Kelas XI TBSM 1
34	Jupriadi, S. Ag	Pembina / IV a	Wali Kelas XI TBSM 2
35	Yacina, S. Pd	Pembina / IV a	Wali Kelas XI MM 1
36	Novilia, S. Pd	Penata TK 1 / III d	Wali Kelas XI MM 2
37	Syatmiko, SE	-	Wali Kelas XI BPD 1
38	Heni Purwanti, SE	Penata / III c	Wali Kelas XI BPD 2
39	Anita Yuliza Panjaitan, S. Pd	Penata TK 1 / III d	Wali Kelas XI PH 1
40	Linda, S. Pd. I	Penata TK 1 / III d	Wali Kelas XI PH 2
41	Tri Sutisno, SP	-	Wali Kelas XI TITL
42	Amelia Sari, S. Pd	Penata TK 1 / III d	Wali Kelas XI KKR
43	Destrya Nurmansyah, P. SP	-	Wali Kelas XI LP
44	Vivi Ns, S. Pd	Penata / III c	Wali Kelas XII BDP
45	Khairud Adil, S. Pd	Penata Muda TK 1 / III b	Wali Kelas XI TKRO
46	Aprizal Efendi, S. Pd	Penata / III c	Wali Kelas XII TBSM
47	Tarmizi, S. Pd. I	-	
48	Pere Arizona, S. Kom	-	

Dokumentasi: SMK Negeri 05 Kepahiang

B. Hasil Penelitian

Dalam penelitian ini angket yang digunakan adalah skala likert. Adapun responden berjumlah 72 orang siswa yang kerap atau sering mengunjungi perpustakaan. Berdasarkan hasil sebaran angket maka diperoleh hasil penelitian sebagai berikut

1. Layanan yang diberikan dalam pengolahan Perpustakaan SMKN 5

Kepahiang

a. *Affect of Service* (Kemampuan dan Sikap Pustakawan Dalam Melayani)

Dalam aspek *Affect of Service* membahas mengenai kemampuan dan sikap pustakawan dalam melayani pemustaka yang berkunjung ke perpustakaan. Bagaimana sikap pustakawan yang ditunjukkan kepada pemustaka untuk memudahkan pemustaka dalam mencari informasi yang tepat. Dalam aspek ini, terdapat 4 point yang dimasukkan dalam kuisisioner. Diantaranya : *empathy* (kepedulian), *Responsiveness* (ketanggapan), *Assurance* (jaminan / kepastian), dan *realibility* (realibilitas / keandalan. Pada temuan data yang membahas mengenai sikap Pengelola perpustakaan / staff (Pustakawan) peduli / merasakan pengunjung (pemustaka) kesulitan dan langsung membantu. Responden menjawab 2,77% Sangat setuju, setuju 66,67%, sedang atau cukup dengan 29,17% tidak setuju 0% dan Sangat Tidak setuju 1,38%. Seperti yang tertera dibawah ini:

Tabel 4.3
Pengelola perpustakaan / staff (Pustakawan) peduli / merasakan pengunjung (pemustaka) kesulitan dan langsung membantu

Kategori	Jumlah	%
Sangat Setuju	2	2,77
Setuju	48	66,67
Sedang/Cukup	21	29,17
Tidak Setuju	0	0
Sangat Tidak Setuju	1	1,38

Kemudian mengenai sikap Pustakawan memberikan pengarahan jika pemustaka mengalami kesulitan. Responden menjawab 12,5% Sangat setuju, setuju 56,94%, sedang atau cukup dengan 29,17% tidak setuju 0% dan Sangat Tidak setuju 1,38%. Seperti yang tertera dibawah ini:

Tabel 4.4
Pustakawan memberikan pengarahan jika pemustaka mengalami kesulitan

Kategori	Jumlah	%
Sangat Setuju	9	12,5
Setuju	41	56,94
Sedang/Cukup	4	5,55
Tidak Setuju	16	22,22
Sangat Tidak Setuju	2	2,78

Sikap Pustakawan ikut mengantar dan membantu mencari bahan pustaka. Responden menjawab 18,06% Sangat setuju, setuju 45,83%, sedang atau cukup dengan 30,56% tidak setuju 5,55% dan Sangat Tidak setuju 0%. Seperti yang tertera dibawah ini:

Tabel 4.5
Pustakawan ikut mengantar dan membantumencarikan bahan
pustaka

Kategori	Jumlah	%
Sangat Setuju	13	18,06
Setuju	33	45,83
Sedang/Cukup	22	30,56
Tidak Setuju	4	5,55
Sangat Tidak Setuju	0	0

Sikap Pustakawan mendengarkan dan antusias pada saat diberikan saran atau kritik terhadap pemustaka. Responden menjawab 12,5% Sangat setuju, setuju 56,94%, sedang atau cukup dengan 30,56% tidak setuju 0% dan Sangat Tidak setuju 0%. Seperti yang tertera dibawah ini:

Tabel 4.6
Pustakawan mendengarkan dan antusias pada saat diberikan saran
atau kritik terhadap pemustaka

Kategori	Jumlah	%
Sangat Setuju	9	12,5
Setuju	41	56,94
Sedang/Cukup	22	30,56
Tidak Setuju	0	0
Sangat Tidak Setuju	0	0

Sikap Pustakawan tanggap sigap bila ada pemustaka yang merasa kebingungan. Responden menjawab 20,83% Sangat setuju, setuju 55,56%, sedang atau cukup dengan 23,61% tidak setuju 0% dan Sangat Tidak setuju 0%. Seperti yang tertera dibawah ini:

Tabel 4.7**Pustakawan tanggap sigap bila ada pemustaka yang merasa kebingungan**

Kategori	Jumlah	%
Sangat Setuju	15	20,83
Setuju	40	55,56
Sedang/Cukup	17	23,61
Tidak Setuju	0	0
Sangat Tidak Setuju	0	0

Pustakawan sangat cekatan dengan menawarkan informasi yang berguna untuk pemustaka. Responden menjawab 30,56% Sangat setuju, setuju 44,44%, sedang atau cukup dengan 25% tidak setuju 0% dan Sangat Tidak setuju 0%. Seperti yang tertera dibawah ini:

Tabel 4.8**Pustakawan sangat cekatan dengan menawarkan informasi yang berguna untuk pemustaka**

Kategori	Jumlah	%
Sangat Setuju	22	30,56
Setuju	32	44,44
Sedang/Cukup	18	25
Tidak Setuju	0	0
Sangat Tidak Setuju	0	0

Pustakawan bersikap sopan pada saat memberi petunjuk. Responden menjawab 48,61% Sangat setuju, setuju 47,22%, sedang atau cukup dengan 2,77% tidak setuju 0% dan Sangat Tidak setuju 0%. Seperti yang tertera dibawah ini:

Tabel 4.9
Pustakawan bersikap sopan pada saat memberi petunjuk

Kategori	Jumlah	%
Sangat Setuju	35	48,61
Setuju	35	48,61
Sedang/Cukup	2	2,77
Tidak Setuju	0	0
Sangat Tidak Setuju	0	0

Pustakawan baik dalam berkomunikasi dan berinteraksi dengan pemustaka. Responden menjawab 48,61% Sangat setuju, setuju 48,61%, sedang atau cukup dengan 2,77% tidak setuju 0% dan Sangat Tidak setuju 0%. Seperti yang tertera dibawah ini:

Tabel 4.10
Pustakawan baik dalam berkomunikasi dan berinteraksi dengan pemustaka

Kategori	Jumlah	%
Sangat Setuju	35	48,61
Setuju	35	48,61
Sedang/Cukup	2	2,77
Tidak Setuju	0	0
Sangat Tidak Setuju	0	0

Pustakawan baik dalam berkomunikasi dan berinteraksi dengan pemustaka. Responden menjawab 43,06% Sangat setuju, setuju 54,17%, sedang atau cukup dengan 2,77% tidak setuju 0% dan Sangat Tidak setuju 0%. Seperti yang tertera dibawah ini:

Tabel 4.11
Pustakawan baik dalam berkomunikasi
dan berinteraksi dengan pemustaka

Kategori	Jumlah	%
Sangat Setuju	31	43,06
Setuju	39	54,17
Sedang/Cukup	2	2,77
Tidak Setuju	0	0
Sangat Tidak Setuju	0	0

Pustakawan memiliki pengetahuan yang baik. Responden menjawab 50% Sangat setuju, setuju 47,22%, sedang atau cukup dengan 2,77% tidak setuju 0% dan Sangat Tidak setuju 0%. Seperti yang tertera dibawah ini:

Tabel 4.12
Pustakawan memiliki pengetahuan yang baik

Kategori	Jumlah	%
Sangat Setuju	36	50
Setuju	34	47,22
Sedang/Cukup	2	2,77
Tidak Setuju	0	0
Sangat Tidak Setuju	0	0

Pustakawan menawarkan / memberi solusi informasi lain untuk menambah refrensi pemustaka untuk kebutuhan informasinya. Responden menjawab 13,89% Sangat setuju, setuju 48,61%, sedang atau cukup dengan 37,5% tidak setuju 0% dan Sangat Tidak setuju 0%. Seperti yang tertera dibawah ini:

Tabel 4.13
Pustakawan menawarkan / memberi solusi informasi lain untuk menambah referensi pemustaka untuk kebutuhan informasinya

Kategori	Jumlah	%
Sangat Setuju	10	13,89
Setuju	35	47,22
Sedang/Cukup	27	37,5
Tidak Setuju	0	0
Sangat Tidak Setuju	0	0

Tabel 4.14
Rata – Rata Skor *Affect of Service*

No	Item Pertanyaan	Kategori	Skor Rata-Rata
1	Pustakawan membantu pemustaka	Baik	3.69
2	Pustakawan member pengarahan mencari Koleksi	Baik	3,54
3	Pustakawan mengantarkan mencari bahan Pustaka	Baik	3.76
4	Pustakawan menerima saran dan kritik	Baik	3,81
5	Pustakawan tanggap dan sigap kepada Pemustaka	Baik	3.97
6	Pustakawan cekatan dengan menawarkan informasi	Baik	4,09
7	Pustakawan bersikap sopan	Sangat Baik	4,5
8	Pustakawan berekspresi baik	Sangat Baik	4,51
9	Pustakawan baik dalam berkomunikasi	Sangat Baik	4,45
10	Pustakawan memiliki pengetahuan yang baik	Sangat Baik	4,54
11	Pustakawan memberikan solusi / referensi buku Lain	Baik	3,84

TOTAL SKOR	44,75
RATA – RATA SKOR	4,06

Berdasarkan tabel di atas maka dapat diketahui bahwa Pustakawan membantu pemustaka dengan kategori Baik yaitu pada skor 3,69. Pustakawan member pengarahan mencari Koleksi dengan kategoti Baik yaitu pada skor 3,54. Pustakawan mengantarkan mencari bahan Pustaka dengan kategori Baik yaitu pada skor 3,76. Pustakawan menerima saran dan kritik dengan lategori Baik yaitu pada skor 3,81. Pustakawan tanggap dan sigap kepada Pemustaka dengan kategori Baik yaitu pada skor 3,97. Pustakawan cekatan dengan menawarkan Informasi dengan Baik yaitu pada skor 4,09. Selanjutnya. pustakawan bersikap sopan Sangat Baik yaitu pada skor 4,5. Pustakawan berekspresi baik dengan kategori Sangat Baik yaitu pada skor 4,51. Pustakawan baik dalam berkomunikasi dengan kategori Sangat Baik yaitu pada skor 4,45. Pustakawan memiliki pengetahuan yang baik dengan kategori Sangat Baik yaitu pada skor 4,54. Pustakawan memberikan solusi / refrensi buku lain dengan kategori Baik yaitu pada skor 3,84.. Jadi dapat diartikan bahwa pada aspek ini secara keseluruhan dalam kategori baik dengan rata-rata skor 4,06.

b. *Information Control* (kualitas informasi dan akses informasi)

Pada kriteria Pustakawan memberikan ekspresi wajah baik (tersenyum, gembira, murah hati) saat melayani. Responden menjawab 43,06% Sangat setuju, setuju 54,17%, sedang atau cukup dengan 2,77% tidak setuju 0% dan Sangat Tidak setuju 0%. Seperti yang tertera dibawah ini:

Tabel 4.15
Pustakawan memberikan ekspresi wajah baik (tersenyum, gembira, murah hati) saat melayani

Kategori	Jumlah	%
Sangat Setuju	31	43,06
Setuju	39	54,17
Sedang/Cukup	2	4,55
Tidak Setuju	0	0
Sangat Tidak Setuju	0	0

Peralatan Pustakawan baik dalam berkomunikasi dan berinteraksi dengan pemustaka. Responden menjawab 40,28% Sangat setuju, setuju 45,83%, sedang atau cukup dengan 13,89% tidak setuju 0% dan Sangat Tidak setuju 0%. Seperti yang tertera dibawah ini:

Tabel 4.16
Pustakawan baik dalam berkomunikasi dan berinteraksi dengan pemustaka

Kategori	Jumlah	%
Sangat Setuju	29	40,28
Setuju	33	45,83
Sedang/Cukup	10	13,89
Tidak Setuju	0	0
Sangat Tidak Setuju	0	0

Tabel 4.17
Rata – Rata Skor *Information Access*

NO	ITEM PERTANYAAN	KATEGORI	SKOR
1	Pustakawan memberikan ekspresi wajah baik (tersenyum, gembira, murah hati) saat melayani	Baik	4,5
2	Pustakawan baik dalam berkomunikasi dan berinteraksi dengan pemustaka	Baik	4,37
Total			8,87
Rata-rata			4,43

Dari tabel diatas dapat dikatakan bahwa dalam aspek informasi akses pada aspek Pustakawan memberikan ekspresi wajah baik (tersenyum, gembira, murah hati) saat melayani pada kategori Baik dengan skor 4,5. Pustakawan baik dalam berkomunikasi dan berinteraksi dengan pemustaka pada kategori Baik dengan skor 4,37. Dengan total 8,87 dan rata-rata 4,43 yaitu pada kategori baik.

c. Library as Place

Gambaran mengenai aspek yang kedua ini mengenai bagaimana dengan kondisi ruang lingkup atau letak perpustakaan, bagaimana dengan kondisi, ataupun peralatan yang berada dis perpustakaan untuk memfasilitasi pemustaka supaya nyaman berada diperpustakaan dan menikmati semua layanan yang terdapat didalamnya. Dalam aspek ini, terdapat 4 point yang mencakup mengenai ruang lingkup perpustakaan. Antaralain : *Tangibles* (berwujud / bukti fisik), *Utilitarian Space* (ruang yang bermanfaat), *Symbol* (berbagai makna), *Refuge* (tempat belajar yang nyaman). Koleksi buku dan jenis koleksi yang disediakan perpustakaan sangat lengkap dan beragam.

Responden menjawab 40,28% Sangat setuju, setuju 48,61%, sedang atau cukup dengan 11,11% tidak setuju 0% dan Sangat Tidak setuju 0%. Seperti yang tertera dibawah ini:

Tabel 4.18
Koleksi Buku

Kategori	Jumlah	%
Sangat Setuju	29	40,28
Setuju	35	48,61
Sedang/Cukup	8	11.11
Tidak Setuju	0	0
Sangat Tidak Setuju	0	0

Kondisi fisik buku (Sampul buku, kertas, tulisan dalam buku) yang sangat baik. Responden menjawab 38,89% Sangat setuju, setuju 55,55%, sedang atau cukup dengan 5,55% tidak setuju 0% dan Sangat Tidak setuju 0%. Seperti yang tertera dibawah ini:

Tabel 4.19
Kondisi Buku

Kategori	Jumlah	%
Sangat Setuju	28	38,89
Setuju	40	55,55
Sedang/Cukup	4	5,55
Tidak Setuju	0	0
Sangat Tidak Setuju	0	0

Penataan koleksi / jenis buku yang sesuai dan rapi di perpustakaan. Responden menjawab 45,83% Sangat setuju, setuju 44,44%, sedang atau

cukup dengan 9,72% tidak setuju 0% dan Sangat Tidak setuju 0%. Seperti yang tertera dibawah ini:

Tabel 4.20
Penataan koleksi / jenis buku yang sesuai dan rapidi perpustakaan

Kategori	Jumlah	%
Sangat Setuju	33	45,83
Setuju	32	44,44
Sedang/Cukup	7	9,72
Tidak Setuju	0	0
Sangat Tidak Setuju	0	0

Koleksi yang tersedia di perpustakaan selalu di perbarui (update). Responden menjawab 45,83% Sangat setuju, setuju 30,56%, sedang atau cukup dengan 23,61% tidak setuju 0% dan Sangat Tidak setuju 0%. Seperti yang tertera dibawah ini:

Tabel 4.21
Koleksi yang tersedia di perpustakaan selalu diperbarui (update)

Kategori	Jumlah	%
Sangat Setuju	33	45,83
Setuju	22	30,56
Sedang/Cukup	17	23,61
Tidak Setuju	0	0
Sangat Tidak Setuju	0	0

Jumlah eksemplar dalam 1 judul buku sudah cukup untuk pemustaka. Responden menjawab 55,56% Sangat setuju, setuju 38,89%, sedang atau cukup dengan 5,55% tidak setuju 0% dan Sangat Tidak setuju 0%. Seperti

yang tertera dibawah ini:

Tabel 4.22
Jumlah buku

Kategori	Jumlah	%
Sangat Setuju	40	55,56
Setuju	28	38,89
Sedang/Cukup	4	5,55
Tidak Setuju	0	0
Sangat Tidak Setuju	0	0

Terdapat papan peraturan / himbauan / tanda yang baik (harap tenang, letakkan koleksi di meja, tulisan jenis koleksi, letak mushola, dan lain-lain). Responden menjawab 36,11% Sangat setuju, setuju 52,78%, sedang atau cukup dengan 11,11% tidak setuju 0% dan Sangat Tidak setuju 0%. Seperti yang tertera dibawah ini:

Tabel 4.23
Himbauan

Kategori	Jumlah	%
Sangat Setuju	26	36,11
Setuju	38	52,78
Sedang/Cukup	8	11,11
Tidak Setuju	0	0
Sangat Tidak Setuju	0	0

Tatanan dalam gedung yang mudah dalam menjangkau setiap bagian dari jenis koleksi (Koleksi umum, anak, refrensi, dan lain-lain). Responden

menjawab 47,22% Sangat setuju, setuju 34,72%, sedang atau cukup dengan 18,06% tidak setuju 0% dan Sangat Tidak setuju 0%. Seperti yang tertera dibawah ini:

Tabel 4.24
Tatanan Gedung

Kategori	Jumlah	%
Sangat Setuju	34	47,22
Setuju	25	34,72
Sedang/Cukup	13	18,06
Tidak Setuju	0	0
Sangat Tidak Setuju	0	0

Pembuatan/ peraturan / pembaruan kartu anggota perpustakaan yang mudah. Responden menjawab 50% Sangat setuju, setuju 25%, sedang atau cukup dengan 25% tidak setuju 0% dan Sangat Tidak setuju 0%. Seperti yang tertera dibawah ini:

Tabel 4.25
Pembuatan/ peraturan / pembaruan kartu anggota perpustakaan yang mudah

Kategori	Jumlah	%
Sangat Setuju	36	50
Setuju	18	25
Sedang/Cukup	18	25
Tidak Setuju	0	0
Sangat Tidak Setuju	0	0

Tata letak perabotan yang teratur dan penggunaannya maksimal untuk

menunjang pemustaka (meja, kursi, rak buku, Lampu, dan lain-lain. Responden menjawab 70,83% Sangat setuju, setuju 23,61%, sedang atau cukup dengan 5,55% tidak setuju 0% dan Sangat Tidak setuju 0%. Seperti yang tertera dibawah ini:

Tabel 4.26
Tatanan Perabotan

Kategori	Jumlah	%
Sangat Setuju	51	70,83
Setuju	17	23,61
Sedang/Cukup	4	5,55
Tidak Setuju	0	0
Sangat Tidak Setuju	0	0

Setiap ruangan sangat tenang di dalam perpustakaan (Ruang baca, ruang anak-anak, ruang disukusi, dan lain-lain). Responden menjawab 56,94% Sangat setuju, setuju 19,44%, sedang atau cukup dengan 23,61% tidak setuju 0% dan Sangat Tidak setuju 0%. Seperti yang tertera dibawah ini:

Tabel 4.27
Ruangan Yang Nyaman

Kategori	Jumlah	%
Sangat Setuju	41	56,94
Setuju	14	19,44
Sedang/Cukup	17	23,61
Tidak Setuju	0	0
Sangat Tidak Setuju	0	0

Suasana perpustakaan yang cocok untuk belajar / diskusi. Responden menjawab 54,5% Sangat setuju, setuju 18,2%, sedang atau cukup dengan 27,3% tidak setuju 0% dan Sangat Tidak setuju 0%. Seperti yang tertera dibawah ini:

Tabel 4.28
Suasana perpustakaan yang cocok untuk belajar /diskusi

Kategori	Jumlah	%
Sangat Setuju	41	56,94
Setuju	14	19,44
Sedang/Cukup	17	23,61
Tidak Setuju	0	0
Sangat Tidak Setuju	0	0

Tabel 4.29

Rata-rata Library as Place

No	Item Pertanyaan	Kategori	Rata-Rata Skor
1	Koleksi buku dan jenis koleksi yang disediakan perpustakaan sangat lengkap dan beragam	Baik	4,41
2	Kondisi fisik buku (Sampul buku, kertas, tulisan dalam buku) yang sangat baik	Sangat Baik	4,48
3	Penataan koleksi / jenis buku yang sesuai dan rapi di perpustakaan	Sangat Baik	4,54
4	Koleksi yang tersedia di perpustakaan selalu diperbarui (update)	Baik	4,38
5	Jumlah eksemplar dalam 1 judul buku sudah cukup untuk pemustaka	Sangat Baik	4,69
6	Terdapat papan peraturan / himbauan / tanda yang baik (harap tenang, letakkan koleksi di meja, tulisan jenis koleksi, letak mushola, dan lain-lain)	Baik	4,44

7	Tatanan dalam gedung yang mudah dalam menjangkau setiap bagian dari jenis koleksi (Koleksi umum, anak, refrensi, dan lain-lain)	Baik	4,5
8	Pembuatan / peraturan / pembaruan kartu anggotaperpustakaan yang mudah	Baik	4,47
9	Setiap ruangan sangat tenang di dalam perpustakaan (Ruang baca, ruang anak – anak, ruang disukusi, dan lain-lain)	Sangat Baik	4,48
10	Suasana perpustakaan yang cocok untuk belajar /diskusi	Baik	4,58
	Total		45,4166
	Rata-rata		4,54

Berdasarkan tabel diatas maka diketahui bahwa Koleksi buku dan jenis koleksi yang disediakan perpustakaan sangat lengkap dan beragam dalam kategori Baik dengan skor 4,41. Kondisi fisik buku (Sampul buku, kertas, tulisan dalam buku) yang sangat baik dalam kategori Sangat Baik dengan skor 4,48. Penataan koleksi / jenis buku yang sesuai dan rapi di perpustakaan dalam kategori Sangat Baik yaitu dengan skor 4,54. Koleksi yang tersedia di perpustakaan selalu di perbarui (update) pada kategori baik Baik yaitu dengan skor 4,3. Jumlah eksemplar dalam 1 judul buku sudah cukup untuk pemustaka dalam kategori Sangat Baik dengan skor 4,69. Terdapat papan peraturan / himbahuan / tanda yang baik (harap tenang, letakkan koleksi di meja, tulisan jenis koleksi, letak mushola, dan lain-lain) pada kategori Baik dengan skor 4,44. Tatanan dalam gedung yang mudah dalam menjangkau setiap bagian dari jenis koleksi (Koleksi umum, anak, refrensi, dan lain-lain) dengan kategori Baik dengan skor 4,5.

Selanjutnya, untuk pembuatan / peraturan / pembaruan kartu anggota perpustakaan yang mudah pada kategori Baik dengan skor 4,47. Setiap ruangan sangat tenang di dalam perpustakaan (Ruang baca, ruang anak – anak, ruang diskusi, dan lain-lain) dengan kategori Sangat Baik yaitu skor 4,48. Suasana perpustakaan yang cocok untuk belajar / diskusi dalam kategori baik Baik dengan skor 4,58. Jadi terdapat Total skor dengan jumlah 45,4166 yaitu dengan rata-rata 4,54 termasuk dalam kategori baik

d. Personal Control (Petunjuk dan akses)

Pada pernyataan Terdapat nomor klasifikasi yang berurutan sesuai dengan nomor klasifikasi di rak buku guna memudahkan temu kembali koleksi. Responden menjawab 33,33% Sangat setuju, setuju 36,11%, sedang atau cukup dengan 30,56% tidak setuju 0% dan Sangat Tidak setuju 0%. Seperti yang tertera dibawah ini:

Tabel 4.30
Terdapat Nomor Koleksi Pada Buku

Kategori	Jumlah	%
Sangat Setuju	24	33,33
Setuju	26	36,11
Sedang/Cukup	22	30,56
Tidak Setuju	0	0
Sangat Tidak Setuju	0	0

Ketepatan petunjuk / panduan / tanda dalam memberikan informasi pada rak buku sangat jelas. Responden menjawab 23,61% Sangat setuju, setuju 34,72%, sedang atau cukup dengan 41,67% tidak setuju 0% dan

Sangat Tidak setuju 0%. Seperti yang tertera dibawah ini:

Tabel 4.31
Ketepatan Peunjuk Rak Buku

Kategori	Jumlah	%
Sangat Setuju	17	23,61
Setuju	25	34,72
Sedang/Cukup	30	41,67
Tidak Setuju	0	0
Sangat Tidak Setuju	0	0

Tampilan / tata cara (tanda)/panduan penggunaan sangat mudah digunakandan dipahami langkah–langkahnya dan di rancang untuk semua kalangan pengunjung perpustakaan. Responden menjawab 40,9% Sangat setuju, setuju 36,11%, sedang atau cukup dengan 38,89% tidak setuju 0% dan Sangat Tidak setuju 0%. Seperti yang tertera dibawah ini:

Tabel 4.32
Ketepatan Petunjuk

Kategori	Jumlah	%
Sangat Setuju	18	25
Setuju	26	36,11
Sedang/Cukup	28	38,89
Tidak Setuju	0	0
Sangat Tidak Setuju	0	0

Tabel 4.33
Rata-rata Personal Control (Petunjuk dan akses)

No	Item	Kategori	Rata-Rata Skor
1	Panduan nomor klasifikasi	Sedang	4,29
2	Nomor klasifikasi berurutan	Baik	4,09
3	Ketepatan petunjuk	Baik	4,15
TOTAL SKOR			12,541
RATA – RATA SKOR			4,18

Panduan nomor klasifikasi pada Sedang dengan skor 4,29 Nomor klasifikasi berurutan pada kategori Baik dengan skor 4,09 Ketepatan petunjuk pada kategori Baik dengan skor 3,15 yaitu dengan total skor 12, 541 dan rata 4, 18 pada kategori baik secara keseluruhan. Berdasarkan perolehan secara keseluruhan bahwa dapat dikatakan bahwa pertama *library of place* adalah pelayanan yang paling baik, kedua *information of place*, ketiga *personal control* dan yang keempat adalah *affect of service*

C. Pembahasan

1. Layanan yang diberikan dalam pengolahan Perpustakaan SMKN 5

Kepahiang

a. Affect of Service

Pada aspek ini membahas mengenai sikap pemustaka dalam memahami kebutuhan pemustaka, memberikan perhatian dalam melayani pemustaka. Dalam hal ini, pustakawan harus memiliki sifat mengayomi dan memanjakan pemustaka dalam mencari informasi di perpustakaan. Pustakawan harus

memberikan pelayanan terbaiknya supaya pengunjung yang hadir merasa nyaman dengan pelayanan yang ada di perpustakaan. Oleh karena itu pustakawan dituntut untuk lebih profesional sehingga kinerja perpustakaan menjadi optimal dalam member informasi kepadamasyarakat.

Dalam aspek ini, ada 4 point yang menjadi faktor penilaian, antara lain *Empaty, Responsiveness, Assurance, realibility*. *Empathy* merupakan sikap, tindakan dimana pustakawan dapat merasakan apa yang sedang dirasakan oleh pemustaka, *Responsiveness* ialaha daya tanggap pustakawa dalam melayani pemustaka, dapat dilihat dari bagaimana kecepatan respond an selalu siap dalam menangani kebutuhan pemustaka. *Assurance* adalah kepercayaan atau jaminana dalam memberikan informasi ke pemustaka dan membuat pustakawan dipercayai memiliki kualitas dalam melayanai pemustaka dengan baik. *Realibility* merupakan keadandalan dalam memberikan informasi denngan cepat dan akurat sehingga dapat memuaskan pemustaka, handal dalam member pengarahan dan solusi yang tepat bagi pemustaka yang sulit menemukan informasi yang dibutukannya.

Pada bagian *Affect of Service* mengenai sikap secara umum dan kemampuan dalam melayani pemustaka mencari bahan pustaka diperpustakaan, dengan urutan Berdasarkan tabel di atas maka dapat diketahui bahwa Pustakawan membantu pustakawan dengan kategori Baik yaitu pada skor 3,69. Pustakawan member pengarahan mencari Koleksi dengan kategoti Baik yaitu pada skor 3,54. Pustakawan mengantarkan mencari bahan Pustaka dengan kategori Baik yaitu pada skor 3,76. Pustakawan menerima saran dan kritik dengan lategori Baik yaitu pada skor 3,81. Pustakawan tanggap dan sigap

kepada Pemustaka dengan kategori Baik yaitu pada skor 3,97. Pustakawan cekatan dengan menawarkan Informasi dengan Baik yaitu pada skor 4,09. Selanjutnya. pustakawan bersikap sopan Sangat Baik yaitu pada skor 4,5. Pustakawan berekspresi baik dengan kategori Sangat Baik yaitu pada skor 4,51. Pustakawan baik dalam berkomunikasi dengan kategori Sangat Baik yaitu pada skor 4,45. Pustakawan memiliki pengetahuan yang baik dengan kategori Sangat Baik yaitu pada skor 4,54. Pustakawan memberikan solusi / refrensi buku lain dengan kategori Baik yaitu pada skor 3,84.. Jadi dapat diartikan bahwa pada aspek ini secara keseluruhan dalam kategori baik dengan rata-rata skor 4,06.

Menurut Amiarsih pustakawan harus dapat menjawab semua kebutuhan dengan bahasa yang jelas, sopan dan tepat. Kemampuan pustakawanlah yang membuat perpustakaan. Selain itu menyebutkan bahwa aspek *Affect of Service* digolongkan sebagai kekuatan terbesar dari sebuah perpustakaan.⁴⁹ Dengan kesimpulan mengenai pustakawan di perpustakaan di SMKN 5 Kepahiang memiliki rata – rata penilaian baik.

b. *Information Control* (kualitas informasi dan akses informasi)

Pada aspek *Information Control* (kualitas informasi dan akses informasi) yang terkait dengan teori kualitas layanan yaitu information accees. Akses informasi yang dimaksud mengenai seberapa cepat waktu pemustaka dapat mengakses informasi dan layanan yang terdapat diperpustakaan serta mengenai cangkupan informasi sesuai dengan ruang lingkup atau latar belakang pemustaka.

⁴⁹ Amiarsih, I.P, *Layanan prima tidak mudah, tapi bisa dilakukan*, (Jakarta: Fakultas Ilmu Keperawatan Universitas Indonesia, 2008), hal. 74

Terdapat 2 indikator didalam aspek *Information Access*, antara lain *Content / Scope* (ruang lingkup) dan *timliness* (kecepatan waktu akses). Aspek Pustakawan memberikan ekspresi wajah baik (tersenyum, gembira, murah hati) saat melayani pada kategori Baik dengan skor 4,5. Pustakawan baik dalam berkomunikasi dan berinteraksi dengan pemustaka pada kategori Baik dengan skor 4,37. Dengan total 8,87 dan rata-rata 4,43 yaitu pada kategori baik. Jadi bisa dikatakan bahwa perpustakaan SMKN 5 Kepahiang mendapat penilaian Baik. Karena perbedaan jarak antara skor baik dan buruk tidak terlalu jauh. Namun dalam penilaian ini juga belum bisa dikatakan baik secara keseluruhan. Terdapat beberapa cacatan yang harus diperbaiki pada setiap bidang tertentu.

c. *Library as Place* (Sarana Perpustakaan

Aspek dari *Library as Place* merupakan aspek menilai keadaan yang terdapat diruang perpustakaan. Hal apa saja yang menjadi acuan seperti fasilitas yang terdapat di perpustakaan yang berfungsi untuk mendukung kenyamanan pemustaka yang berkunjung ke perpustakaan, serta suasana yang cocok untuk belajar dan sarana pusat pencarian informasi untuk pelajar atau mahasiswa yang mengerjakan tugas dan perpustakaan juga dijadikan tempat ajang kumpul untuk tempat diskusi maupun tempat untuk perkumpulan komunitas.

Hasil data yang telah diolah bila dikaitkan mengenai ruang lingkup yang terdapat di perpustakaan akan menjadi acuan bagaimana lokasi perpustakaan beserat fasilitas yang terdapat didalamnya dengan kondisi yang baik untuk pemustaka. Pada aspek ini, terdapat 4 point bagian penting untuk mengukur kondisi perpustakaan, antara lain *Tangibles*, *Utilitarian Space*, *Symbol*, *Refuge*. *Tangibles* adalah bentuk fisik, apa saja yang ada di

perpustakaan. Misalnya seperti buku koleksi yang terdapat di perpustakaan dengan keadaan baik dan berfungsi dengan maksimal. *Utilitarian Space* yaitu ruang atau fasilitas tambahan yang fungsi untuk aktivitas kebutuhan pemustaka lainnya seperti mushola, ruang foto kopi dan lain-lain. *Symbol* disini dimaksudkan sebagai makna dari sebuah tanda atau himbauan yang difungsikan untuk pemustaka dalam peraturan perpustakaan yang sudah dipasangkan pada setiap sudut perpustakaan. *Refuge* yaitu tempat yang nyaman digunakan untuk segala aktivitas seperti diskusi maupun belajar.

Pada bagian *Library as Place* mengenai lokasi yang terletak di perpustakaan SMKN 5 Kepahiang adalah Koleksi buku dan jenis koleksi yang disediakan perpustakaan sangat lengkap dan beragam dalam kategori Baik dengan skor 4,41. Kondisi fisik buku (Sampul buku, kertas, tulisan dalam buku) yang sangat baik dalam kategori Sangat Baik dengan skor 4,48. Penataan koleksi / jenis buku yang sesuai dan rapi di perpustakaan dalam kategori Sangat Baik yaitu dengan skor 4,54. Koleksi yang tersedia di perpustakaan selalu di perbarui (update) pada kategori baik Baik yaitu dengan skor 4,3. Jumlah eksemplar dalam 1 judul buku sudah cukup untuk pemustaka dalam kategori Sangat Baik dengan skor 4,69. Terdapat papan peraturan / himbauan / tanda yang baik (harap tenang, letakkan koleksi di meja, tulisan jenis koleksi, letak mushola, dan lain-lain) pada kategori Baik dengan skor 4,44. Tatanan dalam gedung yang mudah dalam menjangkau setiap bagian dari jenis koleksi (Koleksi umum, anak, referensi, dan lain-lain) dengan kategori Baik dengan skor 4,5. Pembuatan / peraturan / pembaruan kartu anggota perpustakaan yang mudah pada kategori Baik dengan skor 4,47. Setiap ruangan sangat tenang di

dalam perpustakaan (Ruang baca, ruang anak – anak, ruang diskusi, dan lain-lain) dengan kategori Sangat Baik yaitu skor 4,48. Suasana perpustakaan yang cocok untuk belajar /diskusi dalam kategori baik Baik dengan skor 4,58. Jadi terdapat Total skor dengan jumlah 45,4166 yaitu dengan rata-rata 4,54 termasuk dalam kategori baik.

Dalam kaitannya dengan fasilitas perpustakaan Haryono menyampaikan ada kualitas penting yang harus di perhatikan, antara lain: Functional, fasilitas perpustakaan harus mempertimbangkan fungsi, Adaptable, fasilitas perpustakaan harus dapat beradaptasi dengan perubahan, Varied, fasilitas dan disain interior dapat bervariasi agar tidak membuat jenuh, fasilitas perpustakaan interaktif akan memberikan kemudahan pemustaka, suasana perpustakaan harus dibuat kondusif, lingkungan perpustakaan harus membuat pemustaka betah berada didalam perpustakaan, jaminan keamanan baik bencana alam maupun kriminalitas perlu ditekan dengan berbagai fasilitas security dan safety⁵⁰

Jadi, tanggapan mengenai fasilitas penunjang dan papa peraturan. Namun secara keseluruhan mengenai fasilitas, sarana prasana, ruang yang nyaman Baik Fasilitas dan ruang yang nyaman sangat penting untuk bagian dari bentuk pelayanan secara bentuk fisik yang bisa digunakan dengan baik untuk dimanfaatkan sebagai salah satu layanan tambahan.

⁵⁰ Haryono, T. (1998). Kriteria pelayanan perpustakaan. *Jurnal Perpustakaan Pertanian* 7(1): 15-17.

d. *Personal Control* (Petunjuk dan Akses)

Personal Control adalah cara pemustaka menggunakan layanan yang terdapat diperpustakaan tanpa bantuan oleh pustakawan. Pemustaka memakai segala aktivitas penggunaan layanan dengan cara mengikuti panduan atau tampilan dari sebuah sistem maupun tanda petunjuk cara penggunaannya. Pada *Personal Control* terdapat indikator pertama, yaitu ease of navigation. Panduan nomor klasifikasi pada Sedang dengan skor 4,29 Nomor klasifikasi berurutan pada kategori Baik dengan skor 4,09 Ketepatan petunjuk pada kategori Baik dengan skor 3,15 yaitu dengan total skor 12, 541 dan rata 4, 18 pada kategori baik secara keseluruhan

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Pada bagian *Affect of Service* mengenai sikap secara umum dan kemampuan dalam melayani pemustaka di perpustakaan SMKN 5 Kepahiang dinilai baik. Dalam artiannya, nilai cukup ini hampir mendekati baik. Dengan total skor 44,75 dari jumlah keseluruhan dimensi dengan nilai rata-rata 4,06 bisa dikatakan bahwa perpustakaan SMKN 5 Kepahiang mendapat penilaian Baik.

Pada aspek *Information Access*, antara lain *Content / Scope* (ruang lingkup) dan *timliness* (kecepatan waktu akses dengan jumlah keseluruhan aspek dengan nilai rata – rata 4,43 bisa dikatakan bahwa perpustakaan SMKN 5 Kepahiang mendapat penilaian Baik. Karena perbedaan jarak antara skor baik dan buruk tidak terlalu jauh. Namun dalam penilaian ini juga belum bisa dikatakan baik secara keseluruhan. Terdapat beberapa cacatan yang harus diperbaiki pada setiap bidang tertentu. *Library as Place* mengenai lokasi yang terletak di perpustakaan SMKN 5 Kepahiang adalah secara keseluruhan memiliki nilai 4,54 yaitu dengan kategori baik. *Personal Control* adalah cara pemustaka menggunakan layanan yang terdapat di perpustakaan secara keseluruhan dengan kategori baik pada perolehan total rata-rata skor yaitu 4,18

B. Saran

1. Pihak Sekolah

Pihak sekolah hendaknya menambahkan fasilitas atau sarana-dan prasaran dan mempersiapkan ruangan semodi mungkin untuk menarik minat kunjung para siswa di SMKN 5 Kepahiang

2. Pemuustaka

Para siswa sebagai pengunjung hendaknya mematuhi tata tertip yang ada dan senantiasa menjaga kelestarian dan kebersihan perpustakaan

3. Pustakawan

Harus bersikap lebih mengayomi dan membimbing kepada siswa yang kurang tertarik mengunjungi perpustakaan dan yang sering mengunjungi perpustakaan

DAFTAR RUJUKAN

- C.LarasatiMilburga,dkk, *Membina Perpustakaan Sekolah*, (Yogyakarta: Kanisius,1986)
- Caedar Alwasilah, *Pokoknya Kualitatif*, (Jakarta: Pusaka Jaya, 2003)
- Darmono,*Perpustakaan Sekolah: Pendekatan Aspek Manajemendan Tata Kerja*.(Jakarta:Grasindo,2007)
- F.Rahayuningsih, *Pengelolaan Perpustakaan*,(Yogyakarta: Graha Ilmu, 2007)
- FandyTjiptono,*Pemasaran Jasa*,(Jatim: Bayumedia,2007),cet.3
- Farida Jasfar, *Manajemen Jasa: Pendekatan Terpadu*, (Jakarta: Ghalia Indonesia, 2009), cet.2
- IvoKurnia,“*Persepsi Pemustaka terhadap kualitas Pelayanan Referensi di Perpustakaan MAN Yogyakarta I*,”(Skripsi S1 Fakultas Adab dan Ilmu Budaya, Universitas Islam Negeri Kalijaga Yogyakarta,2011)
- M.Subana, *Dasar-Dasar Penelitian ilmiah*, (Bandung : Puska Setia, 2001)
- Pawit M. Yusuf, dkk, *Petunjuk Praktis: Pedoman Penyelenggaraan Perpustakaan Sekolah*,(Jakarta: Kencana,2010),Cet.3,Ed.1
- PawitM.Yusuf,dkk,*PetunjukPraktis:Pedoman Penyelenggaraan Perpustakaan Sekolah*, (Jakarta: Kencana, 2007), ed.1, cet.
- PawitM.Yusuf,*Pedoman Penyelenggaraan Perpustakaan Sekolah*, (Jakarta:Kencana,2007),cet. 2,
- RizalSaifulHaq,dkk,*Pengantar Manajemen Perpustakaan Madrasah*, (Jakarta:Fakultas Adab dan Humaniora UIN Syarif Hidayatullah,2006)
- Soeatminah,*Perpustakaan, Kepustakawanan dan Pustakawan*,(Yogyakarta: Kanisius,1992)
- SutarnoNS, *Perpustakaan dan Masyarakat*,(Jakarta:Sagung Seto,2006),
- SyaifulAmri,“*Analisis Pelayanan Perpustakaan MAN IISurakarta*,”(SkripsiS1Fakultas Adab dan Ilmu Budaya, Universitas Islam Negeri Kalijaga Yogyakarta, 2010)
- Tarifkhuddin,*Pembelajaran Berbasis Perpustakaan Sekolah:Upaya Akselerasi Pemberdayaan Sekolah melalui Perpustakaan*, (Yogyakarta: Perpustakaan Digital UIN SunanKalijaga,2008)

UndangSardana,dkk,*Pembinaan Minat Baca*,(Jakarta:UniversitasTerbuka,2007),ed.2,
cet.2
Wayan Nurkencana, *Pemahaman Individu*, Surabaya:Usaha Nasional, 1990)

DOKUMENTASI PENELITIAN



Kegiatan Membaca Buku dalam Perpustakaan





Ruang Pustakawan





Koleksi Perpustakaan di SMKN 5 Kepahiang





Struktur Organisasi Perpustakaan SMKN 5 Kepahiang

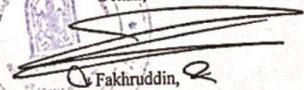


KEPUTUSAN DEKAN FAKULTAS USHULUDDIN, ADAB DAN DAKWAH
Nomor: 137 Tahun 2023

- Tentang
PENUNJUKAN PEMBIMBING I DAN PEMBIMBING II DALAM PENULISAN SKRIPSI
DEKAN FAKULTAS USHULUDDIN, ADAB DAN DAKWAH INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI CURUP
- Menimbang : a. bahwa untuk kelancaran penulisan skripsi mahasiswa perlu ditunjuk Dosen Pembimbing I dan II yang bertanggung jawab dalam penyelesaian penulisan yang dimaksud;
b. bahwa saudara yang namanya tercantum dalam Surat Keputusan ini dipandang cakap dan mampu serta memenuhi syarat untuk diserahi tugas tersebut;
- Mengingat : 1. Undang – undang Nomor 20 tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional
2. Peraturan Presiden RI Nomor 24 Tahun 2018 tentang Institut Agama Islam Negeri Curup;
3. Peraturan Menteri Agama RI Nomor 2 Tahun 2019 tentang STATUTA Institut Agama Islam Negeri Curup;
4. Peraturan Menteri Agama Nomor 28 Tahun 2022 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Institut Agama Islam Negeri Curup;
5. Keputusan Menteri Pendidikan Nasional RI Nomor 184/U/2001 Tentang Pedoman Pengawasan Pengendalian dan Pembinaan Program Diploma, Sarjana dan Pascasarjana di Perguruan Tinggi
6. Keputusan Menteri Agama RI Nomor 019558/B.II/3/2022 tanggal 18 April 2022 Tentang Pengangkatan Rektor IAIN Curup Periode 2022-2026;
7. Keputusan Rektor IAIN Curup Nomor : 0700/In.34/2/KP.07.6/09/2023 tanggal 29 September 2023 tentang Pengangkatan Dekan Fakultas Ushuluddin, Adab dan Dakwah Institut Agama Islam Negeri Curup;
- Memperhatikan : Berita acara seminar proposal Program Studi Ilmu Perpustakaan dan Informasi Islam tanggal 13 September 2023

MEMUTUSKAN :

- Menetapkan
Pertama : Keputusan Dekan Fakultas Ushuluddin, Adab Dan Dakwah
Menunjuk Saudara :
1. Rhoni Rodin, M.Hum : 19780105 200312 1004
2. Okky Rizkyantha, M.A. : 19940422 201903 1007
Dosen Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Curup masing-masing sebagai Pembimbing I dan Pembimbing II dalam penulisan skripsi mahasiswa :
N a m a : Septiani Mega Agustina
N i m : 20691019
Judul Skripsi : Analisis Kualitas Layanan Perpustakaan SMKN 5 Kepahiang
- Kedua : Proses bimbingan dilakukan sebanyak 8 kali pembimbing I dan 8 kali pembimbing II dibuktikan dengan kartu bimbingan skripsi ;
- Ketiga : Pembimbing I bertugas membimbing dan mengarahkan hal-hal yang berkaitan dengan substansi dan kontens skripsi. Untuk pembimbing II bertugas dan mengarahkan dalam penggunaan bahasa dan metodologi penulisan;
- Keempat : Kepada masing-masing pembimbing diberi honorarium sesuai dengan peraturan yang berlaku;
- Kelima : Surat keputusan ini disampaikan kepada yang bersangkutan untuk diketahui dan dilaksanakan sebagaimana mestinya;
- Keenam : Surat keputusan ini berlaku sejak ditetapkan dan berakhir setelah skripsi tersebut dinyatakan sah oleh IAIN Curup atau masa bimbingan telah mencapai 1 tahun sejak SK ini ditetapkan;
- Ketujuh : Apabila terdapat kekeliruan dalam surat keputusan ini, akan diperbaiki sebagaimana mestinya sesuai peraturan yang berlaku;

Ditetapkan di Curup
Pada tanggal 05 Oktober 2023
Dekan,

Fakhruddin, R

- Tembusan :
1. Bendahara IAIN Curup;
 2. Kasubbag AKA FUAD IAIN Curup;
 3. Dosen Pembimbing I dan II;
 4. Prodi yang Bersangkutan;
 5. Layanan Satu Atap (L1);
 6. Mahasiswa yang bersangkutan.



PEMERINTAH PROVINSI BENGKULU
 DINAS PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
SMK NEGERI 5 KEPAHANG
 Jl. Raya Kepahiang – Curup, Ds. Pekalongan, Kec. Ujan Mas, Kab. Kepahiang
 Email : smknvkph@gmail.com

SURAT KETERANGAN TELAH MELAKUKAN WAWANCARA
 Nomor : 421.5/ /SMKN5KPH/2024

Yang bertanda tangan di bawah ini Kepala SMKN 5 Kepahiang, menerangkan bahwa :

Nama : SEPTIANI MEGA AGUSTINA
 NIM : 20691019
 Fakultas : Ushuluddin Adab dan Dakwah
 Jurusan : IPII (Ilmu Perpustakaan dan Informasi Islam)
 Judul Tesis : Analisis Kualitas Layanan Perpustakaan SMK Negeri 5
 Kepahiang

Telah melakukan Wawancara di Perpustakaan SMK Negeri 5 Kepahiang kepada Guru tersebut dibawah ini:

Nama : Nini Maya Sari ,S.Pd
 NIP : 19820720 202221 2 028
 Jabatan : Kepala Perpustakaan SMK Negeri 5 kepahiang

Demikian surat keterangan ini diberikan agar dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.





KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI CURUP
FAKULTAS USHULUDDIN, ADAB DAN DAKWAH
PROGRAM STUDI ILMU PERPUSTAKAAN DAN INFORMASI ISLAM (IPII)
Jln. Dr. A.K. Gani Kotak Pos 108 Telp. (0732) 21010 - 21759 Fax 21010 Curup 39119
Homepage : <http://prodiipii.iaincurup.ac.id> Email : prodiipii@iaincurup.ac.id

SURAT KETERANGAN SIMILARITY

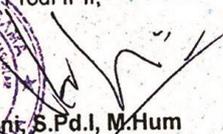
118 /In.34/FU.4/PP.07/08/2024

Pada tanggal 13 bulan Agustus tahun 2024 sudah dilakukan cek *similarity* mahasiswa atas nama :

Nama : Septiani Mega Agustina
NIM : 20691019
Prodi/Fakultas : Program Studi Ilmu Perpustakaan dan Informasi Islam (IPII)/
Fakultas Ushuluddin, Adab dan Dakwah IAIN Curup
Judul Skripsi : Analisis Kualitas Layanan Perpustakaan SMKN 5 Kepahiang

Dengan hasil persentase ***similarity* sebesar 27%**. Dengan demikian skripsi mahasiswa tersebut diajukan untuk mengikuti ujian skripsi.

Demikianlah surat keterangan ini dibuat untuk dapat digunakan sebagaimana mestinya.

Curup, 13 Agustus 2024
Ketua Prodi IPII,

Marlenti, S.Pd.I, M.Hum
NIP. 198504242019032 015





IAIN CURUP

KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI CURUP

Jalan AK Gani No. 01 Kotak Pos 108 Telp. (0732) 21010-21759 Fax. 21010
Homepage: <http://www.iaincurup.ac.id> Email: admin@iaincurup.ac.id Kode Pos 39119

DEPAN

KARTU BIMBINGAN SKRIPSI

NAMA	: Septiani Mega Agustina
NIM	: 20601019
PROGRAM STUDI	: Ilmu Perpustakaan & Informasi Islam
FAKULTAS	: Ushuludin Adab & Dakwah
DOSEN PEMBIMBING I	: Rhoni Rodin, M.Hum
DOSEN PEMBIMBING II	: Okky Rizkyantha, M.A
JUDUL SKRIPSI	: Analisis kualitas layanan perpustakaan SMKN 5 KEPAHANG
MULAI BIMBINGAN	: 2 - November - 2023
AKHIR BIMBINGAN	: 12 - Agustus - 2024

NO	TANGGAL	MATERI BIMBINGAN	PARAF PEMBIMBING I
1.	2/11	Konsep Teori & Metode Penelitian	
2.	4/11	Contoh Teori dan Metode Penelitian Populasi dan Sampel	
3.	12/11	Bab. II Metode	
4.	9/12	Metode penelitian & Angket	
5.	17/12	perbaikan angket penelitian	
6.	19/12	perbaikan angket penelitian + Ace penelitian	
7.	22/12	revisi hasil penelitian	
8.	29/12	Revisi hasil penelitian	
9.	5/1/24	Revisi awal & Daftar pustaka	
10.	7/1/24	Metode tulis ulang hasil kualitatif Bab No.	
11.	9/1/24	Revisi Bab IV hasil penelitian	
12.	12/8	ace ujian munggaran	

KAMI BERPENDAPAT BAHWA SKRIPSI INI SUDAH
DAPAT DIAJUKAN UJIAN SKRIPSI IAIN CURUP,

PEMBIMBING I,

Rhoni Rodin, M.Hum
NIP. 197801052003121004

CURUP, 12 Agustus 2024
PEMBIMBING II,

Okky Rizkyantha, M.A
NIP. 199404222019031007

- Lembar Depan Kartu Bimbingan Pembimbing I
- Lembar Belakang Kartu Bimbingan Pembimbing II
- Kartu ini harap dibawa pada setiap konsultasi dengan Pembimbing I dan Pembimbing II



KEMENTERIAN AGAMA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI CURUP

Jalan AK Gani No. 01 Kotak Pos 108 Telp. (0732) 21010-21759 Fax. 21010
 Homepage: <http://www.iaincurup.ac.id> Email: admin@iaincurup.ac.id Kode Pos 39119

BELAKANG

KARTU BIMBINGAN SKRIPSI

NAMA	: Septiani Mega Agustina
NIM	: 20691019
PROGRAM STUDI	: Ilmu Perpustakaan dan Informasi Islam
FAKULTAS	: Uchuludin Adab dan Dakwah
PEMBIMBING I	: Rhoni Rodin, M.Hum
PEMBIMBING II	: Okky Rizkyantha, M.A
JUDUL SKRIPSI	: Analisis Kualitas Layanan Perpustakaan SMKN 5 KEPAHANG
MULAI BIMBINGAN	: 06. November - 2023
AKHIR BIMBINGAN	: 12. Agustus - 2024

NO	TANGGAL	MATERI BIMBINGAN	PARAF
			PEMBIMBING II
1.	07/11/2023	layanan perpustakaan, kualitas layanan, library quality TM	
2.	09/11/2023	Revisi Bab 1-3	
3.	12/11/2023	Revisi Bab 1-5	
4.	15/11/2023	Revisi bab 11	
5.	22/11/2023	Revisi bab 1-11	
6.	28/11/2023	Acc bab 1-11	
7.	29/11/2023	Instrumen kuisioner	
8.	29/11/2023	Acc Instrumen	
9.	20/12/2023	bab 11 Revisi	
10.	28/12/2023	bab 11 Acc	
11.	10/1/2024	Bab 11 Revisi	
12.	12/8/2024	Acc bab 1-11	

KAMI BERPENDAPAT BAHWA SKRIPSI INI
 SUDDAH DAPAT DIAJUKAN UJIAN SKRIPSI IAIN
 CURUP

PEMBIMBING I,

Rhoni Rodin, M.Hum
 NIP. 1978010520031210004

CURUP, 12 Agustus 2024

PEMBIMBING II,

Okky Rizkyantha, M.A.
 NIP. 199404222019031007