



Analisis Kepuasan Siswa Terhadap Kualitas Layanan Perpustakaan Sma Negeri 3 Kota Kediri

Yesy Kusumawati

Prodi Manajemen Universitas Kahuripan Kediri
E-mail: yesykusumawati75@kahuripan.ac.id

Abstrak

Penelitian ini bertujuan (1) Apakah unsur-unsur layanan yang terdiri dari fasilitas, koleksi, dan pustakawan mempengaruhi kepuasan siswa terhadap layanan perpustakaan SMA Negeri 3 Kediri? (2) Variabel manakah yang berpengaruh paling dominan terhadap kepuasan siswa dalam hal layanan di perpustakaan SMA Negeri 3 Kediri? Subjek penelitian adalah siswa SMA Negeri 3 Kediri dengan responden sebanyak 40 siswa kelas XII. Pengambilan sampel dilakukan secara purposive sampling. Uji validitas menggunakan product moment pearson dengan hasil semua butir pertanyaan yang terdapat dalam kuesioner dalam penelitian ini adalah valid. Sedangkan uji realibilitas menggunakan Cronbach Alpha dengan hasil semua variabel reliabel. Metode analisis yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda dengan bantuan program statistic SPSS for window versi 23. Hasil penelitian diperoleh persamaan Unstandardized Coefficients $Y = -0,700 + 0,231X_1 + 0,326X_2 + 0,288X_3 + e$ dimana memberikan gambaran semakin meningkatnya faktor fasilitas, koleksi, dan pustakawan maka semakin mempengaruhi besarnya tingkat kepuasan siswa dan Standardized Coefficients diperoleh persamaan $Y = 0,323X_1 + 0,472X_2 + 0,426X_3 + e$ dimana dapat disimpulkan bahwa variabel yang paling dominan berpengaruh adalah variabel koleksi. Dari hasil analisis regresi berganda terbukti bahwa Variabel Fasilitas (X_1), Variabel Koleksi (X_2), Variabel Pustakawan (X_3) pada siswa kelas XII secara serempak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap Variabel Kepuasan Siswa (Y). Secara parsial variabel fasilitas, variabel koleksi dan variabel pustakawan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan siswa. Saran penulis untuk perpustakaan SMA Negeri 3 Kediri perlu melakukan pembenahan di koleksi bahan pustaka. Pembenahan terkait kelengkapan koleksi dan keterbaruan koleksi terutama koleksi buku non teks pelajaran. Perawatan buku perlu dilakukan mengingat banyak sekali buku yang belum tersampuli atau rusak sampulnya. Selain itu penataan buku sesuai dengan kode klasifikasi buku perlu dilakukan untuk mempermudah pencarian buku.

Kata kunci : kepuasan, pelayanan, perpustakaan

Abstract

This study aims (1) Do the elements of service consisting of facilities, collections, and librarians influence student satisfaction with the library services of Kediri 3 Public High School? (2) Which variables have the most dominant influence on student satisfaction in terms of service in the library of SMA 3 Kediri? The research subjects were students of SMA 3 Kediri with 40 respondents in class XII. Sampling is done by purposive sampling. Test the validity of using Pearson product moment with the results of all the questions contained in the questionnaire in this study are valid. While the reliability test using Cronbach Alpha with the results of all variables is reliable. The analytical method used is multiple linear regression analysis with the help of the SPSS for window version 23. The results of the study were obtained Unstandardized Coefficients $Y = -0,700 + 0,231X1 + 0,326X2 + 0,288X3 + e$ wherein the facilities, collections and librarians, the more influence the level of student satisfaction and Standardized Coefficients obtained by the equation $Y = 0.323X1 + 0.472X2 + 0.426X3 + e$ where it can be concluded that the most dominant variable is the collection variable. From the results of multiple regression analysis it is proven that Facility Variables (X1), Collection Variables (X2), Librarian Variables (X3) in class XII students simultaneously have a significant effect on Student Satisfaction Variables (Y). Partially facility variables, collection variables and librarian variables have a significant effect on student satisfaction. Suggestions for writers for the library of SMA 3 Kediri need to make improvements in the collection of library materials. Improvement related to the complete collection and the renewal of collections, especially the collection of non-textbooks. Care for the book needs to be done considering there are so many books that have not been enveloped or damaged. In addition, book structuring in accordance with the book classification code needs to be done to facilitate the search for books.

Keywords: satisfaction, service, library

A. PENDAHULUAN

Perpustakaan sebagai unsur penunjang dalam peningkatan mutu pendidikan di sekolah sangatlah berpengaruh penting dalam mencerdaskan kehidupan bangsa. Guna menumbuhkan kesadaran akan gemar membaca dan minat baca di lingkungan sekolah perlu diperhatikan kualitas layanan perpustakaan sekolah. Perpustakaan adalah suatu unit kerja yang mengelola bahan-bahan pustaka yang diatur secara sistematis menurut aturan tertentu untuk dilayankan kepada masyarakat guna meningkatkan pendidikan dan taraf hidupnya.

Perpustakaan sekolah adalah perpustakaan yang berada pada lembaga pendidikan sekolah yang berisi kumpulan bahan pustaka untuk

kepentingan proses pembelajaran guna mendukung tercapainya tujuan pendidikan.

Unsur-unsur layanan perpustakaan sekolah yang terdiri dari fasilitas perpustakaan, koleksi bahan pustaka, dan pustakawan menjadi unsur yang sangat mempengaruhi kepuasan siswa dalam menggunakan layanan perpustakaan.

Berdasarkan latar belakang tersebut bahwa kualitas layanan perpustakaan mempunyai peranan penting dalam kepuasan siswa yang selanjutnya dalam penelitian ini dirumuskan masalah sebagai berikut:

1. Apakah kualitas layanan yang terdiri dari fasilitas, koleksi, dan pustakawan mempengaruhi kepuasan siswa dalam menggunakan layanan perpustakaan SMA Negeri 3 Kediri?
2. Variabel manakah yang berpengaruh paling dominan terhadap kepuasan siswa dalam menggunakan layanan perpustakaan SMA Negeri 3 Kediri?

B. TINJAUAN PUSTAKA

1. Perpustakaan

Salah satu faktor penunjang keberhasilan program pendidikan adalah adanya perpustakaan. Perpustakaan merupakan suatu tempat untuk menambah ilmu pengetahuan di luar pendidikan formal. Menurut Undang Sudarsana (2010:16), "Perpustakaan merupakan suatu tempat untuk mengumpulkan, memilih, menyimpan, memelihara, serta menyebarluaskan semua ilmu pengetahuan manusia baik yang tercetak maupun tidak tercetak dan tidak lagi terbatas pada buku-buku saja melainkan mencakup juga rekaman dan cetakan lainnya yang bukan buku. Sedangkan Ibrahim Bafadal (2005: 3) menyatakan bahwa perpustakaan adalah suatu unit kerja dari suatu

badan atau lembaga tertentu yang mengelola bahan-bahan pustaka, baik berupa buku-buku maupun bukan berupa buku (non book material) yang diatur secara sistematis menurut aturan tertentu sehingga dapat digunakan sebagai sumber informasi oleh setiap pemakainya. Adapun Slamet Haryanto (1993: 5) menyatakan, perpustakaan adalah suatu satuan organisasi (unit kerja) yang menyelenggarakan pengumpulan, pengelolaan, penyimpanan, dan pemeliharaan bahan pustaka yang dikelola secara teratur dan sistematis untuk dilayankan kepada masyarakat secara terus menerus guna meningkatkan pendidikan dan taraf hidupnya.

Dari beberapa pendapat tersebut dapat disimpulkan bahwa perpustakaan adalah suatu unit kerja yang mengelola bahan-bahan pustaka yang diatur secara sistematis menurut aturan tertentu untuk dilayankan kepada masyarakat guna meningkatkan pendidikan dan taraf hidupnya.

2. Perpustakaan sekolah

Perpustakaan sekolah adalah perpustakaan yang berada pada lembaga pendidikan sekolah, yang merupakan bagian integral dari sekolah yang bersangkutan dan merupakan sumber belajar untuk mendukung tercapainya tujuan pendidikan yang bersangkutan (Hartono, 2016:26). Sedangkan menurut Ibrahim Bafadal (2005: 4), Perpustakaan Sekolah adalah kumpulan bahan pustaka, baik berupa buku-buku maupun bukan buku (non book material) yang di organisasi secara sistematis dalam suatu ruang sehingga dapat membantu murid-murid dan guru-guru dalam proses belajar mengajar di sekolah. Sedangkan menurut Undang Sudarsana (2010: 128), perpustakaan sekolah diselenggarakan di sekolah untuk kepentingan proses pembelajaran di sekolah.

Dari pendapat-pendapat tersebut dapat disimpulkan bahwa perpustakaan sekolah adalah perpustakaan yang berada pada lembaga pendidikan sekolah yang berisi kumpulan bahan pustaka untuk kepentingan proses pembelajaran guna mendukung tercapainya tujuan pendidikan.

Fungsi perpustakaan sekolah

Menurut Pawit M Yusuf (2007 : 4) perpustakaan sekolah mempunyai empat fungsi umum yaitu:

- a). Fungsi edukatif
- b). Fungsi informatif
- c). Fungsi rekreasi
- d). Fungsi riset atau penelitian

3. Layanan perpustakaan sekolah

Layanan perpustakaan sekolah merupakan unsur penting dalam membantu memberikan kepuasan pengguna perpustakaan. Pelayanan perpustakaan bertujuan memelihara dan meningkatkan hubungan baik antara pengguna layanan dan pihak pengelola perpustakaan.

Menurut Hartono (2016:185) unsur-unsur penunjang yang mendukung layanan guna kelancaran kegiatan dalam perpustakaan adalah

a) Fasilitas

Kegiatan layanan harus dilengkapi dengan fasilitas yang baik, sarana dan prasarana yang memadai, agar tujuan dan fungsi perpustakaan dapat terpenuhi. Sebagai sarana utama adalah ruangan yang sesuai dengan jumlah pemakainya. Selain itu diperlukan perabotan untuk layanan seperti rak buku, kursi baca, meja baca, tempat sirkulasi dan sebagainya.

b) Koleksi

Koleksi perpustakaan merupakan unsur utama dalam penyelenggaraan layanan perpustakaan. Keberadaan koleksi di layanan harus dibina, dirawat, diatur secara tepat sehingga memudahkan pemakai dalam mencari koleksi. Jumlah koleksi harus selalu dikembangkan sesuai dengan kemajuan ilmu pengetahuan dan koleksi tidak ketinggalan zaman.

c) Pustakawan

Pustakawan merupakan unsur penggerak dan penyelenggaraan kegiatan layanan. Pustakawan dibagian layanan dituntut cekatan, terampil, ramah, berwawasan luas, rajin, cepat tanggap, dan siap membantu pemakai dalam menemukan informasi yang sedang dibutuhkan.

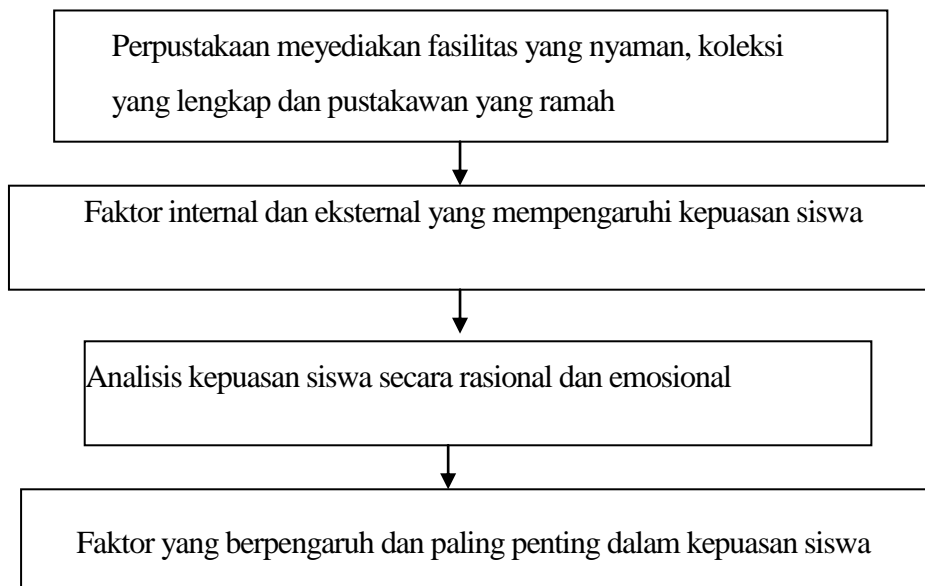
d) Pemakai

Pemakai merupakan unsur pendukung dan penentu dalam layanan perpustakaan. Pemakai berasal dari berbagai latar belakang yang berbeda-beda. Oleh sebab itu, pustakawan harus mampu mengenali kebutuhan pemakainya.

4. Kerangka Pikir

Faktor layanan perpustakaan sekolah mempunyai pengaruh yang sangat besar terhadap kepuasan siswa. Layanan perpustakaan sekolah yang terdiri dari fasilitas, koleksi dan pustakawan menjadi faktor penentu siswa untuk bersedia berkunjung kembali ke perpustakaan.

Kerangka pemikiran teoritis yang akan dikembangkan pada penelitian ini mengacu pada telaah pustaka yang telah dilakukan pada sub bab sebelumnya. Kerangka pemikiran teoritis yang dikembangkan seperti tersaji pada gambar 1 berikut ini:



Gambar 1. Kerangka Pikir Teoritis

5. Hipotesis

Hipotesis tidak lain dari jawaban sementara terhadap masalah penelitian yang kebenarannya harus diuji secara empiris (Nasir, 2003). Hipotesis dalam penelitian ini adalah :

H_1 Terdapat pengaruh signifikan dari faktor fasilitas terhadap kepuasan siswa

H_2 Terdapat pengaruh signifikan dari faktor koleksi terhadap kepuasan siswa

H_3 Terdapat pengaruh signifikan dari faktor pustakawan terhadap kepuasan siswa

C. METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah explanatory dengan tipe penelitian asosiatif. Hubungan pada penelitian ini adalah

hubungan kausal atau sebab akibat, di mana terdapat variabel independen (variabel yang mempengaruhi) dan variabel dependen (variabel yang dipengaruhi). Untuk menghitung seberapa besar pengaruh hubungan variabel independen dan variabel dependen digunakan analisis regresi linier berganda. Populasi dalam penelitian ini adalah siswa kelas XII SMA Negeri 3 Kota Kediri. Pengambilan sampel dilakukan secara Purposive sampling. Banyaknya sampel yang digunakan dalam penelitian ini ditetapkan 40 siswa. Metode pengumpulan data dalam penelitian ini adalah dengan kuisioner. Pengukuran variabel dilakukan dengan skala Linkert dan metode scoring. Analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linear berganda.

D. HASIL DAN PEMBAHASAN

Dari hasil survei terhadap 40 orang diperoleh karakteristik responden sebagai berikut :

1. Berdasarkan jenis kelamin didominasi oleh responden berjenis kelamin wanita yaitu 31 responden (77,5%).
2. Dari segi frekuensi berkunjung didominasi oleh responden dengan frekuensi berkunjung kurang dari 2 kali dalam seminggu yaitu sebanyak 29 konsumen (72,5%)

Berdasarkan data yang diperoleh dalam penelitian, maka ringkasan hasil pengujian validitas instrumen penelitian adalah sebagai berikut:

Tabel 1. Ringkasan Validitas Data Penelitian

Variable	Partial Correlations			
	1	2	3	4
Fasilitas	0.800**	0.882**	0.816**	0.762**
Koleksi	0.830**	0.886**	0.882**	0.916**
Pustakawan	0.917**	0.920**	0.875**	0.851**
Kepuasan Siswa	0.822**	0.776**	0.823**	-

Ket : * Signifikasi pada level 5%

** Signifikasi pada level 1%

Sumber: data primer diolah, 2019

Tabel 1 menunjukkan bahwa dari 4 variabel yang diteliti menghasilkan korelasi product moment pearson yang terkecil sebesar 0,762 dan korelasi product moment pearson terbesar adalah sebesar 0,920 yang berarti korelasi produk moment pearson (r) semua variabel baik variabel fasilitas, koleksi, dan pustakawan melebihi 0,3. Dari hasil uji validitas dapat diketahui bahwa semua butir pertanyaan yang terdapat dalam kuesioner dalam penelitian ini adalah valid sehingga dapat dilanjutkan ke analisis data selanjutnya.

Adapun hasil uji reliabilitas dalam penelitian ini dapat dilihat dalam tabel 2 di bawah ini.

Tabel 2. Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach's Alpha	Status
Fasilitas	0.819	Reliabel
Koleksi	0.836	Reliabel
Pustakawan	0.838	Reliabel
Kepuasan Siswa	0.829	Reliabel

Sumber: data primer diolah, 2019

Hasil tersebut menunjukkan bahwa semua variabel mempunyai Cronbach Alpha yang cukup besar yaitu di atas 0,60 sehingga dapat dikatakan semua konsep pengukur masing-masing variabel dari kuesioner

adalah reliabel sehingga untuk selanjutnya item-item pada masing-masing konsep variabel tersebut layak digunakan sebagai alat ukur.

Berdasarkan hasil pengolahan data maka hasil uji regresi linier berganda dapat dilakukan analisis seperti dalam Tabel 3 berikut.

**Tabel 3. Hasil Uji Regresi Linier Berganda.
Coefficients^a**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	-,700	,575		-1,218	,231
Fasilitas	,231	,047	,323	4,932	,000
Koleksi	,326	,040	,472	8,173	,000
Pustakawan	,288	,039	,428	7,372	,000

a. Dependent Variable: Kepuasan Siswa

a. Dependent Variable: Kepuasan Siswa

Sumber: data primer diolah, 2019

Persamaan regresi yang diperoleh adalah sebagai berikut :

1. Unstandardized Coefficients

Berdasarkan tabel 3 tersebut di atas, maka dapat dibuat model regresi linier berganda dengan persamaan sebagai berikut :

$$Y = -0,700 + 0,231X_1 + 0,326X_2 + 0,288X_3 + e$$

Nilai masing-masing koefisien regresi variabel independen dari model regresi linier tersebut memberikan gambaran bahwa koefisien regresi variabel fasilitas, koleksi, dan pustakawan mempunyai pengaruh positif terhadap kepuasan siswa, artinya dengan semakin meningkatnya faktor fasilitas, koleksi, dan pustakawan maka semakin mempengaruhi besarnya tingkat kepuasan siswa

Dari hasil output didapatkan bahwa nilai probabilitas yang lebih kecil dari alpha adalah dari semua variable baik variabel X1 (fasilitas), X2 (koleksi), dan X3 (pustakawan). Kesimpulan yang dapat diambil adalah peningkatan yang terjadi pada variabel X1, X2, dan X3 secara parsial memberikan pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan siswa.

2. Standardized Coefficients

$$Y = 0,323X1 + 0,472X2 + 0,426X3 + e$$

Dari hasil uji-t pada tabel 3 di atas dijumpai lebih dari satu variabel yang signifikan, ini artinya bahwa variabel yang paling dominan pengaruhnya adalah variabel yang memiliki nilai (beta) terbesar.

Karena dominasi pengaruh didasarkan pada standarisasi koefisien beta dari hasil analisis regresi maka dari hasil uji regresi linier tersebut diperoleh simpulan tentang dominasi pengaruh secara berurutan adalah sebagai berikut :

1. Koleksi dengan koefisien beta sebesar 0,472
2. Pustakawan dengan koefisien beta sebesar 0,428
3. Fasilitas dengan koefisien beta sebesar 0,323

Dari hasil output tersebut di atas dapat disimpulkan bahwa variabel yang paling dominan berpengaruh adalah variabel koleksi yaitu dengan koefisien beta sebesar 0,472.

Dari uraian di atas diperoleh bahwa tiga variabel yaitu fasilitas, koleksi, dan pustakawan memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan siswa terhadap layanan perpustakaan di SMA Negeri 3 Kediri

1. Pengaruh Fasilitas perpustakaan terhadap kepuasan siswa SMA Negeri 3 Kediri

Pengujian menunjukkan adanya pengaruh yang signifikan variabel fasilitas terhadap kepuasan siswa. Hasil ini menunjukkan bahwa fasilitas yang memadai baik dari kebersihan dan kenyamanan ruang baca, ketersediaan meja dan kursi juga kemudahan pencarian informasi mempengaruhi kepuasan siswa.

2. Pengaruh Koleksi perpustakaan terhadap kepuasan siswa SMA Negeri 3 Kediri

Hasil pengujian menunjukkan bahwa koleksi yang lengkap, koleksi yang terawat, koleksi yang terbaru, dan koleksi yang tertata dengan rapi berpengaruh yang signifikan terhadap kepuasan siswa

3. Pengaruh pustakawan perpustakaan terhadap kepuasan siswa SMA Negeri 3 Kediri

Pengujian menunjukkan bahwa petugas yang ramah, sopan, cekatan dan cepat tanggap dan petugas yang berwawasan luas berpengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan siswa SMA Negeri 3 Kediri.

E.PENUTUP

1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian maka dapat disimpulkan sebagai berikut.

- a) Dari hasil analisis regresi berganda terbukti bahwa Variabel Fasilitas (X1), Variabel Koleksi (X2), Variabel Pustakawan (X3) pada siswa kelas XII secara serempak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap Variabel Kepuasan Siswa (Y).
- b) Secara parsial variabel fasilitas, variabel koleksi dan variabel pustakawan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan siswa.

c) Berdasarkan standardized coefficient beta dari masing-masing variabel bebas tersebut dapat diketahui bahwa variabel yang paling dominan berpengaruh adalah variabel koleksi.

2. Saran

Berdasarkan temuan penelitian, maka dapat disampaikan saran penulis untuk perpustakaan SMA Negeri 3 Kediri untuk melakukan pembenahan di koleksi bahan pustaka. Pembenahan terkait kelengkapan koleksi dan keterbaruan koleksi terutama koleksi buku non teks pelajaran. Perawatan buku perlu dilakukan mengingat banyak sekali buku yang belum tersampuli atau rusak sampulnya. Selain itu penataan buku sesuai dengan kode klasifikasi buku perlu dilakukan untuk mempermudah pencarian buku .

DAFTAR PUSTAKA

- Bafadal, Ibrahim. 2005. *Pengelolaan Perpustakaan Sekolah*. Jakarta: Bumi Aksara
- Hartono, (2016). *Manajemen Perpustakaan Sekolah: Menuju Perpustakaan Modern Dan Profesional*. Yogyakarta: Ar- Ruzz Media
- Slamet Haryanto. (1993). *Pembinaan dan Pengembangan Perpustakaan Sekolah Dasar JawaTengah*. Semarang:Dinas Pendidikan dan KebudayaanPropinsi Daerah Tingkat 1 Jawa Tengah
- Undang Sudarjana dan Bastiano. 2010. *Pembinaan Minat Baca*. Jakarta: Universitas Terbuka.
- Yusuf, Pawit M dan Yaya Suhendar. (2007). *Pedoman penyelenggaraan perpustakaan sekolah*. Jakarta: Kencana