**PERSEPSI SISWA TENTANG KUALITAS PELAYANAN DI PERPUSTAKAAN SMA KATOLIK DON BOSCO LEMBEAN**

Martinus J. Luntungan, Anthonius M. Golung, Joanne P.M. Tangkudung

Program Studi Ilmu Perpustakaan

Universitas Sam Ratulangi Manado, Jln. Kampus Bahu, 95115, Indonesia

Email: [luntunganalam@gmail.com](mailto:luntunganalam@gmail.com)

**Abstrak**

**Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana Persepsi Siswa Tentang Kualitas Pelayanan di Perpustakaan SMA Katolik Don Bosco Lembean. Penelitian ini menggunakan penelitian kuantitatif, berdasarkan hasil observasi yang dilakukan pada siswa-siswi terhadap persepsi tentang kualitas pelayanan di perpustakaan, belum bisa dikatakan baik dilihat dari segi ketersediaan koleksi dan fasilitas yang masih kurang serta belum tersedianya SDM (Sumber Daya Manusia) yang berupa pustakawan. Pada Penelitian ini peneliti menggunakan 36 responden. Dan penetapkan 5 fokus penelitian didalamnya. Hasil penelitian yang dikumpulkan melalui kuisioner tentang persepsi siswa tentang kualitas pelayanan di perpustakaan SMA Katolik Don Bosco Lembean yaitu dilihat dari persepsi siswa, dan kualitas pelayanan, masih kurang sehingga harus ditingkatkan lagi, dari segi fasilitas yang ada juga masih belum bisa dikatakan baik dan harus ditingkatkan lagi untuk menunjang kenyamanan dan kebutuhan pengguna perpustakaan. Pelayanan yang diberikan oleh petugas perpustakaan berpengaruh pada hasil pelayanan petugas perpustakaan, dengan adanya persepsi dari siswa bisa menghasilkan kinerja yang baik terhadap pelayanan diperpustakaan. Kemampuan pelayanan yang dilakukan oleh petugas baik karena adanya pelayanan yang diberikan dengan baik petugas perpustakaan sehingga siswa yang mencari informasi merasa terbantu untuk menemukan informasi yang dibutuhkan. Perpustakaan mempunyai beberapa fungsi, yaitu diantaranya fungsi edukatif, fungsi informatif, fungsi rekreasi, fungsi riset dan penelitian.**

**Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Perpustakaan, Persepsi Siswa**

***Abstract***

*The purpose of this study was to determine how students' perceptions of service quality at the Don Bosco Lembean Catholic High School Library. This research uses quantitative research, based on the results of observations made on students' perceptions of service quality in the library cannot be said to be good in terms of the availability of collections and facilities that are still lacking and the unavailability of human resources (Human Resources) in the form of librarians. In this study, researchers used 36 respondents. And set 5 research focuses in it. The results of the research collected through a questionnaire about students' perceptions of service quality at the Don Bosco Lembean Catholic High School library, which are seen from student perceptions, and service quality, are still lacking so they must be improved again, in terms of existing facilities also cannot be said to be good and must be improved. again to support the convenience and needs of library users. The services provided by the librarian have an effect on the service results of the librarian, with the perception of students that they can produce good performance on services in the library. The ability of the services carried out by the officers is good because of the services provided by the library staff so that students who are looking for information find it helpful to find the information they need. Libraries have several functions, including educational functions, informative functions, recreational functions, research and research functions.*

*Keywords :* ***Service Quality, Library, Student Perception***

**PENDAHULUAN**

P

erpustakaan merupakan salah satu bentuk organisasi suber belajar yang menghimpun berbagai informasi dalam bentuk buku dan bukan buku yang dapat dimanfaatkan oleh pemakai (guru, siswa, dan masyarakat) dalam upaya mengembangkan kemampuan dan kecakapannya. Jika dikaitkan dengan proses belajar mengajar di sekolah, perpustakaan sekolah memberikan sumbangan yang sangat berharga dalam upaya meningkatkan aktivitas siswa serta meningkatkan kualitas pendidikan dan pengajaran. Perpustakaan sekolah merupakan salah satu fasilitas yang disediahkan oleh sekolah sebagai pendukung dan penunjang proses kegiatan belajar mengajar bagi para murid. Keberadaan sebuah perpustakaan sekolah sangat membantu untuk menambah atau meningkatkan pengetahuan dan wawasan bagi para murid di sekolah melalui literatur – literatur yang tersedia di perpustakaan, sehingga bisa dinyatakan bahwa perpustakaan dapat meningkatkan minat baca dari para siswa. Perpustakaan sekolah juga merupakan bagian integral dari program sekolah secara keseluruhan, dimana bersama-sama dengan komponen pendidikan lainnya turut menentukan keberhasilan proses pendidikan pengajaran. Meningkatnya tantangan ilmu pengetahuan dan teknologi yang harus dikuasai, menuntut siswa untuk mendapatkan semua sumber informasi yang dapat digunakan khususnya di perpustakaan.Adapun sumber informasi tersebut terdiri dari bentuk tercetak dan bentuk elektronik.Oleh karena itu, perpustakaan selayaknya untuk terus menambah dan mengembangkan koleksinya baik dalam bentuk tercetak maupun elektronik serta menyediaan fasilitas yang menunjang pemanfaatan informasi yang sudah ada.Selain itu, sumber daya manusia (SDM) yang ada, yaitu petugas di perpustakaan sebagai pengolah informasi juga harus ditingkatkan kemampuannya untuk mengoptimalkan layanan perpustakaan. Sumber daya manusia juga merupakan salah satu faktor penting dan tidak bisa dilepaskan dari sebuah organisasi, baik instansi maupun perusahaan, termasuk perpustakaan. Karena SDM juga merupakan kunci yang menentukan perkembangan perusahaan. Sayangnya, sumber daya manusia dalam membangun perpustakaan seringkali diabaikan. Padahal, sumber daya manusia memiliki peranan besar untuk membangun perpustakaan. Karena itu, sumber daya manusia yang terbaik akan menjadi kunci kesuksesan dan kemajuan perpustakaan. Jika sumber daya manusia tidak baik, maka hasilnya pun tidak akan baik. Selain itu, sumber daya manusia perpustakaan juga membutuhkan pembinaan supaya membentuk karakter dan etos kerja yang baik. Sehingga fenomena yang sering dijumpai adalah intensitas kunjungan siswa sekaligus penggunaan layanan perpustakaan yang masih rendah dikalangan siswa, dan persepsi siswa terahadap layanan perpustakaan sangat menentukan dalam kesuksesan pengelolaan sebuah perpustakaan atau disebut kepuasan siswa sebagai pengguna layanan perpustakaan. Layanan perpustakaan sendiri dapat kita tinjau dari sisi kualitas layanan. Kualitas layanan dinyatakan baik apabila pada akhirnya akan membentuk sebuah persepsi tentang layanan perpustakaan itu sendiri.

**METODE PENELITIAN**

D

esain penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian deskriptif yaitu penelitian yang menghasilkan data berupa gambaran dengan kalimat-kalimat mengenai persepsi siswa tentang kualitas pelayanan di PerpustakaanSekolah SMA Katolik Don Bosco Lembean. Penelitian deskriptif ditujukan untuk: (1) mengumpulkan informasi aktual secara terperinci yang melukiskan gejala yang ada, (2) mengidentifikasi masalah atau memeriksa kondisi dan praktek-praktek yang berlaku, (3) membuat perbandingan atau evaluasi, (4) menentukan apa yang dilakukan orang lain dalam mengahadapi masalah yang sama dan belajar dari pengalaman mereka untuk menetapkan rencana keputusan pada waktu yang akan datang (Rakhmat, 2009).

**HASIL DAN PEMBAHASAN**

B

erikut akan dijelaskan mengenai pembahasan hasil penelitian, dimana berisikan tentang semua rangkuman keseluruhan hasil penelitan persepsi siswa tentang kualitas pelayanan di perpustakaan sekolah SMA Katolik Don Bosco Lembean. Dari hasil pengolahan data didapat bahwa persepsi siswa tentang kualitas pelayanan di perpustakaan sekolah SMA Katolik Don Bosco Lembean merupakan hal yang penting. Persepsi siswa tentang kualitas pelayanan diperpustakaan merupakan factor yang tepat untuk melihat kualitas yang berada diperpustakaan SMA Katolik Don Bosco Lembean. Sesuai dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti didapat bahwa persepsi siswa tentang kualitas pelayanan diperpustakaan SMA Katolik Don Bosco Lembean. Dari kuisioner yang telah diambil sampel, terdapat 5 faktor yang di dalamnya yaitu Keandalan atau reliability atau dapat didefinisikan sebagai probabilitas bahwa suatu komponensistem akan menginformasikan suatu fungsi yang dibutuhkan dalam periode waktu tertentu ketika digunakan dalam kondisi operasi Ebeling; 1997. Definisi keandalan menurut Kapur 1997 adalah, “probabilitas dimana ketika operasi berada pada kondisi lingkungan tertentu, sistem akan menunjukkankemampuannya sesuai dengan fungsi yang diharapkan dalam selang waktu tertentu”.Keandalan juga dapat didefenisikan sebagai probabilitas yang selalu dikaitkan dengan akumulasi waktu dimana suatu alat beroperasi tanpa mengalami kerusakan dalam kondisi lingkungan tertentu. Berdasarkan defenisi tersebut diatas reliability dibagi atas empat kelompok pokok, yaitu: Perawatan komponen atau peralatan tidak bisa lepas dari pembahasan mengenai keandalan reliability, selain keandalan merupakan salah satu ukuran keberhasilan sistem perawatan juga keandalan digunakan untuk menentukan penjadwalan perawatan sendiri. Kapur, K.C., and Lamberson, L.R., Reliability in Engineering Design, John Wiley Sons, New York, 1977. p. Universitas Sumatera Utara Probabilitas Merupakan komponen pokok pertama, merupakan input numeric bagi pengkajian reliability suatu system yang juga merupakan indeks kuantitatif unutk menilai kelayakan suatu system. Kemampuan yang Diharapkan Komponen ini memberikan indikasi yang spesifik bahwa criteria dalam menentukan tingkat kepuasan harus digambarkan dengan jelas. Untuk setiap unit terdapat suatu standar untuk menentukan apa yang dimaksud dengan kemampuan yang diharapakan. Tujuan yang Diinginkan Tujuan yang diinginkan merupakan kegunaan peralatan yang spesifik. Hal ini dikarenakan terdapat beberapa tingakatan dalam memproduksi suatu barang konsumen. Waktu merupakan bagian yang dihubungkan dengan tingkat penampilan system, sehingga dapat menentukan suatu jadwal dalam fungsi reliability. Waktu yang dipakai adalah MTTF Mean Time To Failure untuk menentukan waktu kritis dalam pengukuran reliability. Kondisi Pengoperasian Factor-faktor lingkungan seperti getaran, kelembaban, lokasi geografis yang merupakan kondisi tempat berlangsungnya pengoperasian, merupakan hal yang termasuk kedalam komponen ini. Ukuran pemenuhan performa dinyatakan dalam sebuah notasi peluang. Pemenuhan performa tersebut Universitas Sumatera Utara bukan bersifat deterministic, sehingga tidak dapat diketahui dengan pasti terjadi atau tidak. Oleh sebab itu harus menggunakan peluang dimana sebuah komponen akan sukses atau gagal dalam batasan tertentu karena tidak mungkin unutk menyatakan secara pasti. Responsivitas atau daya tanggap adalah kemampuan organisasi untuk mengidentifikasi kebutuhan masyarakat, menyusun prioritas kebutuhan, dan mengembangkannya ke dalam berbagai program pelayanan. Menurut Tjiptono (responsiveness) yaitu suatu kemampuan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian imformasi yang jelas. Daya tanggap merupakan suatu kebijakan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat kepada pelanggan. Fandi Tjiptono pun mengungkapkan pula bahwa responsiveness adalah keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan layanan dengan tanggap. Jaminan yang diberikan oleh pengelola perpustakaan membuat pemustaka yang memerlukan informasi melalui bahan pustaka merasa terjamin sehingga tercapainya suatu proses pelayanan untuk menemukan informasi yang dibutuhkan dan unsur utama pencapaian pelayanan diperpustakaan tersebut adalah pengelola perpustakaan memberikan pelayanan yang baik dan membantu para pemustaka yang membutuhkan informasi. Proses pelayanan diperpustakaan juga terdapat jaminan yang salah satunya adalah gedung atau ruangan perpustakaan yang tertata dengan baik dan nyaman. Dan juga bahan pustaka atau koleksi yang ada dapat memberikan jaminan untuk mempermudah mencari bahan pustaka atau informasi yang dibutuhkan dala memenuhi kebutuhan berupa informasi. Dari penelitian yang dilakukan melalui kuisioner dengan proses empati dapat dilihat bahwa proses pelayanan yang dilakukan menggunakan sifat empati diperpustakaan oleh pengelola perpustkaan kepada pemustaka yang membutuhkan informasi merasa menjalin sebuah relasi yang akrab sehingga bisa memahami perasaan pemustaka. Proses pelayanan melalui empati dapat dilihat juga dari bagaimana pengelola perpustakaan memahami dengan cepat apa yang sedang dirasakan oleh pemustaka sehingga terjadi proses empati yang timbul dari pengelola perpustakaan kepada pemustaka. Dari proses empati ini terdapat proses yang menyatakan bahwa empati terdiri atas dua komponen yaitu kognitif dan afektif. Kedua teori tersebut sebagai berikut: a. Komponen Kognitif : Komponen kognitif merupakan komponen yang menimbulkan pemahaman terhadap perasaan orang lain. Hal ini diperkuat oleh pernyataan beberapa ilmuan bahwa proses kognitif sangat berperan penting dalam proses empati. b. Komponen Afektif Menurut definisi kontemporer pada prinsipnya empati adalah pengalaman efektif, vicarious emotional response (yaitu respons emosional yang seolah-olah terjadi pada diri sendiri) merupakan pusat dari pengalaman empati. Dalam proses diperpustakaan, terdapat bukti fisik yang dapat memperlancar atau mempermudah pelayanan yang ada diperpustakaan tersebut. Perpustakaan menyediakan bahan-bahan pustaka berupa barang cetakan seperti buku, majalah/jurnal ilmiah, peta, surat kabar, karya-karya tulis berupa mono graf yang belum diterbitkan, serta bahan-bahan non cetak. Oleh karena itu, perpustakaan dapat dimanfaatkan oleh pelajar, mahasiswa dan masyarakat pada umumnya untuk memperoleh informasi dalam berbagai bidang keilmuan baik untuk tujuan akademisi. Sumber belajar pada hakikatnya merupakan komponen sistem intruksional yang meliputi pesan, orang, bahan, alat, teknik, dan lingkungan, yang mana hal itu dapat mempengaruhi hasil belajar siswa. Dengan demikian, sumber belajar dapat dipahami sebagai segala macam sumber yang ada di luar diri seseorang (peserta didik) dan memungkinkan (memudahkan) terjadinya proses belajar. Ada persyaratan yang harus terpenuhi untuk menjamin bahwa sumber belajar tersebut menjadi sumber belajar yang cocok untuk dikatakan sebgai sumber belajar. Dari penelitian yang dilakukan melalui kuisioner sebanyak (55,55%) dari 36 jumlah sampel menyatakan bahwa bahan pustaka yang berada diperpustakaan membantu mereka untuk mendapatkan informasi yang dibutuhkan dan dari hasil survei lapangan terdapat kekurangan yang dapat dilihat dari gedung perpustakaan masih kurang baik serta bahan pustaka yang masih kurang untuk menemukan inforasi yang dibutuhkan dan juga pengelola perpustakaan yang tidak mempunyai dasar atau pernah mengikuti pelatihan pustakawan.

**Kesimpulan dan Saran**

K

esimpulan: Dari hasil penelitian yang telah dilakukan di SMA Katolik Don Bosco Lembean, maka dapat ditarik hasil kesimpulan sebagai berikut : Persepsi siswa tentang kualitas pelayanan diperpustakaan SMA Katolik Don Bosco Lembean. Kinerja pelayanan yang diberikan oleh petugas perpustakaan berpengaruh pada hasil pelayanan petugas perpustakaan, dengan adanya persepsi dari siswa bisa menghasilkan kinerja yang baik terhadap pelayanan diperpustakaan. Kemampuan pelayanan yang dilakukan oleh petugas baik karena adanya pelayanan yang diberikan dengan baik petugas perpustakaan sehingga siswa yang mencari informasi merasa sangat terbantu untuk menemukan informasi yang dibutuhkan. Proses pelayanan peminjaman diperpustakaan masih menggunakan system manual. Gedung Perpustakaan yang masih belum tertatah dengan rapih dan baik serta tempat bahan pustaka yang sudah lama dan sudah tidak layak pakai. **Saran;** Diharapkan agar pihak sekolah bisa melakukan pengadaan bahan pustaka untuk memberikan informasi serta pengetahuan umum yang lebih luas serta sesuai dengan perkembangan jaman namun juga menghibur dan mendidik. Dengan adanya koleksi bahan pustaka tersebut, diharapkan lebih banyak lagi siswa yang datang diperpustakaan. Untuk mencapai pelayanan perpustakaan yang lebih baik lagi, hendaknya pihak sekolah bisa menambahkan pegawai atau guru yang mempunyai dasar atau lulusan S1 Perpustakaan. Sebaiknya pihak SMA Katolik Don Bosco lembean memperhatikan pelayanan perpustakaan agar dapat memanfaatkan sisten *Digital Library* yang sudah ada dan system tersebut dapat dioperasikan semaksimal mungkin. Untuk Pemerintah setempat yang berwenang untuk mengelola SMA Katolik Don Bosco Lembean agar dapat memperhatikan kelayakan gedung perpustakaan beserta fasilitas didalamnya yang dimana masih kurang baik dan juga untuk bahan pustaka teersebut kiranya bisa dilakukan pengadaan yang sesuai.

.

**DAFTAR PUSTAKA**

Abdurrahman Mulyono. 2003. *Pendidikan Bagi Aanak Yang Berkesulitan Belajar*.

Jakarta : Rineka Cipta.

Bafadal, Ibrahim. 2011*. Pengelolaan Perpusataakan Sekolah. Jakarta : Bumi Aksara*

Barata, Atep Adya , “*Dasar-Dasar Pelayanan Prima: Persiapan Membangun*

*Budaya Pelayanan Prima untuk Meningkatkan Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan*, Cet. 3, (Jakarta: Elex Media Kompotindo. 2008.)

Basuki, Sulistio. 1991. *Penga. ntar Ilmu Perpustakaan*. Jakarta: Gramedia.

Chaplin,J. P. 2008. *Kamus Psikologi Lengkap*.

Jakarta: PT Raja Grafindo

Darmono.2001. *Manajemen Perpustakaan.Jakarta : Grasindo*

Depdiknas.2005. *Kamus Besar Bahasa Indonesia.Jakarta : Balai Pustaka*

Jafar, Farida. 2005.  *Manajemen  Jasa : Pendekatan Terpadu. Jakarta:  Ghalia Indonesia.*

Kotler, Philip. 2002. *Manajemen Pemasaran di Indonesia: Analisis, Perencanaan,*

*Implementasi, dan Pengendalian.* Jakarta : Salemba Empat.

Lupiyoadi, Rambat dan A. Hamdani, 2006.  *Manajemen Pemasaran Jasa, edisi 2*.

Jakarta: Salemba Empat.

Mulyana, Deddy, 2001, *Ilmu Komunikasi Suatu pengantar, Cetakan kedua penerbit Remaja Rosdakarya, Bandung*

Pawit, M. Yusuf ; Suhendar, ;Yaya : 2007.*Pedoman Penyelanggaraan Perpustakaan sekolah.*Jakarta : Kencana Prenada MediaGroup.

Prasetyono, Dwi Sunar. 2008*. Rahasia Mengajarkan Gemar Membaca pada Anak Sejak Dini*. Yogyakarata: Think

Pratama, Adhitya Surya ; Roemintoyo ; Sri Sumarni[adhitya@engineer.com](mailto:adhitya@engineer.com);

*IJCEE Vol. 4 No.2 Desember 2018, Hal 82-92, ISSN 2598-2931*

Rakhmat, Jalaluddin,. (2000). Psikologi ***Komunikasi. Bandung: Rosdakarya***

Rakhmat, Jalaluddin,2009, *Metode Penelitian Komunikasi, PT. Remaja Rosda Karya,* Bandung

Saleh, Abdul Rahman. 2009*. Psikologi Suatu Pengantar Dalam Perspektif Islam.*Jakarta: Kencana

Sobur, Alex : 2003, *Psikologi umum, Bandung Pustaka setia.*

Suriani, 2014*: Persepsi pemustaka tentang layanan sirkulasi di perpustakaan daerah Kabupaten Barru,* UIN ALAUDDIN MAKASAR

<http://repositori.uinalauddin.ac.id/5820/1/Suryani_opt.pdf>

Tjiptono, Fandy.  2008. *Strategi Bisnis.*

Yogyakarta : Andi.

Winda Junita ;. H. Zulfikar Zen, 2013; *skripsi :Persepsi SiswaTerhadap Layanan Perpustakaan Di Perpustakaan SMA SEJAHTERA 1 DEPOK*

<https://adoc.pub/persepsi-siswa-terhadap-layanan-perpustakaan-di-perpustakaan.html#:~:>.(diakses pada Selasa, 12 April 2022; 23.00

Walgito, Bimo ;*Pengantar Psikologi Umum,* Penerbit Andi,

Yogyakarta, 2005, hlm. 99

Lain-lain:

<file:///C:/Users/Lenovo/Downloads/27776-65650-1-SM.pdf> (diakses pada Selasa, 12 April 2022; 23.00

<https://press.perpusnas.go.id/> (diakses pada Selasa, 12 April 2022; 23.00).

<https://eurekapendidikan.com/definisi-murid-siswa-dan-peserta-didik> (diakses pada minggu, 19 juni 2022; 22.45).

<https://text-id.123dok.com/document/dy4e2w60q-pengertian-keandalan-teori-keandalan-reliability.html>