

PERSEPSI PENGGUNA PERPUSTAKAAN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN SIRKULASI DI PERPUSTAKAAN SMA N 1 KUTA UTARA

I Made Rayvan Virgantara¹, Made Kastawa², Richard Togaranta Ginting³
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Udayana

Email: maderayvan123@gmail.com¹, made.kastawa@gmail.com², richardtogaranta@unud.ac.id³

ABSTRACT

This research is a descriptive quantitative research that aims to know the perception of library user to the quality of circulation service in SMA N 1 Kuta Utara library. The independent variable in this research is perception of library users and dependent variable is the quality of service. The subject of this research is the user of SMA N 1 Kuta Utara library. The study was conducted in October 2017. The population in research were all users of SMA N 1 Kuta Utara library in October which amounted to 332 users while total of sample with error rate of 10% is 77 users. The techniques of collecting data with questionnaire distribution, literature, and observation. The sampling techniques used is Simple Random Sampling. The data that which have been processed presentd in table form. Measurement of variable use is Likert scale. Interpretation of data is done based on the large percentage of answers from respondents. The results of this study indicate that the perception of library users on the quality of circulation services in the library SMA N 1 North Kuta is good for high school students N 1 Kuta Utara. It can be seen from the majority of respondents who started strongly agree and agree. The statement that has the highest value of the entire statement in the questionnaire is "The existence of the library helps users in doing schoolwork" While the statement that has the lowest value is "Officers are able to provide information about the location and type of collections what is requested quickly"

Keywords: Library user perceptions, Circulation Service, Service Quality

1. PENDAHULUAN

Perpustakaan merupakan pusat informasi yang mempunyai peran penting yang memiliki pengaruh besar terhadap perkembangan ilmu pengetahuan dan meningkatnya kebutuhan masyarakat terhadap informasi menuntut perpustakaan untuk cepat tanggap dengan keperluan masyarakat dalam mendapatkan informasi yang akurat dan tepat waktu. Sadar dengan hal tersebut, perpustakaan berlomba-lomba

untuk menyediakan pelayanan yang menarik untuk pengguna, sehingga informasi dapat terpenuhi. Perpustakaan bertujuan untuk memberikan informasi kepada pengguna, agar dapat menciptakan hasil yg maksimal. Pengelola perpustakaan yang baik dan profesional di harapkan mampu memberikan pelayanan yang terbaik untuk penggunanya.

Untuk mengetahui pelayanan perpustakaan itu berjalan dengan baik dan benar bisa kita lihat dari respon pengguna perpustakaan (Munir, 1998 : 56). Dengan

adanya respon atau tanggapan yang positif dari pengguna maka akan menunjukkan sejauh mana perpustakaan itu memberikan pelayanan pada pengguna. Perpustakaan akan dianggap berhasil apabila para pengguna merasa informasi yang dibutuhkan bisa mereka dapatkan dari perpustakaan. Tetapi kalau pustaka tidak bisa memberikan apa yang di butuhkan pengguna otomatis perpustakaan itu dianggap gagal karena tidak bisa mencapai tujuan dari perpustakaan.

Perpustakaan SMA N 1 Kuta Utara memiliki layanan sirkulasi yang melayani pengguna dalam hal peminjaman, pengembalian, perpanjangan, pembuatan kartu anggota dan pembuatan kartu bebas pustaka. Untuk dapat memberikan pelayanan yang berkualitas, perpustakaan SMA N 1 Kuta Utara sebagai perpustakaan sekolah dapat memenuhi kebutuhan informasi para pengguna perpustakaan apabila perpustakaan menyediakan berbagai fasilitas dan layanan informasi yang dibutuhkan pengguna. Disamping bertugas menyediakan fasilitas dan layanan informasi, perpustakaan juga berkewajiban untuk mengelola informasi agar ditemukan kembali dengan mudah untuk digunakan oleh pengguna perpustakaan.

Melihat perjalanan dari perpustakaan pada umumnya pengguna memberikan respon yang berbeda ada yang positif dan negatif sehingga perlu ditindak lanjuti apakah persepsi pengguna terhadap pelayanan sirkulasi sudah baik atau belum.

Berdasarkan fenomena diatas, maka penulis tertarik membuat penelitian ini dengan judul **“Persepsi Pengguna Perpustakaan Terhadap Kualitas Pelayanan Sirkulasi di Perpustakaan SMA N 1 Kuta Utara”**

2. TINJAUAN PUSTAKA

Perpustakaan Sekolah

Perpustakaan sekolah merupakan perpustakaan yang diadakan di sekolah mulai dari tingkat dasar atau SD sampai dengan tingkat atas atau SMA yang ditujukan sebagai sarana pendidikan penunjang kegiatan belajar mengajar siswa untuk mendukung tercapainya tujuan pendidikan sekolah.

Fungsi Perpustakaan Sekolah

Menurut Soeatminah (1982 : 12) Perpustakaan Sekolah berfungsi sebagai:

1. Menanamkan kebiasaan belajar dan meningkatkan kemampuan berpikir
2. Menanamkan pengetahuan sebagai gabungan dari mata pelajaran
3. Menaikkan prestasi keilmuan melalui bahan bacaan.

Kualitas Pelayanan Perpustakaan

Menurut Rachman Hermawan (2006 : 13), Bagian-bagian dalam perpustakaan yang dapat mendukung mutu pelayanan meliputi :

1. Pengguna: adalah mereka yang memanfaatkan jasa perpustakaan secara berkelanjutan.
2. Koleksi: Koleksi merupakan salah satu bagian penting yang sangat dibutuhkan

di dalam keberadaan perpustakaan, koleksi bukan saja ditentukan oleh kualitas dan fariasinya

3. Pustakawan merupakan salah satu bagian yang penting di perpustakaan, yang mana perpustakaan adalah orang yang telah mendapat pelatihan dan ilmu tentang perpustakaan.
4. Fasilitas ruang perpustakaan merupakan sarana yang amat penting dalam menyelenggarakan perpustakaan.

3. METODE PENELITIAN

Penelitian yang digunakan di dalam penelitian ini yaitu deskriptif kuantitatif, yaitu hasil penelitian yang diperoleh dari populasi dengan menggunakan metode statistic, hasil dari penelitian ini disajikan dalam bentuk table, angka dan narasi. Penelitian ini dilaksanakan atau dilakukan selama satu bulan mengambil lokasi di SMAN 1 Kuta Utara. Populasi penelitian ini adalah jumlah pengunjung perpustakaan SMA N 1 Kuta Utara pada bulan Oktober yaitu sebanyak 332 orang. Teknik pengambilan sample pada penelitian ini menggunakan teknik *probability sampling*. Teknik *probability sampling* merupakan teknik sampling yang memberikan peluang yang sama untuk seluruh anggota populasi, dipilih menjadi anggota sampel (Sugiyono : 2007). Teknik penyajian data dalam penelitian ini menggunakan tabel yang memuat jawaban dari kuesioner yang diisi oleh responden sebagai instrumen pengumpulan data primer.

4. PEMBAHASAN

Pembahasan di dalam penelitian ini akan membicarakan tentang hasil kuesioner yang telah disebarakan oleh penulis.

Identitas Responden

Jenis kelamin	Frekuensi	Persentase
Laki-Laki	31	41%
Perempuan	46	59%
Jumlah	77	100%

Sumber : kuesioner yang diolah tahun 2017

Berdasarkan table, dapat disimpulkan sebagai berikut: sebagian besar pengguna berjenis kelamin perempuan yang banyaknya 46 orang responden dengan persentase sebesar 59%, sedangkan responden laki-laki berjumlah 31 orang responden dengan persentase sebesar 41%.

Usia Responden

NO	Usia	Frekuensi	Persentase
1	14-15 tahun	19	24,7%
2	16-17 tahun	40	51,9%
3	18-19 tahun	18	23,4%
Jumlah		77	100%

Sumber: Data primer 2017

Dari table di atas, sebagian besar responden berusia 16-17 tahun yang berjumlah 40 orang dengan persentase sebesar 51,9%, responden berusia 14-15 tahun yang berjumlah 19 orang responden dengan persentase sebesar 24,7% dan

responden dengan usia 18-19 tahun berjumlah 18 orang dengan persentase 23,4%.

Kelas Responden

NO	Kelas	Frekuensi	Persentase
1	10	23	29,8%
2	11	38	49,4%
3	12	16	20,8%
Jumlah		77	100%

Sumber: Data primer 2017

Berdasarkan table di atas dapat disimpulkan bahwa: sebagian besar responden merupakan siswa kelas 11 sebesar 38 orang responden dengan persentase sebesar 49,4%, kemudian siswa kelas 10 sebanyak 23 orang responden dengan persentase sebesar 29,8%, sedangkan siswa kelas 12 sebanyak 16 orang dengan persentase 20,8%.

Persepsi Pengguna Perpustakaan SMA N 1 Kuta Utara

Berdasarkan hasil deskripsi data penelitian di atas, dapat dikatakan bahwa persepsi pengguna perpustakaan terhadap kualitas pelayanan sirkulasi di perpustakaan SMA N 1 Kuta Utara sudah baik bagi siswa SMA N 1 Kuta Utara. Hal itu dapat dilihat dari mayoritas jawaban pengguna yang mengatakan sangat setuju (SS) dan setuju (S).

Pernyataan yang memiliki nilai tertinggi dari keseluruhan pernyataan dalam kuesioner adalah pernyataan "Keberadaan perpustakaan membantu pengguna dalam mengerjakan tugas sekolah" dengan jumlah jawaban sangat setuju yaitu sejumlah 43,

jawaban setuju yaitu sejumlah 29, jawaban netral sebanyak 5, sedangkan tidak ada jawaban tidak setuju maupun sangat tidak setuju. Jawaban ini terjadi karena koleksi yang dimiliki perpustakaan pada umumnya merupakan koleksi yang berhubungan dengan pelajaran dan kurikulum yang berlaku di sekolah, misalnya koleksi buku paket maupun buku LKS, dengan adanya koleksi tersebut diharapkan siswa dapat merasakan manfaat perpustakaan dalam menunjang kegiatan belajar mengajar. Sedangkan pernyataan yang memiliki nilai terendah adalah pernyataan "Petugas mampu memberikan informasi tentang letak dan jenis koleksi apa saja yang diminta dengan cepat" dengan jumlah jawaban sangat setuju sejumlah 28, kemudian jawaban setuju sejumlah 19, jawaban netral sebanyak 14, jawaban tidak setuju sebanyak 12 dan jawaban sangat tidak setuju sebanyak 4. Meskipun jumlah jawaban sangat setuju merupakan jawaban terbanyak namun beberapa responden juga menjawab tidak setuju dan sangat tidak setuju, maka dari itu perpustakaan perlu memperhatikan keterampilan petugas dalam memberikan informasi mengenai letak dan jenis koleksi yang diminta pengguna dengan baik untuk meningkatkan persepsi pengguna terhadap kualitas pelayanan sirkulasi.

5. PENUTUP

Kesimpulan

Berdasarkan dari penelitian yang telah penulis lakukan maka penelitian dapat disimpulkan sebagai berikut ini:

1. Perpustakaan SMA N 1 Kuta utara berdiri pada tanggal 14 Juli 2013 dengan jumlah koleksi yang dimiliki mencapai 3680 judul dan 13.523 eksemplar pada bulan Oktober 2017.
2. Koleksi perpustakaan SMA N 1 Kuta Utara terdiri dari koleksi buku pelajaran pokok, buku penunjang, buku bacaan, buku fiksi dan buku referensi. Koleksi buku pelajaran dipergunakan oleh siswa selama 6 bulan sampai dengan 1 tahun sesuai dengan materi yang dipelajari.
3. Jumlah anggota perpustakaan SMA N 1 Kuta Utara mencapai 1544 orang siswa yang terdiri dari kelas 10, 11, dan 12. Semua siswa akan menjadi anggota perpustakaan setelah siswa diterima di SMA N 1 Kuta Utara dan akan berakhir jika siswa telah dinyatakan lulus dan menerima kartu bebas pustaka.
4. Batas peminjaman koleksi pada perpustakaan adalah satu minggu, jika dalam satu minggu koleksi tidak dikembalikan maka akan diberlakukan denda Rp 1000 perhari. Pada bulan Oktober 2017 jumlah pengguna perpustakaan mencapai 332 orang siswa.
5. Perpustakaan SMA N 1 Kuta Utara beroperasi mulai dari hari senin sampai dengan jumat pukul 07.00 Wita sampai pukul 15.00 Wita. Jumlah pegawai yang bertugas di perpustakaan adalah 3 orang dengan jenis pelayanan di perpustakaan dibagi menjadi dua yaitu layanan referensi dan layanan sirkulasi.
6. Persepsi pengguna perpustakaan terhadap kualitas pelayanan siirkulasi di perpustakaan SMA N 1 Kuta Utara sudah baik bagi siswa SMA N 1 Kuta Utara. Hal itu dapat dilihat dari mayoritas jawaban responden yang menyatakan sangat setuju (SS) dan setuju (S).
7. Pernyataan yang memiliki nilai tertinggi dari keseluruhan pernyataan dalam kuesioner adalah pernyataan "Keberadaan perpustakaan membantu pengguna dalam mengerjakan tugas sekolah" dengan jumlah jawaban sangat setuju sejumlah 43, jawaban setuju sejumlah 29, jawaban netral sebanyak 5, sedangkan tidak ada jawaban tidak setuju maupun sangat tidak setuju
8. Pernyataan yang memiliki nilai terendah adalah pernyataan "Petugas mampu memberikan informasi tentang letak dan jenis koleksi apa saja yang diminta dengan cepat" dengan jumlah jawaban sangat setuju sejumlah 28, jawaban setuju sejumlah 19, jawaban netral sejumlah 14, jawaban tidak

setuju sejumlah 12 dan jawaban sangat tidak setuju sebanyak 4.

Saran

dari hasil penelitian yang penulis lakukan, adapun saran yang dapat diberikan diantaranya:

1. pemanfaatan koleksi di perpustakaan juga dilakukan oleh guru, sehingga meningkatkan jumlah pengguna perpustakaan.
2. Menata kembali koleksi yang telah selesai dipakai oleh pengguna sehingga memudahkan pengguna lain yang ingin memanfaatkan koleksi yang sama.
3. Melakukan pelatihan bagi staf perpustakaan sehingga dapat melayani pengguna dengan lebih maksimal.
4. Menyediakan komputer tambahan pada meja sirkulasi untuk menunjang kegiatan peminjaman maupun pengembalian.
5. Mengoptimalkan fungsi perpustakaan yang diharapkan mampu menambah jumlah kunjungan ke perpustakaan.
6. Memasang peraturan tata tertib pada tempat strategis sehingga mudah untuk dibaca dan dipahami pengguna.

6. DAFTAR PUSTAKA

- Darmono. (2007). *Perpustakaan Sekolah: Pendekatan Aspek Manajemen dan Tata Kerja*. Jakarta: Grashindo.
- Ghozali, I. (2005). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS (Edisi ke 4)*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Istiana, Purwani. (2014). *Layanan Perpustakaan*. Yogyakarta: Ombak.
- Martoatmodjo, K. (1998). *Manajemen Perpustakaan Khusus*. Jakarta: Universitas Terbuka.
- Munir. (1998). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Narbuko, C. (2009). *Metodologi Penelitian : Memberi Bekal Teoritis pada Mahasiswa Tentang Metodologi Penelitian Serta diharapkan dapat melaksanakan penelitian dengan langkah-langkah yang benar*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Purwanto. (2008). *Metodologi Penelitian Kuantitatif Untuk Psikologi dan Pendidikan*. Yogyakarta: Pustaka pelajar.
- Rahayu, Lisda. (2011). *Pelayanan Bahan Pustaka*. Jakarta: Universitas Terbuka.
- Rochjani, S. (2011). *Pelayanan Perpustakaan Sekolah*. Malang: Repository UM.

Saiffudin, A. (2003). *Metodologi Penelitian (Cet.6)*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

Soeatminah. (1992). *Perpustakaan, Kepustakawanan dan Pustakawan*. Jogjakarta: Kanisius.

Soehartono, I. (1999). *Metode Penelitian Sosial : Suatu Teknik Penelitian Bidang Kesejahteraan Sosial dan Ilmu Sosial Lainnya*. Bandung: Remaja Rosdakarya.

Suhendar, P. M. (2010). *Pedoman Penyelenggaraan Perpustakaan Sekolah*. Jakarta: Kencana.

Walgito, Bimo. (1992). *Pengantar Psikologi Umum*. Yogyakarta: Andi.