

**PERSEPSI SISWA TENTANG PELAYANAN PERPUSTAKAAN SEKOLAH
MENENGAH ATAS NEGERI KOTA PAYAKUMBUH**

SKRIPSI

*Diajukan Untuk Memenuhi Persyaratan Memperoleh Gelar Sarjana
Pendidikan Strata Satu (S-1)*



OLEH
JUNI NOVITA PUTRI
1100181/2011

**JURUSAN ADMINISTRASI PENDIDIKAN
FAKULTAS ILMU PENDIDIKAN
UNIVERSITAS NEGERI PADANG
2017**

HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI

**Judul : Persepsi Siswa Tentang Pelayanan Perpustakaan Sekolah
Menengah Atas Negeri Kota Payakumbuh**

Nama : Juni Novita Putri

NIM/BP : 1100181/2011

Jurusan : Administrasi Pendidikan

Fakultas : Fakultas Ilmu Pendidikan


Padang, Agustus 2017

Pembimbing 1

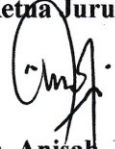

Drs. Svahril, M.Pd, Ph.d
NIP. 19630424 198811 1 001

Disetujui oleh,

Pembimbing 2


Dra. Anisah, M.Pd
NIP. 19630614 198903 2 001

**Mengetahui
Ketua Jurusan**


Dra. Anisah, M.Pd
NIP. 19630614 198903 2 001

HALAMAN PENGESAHAN TIM PENGUJI

**Dinyatakan lulus setelah dipertahankan di depan Tim Penguji Ujian Skripsi
Jurusan administrasi Pendidikan Fakultas Ilmu Pendidikan
Universitas Negeri Padang**

**PERSEPSI SISWA TENTANG PELAYANAN PERPUSTAKAAN SEKOLAH
MENENGAH ATAS NEGERI KOTA PAYAKUMBUH**

Nama : Juni Novita Putri
NIM/BP : 1100181/2011
Jurusan : Administrasi Pendidikan
Fakultas : Ilmu Pendidikan

Padang, Agustus 2017

Tim Penguji

1. Ketua : Drs. Syahril, M.Pd, Ph.d	1.
2. Sekretaris : Dra. Anisah, M.Pd	2.
3. Anggota : Dra. Ermita, M.Pd	3.
4. Anggota : Nellitawati, S.Pd, M.Pd, Ph.d	4.
5. Anggota : Dra. Elizar Ramli, M.Pd	5.

ABSTRAK

Juni Novita Putri, 2017 : Persepsi Siswa Tentang Pelayanan Perpustakaan di Sekolah Menengah Atas Negeri Kota Payakumbuh.

Pembimbing

1. Drs. Syahril, M.Pd, Ph.D

2. Dra. Anisah, M.Pd

Tujuan penelitian ini berguna untuk mendapatkan informasi tentang persepsi siswa terhadap reliabilitas petugas perpustakaan SMAN Kota Payakumbuh. Seberapa baik persepsi siswa terhadap reliabilitas petugas perpustakaan SMAN Kota Payakumbuh.

Teknik pengambilan sampel penelitian ini jumlah sampel yang digunakan adalah sebanyak 210 orang siswa dari SMAN Kota Payakumbuh, diambil 5% dikarenakan seluruh populasi bersifat homogen. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif yang bersifat deskriptif yaitu penelitian yang mengungkapkan suatu keadaan sebagaimana adanya waktu penelitian berlangsung. Populasi penelitian berjumlah 4432 orang dan sampel berjumlah 210 orang siswa Sekolah Menengah Atas Negeri Kota Payakumbuh. Teknik pengumpulan data menggunakan angket, teknik analisis data yang digunakan adalah rata-rata.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa hasil Persepsi Siswa Tentang Pelayanan Perpustakaan di Sekolah Menengah Atas Negeri Kota Payakumbuh belum efektif. Hal ini dibuktikan bahwa persepsi siswa tentang pelayanan perpustakaan Sekolah Menengah Atas Negeri kota Payakumbuh masih belum efektif. Saran yang dapat diberikan yaitu kepada kepada sekolah untuk memberikan pembinaan kepada tenaga perpustakaan untuk meningkat kualitas pelayanan dan kepada petugas perpustakaan agar meningkatkan pelayanan perpustakaan kepada pengunjung.

KATA PENGANTAR

Syukur Alhamdulillah Penulis aturkan kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul “Persepsi siswa tentang pelayanan perpustakaan di SMAN Kota Payakumbuh”. Skripsi ini merupakan hasil penelitian yang disusun dalam rangka memenuhi persyaratan memperoleh Gelar Sarjana Pendidikan Strata Satu (S1) pada Jurusan Administrasi Pendidikan Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Negeri Padang.

Dalam penyelesaian skripsi ini, penulis banyak mendapatkan bantuan dari berbagai pihak, baik secara moril maupun materil. Untuk itu dalam kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Bapak Drs. Syahril, M.Pd. Ph.d selaku PA dan Pembimbing I dan Ibu Dra. Anisah, M.Pd. selaku Pembimbing II dan ketua jurusan yang telah memberikan perhatian, dukungan dan kesabaran dalam membimbing penulis menyelesaikan skripsi ini.
2. Dekan Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Negeri Padang.
3. Staf dosen beserta karyawan Jurusan Administrasi Pendidikan Fakultas Ilmu Pendidikan UNP.
4. Dinas Pendidikan Propinsi Sumatera Barat yang telah mengizinkan penulis untuk melakukan penelitian di sekolah yang bersangkutan.
5. Kepala SMA Negeri 1, SMA Negeri 2, SMA Negeri 3, SMA Negeri 4, SMA Negeri 5, Kota Payakumbuh yang telah memberi izin dan membantu penulis mengumpulkan data di sekolah.
6. Kepala Tata Usaha SMA Negeri 1, SMA Negeri 2, SMA Negeri 3, SMA Negeri 4, SMA Negeri 5, yang telah memberi izin dan membantu penulis mengumpulkan data di sekolah.
7. Orang tua, suami tercinta, dan pangeran kecil serta keluarga yang telah memberikan motivasi kepada penulis baik materil dan moril dalam menyelesaikan studi S1.
8. Seluruh rekan-rekan Mahasiswa Administrasi Pendidikan dan seluruh pihak yang telah memberikan dorongan dalam penyelesaian skripsi ini.

Semoga bantuan, bimbingan dan petunjuk yang telah diberikan menjadi amal shaleh dan mendapat balasan yang setimpal dari Allah SWT. Penulis menyadari bahwa skripsi yang penulis susun ini masih banyak terdapat berbagai kelemahan dan kekurangan. Penulis mengharapkan saran dan kritikan yang konstruktif dari semua pihak atau pembaca yang telah membaca skripsi ini untuk kesempurnaan tulisan ini di masa yang akan datang. Mudah-mudahan skripsi ini dapat bermanfaat bagi pengelolaan pendidikan khususnya pengelolaan sarana dan prasarana pembelajaran di masa yang akan datang. Semoga Allah SWT senantiasa memberikan berkat dan rahmat-Nya kepada kita semua. Amin.

Padang, Agustus 2017
Penulis,

Juni Novita Putri
1100181/2011

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI	iv
DAFTAR TABEL	vi
DAFTAR GAMBAR	vii
DAFTAR LAMPIRAN	viii

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Identifikasi Masalah	4
C. Pembatasan Masalah	4
D. Perumusan Masalah.....	4
E. Pertanyaan Penelitian.....	5
F. Tujuan Penelitian	5
G. Kegunaan Penelitian.....	6

BAB II KAJIAN TEORI

A. Pengertian Persepsi	7
B. Pengertian Perpustakaan.....	8
C. Fungsi Perpustakaan.....	10
D. Tujuan Perpustakaan	14
E. Pengertian Pelayanan Perpustakaan	15
F. Sistem Pelayanan Perpustakaan.....	16
G. Dimensi Kualitas Pelayanan.....	17
H. Jenis Layanan Perpustakaan.....	32
I. Kerangka Konseptual.....	38

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

A. Jenis Penelitian.....	39
B. Definisi Operasional Variabel Penelitian	39
C. Populasi dan Sampel.....	iv 40

D. Instrumen Penelitian.....	43
E. Jenis Data.....	46
F. Sumber Data	47
G. Pengumpulan Data	47
H. Teknik Analisa Data.....	48
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
A Hasil Penelitian	50
B Pembahasan	57
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	
A Kesimpulan	64
B Saran	65
DAFTAR PUSTAKA	66

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Distribusi Populasi Penelitian	40
Tabel 2. Sampel Penelitian.....	42
Tabel 3. Kisi-kisi Instrumen Penelitian.....	44
Tabel 4. Skala Kategori Penilaian	49
Tabel 5. Persepsi Siswa Tentang Pelayanan Perpustakaan di Sekolah Menengah Atas Negeri Kota Payakumbuh tentang Reliabilitas	50
Tabel 6. Daya Tanggap Persepsi Siswa Tentang Pelayanan Perpustakaan di Sekolah Menengah Atas Negeri Kota Payakumbuh.....	52
Tabel 7. Jaminan Pelayanan Perpustakaan di Sekolah Menengah Atas Negeri Kota Payakumbuh	53
Tabel 8. Empati Pelayanan Perpustakaan di Sekolah Menengah Atas Negeri Kota Payakumbuh	54
Tabel 9. Bukti Fisik Perpustakaan di Sekolah Menengah Atas Negeri Kota Payakumbuh	55
Tabel 10. Rekapitulasi Skor Rata-rata Tentang Pelayanan Perpustakaan di Sekolah Menengah Atas Negeri Kota Payakumbuh	57

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Kerangka Konseptual	38
-------------------------------------	----

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kisi-kisi Instrumen Penelitian	67
Lampiran 2. Tabulasi Penelitian	71
Lampiran 3. Output Penelitian	77
Lampiran 4. Surat Permohonan Izin Penelitian dari Jurusan.....	85
Lampiran 5. Surat Izin Penelitian dari Dinas Pendidikan Propinsi Sumatera Barat	86
Lampiran 6. Surat Keterangan Penelitian SMAN 1 Payakumbuh.....	87
Lampiran 7. Surat Keterangan Penelitian SMAN 2 Payakumbuh.....	88
Lampiran 8. Surat Keterangan Penelitian SMAN 3 Payakumbuh.....	89
Lampiran 9. Surat Keterangan Penelitian SMAN 4 Payakumbuh.....	90
Lampiran 10. Surat Keterangan Penelitian SMAN 5 Payakumbuh.....	91

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pendidikan merupakan salah satu bentuk kebutuhan manusia. Dengan pendidikan manusia diharapkan mampu mengembangkan kemampuan yang dimilikinya. Secara tidak langsung pendidikan juga dapat memperbaiki keadaan ekonomi suatu negara karena dapat dilihat dalam kehidupan sehari-hari bahwa setiap kemiskinan dan kemelaratan berawal dari kebodohan. Dengan pendidikan dapat dilahirkan manusia-manusia yang mampu mengembangkan potensinya dan orang sekitarnya yang sesuai dengan bunyi Undang-undang Pendidikan Nasional Tahun 2003, bahwa :

Pendidikan nasional bertujuan mengembangkan potensi peserta didik agar menjadi manusia yang beriman terhadap Tuhan Yang Maha Esa, berakhlak mulia, sehat, berilmu, cakap, kreatif, mandiri, dan menjadi warga negara yang demokratis serta bertanggung jawab dalam rangka mencerdaskan kehidupan bangsa.

Berdasarkan kutipan diatas tersirat harapan untuk menciptakan manusia-manusia yang berpendidikan, oleh karena itu pendidikan harus dilakukan perbaikan secara berkelanjutan dari berbagai aspek, seperti sarana prasarana, penyediaan dana operasional, revisi kurikulum, peningkatan kemampuan guru dalam menyelenggarakan pendidikan dan penyediaan perpustakaan yang lengkap serta pelayanan yang bagus.

Perpustakaan sekolah merupakan salah satu sarana pendidikan penunjang kegiatan belajar siswa yang memegang peranan sangat penting dalam memacu tercapainya tujuan pendidikan di sekolah. Dalam Undang-

undang Sistem Pendidikan Nasional yaitu UU No. 20 tahun 2003 pasal 45 ayat 1 menyebutkan bahwa “Setiap satuan pendidikan formal dan nonformal menyediakan sarana dan prasarana yang memenuhi keperluan pendidikan sesuai dengan pertumbuhan dan perkembangan potensi fisik, kecerdasan intelektual, sosial, emosional, dan kejiwaan peserta didik”. Selanjutnya masalah perpustakaan disebutkan dalam penjelasan Undang-Undang Sisdiknas pasal 35 ayat 1 bahwa: “. . . Standar sarana dan prasarana pendidikan mencakup ruang belajar, tempat berolahraga, tempat beribadah, perpustakaan, laboratorium, bengkel kerja, tempat berkreasi dan berekreasi, dan sumber belajar lain yang diperlukan untuk menunjang proses pembelajaran, termasuk penggunaan teknologi informasi dan komunikasi. . . ’

Menyadari begitu besarnya peranan perpustakaan dalam menunjang proses pembelajaran bangsa, hendaknya hal ini diperhatikan oleh pihak sekolah agar dapat melayani siswa dengan sebaik mungkin. Petugas perpustakaan diharapkan dapat bersikap profesional dalam memberikan pelayanan kepada pengunjung perpustakaan tersebut.

Pelayanan perpustakaan merupakan ujung tombak jasa perpustakaan yang berhubungan langsung antara petugas perpustakaan dengan pengguna. Aktivitas bagian pelayanan menyangkut masalah citra perpustakaan. Baik tidaknya sebuah perpustakaan berkaitan erat dengan bagaimana pelayanan perpustakaan diberikan sebaik mungkin kepada konsumen. Bagian pelayanan merupakan tolak ukur keberhasilan sebuah perpustakaan. Perpustakaan akan dinilai baik secara keseluruhan oleh pengguna jika mampu memberikan

pelayanan yang terbaik dan dinilai buruk secara keseluruhan jika pelayanan yang diberikan buruk, meskipun dalam pengelolaan lainnya sudah baik.

Namun pelayanan perpustakaan yang diharapkan ini belum terlaksana dengan baik, sesuai dengan fenomena yang penulis temui sebagai berikut : (1) masih adanya petugas perpustakaan yang bersikap tidak ramah kepada pengunjung, (2) masih adanya petugas perpustakaan yang bersikap ramah hanya kepada orang-orang tertentu, (3) masih adanya petugas yang belum bersikap objektif, misalnya sering mendahulukan kepentingan siswa yang mempunyai hubungan yang dekat dengannya, (4) sarana dan prasarana yang ada di sekolah belum memadai dan belum sesuai dengan yang ada, (5) persediaan buku yang belum dapat memenuhi kebutuhan siswa.

Fenomena diatas mencerminkan belum terciptanya pelayanan yang baik dan prima. Untuk mencapai sebuah citra pelayanan yang baik maka diperlukan adanya penilaian tentang sikap yaitu sikap petugas perpustakaan bagian layanan dalam melayani pengguna maupun persepsi dari pengguna itu sendiri. Dengan mengetahui persepsi penggunaan, maka petugas perpustakaan dapat mengevaluasi kinerja bagian pelayanan. Sehingga akan diketahui kekurangan dan keberhasilan yang telah dicapai untuk meningkatkan mutu layanan.

Berdasarkan uraian di atas, maka penulis berkeinginan untuk meneliti mengenai **“Persepsi Siswa Tentang Pelayanan Perpustakaan SMAN Kota Payakumbuh”**

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan di atas maka dapat diidentifikasi masalah sebagai berikut :

1. Petugas perpustakaan masih ada yang belum bersikap profesional dalam memberikan pelayanan, sehingga pelayanan tidak terlayani dengan baik.
2. Masih kurangnya hasil yang dicapai untuk meningkatkan mutu layanan.
3. Masih adanya petugas yang belum bersikap objektif, sering mendahulukan kepentingan siswa yang mempunyai hubungan yang dekat dengannya, sehingga tidak semua siswa terlayani dengan baik.
4. Sarana dan prasarana yang ada di perpustakaan belum memadai sehingga banyak buku-buku yang menumpuk tidak sesuai dengan jenisnya

C. Pembatasan Masalah

Agar penelitian yang akan dilakukan lebih terarah, maka perlu adanya pembatasan masalah demi tercapainya tujuan yang diinginkan, maka dapat dibatasi masalah dalam penelitian ini adalah Persepsi siswa tentang pelayanan perpustakaan SMAN Kota Payakumbuh.

D. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dikemukakan di atas, maka dapat dirumuskan permasalahan yang akan diteliti sebagai berikut :
“Bagaimana Persepsi siswa tentang pelayanan perpustakaan SMAN Kota Payakumbuh?”

E. Pertanyaan Penelitian

Dalam penelitian ini yang menjadi pertanyaan penelitian yaitu :

1. Seberapa baik persepsi siswa terhadap reliabilitas petugas perpustakaan SMAN Kota Payakumbuh ?
2. Seberapa baik persepsi siswa terhadap daya tanggap petugas di perpustakaan SMAN Kota Payakumbuh ?
3. Seberapa baik persepsi siswa terhadap jaminan pelayanan petugas di perpustakaan SMAN Kota Payakumbuh ?
4. Seberapa baik persepsi siswa terhadap empati petugas di perpustakaan SMAN Payakumbuh ?
5. Seberapa baik persepsi siswa terhadap bukti fisik fasilitas layanan di perpustakaan SMAN Kota Payakumbuh?

F. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk:

1. Mendapatkan informasi tentang persepsi siswa terhadap reliabilitas petugas perpustakaan SMAN Kota Payakumbuh
2. Mendapatkan informasi tentang persepsi siswa terhadap daya tanggap petugas di perpustakaan SMAN Kota Payakumbuh
3. Mendapatkan informasi tentang persepsi siswa terhadap jaminan pelayanan petugas di perpustakaan SMAN Kota Payakumbuh
4. Mendapatkan informasi tentang persepsi siswa terhadap empati petugas di perpustakaan SMAN Kota Payakumbuh

5. Mendapatkan informasi tentang persepsi siswa terhadap bukti fisik fasilitas layanan di perpustakaan SMAN Kota Payakumbuh

G. Kegunaan Penelitian

Penelitian ini dapat berguna untuk :

1. Sebagai bahan masukan untuk kepala sekolah selaku manajer sekolah agar bisa membina petugas, agar mampu menciptakan perpustakaan yang mempunyai layanan yang prima dan menampung kebutuhan siswa.
2. Sebagai bahan masukan kepada petugas pustaka agar dapat menciptakan pelayanan perpustakaan yang baik.
3. Sebagai bahan masukan lebih lanjut bagi peneliti khususnya dalam penelitian yang berhubungan dengan pelayanan perpustakaan.