

**PERSEPSI SISWA TERHADAP PELAYANAN PERPUSTAKAAN DI
SMP NEGERI 1 TILATANG KAMANG
KABUPATEN AGAM**

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi salah Satu Persyaratan Memperoleh Gelar
Sarjana Pendidikan Strata Satu (SI)



Oleh

**YASLENI
93440/2009**

**JURUSAN ADMINISTRASI PENDIDIKAN
FAKULTAS ILMU PENDIDIKAN
UNIVERSITAS NEGERI PADANG
2012**

ABSTRAK

Judul : **Persepsi Siswa Terhadap Pelayanan Perpustakaan di
SMP Negeri 1 Tilatang Kamang Kabupaten Agam**

Penulis : **Yasleni**

NIM/BP : **93440/2009**

Program Studi : **Manajemen Pendidikan**

Jurusan : **Administrasi Pendidikan**

Pembimbing : **1. Drs.Yuskal Kusman, M.Pd
2. Dra.Elizar Ramli, M.Pd**

Penelitian ini dilatar belakangi oleh masih kurang optimalnya layanan perpustakaan sekolah yang ada di SMP Negeri 1 Tilatang Kamang Kabupaten Agam. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana persepsi siswa terhadap pelayanan perpustakaan di SMP Negeri 1 Tilatang Kamang Kabupaten Agam. Pertanyaan penelitian yang diajukan adalah Bagaimana persepsi siswa terhadap pelayanan perpustakaan dilihat dari : 1. pelayanan sirkulasi, 2. Pelayanan referensi dan, 3. penyediaan bahan pustaka yang dilihat dari aspek a. Kecepatan, b. Kebenaran dan, c. Keramahan .

Populasi dalam penelitian adalah siswa SMP Negeri 1 Tilatang Kamang Kabupaten Agam yang berjumlah 408 orang , yang dijadikan sampel penelitian sebanyak 102 orang (25 % dari populasi), Instrumen yang digunakan berupa angket yang disusun dalam bentuk skala likert dengan 5 (lima) alternative jawaban yaitu Selalu (SL), Sering (SR), Kadang-kadang (KD), jarang (JR), dan Tidak Pernah (TP).Hasil uji coba angket menunjukan instrument Valid dan Reliabel

Hasil penelitian menunjukan bahwa : (1) Persepsi siswa terhadap pelayanan Sirkulasi perpustakaan di SMP negeri 1 Tilatang Kamang cukup baik dengan skor rata-rata 3,27, (2). Persepsi Siswa terhadap pelayanan referensi perpustakaan cukup baik dengan skor rata-rata 3,48, dan (3). Persepsi siswa terhadap penyediaan bahan pustaka adalah baik dengan skor rata-rata 3,72. (4). Secara umum persepsi siswa terhadap pelayanan Perpustakaan di SMP negeri 1 Tilatang Kamang Kabupaten Agam cukup baik dengan skor rata –rata 3,49.

KATA PENGANTAR

Syukur Alhamdulillah penulis ucapkan kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayahNya kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini yang berjudul “ Persepsi Siswa Terhadap Pelayanan Perpustakaan di SMP Negeri 1 Tilatang Kamang Kabupaten Agam” Selawat dan salam kepada junjungan nabi besar Muhammad SAW yang telah mewariskan keteladanan kepada umatnya.

Skripsi ini disusun dalam rangka memenuhi salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Pendidikan Strata Satu pada jurusan Administrasi Pendidikan Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Negeri Padang. Dalam penulisan Skripsi ini penulis banyak mendapat bantuan, bimbingan dan arahan dari berbagai pihak, baik moril maupun materil.

Untuk itu pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada :

1. Bapak Rektor Universitas Negeri Padang
2. Bapak Dekan fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Negeri Padang
3. Bapak Drs.Yuska Kusman,M.Pd dan Dra.Elizar Ramli,M.Pd selaku Pembimbing I dan II yang telah membantu dalam penulisan skripsi ini
4. pimpinan Jurusan Ilmu Pendidikan FIP UNP yang telah menyetujui penulisan skripsi ini
5. Staf Dosen dan Karyawan /Karyawati UNP yang telah member bantuan dan motivasi dalam mengikuti perkuliahan dan penulisan skripsi ini
6. Kepala Dinas pendidikan Kabupaten Agam yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk sekolahnya dijadikan populasi penelitian ini
7. Kepala SMP Negeri 1 Tilatang Kamang Kabupaten Agam yang telah memberi izin sekolahnya dijadikan lokasi penelitian.
8. Siswa SMP Negeri 1 Tilatang Kamang Kabupaten Agam yang telah bersedia untuk di jadikan sampel.
9. Rekan seperjuangan mahasiswa jurusan Administrasi pendidikan Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Negeri Padang

10. Semua pihak yang tidak mungkin disebutkan satu persatu yang telah member dorongan dalam penulisan skripsi ini.

Semoga bantuan, bimbingan dan petunjuk yang telah diberikan menjadi amal ibadah dan mendapat imbalan pahala yang setimpal oleh Allah SWT.

Akhirnya penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini masih belum sempurna, untuk itu dengan segala kerendahan hati, penulis mengharapkan saran dan kritik dari semua pihak.

Padang, Maret 2012

Penulis

Yasleni

93440/2009

DAFTAR ISI

ABSR TAK.....	i
KATA PENGANTAR.....	ii
DAFTAR ISI.....	iv
DAFTAR TABEL.....	vi
DAFTAR LAMPIRAN.....	viii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang masalah.....	1
B. Identifikasi Masalah	5
C. Batasan Masalah.....	5
D. Perumusan masalah	5
E. Tujuan Penelitian.....	5
F. Pertanyaan Penelitian	7
G. Manfaat Penelitian.....	7
BAB II KERANGKA TEORITIS	
A. Kajian Teori.....	9
1. Pengertian Persepsi	9
2. Pengertian Pelayanan Perpustakaan.....	11
3. Kegiatan Perpustakaan	17
B. Kerangka Konseptual	20
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	
A. Desain Penelitian	22
B. Defenisi Oprasional Variabel penelitian	22
C. Populasi dan Sampel	23
D. Jenis dan Sumber data.....	26
E. Instrumen Penelitian	26
F. Pengumpulan Data.....	27
G. Tehnik Analisis Data.....	28
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
A. Deskripsi Data	30
B. Pembahasan	47

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan.....	53
B. Saran.....	53

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN.....	56
---------------	----

DAFTAR TABEL

1. Jumlah siswa SMP Negeri 1 Tilatang Kamang yang dijadikan populasi.....	24
2. Distribusi jumlah sampel siswa SMP Negeri 1 Tilatang Kamang.....	25
3. Persepsi siswa terhadap pelayanan sirkulasi perpustakaan SMP Negeri 1 Tilatang Kamang dilihat dari aspek kecepatan	31
4. Persepsi siswa SMP Negeri 1 Tilatang Kamang terhadap pelayanan perpustakaan pada aspek kebenaran.....	32
6. Persepsi siswa SMP Negeri 1 Tilatang Kamang terhadap pelayanan sirkulasi perpustakaan dari aspek kebenaran.....	34
7. Rekapitulasi tentang persepsi siswa terhadap pelayanan perpustakaan di SMP Negeri 1 Tilatang Kamang.....	35
8. Persepsi siswa terhadap pelayanan referensi perpustakaan di SMP Negeri 1 Tilatang Kamang pada aspek kecepatan.....	36
9. Persepsi siswa terhadap pelayanan referensi perpustakaan di SMP Negeri 1 Tilatang Kamang pada aspek kebenaran	37
10. Persepsi siswa terhadap pelayanan referensi perpustakaan di SMP Negeri 1 Tilatang Kamang pada aspek keramahan	38
11. Rekapitulasi tentang persepsi siswa terhadap pelayanan perpustakaan di SMP Negeri 1 Tilatang Kamang.....	39
12. Persepsi siswa terhadap pelayanan penyediaan bahan pustaka di SMP Negeri 1 Tilatang Kamang dari aspek kecepatan.....	40
13. Persepsi siswa terhadap pelayanan penyediaan bahan pustaka di SMP Negeri 1 Tilatang Kamang dari aspek kebenaran	42
14. Persepsi siswa terhadap pelayanan penyediaan bahan pustaka di SMP Negeri 1 Tilatang Kamang dari aspek keramahan	44
15. Rekapitulasi persepsi siswa terhadap pelayanan penyediaan bahan pustaka di SMP Negeri 1 Tilatang Kamang.....	45
16. Rekapitulasi persepsi siswa terhadap pelayanan perpustakaan di SMP Negeri 1 Tilatang Kamang.....	46

DAFTAR LAMPIRAN

1. Kisi – kisi instrument penelitian	56
2. Petunjuk pengisian angket.....	57
3. Tabel analisis uji coba angket penelitian.....	62
4. Uji validitas.....	65
5. Uji reabilitas angket penelitian	66

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Perpustakaan sekolah sebagai salah satu sarana yang menunjang kegiatan belajar siswa sangat tepat digunakan sebagai satu cara untuk meningkatkan minat baca siswa, terutama para pelajar sebagai masyarakat ilmiah. Minat baca merupakan suatu keinginan kuat yang disertai usaha-usaha seseorang atau masyarakat untuk membaca. Orang yang mempunyai minat baca yang kuat akan menjadikan membaca sebagai kebiasaan sekaligus kebutuhan.

Menurut Dawsen dalam Arif Surachman (1985 : 6) menyatakan “fasilitas perpustakaan mempengaruhi minat baca siswa,” sehingga agar minat baca siswa meningkat sekolah harus menyediakan fasilitas perpustakaan yang memadai. Lebih lanjut dikemukakannya bahwa “Selain dari tersedianya fasilitas Perpustakaan minat baca siswa juga dipengaruhi oleh kinerja dari petugas pustaka (pustakawan)” Kinerja menurut As,ad dalam Arif Surachman (2001 :48) menyatakan “Keberhasilan seorang pekerja terkait dengan keberhasilan dalam menyelesaikan tugasnya, hal tersebut dapat dilihat dari sisi kualitas dan ketepatan waktu dalam menyelesaikan pekerjaan tersebut”.

Dari pendapat di atas dapat disimpulkan bahwa siswa akan tertarik datang ke Perpustakaan apabila layanan yang diberikan oleh pustakawan baik, sehingga siswa senang untuk datang ke perpustakaan.

Perpustakaan merupakan salah satu fasilitas yang keberadaannya sangat diperlukan sekolah menengah pertama (SMP). Melalui perpustakaan akan diperoleh informasi yang dibutuhkan oleh peserta didik dalam membantu proses belajarnya di sekolah. Proses pembelajaran memerlukan dukungan fasilitas perpustakaan yang memadai sekaligus sebagai sumber belajar yang berguna bagi peserta didik, tenaga pendidik dan karyawan yang terlibat dalam proses pendidikan. Perpustakaan seharusnya tidak lagi berorientasi pada pengolahan bahan pustaka saja tetapi lebih dari itu yaitu berorientasi pada penggunaannya. Perpustakaan yang berorientasi pada pengguna akan membuat produk yang disediakan akan selalu up to date, oleh karena itu SDM yang ada bekerja secara professional serta memberikan pelayanan terbaik bagi penggunaannya.

Pelayanan perpustakaan diartikan sebagai kegiatan pelayanan dari petugas perpustakaan (pustakawan) kepada pengunjung dalam memanfaatkan bahan pustaka dan informasi di perpustakaan. Untuk itu diperlukan upaya pengoptimalan pelayanan yang ada baik secara kualitas maupun secara kuantitas. Kualitas pelayanan berhubungan dengan sikap petugas yang profesional, prosedur atau tata cara yang mudah serta suasana perpustakaan yang menyenangkan. Untuk itu pelayanan pustakawan sangat diperlukan dalam melayani para siswa agar mereka

senang datang di perpustakaan, pelayanan yang memuaskan atau pelayanan prima yang diberikan akan mempengaruhi siswa untuk memanfaatkan perpustakaan, dimana pelayanan prima tersebut menurut E. Juhana Wijaya (2009:34) adalah : kecepatan, kebenaran dan keramahan. Ketiga unsur tersebut merupakan satu kesatuan pelayanan yang terintegrasi , sehingga tidak dapat dikatakan prima jika salah satu unsur tidak terpenuhi.

Tujuan dari pelayanan pustakawan adalah untuk membantu meningkatkan kualitas pendidikan dengan cara memberikan kesempatan pada siswa untuk menumbuh kembangkan sikap gemar membaca dalam melahirkan bakat siswa. Karena itu untuk mencapai tujuan tersebut perpustakaan harus mampu menarik minat baca siswa yang nantinya dapat mendorong mereka menggunakan dan mendatangi perpustakaan. Untuk mencapai semuanya itu, di samping pelayanan prima dibutuhkan pustakawan yang memiliki motivasi yang tinggi, wawasan yang luas dan berupaya secara aktif untuk terus meningkatkan layanan.

Perpustakaan Sekolah Menengah Pertama Negeri 1 Tilatang Kamang (SMP N 1 TILKAM) di Kecamatan Tilatang Kamang Kabupaten Agam mempunyai ukuran 8 m x 6 m atau seluas 48m. Menurut laporan dari petugas perpustakaan jumlah pengunjung rata-rata setiap hari sebanyak 29 orang dengan kegiatan peminjaman buku 10 orang atau 35 %, pengembalian buku 10 orang atau 35 % dan membaca referensi di tempat 9 orang atau 30 % . Dari jumlah siswa yang datang ke perpustakaan di atas

tampaklah bahwa minat siswa SMP N 1 Tilatang Kamang untuk datang ke perpustakaan relatif kecil yaitu sebesar 7,10 % atau 7,1 % dari jumlah siswa sebanyak 408 orang.

Kemungkinan penyebabnya adalah pelayanan yang diberikan oleh pustakawan kurang memuaskan, hal ini dapat dilihat dari persepsi siswa terhadap layanan yang diberikan oleh pustakawan tersebut.. Dengan persepsi yang baik dari siswa, maka mereka akan menggunakan perpustakaan semaksimal mungkin. Berdasarkan hasil wawancara peneliti pada tanggal 14 Agustus 2011 dengan siswa SMP Negeri 1 Tilatang Kamang, Kabupaten Agam diperoleh informasi bahwa petugas perpustakaan didalam mencari buku yang diperlukan memerlukan waktu yang lama harus menunggu 15 menit sampai 20 menit, sementara yang lain antri menunggu. Setelah menunggu 15 menit buku yang dibutuhkan tidak didapatkan.

Petugas pustaka dalam memberikan pelayanan sirkulasi tidak cepat dan petugas pustaka tidak ramah, dalam pelayanan referensi juga tiak cepat dan buku yang diminta oleh siswa lama baru bisa ditemukan, begitu pula dalam penyediaan bahan pustaka. Perpustakaan hanya memiliki meja baca 4 buah dan kursi 8 buah. Menurut Soedibyo Norhayati (1988 : 2) “ Perpustakaan sekolah minimal dapat memuat tempat duduk untuk 32 orang siswa atau sebanyak siswa dalam satu lokal” serta ruangan tidak ditata dengan baik, tidak memiliki bunga dan hiasan yang dapat

menyejukkan mata, ini menunjukkan bahwa petugas pustaka kurang memahami fungsi dari perpustakaan salah satunya adalah tempat rekreasi.

Berdasarkan fenomena di atas, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian mengenai : “Persepsi Siswa Terhadap Pelayanan Perpustakaan di SMP Negeri 1 Tilatang Kamang Kabupaten Agam”

B. Identifikasi Masalah

Perpustakaan sekolah sebagai salah satu sarana yang menunjang kegiatan pembelajaran siswa di sekolah sangat tepat digunakan untuk membantu proses pembelajaran, pelayanan pustakawan sangat mempengaruhi persepsi siswa untuk mau datang ke perpustakaan. Berdasarkan latar belakang masalah diatas maka peneliti dapat mengidentifikasi masalah sebagai berikut :

1. Koleksi buku pustaka kurang lengkap
2. Pengklasifikasian buku pustaka tidak tertata dengan baik.
3. Kurang pembinaan dari kepala sekolah terhadap petugas perpustakaan.
4. Ruang pustaka tidak nyaman.
5. Pustakawan kurang ramah dalam melayani siswa.
6. Pustakawan susah untuk menemukan buku yang diminta siswa
7. Petugas perpustakaan kurang bersahabat dengan siswa.
8. Masih kurangnya kecepatan pelayanan dalam bidang sirkulasi, referensi dan penyediaan bahan pustaka .
9. Pustakawan dalam memberikan pelayanan sirkulasi, referensi, dan penyediaan bahan pustaka masih kurang benar..

10. Pustakawan masih kurang ramah dalam memberikan pelayanan sirkulasi, referensi dan penyediaan bahan pustaka.

11. Pustakawan sulit menemukan referensi yang dibutuhkan siswa

C. Batasan masalah.

Berdasarkan identifikasi masalah yang dikemukakan diatas, terungkap bahwa pelayanan perpustakaan mempunyai masalah yang cukup komplis, karena keterbatasan dan kemampuan, maka peneliti membatasi masalah tentang : “ Persepsi Siswa Terhadap Pelayanan Perpustakaan di SMP Negeri 1 Tilatang Kamang Kabupaten Agam.”

Dengan demikian peneliti ingin mengetahui persepsi siswa terhadap pelayanan pustakawan yang meliputi : pelayanan referensi, pelayanan sirkulasi dan penyediaan bahan pustaka yang dilihat dari kecepatan, kebenaran dan keramahan.

D. Perumusan Masalah

Berdasarkan pembatasan masalah diatas, maka dapat dirumuskan penelitian ini mengenai bagaimana persepsi siswa terhadap pelayanan pustakawan di SMP N 1 Tilatang Kamang, Kabupaten agam, yang meliputi pelayanan sirkulasi, pelayanan referensi dan penyediaan bahan pustaka yang dilihat dari kecepatan, kebenaran dan keramahan pustakawan

E. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui :

1. Persepsi siswa mengenai pelayanan sirkulasi yang dilihat dari kecepatan, kebenaran, dan keramahan pustakawan di SMP Negeri 1 Tilatang Kamang Kabupaten Agam.
2. Persepsi siswa terhadap pelayanan referensi yang dilihat dari kecepatan, kebenaran dan keramahan pustakawan di SMP Negeri 1 Tilatang Kamang Kabupaten Agam.
3. Persepsi siswa terhadap penyediaan bahan pustaka yang dilihat dari kecepatan, kebenaran dan keramahan pustakawan pada SMP Negeri 1 Tilatang Kamang Kabupaten Agam.

F. Pertanyaan Penelitian.

Adapun pertanyaan yang diajukan dalam penelitian ini adalah :

1. Bagaimanakah persepsi siswa terhadap layanan sirkulasi yang dilihat dari kecepatan, kebenaran dan keramahan pustakawan di SMP Negeri 1 Tilatang Kamang Kabupaten Agam.
2. Bagaimanakah persepsi siswa terhadap layanan referensi yang dilihat dari kecepatan, kebenaran dan keramahan pustakawan di SMP Negeri 1 Tilatang Kamang Kabupaten Agam
3. Bagaimanakah persepsi siswa penyediaan bahan pustaka yang dilihat dari kecepatan, kebenaran dan keramahan pustakawan di SMP Negeri 1 Tilatang Kamang Kabupaten Agam.

G. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan bermanfaat bagi :

1. Kepala sekolah

- a. Sebagai bahan evaluasi atas pelayanan yang telah diberikan oleh petugas pustakawan, bila pelayanan yang diberikan pustakawan tidak baik maka kepala sekolah harus memberi pembinaan mengenai cara berhadapan dengan masyarakat banyak khususnya siswa agar mereka gemar berkunjung ke perpustakaan
- b. Sebagai bahan informasi dalam pembuatan keputusan yang berkaitan dengan pelayanan perpustakaan dimasa yang akan datang.

2. Petugas perpustakaan

Untuk mengetahui kekurangan atau kelebihan dalam memberikan pelayanan kepada siswa sehingga diharapkan dapat memperbaiki dan meningkatkan kualitas layanannya.

BAB II

KERANGKA TEORITIS

A. Kajian Teori

1. Pengertian Persepsi

Setiap individu merupakan sesuatu yang unik, mereka mempunyai kepribadian dan karakter sendiri. Karakter atau kepribadian seseorang dipengaruhi oleh keluarga, teman sepermainan dan pendidikan yang diterimanya dibangku sekolah. Karakter mempengaruhi dalam tugas yang dikerjakannya dan persepsi orang yang berhubungan dengannya..

Menurut kamus bahasa Indonesia (1976. 1061) persepsi adalah “Penerimaan seseorang terhadap sesuatu.” Persepsi sebagai suatu proses dimana seseorang mengorganisasikan dalam pikirannya, menafsirkan, dan mengolah pertanda atau segala sesuatu yang terjadi dilingkungannya . Persepsi adalah suatu proses pengenalan atau identifikasi dengan menggunakan panca indera Drever dalam Surachman,(2003). Kesan yang diterima individu sangat tergantung pada pengalaman yang telah diperoleh melalui proses berfikir dan belajar serta dipengaruhi faktor yang berasal dari dalam diri individu.

Selanjutnya persepsi sebagai aktifitas yang memungkinkan manusia mengendalikan rangsangan- rangsangan yang sampai kepadanya melalui alat inderanya. Kemampuan itulah yang memungkinkan individu mengenali lingkungan pergaulan hidupnya. Proses persepsi terdiri dari tiga tahap yaitu tahap pertama terjadi pada penginderaan diorganisir

berdasarkan prinsip – prinsip tertentu, tahap kedua yaitu stimulasi pada penginderaan diinterpretasikan dan yang ketiga adalah dievaluasi Sabri dalam Surachman,(1993)

Dari uraian di atas dapat disimpulkan bahwa persepsi proses belajar dan pemecahan masalah merupakan dasar perilaku seseorang. Manusia dalam mengorganisasikan, menafsirkan, dan memberi arti kepada sesuatu rangsangan selalu menggunakan inderanya, yaitu proses mendengar, melihat meraba dan mencium yang dapat terjadi serempak atau terpisah.

Menurut Setiawan (1999:18) ada beberapa hal pokok yang berkaitan dengan persepsi yaitu :

- a. Tidak ada perilaku yang bertujuan tanpa persepsi
- b. Perilaku merupakan hasil dari persepsi dimasa lampau dan merupakan titik awal dari persepsi dimasa datang.
- c. Individu akan mengartikan benda atau kejadian berdasarkan persepsi yang dimilikinya dimasa lalu.
- d. Pengalaman persepsi sangat unik dan bersifat individu.
- e. Tidak ada dua orangpun yang memiliki persepsi yang persis sama dari kejadian atau benda yang mereka observasi.

Penerapan persepsi jika dihubungkan dengan pelayanan pustakawan maka kegiatan layanan perpustakaan tidak akan berjalan baik jika layanan tersebut tidak dikomunikasikan antara pemberi layanan atau pihak perpustakaan dengan penerima layanan yaitu siswa. Manusia pertama kali belajar dari apa yang pertama kali ia persepsikan. Dalam hal ini siswa akan

menggunakan perpustakaan jika ia berpersepsi baik terhadap perpustakaan itu sendiri..

2. Pengertian Pelayanan Perpustakaan

a. Pengertian Perpustakaan.

Secara etimologi kata perpustakaan berasal dari kata pustaka yang berarti kitab. Dalam bahasa Inggris disebut library yang artinya buku. Menurut Sulistyio Basuki (1991: 3) perpustakaan adalah “. Sebuah ruangan, bagian sebuah gedung, ataupun gedung itu sendiri yang digunakan untuk menyimpan buku atau terbitan lainnya yang biasanya disimpan menurut tata susunan tertentu untuk digunakan pembaca, bukan untuk dijual.”

Sulistia, M.L dkk menyatakan perpustakaan mempunyai dua pengertian yaitu :

- 1.) Menunjuk kepada sejumlah koleksi buku yang ada
- 2.) Menunjuk kepada lokasi tersimpannya buku- buku tersebut.

Dari pengertian di atas jelas tampak perbedaan antara perpustakaan dengan toko buku. Buku yang disusun dalam toko buku tujuannya utamanya adalah untuk dijual untuk mendapatkan keuntungan, sedangkan buku yang disusun pada perpustakaan tujuan utamanya adalah mendayagunakan koleksinya untuk kepentingan pembaca.

Secara umum definisi perpustakaan menurut Basuki (1991:4) mencakup unsur koleksi , penyimpanan , dan pemakai.

b. Pengertian pelayanan.

Perpustakaan sebagai sebuah unit yang bergerak dalam bidang jasa layanan informasi perlu menyadari bahwa kondisi di era kompetisi saat ini berpengaruh terhadap keberadaannya. Pelayanan yang baik akan berpengaruh baik pula bagi pengunjung perpustakaan. Menurut kamus bahasa Indonesia (1976:573) pelayanan berasal dari kata *layan* yang mendapat awalan *pe-* dan imbuhan *-an* menjadi *pelayanan* yang berarti “Menolong menyediakan segala apa yang diperlukan orang lain”. Kalau kita hubungkan dengan pelayanan pustakawan berarti membantu siswa untuk memenuhi kebutuhan akan buku-buku yang diperlukan dalam proses belajar mengajar.

Pelayanan merupakan suatu aktifitas yang tidak berwujud yang memberikan suatu tingkat kepuasan bagi pemakai jasa tersebut. Kepuasan pengguna merupakan respon setelah pengguna membandingkan pelayanan yang dirasakan dengan layanan yang diharapkan. Karena itu bagi seorang yang bekerja pada perpustakaan harus berusaha untuk selalu meningkatkan kualitas kerjanya supaya siswa mau untuk selalu mengunjungi perpustakaan sekolah yang dimilikinya. Perpustakaan merupakan sumber untuk memperoleh pengetahuan, karena itu pustakawan haruslah orang yang mempunyai pendidikan yang sesuai dengan standar profesi kepustakawan, menurut Lasa Hs (2002 : 7) “Tenaga

perpustakaan minimal lulusan D2 / D3 ilmu perpustakaan”. Untuk menjadi tenaga pustaka haruslah orang yang mempunyai latar belakang ilmu perpustakaan sekurang – kurangnya sudah mengikuti pelatihan dan pembinaan dalam bidang pustaka. Hal ini akan berpengaruh pada siswa dalam proses pembelajaran. Sebagaimana tujuan perpustakaan menurut Lasa Hs adalah :

- 1) Membantu proses belajar mengajar.
- 2) Melakukan penelitian sederhana.
- 3) Mengembangkan minat baca untuk menciptakan kondisi belajar mandiri
- 4) Memperluas kesempatan belajar bagi peserta didik.
- 5) Membiasakan siswa mencari sendiri informasi di perpustakaan
- 6) Memperoleh bahan rekreasi yang sehat melalui bacaan yang ringan seperti surat kabar, majalah populer, maupun buku – buku fiksi.
- 7) Mengembangkan minat siswa dan guru dengan lebih memperdalam bidang tertentu melalui bacaan.

c. Layanan Prima pustakawan

Sebagai seorang yang hidup dari usaha jasa, pustakawan dituntut untuk dapat melakukan pelayanan yang baik kepada siswa . Pelayanan yang diharapkan adalah pelayanan yang dapat memberikan kepuasan kepada seluruh siswa yang menggunakan perpustakaan. Pustakawan diharapkan memberikan pelayanan

prima (*service excellent*) secara proporsional. Menurut konsep kepuasan layanan terdapat tiga unsur utama dalam pelayanan prima yaitu kecepatan, kebenaran, dan keramahan, .Ketiganya merupakan satu kesatuan yang terintegrasi , artinya ketiganya harus ada , tidak boleh ada yang tertinggal jika ingin disebut layanan prima. Layanan prima atau berkualitas merupakan suatu hal yang prinsip karena keberhasilan pelayanan merupakan salah satu indikator keberhasilan perpustakaan dalam menjalankan fungsi dan tugas kelembagaanya. Layanan yang baik merupakan aset penting dalam dunia pelayanan perpustakaan. Menurut barid Budi Wicaksono (2008) layanan prima itu meliputi :

1) Kecepatan

Seorang pustakawan dalam melayani siswa untuk mencari buku yang dibutuhkan hendaknya menurut waktu yang ditetapkan , misalnya untuk satu buku waktu yang diperlukan 40 detik , maka buku itu bisa didapatkan dalam waktu 30 detik. Untuk menyusun buku dalam filing cabinet waktu yang disediakan 1 jam , dalam satu jam buku sudah tersusun dengan baik. Menurut kamus besar bahasa Indonesia (2003 : 195) kecepatan asal katanya adalah cepat yang berarti dengan waktu yang singkat dapat menemukan apa yang dicari.

2) Kebenaran

Kebenaran disini adalah bila buku yang diperlukan sudah minta oleh siswa , pustakawan dapat mengambilnya sesuai dengan permintaan, dalam hal ini pustakawan harus mengetahui tata susunan buku yang ada dalam perpustakaan. Menurut kamus bahasa Indonesia benar berarti tidak salah, tentunya dalam pelayanan pustaka kebenaran berarti setiap buku yang diminta oleh siswa sesuai dengan yang diberikan. Untuk keperluan pelayanan peminjaman buku menurut Sumarji (1970 : 65) pustakawan perlu mempersiapkan dengan benar sebagai wakil dari buku yang ada yaitu : kartu katalog pengarang, kartu catalog judul dan kartu katalog subjek”. Ini bertujuan untuk memudahkan mencari buku yang dibutuhkan.

3) Keramahan.

Bekerja pada perpustakaan berarti berhadapan dengan publik, seorang pustawan dalam melayani pengunjung hendaknya dapat memberikan kesan yang menyenangkan, dalam berbicara punya kata-kata yang baik, mudah senyum, tidak suka emosi, empati, sehingga ada kesan bagi pengunjung untuk ingin kembali datang ke perpustakaan, menarik simpati pengguna yang baru agar mau berkunjung ke perpustakaan. Menurut Juhana Wijaya (2010 : 21) “Kontak mata yang disertai senyuman menunjukkan perasaan senang dan bahagia”

Bila petugas pustaka memberikan senyuman pada siswa yang datang ke perpustakaan maka mereka akan gemar mengunjungi pustaka. Menurut kamus bahasa Indonesia (2003 :793) ramah berarti “baik dan manis tutur katanya atau sikapnya, suka bergaul dengan semua orang”

Lebih lanjut dijelaskan lagi bahwa dalam pelayanan prima tersebut terdapat dua unsur yang saling berkaitan yaitu “Pelayanan dan kualitas “. Kualitas pelayanan diantaranya mencakup

- 1) Kualitas menggambarkan suatu keadaan mutu produk (barang dan jasa) yang setiap saat mengalami perubahan.
- 2) Kualitas dapat menyangkut proses, produk, barang , jasa, pelayanan dan ;ain-lain.
- 3) Kualiatas merupakan kondisi dinamis yang berhubungan dengan proses, produk dan lingkungan yang memenuhi harapan pelanggan.

Dari layanan prima di atas dapat diambil kesimpulan bahwa pustakawan perlu memiliki aspek professional maupun aspek kepribadian dan prilaku. Aspek professional artinya bahwa pustakawan perlu memiliki pendidikan formal ilmu pengetahuan. Selain itu juga dituntut gemar membaca, terampil, kreatif, cerdas, tanggap, wawasan luas, berorientasi kedepan dan objektif. Sedangkan aspek kepribadian dan prilaku meliputi bertaqwa kepada Tuhan Yang Maha Esa, bermoral Pancasila, punya

tanggung jawab sosial, dan kesetiakawanan serta memiliki etos kerja yang tinggi.

3. Kegiatan Perpustakaan

Kegiatan perpustakaan adalah suatu kegiatan teknis perpustakaan . menurut Setiawan Ady (1999) kegiatan rutin perpustakaan dapat dibagi atas tiga yaitu :

a. Layanan sirkulasi

Kegiatan utama jasa perpustakaan adalah peminjaman buku dan materi lainnya, kegiatan peminjaman ini sering disebut sirkulasi atau peminjaman, bagian inilah pertama kali berhubungan dengan pemakai. Menurut Yusuf dan Suhendar (2005 ; 70) Pelayanan sirkulasi artinya “Perputaran koleksi ; dipinjam keluar, dikembalikan, dipinjam keluar lagi, dikembalikan lagi dan seterusnya.” Sirkulasi artinya perputaran. Dalam dunia perpustakaan artinya adalah perputaran buku atau jenis koleksi lain milik perpustakaan yang dipinjamkan kepada anggota untuk beberapa waktu lamanya.

Layanan sirkulasi tugasnya antara lain

- 1) Mengawasi pintu masuk dan keluar perpustakaan.
- 2) Melakukan pendaftaran anggota, perpanjangan keanggotaan dan pengunduran diri keanggotaan perpustakaan
- 3) Meminjamkan serta pengembalian buku dan memperpanjang waktu peminjaman

- 4) Menarik denda bagi buku yang terlambat dikembalikan.
- 5) Mengeluarkan surat peringatan bagi buku yang terlambat dikembalikan.
- 6) Bertanggung jawab atas segala berkas peminjaman
- 7) Membuat statistik peminjaman
- 8) Mengawasi urusan penitipan tas, mantel, dan sebagainya milik pengunjung perpustakaan.
- 9) Tugas yang berkaitan dengan peminjaman buku,, khususnya buku yang hilang atau rusak.

b. Layanan Referensi

Layanan referensi adalah layanan yang diberikan kepada pemakai perpustakaan dalam bentuk bantuan, petunjuk, atau bimbingan untuk menemukan bahan pustaka atau informasi tertentu.

Layanan referensi sekarang dikenal dengan nama system peminjaman koleksi, dalam peminjaman koleksi buku yang harus dipersiapkan adalah :

Prosedur dalam kegiatan layanan referensi adalah :

- 1) Perlengkapan peminjaman
- 2) Prosedur peminjaman buku
- 3) Pengembalian buku atau koleksi
- 4) Peringatan kepada peminjam

c. Penyediaan bahan pustaka

Penyediaan bahan pustaka menurut Setiawan Ady (1999:41) adalah” layanan yang mengkaji permintaan pemesan, mencari dan menyediakan bahan pustaka serta menyelesaikan administrasinya dalam bentuk pemberian pinjaman bahan pustaka kepada pelanggan.”..Penyediaan bahan pustaka adalah satu dari kegiatan pelayanan teknis pada suatu perpustakaan dalam usaha memberikan informasi yang dibutuhkan oleh para pengguna sesuai dengan perkembangan zaman .

Prosedur kegiatan penyediaan bahan pustaka adalah sebagai berikut :

- 1) Memeriksa dengan teliti kelengkapan data setiap permintaan yang diajukan, dan apakah bahan pustaka yang diminta ada di perpustakaan
- 2) Mencari bahan pustaka
- 3) Apabila sudah ditemukan , maka bahan pustaka tersebut dikeluarkan dari jajarannya.
- 4) Bahan pustaka yang sudah ditemukan segera dikirim kepada pemesan
- 5) Pengiriman bahan pustaka diikuti oleh penyelesaian administrasi nya.
- 6) Menempatkan kembali buku yang sudah digunakan pada tempatnya.

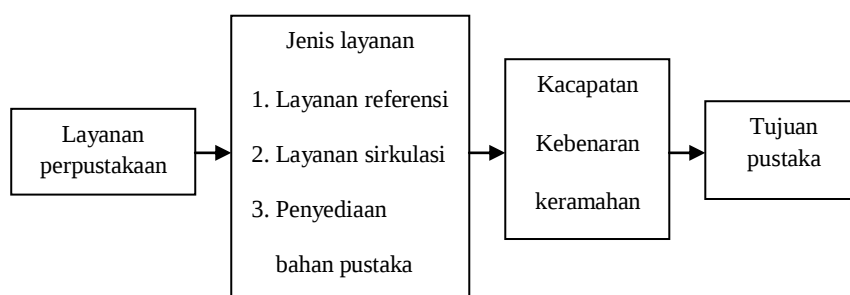
Kegiatan perpustakaan sangat dipengaruhi oleh pelayanan prima, dan kualitas dari pustakawan , bila kita lihat pelayanan prima itu punya sasaran dan bermanfaat bagi pemakai, perpustakaan, dan institusi perpustakaan.

B. Kerangka Konseptual

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui bagaimana persepsi siswa terhadap pelayanan pustakawan di SMP N 1 Tilatang Kamang. Tinggi rendahnya kinerja pustakawan dalam memberikan pelayanan terhadap pengunjung. Pelayanan merupakan kunci sukses dalam penyelenggaraan perpustakaan dalam membantu mewujudkan tujuan pendidikan di SMP N 1 Tilatang Kamang , oleh karena itu setiap petugas perpustakaan harus memiliki motivasi yang kuat, wawasan yang luas dan senantiasa berupaya secara aktif untuk meningkatkan pelayanan berdasarkan pada kajian teori diatas, yang telah dikemukakan di depan, maka dapat digambarkan kerangka konseptual sebagai berikut :

Gambar 1

Kerangka konseptual Pelayanan Perpustakaan



Dari gambar di atas nampaklah bahwa layanan pustaka terdiri dari layanan referensi, sirkulasi dan layanan bahan pustaka sangat dipengaruhi oleh pelayanan pustakawan yang meliputi kecepatan, kebenaran dan keramahan dalam mewujudkan tercapainya tujuan perpustakaan di SMP Negeri 1 Tilatang Kamang Kabupaten Agam..

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian pada bagian sebelumnya tentang Persepsi Siswa Terhadap Pelayanan Perpustakaan Di SMP Negeri 1 Tilatang Kamang Kabupaten Agam dapat diambil kesimpulan sebagai berikut :

1. Persepsi siswa terhadap pelayanan sirkulasi perpustakaan di SMP Negeri 1 Tilatang Kamang kabupaten Agam cukup baik, dari hasil analisis data diperoleh skor 3,27.
2. Persepsi siswa terhadap pelayanan referensi perpustakaan di SMP Negeri 1 Tilatang Kamang Kabupaten Agam adalah cukup baik , berdasarkan perolehan skor rata-rata dari analisis data yaitu 3,48.
3. Persepsi siswa terhadap pelayanan penyediaan bahan pustaka di SMP Negeri 1 Tilatang Kamang Kabupaten Agam adalah baik, dari hasil analisis data diperoleh skor rata-rata 3,72.
4. Secara umum persepsi siswa terhadap pelayanan perpustakaan di SMP Negeri 1 Tilatang Kamang Kabupaten Agam cukup baik dengan skor rata-rata 3,49.

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan yang telah dikemukakan di atas, maka saran yang dapat dipertimangkan adalah :

1. Untuk Kepala SMP Negeri 1 Tilatang Kamang Kabupaten agam, agar dimasa yang akan datang dapat memberikan pembinaan dan pelatihan untuk petugas pustaka agar mereka dapat meningkatkan kualitas pelayanan, sehingga perpustakaan dapat dimanfaatkan seoptimal mungkin dalam rangka mewujudkan siswa yang intelektual dan ilmiah
2. Untuk Petugas perpustakaan supaya terus belajar dan memperbaiki diri ,punya semangat kerja tinggi harus pro aktif dalam meningkatkan pelayanan sehingga siswa mempunyai persepsi sangat baik terhadap pelayanan pustakawan. Hendaknya pustakawan bisa mendapatkan informasi terbaru dari terbitan buku atau majalah untuk digunakan siswa.
3. Untuk Peneliti selanjutnya:

Penelitian ini masih sederhana, dan masih banyak yang akan diteliti, oleh sebab itu kepada peneliti mengenai persepsi agar dapat lebih sempurna lagi

DAFTAR PUSTAKA

- Ady setiawan. (1999). *Persepsi Mahasiswa Terhadap Layanan pustakawan pada APK Depkes Jambi*. Skripsi tidak diterbitkan, Fakultas Ilmu Pendidikan, UNP.
- Alwi, Hasan (2003). *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Jakarta: Depdiknas, Balai x Terbuka
- Arif Surachman. (arif@ugm.ac.id). *Layanan Perpustakaan Berbasis Teknologi informasi*. Perpustakaan Universitas Gajah Mada
- Arikunto. (1988). *Teknik Pengambilan Sampel*. Jakarta: Dirjen Pendidikan Tinggi
- Basuki (1991). *Pengantar Ilmu Perpustakaan*. Jakarta : PT Gramedia
- Frihara. (2005). *Kerjsama pegawai Dinas pendidikan Kota Padang Panjang*. Skripsi tidak diterbitkan. Fakultas Ilmu Pendidikan, UNP
- Lasa Hs. (2005). *Membina Perpustakaan Sekolah/Madrasah*. Jakarta : PT Gramedia
- Juhana Wijaya. (2010). *Pelayanan prima (excellent servce)*. Bandung :Armico
- Pawit M. Yusuf dkk (2005). *Pedoman penyelenggaraan Perpustakaan Sekolah* : Jakarta : Kencana Prenada Media Group
- Sulistia dkk. (1995). *Manajemen Perpustakaan Sekolah*. Jakarta Universitas Terbuka