

Bab 1. Pendahuluan

1. Latar Belakang Masalah

Apa itu "Perpustakaan"? Kata "perpustakaan" tampaknya digunakan dalam banyak aspek yang berbeda sekarang, dari perpustakaan umum bata-dan-mortir ke perpustakaan digital. Perpustakaan umum—dan memang, semua perpustakaan—adalah tempat yang berubah dan dinamis di mana pustakawan membantu orang menemukan sumber informasi terbaik apakah itu buku, situs web, atau entri basis data.

Pada masa awal tidak ada perbedaan antara ruang rekaman (atau arsip) dan perpustakaan, dan dalam pengertian ini perpustakaan dapat dikatakan telah ada hampir selama catatan disimpan. Sebuah kuil di kota Babilonia Nippur, yang berasal dari paruh pertama milenium ke-3 SM, ditemukan memiliki sejumlah ruangan yang diisi dengan lempengan tanah liat, yang menunjukkan arsip atau perpustakaan yang lengkap. Koleksi serupa tablet tanah liat Asyur dari milenium ke-2 SM ditemukan di Tell el-Amarna di Mesir. Ashurbanipal (memerintah 668–c. 627 SM), raja terakhir Asyur, menyimpan arsip sekitar 25.000 tablet, yang terdiri dari transkrip dan teks yang dikumpulkan secara sistematis dari kuil-kuil di seluruh kerajaannya.

Banyak koleksi catatan dihancurkan selama perang atau sengaja dibersihkan ketika penguasa diganti atau ketika pemerintah jatuh. Di Cina kuno, misalnya, kaisar Shih Huang-ti, seorang anggota dinasti Ch'in dan penguasa kekaisaran Cina pertama yang bersatu, memerintahkan agar catatan sejarah selain dari Ch'in dihancurkan agar sejarah dapat dimusnahkan. terlihat mulai dengan dinastinya. Penindasan sejarah dicabut, bagaimanapun, di bawah dinasti Han, yang menggantikan Ch'in pada 206 SM; karya-karya kuno ditemukan kembali, penulisan literatur serta pencatatan didorong, dan skema klasifikasi dikembangkan. Beberapa menyukai klasifikasi tujuh bagian, yang mencakup klasik Konfusianisme, filsafat, karya berirama (baik prosa dan puisi), prosa militer, tulisan ilmiah dan okultisme, ringkasan, dan obat-obatan. Sistem selanjutnya mengkategorikan tulisan ke dalam empat jenis: klasik, sejarah, filsafat, dan karya lain-lain. Pertumbuhan perpustakaan yang stabil difasilitasi oleh penguatan sistem pelayanan sipil, yang didirikan pada abad ke-2 selama dinasti Han dan berlangsung hingga abad ke-20; ini mengharuskan pelamar untuk menghafal klasik dan lulus ujian yang sulit.

Selanjutnya pembahasan tentang perpustakaan sekolah. Apa itu perpustakaan sekolah? Para ahli memberikan pengertian yang berbeda-beda.

Definisi umum perpustakaan menurut Online Dictionary of Library and Information Science (ODLIS), yaitu:

"Perpustakaan -- dari bahasa Latin liber, yang berarti "buku." Dalam bahasa Yunani dan Roman, istilah yang sesuai adalah bibliotheca. Kumpulan atau kumpulan koleksi buku dan/atau bahan cetak atau noncetak lainnya yang diorganisir dan dipelihara untuk digunakan (membaca, konsultasi, studi, penelitian, dll.). Perpustakaan institusional, diorganisir untuk memfasilitasi akses oleh klien tertentu, dikelola oleh pustakawan dan personel lain yang terlatih untuk menyediakan layanan untuk memenuhi kebutuhan pengguna. Selain itu, ruangan, bangunan, atau fasilitas yang menampung koleksi semacam itu, biasanya tetapi tidak harus dibangun untuk tujuan itu.

Menurut Prof. Sulistyo Basuki

Perpustakaan adalah sebuah ruangan, bagian sebuah Gedung ataupun gedung itu sendiri yang digunakan untuk menyimpan buku dan terbitan lainnya yang biasanya disimpan menurut tata susunan tertentu untuk digunakan pembaca, bukan untuk dijual. Dalam pengertian buku dan terbitan lainnya termasuk di dalamnya semua bahan cetak, buku, majalah, laporan, pamflet, prosiding, manuskrip (naskah), lembaran musik, berbagai karya musik, berbagai karya media audio visual seperti film, slid (slide), kaset, piringan hitam, bentuk mikro seperti mikrofilm, mikrofis, dan mikro buram (micro opaque). Webster menyatakan bahwa perpustakaan merupakan kumpulan buku, manuskrip, dan bahan pustaka lainnya yang digunakan untuk keperluan studi atau bacaan, kenyamanan, atau kesenangan.

Menurut Deputi II Perpustnas RI

“Perpustakaan sekolah merupakan salah satu sumber penting dalam upaya mendukung proses peningkatan mutu pendidikan di sekolah. Melalui perpustakaan banyak informasi yang dapat digali dan dimanfaatkan untuk kepentingan pendidikan. Perpustakaan diharapkan dapat memainkan fungsinya sebagai wahana pendidikan, penelitian pelestarian, informasi, dan rekreasi untuk meningkatkan kecerdasan bangsa.

Perpustakaan merupakan hal yang vital di sekolah karena perpustakaan menunjang sarana belajar-mengajar siswa. Siswa yang tidak memiliki buku yang lengkap dapat meminjam di perpustakaan.

Perpustakaan Menurut UU NO 43. THN. 2007

“Perpustakaan adalah institusi yang mengumpulkan pengetahuan tercetak dan terekam, mengelolanya dengan cara khusus guna memenuhi kebutuhan intelektualitas para penggunanya melalui berbagai cara interaksi pengetahuan.”

Kata efektif berasal dari bahasa Inggris yaitu *effective* yang berarti berhasil atau sesuatu yang dilakukan berhasil dengan baik. Menurut Harbani Pasolong (2007:4), efektivitas pada dasarnya berasal dari kata “efek” dan istilah ini digunakan sebagai hubungan sebab akibat. Efektivitas dapat dipandang sebagai suatu sebab dari variabel lain. Efektivitas berarti bahwa tujuan yang telah direncanakan sebelumnya dapat tercapai atau dengan kata sasaran tercapai karena adanya proses kegiatan. Robbins dalam Tika P. (2008:129) memberikan definisi efektivitas sebagai tingkat pencapaian organisasi dalam jangka pendek dan jangka panjang. Maksudnya adalah efektivitas merupakan suatu standar pengukuran untuk menggambarkan tingkat keberhasilan suatu organisasi dalam mencapai sasaran yang telah ditetapkan sebelumnya. Secara nyata Stoner (Kurniawan, 2005:106) menekankan pentingnya efektivitas dalam pencapaian tujuan-tujuan organisasi dan efektivitas adalah kunci dari kesuksesan suatu organisasi.

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia yaitu efektivitas yaitu ada efeknya (akibat, pengaruh, kesannya) dapat membawa hasil atau hasil guna. Keefektifan adalah keadaan berpengaruh, sementara itu efektivitas mempunyai pengertian keefektifan yang berarti keadaan yang berpengaruh, keberhasilan (tingkat, usaha, dan tindakan).

Menurut Mullins dalam Rukman (2006:14), efektif itu harus terkait dengan pencapaian tujuan dan sasaran suatu tugas dan pekerjaan dan terkait juga dengan kinerja dari proses pelaksanaan suatu pekerjaan. Secara umum perpustakaan mempunyai arti sebagai suatu tempat yang di dalamnya terdapat kegiatan penghimpunan, pengolahan, dan penyebarluasan (pelayanan) segala macam informasi, baik yang tercetak maupun yang terekam dalam berbagai media seperti buku, majalah, surat kabar, film, kaset, tape recorder, video, komputer, dll. Semua koleksi sumber informasi tersebut disusun berdasarkan sistem tertentu dan dipergunakan untuk kepentingan belajar melalui

kegiatan membaca dan mencari informasi bagi segenap masyarakat yang membutuhkannya. (Yusup, et al,2005).

Dari pernyataan-pernyataan tadi dapat disimpulkan bahwa efektivitas adalah tingkat keberhasilan dari sebuah tindakan yang direncanakan untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

Berbicara tentang perpustakaan bukan merupakan hal baru di kalangan masyarakat, dimana-mana diselenggarakan perpustakaan seperti perguruan tinggi, sekolah-sekolah baik sekolah umum maupun kejuruan, sekolah dasar maupun sekolah menengah. Begitu pula di kantor-kantor bahkan sekarang digalakkan perpustakaan-perpustakaan umum baik ditingkat kabupaten sampai ditingkat desa. Hal ini disebabkan oleh adanya informasi yang pesat dan membawa banyak perubahan pada semua sektor kehidupan dan telah mengantarkan kita ke arah kemajuan yang makin modern. Perubahan ini terjadi banyak dipengaruhi oleh pesatnya pertumbuhan ilmu pengetahuan disertai dengan berkembangnya teknologi canggih, untuk mengikuti perubahan tersebut diperlukan langkah yang cepat dan tepat untuk mendesain dengan baik segala bentuk informasi yang baru yang kemudian disebarkan kepada masyarakat pengguna demi terbentuknya pola pikir dan pola tingkah laku yang baru.

Perpustakaan sekolah sebagai salah satu sarana pendidikan penunjang kegiatan belajar siswa memegang peranan yang sangat penting dalam memacu tercapainya tujuan pendidikan di sekolah. Dalam Undang-undang Sistem Pendidikan Nasional (UU No.2 Tahun 1989), sarana penunjang proses kegiatan belajar mengajar dinamakan “sumber daya pendidikan”. Pada pasal 35 disebutkan bahwa “Setiap satuan pendidikan jalur pendidikan sekolah yang diselenggarakan oleh pemerintah maupun masyarakat harus menyediakan sumber belajar”. Pada penjelasan selanjutnya dinyatakan antara lain: “Pendidikan tidak mungkin terselenggara dengan baik bila para tenaga kependidikan maupun siswa tidak didukung oleh sumber belajar yang diperlukan untuk penyelenggaraan kegiatan belajarmengajar yang bersangkutan.

Istilah layanan berasal dari kata “layan” yang artinya menolong menyediakan segala apa yang diperlukan oleh orang lain untuk perbuatan melayani. L.P. Sinambela (2006:3), menyatakan pada dasarnya setiap manusia membutuhkan pelayanan, bahkan secara ekstrim dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia.

Jika ditinjau secara terminology, beberapa pakar yang memberikan pengertian mengenai pelayanan diantaranya adalah The Liang Gie dalam bukunya Ensiklopedia administrasi (1998:104), yang mengemukakan bahwa: Pelayanan adalah kegiatan yang dilakukan untuk memenuhi, mengamalkan, dan mengabdikan diri. Drs. H.A.S Moenir (2006:16), menyatakan bahwa proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain yang langsung inilah yang dinamakan pelayanan.

Menurut Kotler dalam Juniarso Ridwan (2009:18) mengemukakan bahwa : “Pelayanan adalah setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik”.Selanjutnya Cristhoper (Tjandra, 2005:3) menyatakan: “Pelayanan dapat diartikan sebagai suatu sistem manajemen, diorganisir untuk menyediakan hubungan pelayanan yang berkesinambungan antara waktu pemesanan dan waktu barang atau jasa itu diterima dan digunakan dengan tujuan untuk memenuhi kebutuhan/harapan pelanggan dalam jangka panjang”. Sedangkan definisi yang lebih rinci diberikan oleh Gronroos dalam Ratminto (2005:2), yaitu:“Pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata yang terjadi akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hak lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen/pelanggan”.

Perpustakaan memiliki peran penting dalam memfasilitasi akses informasi untuk pembelajaran, pendidikan dan pelatihan. Sudah menjadi rahasia umum bahwa perpustakaan yang dikelola dengan baik adalah perpustakaan yang sukses. Manajemen perpustakaan berarti pengelolaan bahan (sumber informasi), mesin, manusia (sumber daya manusia), teknologi dan uang yang efisien dan efektif untuk memenuhi tujuan perpustakaan. Dengan demikian, pustakawan sebagai manajer menjalankan semua fungsi manajer/administrator.

Perpustakaan sebagai salah satu lembaga informasi dituntut untuk menggunakan dan mengikuti perkembangan informasi secara berkesinambungan. Dengan harapan perpustakaan dapat meningkatkan peran dan fungsinya dalam memberikan pelayanan yang berkualitas kepada pemusik khususnya dalam kegiatan pengelolaan database perpustakaan, penelusuran informasi, sirkulasi, dan kegiatan lainnya.

Salah satu sarana penunjang proses belajar mengajar di sekolah adalah perpustakaan. Perpustakaan sekolah saat ini tidak hanya merupakan unit kerja yang menyediakan bacaan untuk menambah pengetahuan dan wawasan siswa, tetapi juga merupakan bagian integral dari pembelajaran..

Perpustakaan sekolah berperan sebagai sarana bagi siswa untuk memenuhi kebutuhan informasinya. Siswa SMA memiliki kebutuhan informasi untuk menunjang kebutuhan pribadi, peran yang diemban, serta lingkungannya. Oleh karena itu, siswa SMA melakukan pencarian informasi. Mengingat kebutuhan informasi siswa SMA yang beragam, ditambah dengan saluran informasi yang beragam, perpustakaan sekolah (sebagai fasilitator dalam mendukung kebutuhan informasi siswa SMA) memegang peranan yang sangat vital. Akan jauh lebih baik jika perpustakaan sekolah dapat memenuhi tuntutan kebutuhan informasi kontemporer siswa sekolah menengah.

Perpustakaan sekolah disebut juga sebagai jantung program pendidikan atau istilahnya jantung program pendidikan. Untuk itu, diharapkan perpustakaan dapat dimanfaatkan seoptimal mungkin dalam menunjang kegiatan belajar mengajar siswa dan siswi. Darmono mengatakan perpustakaan diperlukan di lembaga pendidikan karena perpustakaan sekolah merupakan sumber belajar di lingkungan sekolah, perpustakaan sekolah merupakan salah satu komponen dari sistem yang disetujui, perpustakaan sekolah merupakan sumber penunjang mutu pendidikan dan selanjutnya, perpustakaan sekolah sebagai laboratorium pembelajaran yang memungkinkan siswa mengasah dan memperbesar kemampuan membaca, menulis, berpikir, dan berbicara (Fitria, 2018).

Perpustakaan memiliki tugas utama dalam mengoptimalkan layanannya. Sutarno (2006: 91) mengatakan bahwa tugas utama perpustakaan adalah berperan aktif dalam melaksanakan tugas dan fungsi penyelenggaraan perpustakaan tersebut, dengan cara: 1) menghimpun, menyediakan, mengolah, mengemas, dan memelihara koleksi bahan pustaka siap pakai, serta sarana informasi lainnya yang sesuai dengan keperluan perpustakaan dan masyarakat pemakai; 2) mendayagunakan koleksi, berupaya penyediaan sistem layanan, penyiapan tenaga manusia, penyediaan sarana dan prasarana, serta menginformasikan atau mempromosikan koleksi dan jasa kepada masyarakat; 3) melaksanakan layanan kepada masyarakat pemakai, termasuk memberikan informasi tentang konsep perpustakaan, bimbingan kepada pemakai yang menemui kesulitan mengakses sumber informasi.

Perpustakaan sekolah mempunyai tugas utama membantu proses belajar mengajar siswa dan guru dengan menyediakan bahan pustaka yang sesuai dengan kurikulum dan tambahan/penunjang ilmu lainnya. Hal ini akan membuat proses belajar mengajar di sekolah berjalan dengan baik. Kenyataannya, keberadaan perpustakaan belum mendapat perhatian yang serius. Peran dan fungsi perpustakaan sekolah belum terlihat secara nyata, padahal jika perpustakaan sekolah dikelola dengan baik akan memberikan manfaat yang besar bagi kelancaran dan keberhasilan pengajaran dan proses belajar siswa dan guru di sekolah.

Pemanfaatan perpustakaan sekolah membutuhkan motivasi. Motivasi dapat mendorong siswa untuk datang ke perpustakaan dan menggunakan layanan yang tersedia saat ini. Siswa yang datang ke perpustakaan tentunya akan memanfaatkan ketersediaan informasi yang ada di perpustakaan sesuai dengan kebutuhan individu masing-masing. Faktor-faktor yang berkisar pada pemanfaatan perpustakaan meliputi; peran guru, staf/manajer, koleksi perpustakaan, dan gedung perpustakaan. Sardiman (2009) mengemukakan bahwa motivasi dalam pemanfaatan perpustakaan dapat dibedakan menjadi dua, yaitu motivasi intrinsik dan motivasi ekstrinsik. Motivasi intrinsik berfungsi tanpa harus dirangsang dari luar, karena dalam diri setiap individu terdapat dorongan untuk melakukan sesuatu. Motivasi ekstrinsik adalah motif yang berfungsi karena adanya rangsangan dari luar.

Menurut Darmono (2006: 135) mengatakan manfaat layanan perpustakaan adalah dapat memberikan bantuan kepada pemakai perpustakaan dalam menemukan informasi yang dibutuhkan. Mempertemukan pembaca dengan bahan pustaka yang mereka minati. Sedangkan menurut Hafiah (2009: 2) sebagai bahan keterangan dan pengetahuan supaya dapat mengetahui layanan perpustakaan yang ada. Layanan perpustakaan merupakan layanan yang dapat memuaskan pengguna perpustakaan dalam pencarian informasi

Upaya mengevaluasi jalannya suatu organisasi, dapat dilakukan melalui konsep efektivitas. Konsep ini adalah salah satu faktor untuk menentukan apakah perlu dilakukan perubahan secara signifikan terhadap bentuk, atau manajemen organisasi. Dalam hal ini efektivitas merupakan pencapaian tujuan organisasi melalui pemanfaatan sumber daya yang dimiliki secara efisien, ditinjau dari sisi masukan (input) maupun keluaran (output). Suatu kegiatan dikatakan efisien apabila dikerjakan dengan benar dan sesuai dengan prosedur, sedangkan efektif bila kegiatan tersebut dilaksanakan dengan benar dan dapat memberikan hasil yang bermanfaat.

Layanan yang efektif menurut Sutarno (2005: 113) adalah layanan yang dapat memenuhi keinginan pemakai dalam penyediaan informasi yang sesuai dengan kebutuhan pemakai, layanan yang efektif memerlukan waktu yang tepat, memadai, dan tidak terlalu mengikat, layanan dilaksanakan dengan tata cara yang telah ditetapkan oleh perpustakaan, perpustakaan menyediakan layanan akses informasi, pengawasannya yang tidak terlalu ketat, tertib, kondusif, dan simpatik, suasana perpustakaan yang menyenangkan, aman, tenang, tenteram, jauh dari kegaduhan dan kebisingan, sikap dan perilaku pustakawan yang penuh perhatian, ramah, santun, bersifat membimbing, memandu, menguasai masalah, tata tertib yang sederhana, mudah dipahami dan diikuti, adanya fasilitas dan kemudahan yang lain seperti penduan, petunjuk, informasi singkat lainnya.

SMAN 2 Jombang merupakan salah satu sekolah negeri yang berada di kota Jombang. Sekolah tersebut memiliki perpustakaan yang terletak di belakang sekolah. Perpustakaan SMAN 2 Jombang memiliki ukuran yang cukup luas dan memiliki beberapa bagian ruangan. Letak perpustakaan berada di belakang sekolah, berdekatan dengan lapangan upacara. Penulis memilih untuk melakukan penelitian tentang efektivitas layanan di perpustakaan tersebut karena penulis merasa tertarik untuk melakukan penelitian tersebut. Penulis memilih perpustakaan di SMAN 2 Jombang sebagai lokasi penelitian karena lokasinya mudah diakses menggunakan sepeda dan penulis juga mengenal pegawai-pegawainya.

2. Rumusan Masalah

1. Bagaimana gambaran layanan perpustakaan SMAN 2 Jombang?
2. Bagaimana efektivitas pelayanan di perpustakaan SMAN 2 Jombang?

3. Tujuan Penelitian

1. Mengetahui gambaran layanan perpustakaan SMAN 2 Jombang.
2. Mengetahui efektivitas layanan di perpustakaan SMAN 2 Jombang.

4. Manfaat Penelitian

Penelitian ini dapat digunakan untuk memberikan gambaran proses kerja pelayanan di perpustakaan SMAN 2 Jombang. Penerapan manajemen yang tertulis di penelitian dapat digunakan sebagai rujukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan di perpustakaan.

4.1. Manfaat akademis

Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran dalam memperkaya wawasan kepada akademisi yang ingin mengetahui dan mendalami tentang layanan perpustakaan sekolah

4.2. Manfaat praktis

- Dapat mendalami bahan serta referensi bagi peneliti lainnya yang ingin meneliti lebih dalam tentang pelayanan perpustakaan sekolah
- Menambah wawasan peneliti tentang efektivitas layanan di perpustakaan dilihat dari kacamata pustaka.

5. Tinjauan Pustaka

Untuk mengkaji penelitian lebih dalam, dengan melihat permasalahan yang telah disampaikan pada latar belakang masalah, maka penelitian mengacu pada latar tinjauan pustaka yang terdiri dari adanya teori serta pendapat ahli. Tinjauan pustaka sesuai dengan topik dan latar belakang permasalahan sebagai berikut:

5.1. Efektivitas Layanan

a) Pengertian Efektivitas

Pengertian efektivitas adalah efek yang disebabkan oleh adanya suatu kegiatan tertentu untuk menentukan tingkat keberhasilan yang dicapai dalam setiap tindakan yang diambil (Strawaji, 2009). Suatu upaya dikatakan efektif jika tujuan tercapai. Dapat disimpulkan bahwa pengertian efektivitas adalah kegiatan yang memungkinkan untuk mencapai tujuan dan keberhasilan suatu kegiatan yang dapat dilakukan sesuai apa yang telah ditentukan. Sebaliknya, jika target dan sasaran tidak dapat mencapai tujuan yang ditentukan, maka kegiatan dinyatakan belum efektif.

b) Pendekatan efektivitas

i) Pendekatan sasaran

Pendekatan ini mencoba mengukur sejauh mana suatu lembaga dapat mengklarifikasi tujuan yang ingin dicapai. Pendekatan target untuk mengukur efektivitas dimulai dengan mengidentifikasi tujuan organisasi dan mengukur tingkat keberhasilan

organisasi dalam mencapai tujuan. Selain mencapai tujuan, efektivitas selalu mempertimbangkan faktor waktu implementasi. Karena itu, efektivitas waktu implementasi selalu terkandung dalam efisiensi. Tujuannya tercapai pada program menjadi efektif agar tepat waktu (Strawaji, 2009).

ii) Pendekatan sumber

Pendekatan sumber mengukur suatu efektivitas keberhasilan lembaga dalam memproses jenis sumber daya yang dibutuhkan. Lembaga dalam memproses jenis sumber dan mempertahankan kondisi serta sistem yang efektif. Pendekatan ini didasari oleh teori keterbukaan sistem lembaga terhadap lingkungan, karena lembaga tersebut memiliki hubungan yang konsisten dengan lingkungannya di mana sumber diperoleh dari input lembaga dan di mana hasilnya juga terlempar ke lingkungannya. (Strawaji, 2009).

iii) Pendekatan proses

Pendekatan proses menganggap sebagai efisiensi dan kondisi kesehatan suatu lembaga internal. Pada lembaga yang efektif, proses internal berjalan dengan lancar di mana kegiatan bagian-bagian yang ada berjalan secara terkoordinasi. Pendekatan ini tidak memperhatikan lingkungan melainkan memusatkan perhatian terhadap kegiatan yang dilakukan terhadap sumber-sumber yang dimiliki lembaga, yang menggambarkan tingkat efisiensi.

c) Cara pengukuran efektivitas

Menurut Campbell (1989) dalam Strawaji (2009), terdapat cara pengukuran efektivitas yang paling menonjol dan secara umum yaitu Pertama, keberhasilan program merupakan pengukuran efektivitas melalui suatu lembaga yang mengutamakan adanya keberhasilan organisasi untuk memperoleh sumber daya, baik fisik maupun non fisik yang sesuai dengan kebutuhan organisasi. Kedua, keberhasilan sasaran merupakan keberhasilan yang dituju dalam suatu program layanan. Pengguna sebagai obyek yang berarti semua layanan yang telah disediakan pada perpustakaan semuanya diperuntukkan untuk pengguna. Tepat tidaknya suatu sasaran pada layanan perpustakaan dapat dilihat dari kuantitas pengguna layanan dan tujuan dari pengguna layanan. Ketiga, kepuasan terhadap program merupakan lembaga pelayanan yang sesuai antara harapan dari layanan yang berbanding dengan kenyataan yang diterima (berdasarkan pada jumlah dan berdasarkan pada mutu). Keempat,

tingkat input dan output merupakan sumber daya manusia dan teknologi yang diubah menjadi suatu kegiatan yang pada gilirannya menghasilkan sebuah output pada sebuah program yang berjalan. Kelima, pencapaian tujuan menyeluruh merupakan tujuan sebuah program secara menyeluruh yang telah direncanakan dan dijalankan oleh sebuah organisasi.

d) Masalah dalam pengukuran efektivitas

Pengukuran efektivitas dapat diukur dengan laba, produktivitas, dan hasil. Mengukur efektivitas memberikan hasil tindakan sesuai dengan target serta memberikan perhatian khusus pada tujuan dan masalah yang muncul dalam beberapa cara, sebagai berikut:

Pertama, dengan berbagai produk yang telah diproduksi, sulit untuk mengukur efektivitas pendekatan yang ditargetkan. Mengukur efektivitas semakin sulit jika ada tujuan yang bertentangan dengan tujuan lain. Kemanjuran hanya dapat diukur dengan menggunakan indikator tinggi pada, target yang telah menggunakan indikator tinggi atau efektivitas pada satu target, sering disertai dengan efisiensi rendah pada target lain. Namun yang diperoleh dari ukuran efektivitas yaitu profil yang menunjukkan pengukuran efektivitas di setiap tujuan. Selain itu, frekuensi penggunaan kriteria pengukuran efisiensi, seperti yang dijelaskan oleh Steers (1985), dikutip oleh Starawaji (2009), sering dipertanyakan, yaitu bahwa kriteria pengukuran efektivitas adalah kemampuan beradaptasi dan fleksibilitas, produktivitas, memperoleh sumber daya, transparansi komunikasi, penyampaian program yang berhasil, pengembangan program.

Kedua, subjektivitas dalam evaluasi, ukuran efektivitas menggunakan pendekatan sasaran sering (target) sering menghadapi hambatan, karena sulit untuk mengidentifikasi sasaran nyata dan juga kesulitan untuk mengukur keberhasilan dan pencapaian tujuan. Untuk alasan ini, lebih baik untuk mengingat bahwa perlu untuk memasuki suatu lembaga untuk mempelajari tujuan mempelajari tujuan nyata, karena informasi yang diperoleh hanya dalam suatu lembaga untuk melihat program yang berorientasi ke luar atau masyarakat, sering dipengaruhi oleh subjektivitas. Untuk sasaran yang dinyatakan kualitatif, unsur subjektif itu tidak berpengaruh tetapi untuk sasaran yang harus dideskripsikan secara kuantitatif, informasi yang diperoleh akan sangat tergantung pada subjektivitas dalam suatu lembaga mengenai sasarannya. Hal ini didukung oleh pendapat Steers (1985) bahwa lingkungan dan keseluruhan elemen-elemen kontekstual berpengaruh terhadap informasi

lembaga dan menentukan tercapai tidaknya sasaran yang hendak dicapai. Karena itu perbedaan karakteristik faktor-faktor kontekstual itu perlu diperhatikan apabila hendak bermaksud mengukur efektivitas program yang terdapat pada lingkungan yang berbeda. Dengan demikian, suatu usaha atau kegiatan dikatakan efektif apabila tujuan atau sasaran dapat dicapai sesuai dengan waktu yang telah ditentukan sebelumnya dan dapat memberikan manfaat yang nyata sesuai dengan kebutuhan.

6. Variabel penelitian

6.1. Definisi konseptual

Penelitian ini terdiri dari beberapa variabel, untuk membedakan variabel-variabel tersebut maka diperlukan suatu definisi konseptual agar terlihat perbedaan yang jelas di antara variabel yang ada agar tidak terjadinya kerancuan dalam bentuk penafsirannya.

a) Efektivitas

Menurut Campbell (1989) mengatakan bahwa suatu ukuran yang dapat digunakan untuk mengetahui seberapa besar pencapaian dalam sebuah layanan atau program sehingga dapat dikatakan tercapai atau berhasilnya suatu tujuan yang diharapkan. Harapan yang diinginkan tersebut merupakan harapan yang terpenuhinya kebutuhan pengguna layanan atau program. Menurut Campbell (1989), dimensi efektivitas terkait dengan layanan dapat dideteksi berdasarkan sub-sub indikator berikut:

- i) Keberhasilan program, adalah ukuran yang digunakan untuk menilai sebuah program yang dirumuskan atau dicanangkan berjalan dengan berhasil atau tidak. Apabila keberhasilan program dapat dicapai maka program dapat dikatakan berhasil, dan begitu sebaliknya apabila program yang telah dicanangkan belum dapat dicapai maka program dapat dikatakan belum berhasil
- ii) Keberhasilan sasaran, adalah suatu sasaran minimal yang ditentukan dalam perencanaan suatu kegiatan organisasi serta ketepatan pelayanan kepada pengguna dalam mencapai tujuan untuk melakukan pemeliharaan yang bersifat operasional dan periode waktu yang lebih spesifik.
- iii) Kepuasan terhadap program, adalah tingkat keadaan yang dirasakan seseorang, seberapa jauh organisasi tersebut dapat memenuhi kebutuhan penggunanya sehingga

mereka dapat merasakan kepuasan diri hasil dari mengikuti atau menggunakan sebuah program tersebut

- iv) Tingkat input dan output, adalah segala sumber daya yang diperlukan untuk melakukan suatu kegiatan atau implementasi program yang dijalankan serta output merupakan hasil dari sumber daya untuk sebuah program yang telah dijalankan.
- v) Pencapaian tujuan menyeluruh adalah upaya keseluruhan pencapaian tujuan yang harus dipandang sebagai suatu proses yang final dari seluruh program yang dijalankan. Oleh karena itu, agar pencapaian tujuan akhir semakin terjamin maka diperlukan pentahapan baik dalam artian pentahapan pencapaian bagian-bagiannya maupun pentahapan dalam arti periodisasinya.

6.2. Definisi operasional

Definisi operasional merupakan definisi yang digunakan untuk memberikan spesifikasi dan operasional variable yang masih abstrak menjadi sub variable yang menjadi indikator-indikator pengukuran dalam penelitian. Sesuai dengan pengertian tersebut dapat diuraikan sebagai variabel bebas yaitu Indikator Efektifitas:

- 1) Keberhasilan suatu program
 - a) Layanan perpustakaan berjalan dengan benar
 - b) Layanan perpustakaan dapat mengatasi keluhan pengguna
- 2) Keberhasilan sasaran yang dituju
 - a) Perpustakaan melayani pengguna tepat waktu
 - b) Pelayanan yang diberikan sesuai dengan yang dijalankan
 - c) Proses dalam melakukan layanan sesuai dengan prosedur
- 3) Kepuasan terhadap program
 - a) Kesesuaian dengan harapan pengguna
 - b) Pustakawan mendapat feedback yang positif dari pengguna
- 4) Tingkat input dan output
 - a) Input layanan yang dijalankan sesuai prosedur
 - b) Output yang dihasilkan merupakan hasil dari layanan yang berjalan guna mencapai aspek yang sesuai
- 5) Pencapaian tujuan menyeluruh

- a) Melihat semua indikator yang dijalankan apakah sesuai dengan semua indikator pada aspek dalam program yang diberikan
- b) Upaya tercapainya tujuan dengan adanya layanan perpustakaan

7. Metode dan prosedur penelitian

7.1. Metode penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif deskriptif, karena penelitian ini bertujuan untuk menggambarkan tingkat efektivitas layanan perpustakaan oleh siswa pada perpustakaan SMAN 2 Jombang berdasarkan penilaian pengguna. Metode deskriptif merupakan penelitian yang dimaksudkan untuk menyelidiki keadaan, kondisi atau hal lainnya yang sudah disebutkan hasilnya dipaparkan dalam bentuk laporan penelitian. Penelitian ini menggunakan metode survey, yang pada umumnya menggunakan kuisioner sebagai sebagai alat pengambil data. Survey menganut pada pendekatan yaitu semakin besar sampel, maka semakin hasilnya mencerminkan populasi. Kelebihan menggunakan metode tipe survey yaitu biasanya melibatkan sejumlah besar orang sehingga dapat digeneralisasikan hasilnya, dapat digunakan berbagai teknik pengumpulan data seperti angket, wawancara, dan observasi.

7.2. Lokasi penelitian

Penelitian dilakukan di perpustakaan SMAN 2 Jombang. Peneliti memilih perpustakaan SMAN 2 Jombang sebagai lokasi penelitian karena lokasinya mudah dijangkau dengan menggunakan sepeda dan para tenaga kerjanya yang peneliti sudah cukup kenal.

8. Populasi dan Teknik Pengambilan Sampel

8.1 Populasi

Populasi menurut Sugiyono (2012) mengatakan bahwa populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek atau subyek yang mempunyai karakteristik dan kuantitas tertentu yang telah ditetapkan oleh peneliti untuk ditarik kesimpulan serta untuk dipelajari.

Berdasarkan pemaparan di atas, populasi adalah subyek atau obyek yang berada pada suatu wilayah dan memenuhi syarat yang berkaitan dengan masalah pada penelitian. Pada penelitian ini, sasaran penelitiannya ialah para pengguna perpustakaan di SMAN 2 Jombang.

8.2 Teknik Pengambilan Sampel

Sampel penelitian adalah hal terpenting bagi terjadinya penelitian. Teknik pengambilan sampel menurut Sugiyono (2012) adalah sebagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Bila populasi besar dan peneliti tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi, misal karena keterbatasan biaya, tenaga, dan waktu, maka peneliti dapat menggunakan sampel yang diambil oleh populasi itu.

Teknik penelitian sampel yang digunakan pada penelitian yaitu dengan menggunakan teknik purposive sample. Purposive sample merupakan teknik penentuan sampel yang memiliki subyek berdasarkan kriteria yang telah ditetapkan oleh peneliti. Adapun kriteria tertentu yang ditetapkan pada penelitian ini yaitu:

1. Siswa aktif SMAN 2 Jombang
2. Siswa yang menggunakan perpustakaan SMAN 2 Jombang
3. Wawancara dengan pustakawan untuk mendapatkan gambaran tentang perpustakaan SMAN 2 Jombang

Jadi, pada penelitian ini sampel yang digunakan yaitu perpustakaan sekolah di Jombang yang berada di SMAN 2 Jombang.

8.3 Teknik Pengumpulan Data

Untuk memperoleh data sebagai bahan dalam usaha membuktikan atau menjawab permasalahan yang telah diajukan dalam perumusan masalah, maka digunakan teknik sebagai berikut:

1. Kuisisioner

Penyebaran kuisisioner kepada pihak-pihak yang terlibat langsung. Kuisisioner tersebut berisi mengenai pertanyaan yang mengenai berkaitan dengan efektivitas layanan perpustakaan SMAN 2 Jombang.

2. Observasi

Observasi disebut juga pengamatan. Teknik observasi yaitu peneliti melakukan pengamatan langsung di lapangan. Observasi dilakukan secara sistematis melalui pengamatan tentang fenomena yang telah diteliti.

Observasi yang dilakukan tidak hanya pengamatan namun juga mengumpulkan data dan informasi dengan menyebarkan kuisioner kepada seluruh responden, wawancara tak berstruktur dengan beberapa responden.

3. Wawancara

Wawancara dilaksanakan untuk mengumpulkan data-data asli dari lapangan. Wawancara merupakan teknik pengumpulan data di mana peneliti sebelumnya telah merumuskan pertanyaan untuk ditanyakan kepada responden. Tujuan wawancara karena ingin mengetahui informasi yang mendalam dari responden tersebut.

4. Studi Pustaka

Untuk melengkapi data maka diperlukan berbagai literatur yang berkaitan dengan pokok bahasan penelitian yaitu pendekatan teoritis, konsep mengenai permasalahan serta hasil penelitian sebelumnya. Selain itu dilakukan pula pencatatan yang berkaitan dengan ciri-ciri mengenai subyek penelitian.

8.4 Teknik Pengolahan Data

Teknik pengolahan data merupakan teknik lanjutan setelah teknik pengumpulan data yang diperoleh. Semua data primer yang terkumpul kemudian diolah dengan menggunakan statistik

1. Editing

Editing merupakan pengecekan atau pengoreksian data yang telah dikumpulkan. Tujuan editing untuk menghilangkan kesalahan-kesalahan dalam penulisan yang terdapat pada data yang terkumpul dan pencatatan lapangan. Kegiatan ini penting untuk mengetahui kesalahan maupun kejanggalan pada data. Pada akhir editing juga harus diteliti dan dipastikan lagi data yang diperoleh supaya semua data sudah konsisten dan tidak ada yang berbeda.

2. Coding

Tahap kedua setelah editing adalah coding. Data yang telah masuk diberi nilai tertentu dan dikelompokkan atau diklasifikasikan menurut kriteria tertentu. Kode adalah syarat yang dibuat dalam bentuk angka atau huruf yang memberikan petunjuk atau identitas pada suatu informasi atau data yang dianalisis.

3. Tabulasi Data

Teknik terakhir pada pengolahan data adalah tabulasi data. Tabulasi data merupakan memindahkan atau memasukkan semua data dari dalam kuisioner pada tabel-tabel tertentu, mengatur angka-angkanya, dan menghitungnya. Menurut Sugiyono (2010) validitas digunakan untuk mengukur ketetapan antara data yang terjadi pada obyek penelitian dengan data yang didapatkan oleh penelitian. Dengan demikian data yang valid adalah data yang tidak berbeda antara data yang dilaporkan oleh peneliti dengan data sesungguhnya terjadi pada obyek penelitian.

Uji validitas instrument dalam penelitian dilakukan untuk mengetahui apakah alat ukur yang telah dirancang dalam bentuk kuisioner benar-benar menjalankan fungsinya. Seperti yang telah dijelaskan pada metode penelitian bahwa untuk melihat valid tidaknya suatu alat ukur digunakan pendekatan secara statistika, yaitu melalui nilai koefisien korelasi skor butir pernyataan dengan skor total nilai pernyataan, apabila koefisien korelasinya lebih besar atau sama dengan 0.30 maka pernyataan tersebut dinyatakan valid.

8.5 Teknik Analisis Data

Teknik analisis data dilakukan dengan mendeskripsikan dan menjelaskan temuan penelitian yang ada di lapangan. Penelitian deskriptif ini memberikan gambaran secara sistematis tentang karakteristik dari unit penelitian secara factual, actual, serta kenyataan. Adapun pilihan jawaban pada penelitian ditentukan dengan menggunakan skala 1 sampai dengan 5 mulai dari skor terkecil yakni sangat tidak setuju, tidak setuju, cukup setuju, setuju dan sangat setuju. Sedangkan untuk menentukan suatu tindakan di setiap dimensi membutuhkan adanya suatu perhitungan, adapun perhitungan yang dimaksud yakni:

$$I = \frac{R}{K}$$

Keterangan:

I: Interval

R: Range

K: Kelas

$$\begin{aligned}
 \text{Maka } I &= \frac{R}{K} \\
 &= \frac{5 - 1}{5} \\
 &= 0.80
 \end{aligned}$$

Dengan demikian dapat diketahui tingkatan jawaban responden di masing-masing indikator yaitu

Sangat rendah	: 1.00 – 1.80
Rendah	: 1.81 – 2.60
Cukup	: 2.61 – 3.40
Tinggi	: 3.41 – 4.20
Sangat tinggi	: 4.21 – 5.00