

BAB I

PENDAHULUAN

I.1 Latar Belakang Masalah

Pendidikan mempunyai peran yang sangat penting dalam kemajuan suatu bangsa. Undang–Undang Republik Indonesia No.20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional menyebutkan bahwa “Pendidikan adalah usaha sadar terencana untuk mewujudkan suasana belajar dan proses pembelajaran agar peserta didik secara aktif mengembangkan potensi dirinya untuk memiliki spiritual keagamaan, pengendalian diri, kepribadian, kecerdasan, akhlak mulia, serta ketrampilan yang diperlukan dirinya, masyarakat, bangsa dan negara”. Menjadi bangsa yang maju tentu merupakan cita–cita yang ingin dicapai oleh setiap negara di dunia. Salah satu faktor yang mendukung kemajuan suatu bangsa adalah pendidikan.

Sekolah merupakan lembaga pendidikan yang diharapkan mampu mencetak manusia yang cerdas berfikir, cerdas rasa, dan cerdas hati. Proses pendidikan ini tidak dapat berdiri sendiri, karena ada faktor-faktor terkait yang harus diperhatikan. Sarana dan prasarana merupakan faktor yang penting dalam menunjang proses belajar mengajar. Salah satu sarana penunjang tersebut adalah perpustakaan. Hal ini sesuai dengan Undang–Undang Republik Indonesia No.20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional yang menyatakan bahwa “Setiap satuan pendidikan formal dan non formal menyediakan sarana dan prasarana yang memenuhi keperluan pendidikan sesuai dengan pertumbuhan dan perkembangan potensi fisik, kecerdasan intelektual, sosial emosional, dan kejiwaan peserta

didik”. Salah satu sumber belajar yang sangat penting di lingkungan sekolah adalah perpustakaan sekolah.

Perpustakaan merupakan suatu tempat menyimpan informasi yang dibutuhkan oleh masyarakat. Informasi tersebut biasanya berupa buku, namun tidak hanya itu perpustakaan juga menyediakan koleksi non buku. Perpustakaan merupakan suatu unit kerja dari suatu badan atau lembaga tertentu yang mengelola bahan-bahan pustaka, baik berupa buku maupun bukan berupa buku (*non book material*) yang diatur secara sistematis menurut aturan tertentu sehingga dapat digunakan sebagai sumber informasi oleh setiap pemakainya. Sebuah pemikiran yang sedang berkembang saat ini perpustakaan merupakan tempat sumber informasi, dimana informasi tersebut dapat memberikan pengetahuan yang dibutuhkan oleh pengguna perpustakaan. Namun tidak semua pengguna menggunakan atau berkunjung ke perpustakaan untuk mencari informasi. Dalam kondisi yang ada saat ini perpustakaan mempunyai peran penting untuk menunjang kebutuhan masyarakat akan informasinya. Sebagaimana seperti pada perpustakaan yang berkembang seperti ini telah dipergunakan sebagai salah satu pusat informasi, sumber ilmu pengetahuan, penelitian, rekreasi, pelestarian khasanah budaya bangsa, serta memberikan berbagai layanan jasa lainnya.

Sebagai salah satu sarana pendidikan, perpustakaan sekolah berfungsi sebagai penunjang kegiatan belajar siswa, membantu siswa dan guru dalam memacu tercapainya tujuan pendidikan di sekolah. Perpustakaan sekolah merupakan sumber belajar yang sangat penting dan bertugas sebagai media untuk

menyampaikan publikasi kekayaan intelektual dan sarana pendukung kegiatan pendidikan. Menurut Darmono (2007:3) “Perpustakaan merupakan bagian integral dari program sekolah secara keseluruhan, dimana bersama-sama dengan komponen lainnya turut menentukan keberhasilan proses pendidikan dan pengajaran”

Keberadaan perpustakaan sekolah pada saat ini kondisinya masih memprihatinkan, dari segi fisiknya (gedung dan ruangan), dari segi system pengelolaannya, sumber daya manusia, koleksi dan alat/perlengkapan fisik yang lain. Hasil penelitian yang pernah dilakukan oleh Bidang Perpustakaan Sekolah Pusat Pembinaan Perpustakaan Diknas terhadap keberadaan perpustakaan sekolah, menunjukkan bahwa banyak sekolah yang belum menyelenggarakan perpustakaan; perpustakaan sekolah yang ada kebanyakan belum menyelenggarakan layanan secara baik, kurang membantu proses belajar mengajar dan sering berfungsi sebagai tempat penyimpanan buku (gudang) belaka; keberadaan dan kegiatan perpustakaan sekolah sangat bergantung pada sikap kepala sekolah sebagai pemegang kebijakan dalam segala hal; kebanyakan perpustakaan sekolah tidak memiliki pustakawan (tenaga pengelola tetap) sering hanya dikelola oleh seorang guru yang setiap saat dimutasikan; pekerjaan di perpustakaan dianggap kurang terhormat sehingga kurang disukai dan bahkan dianggap sebagai pekerjaan nomor dua; koleksi perpustakaan sekolah umumnya tidak bermutu, dan belum terarah sesuai dengan tujuannya; layanan perpustakaan sekolah belum dilaksanakan dengan baik karena kurangnya Sumber Daya

Manusia yang terdidik dalam bidang perpustakaan; banyak sekolah yang tidak mempunyai ruangan khusus untuk perpustakaan.

Dilihat dari aspek koleksinya, banyak perpustakaan sekolah yang hanya memiliki buku paket bidang studi, yang merupakan buku ajar atau buku teks yang dipakai dalam pengajaran. Koleksi lain yang berorientasi pada aspek rekreatif (*cultural*) kurang. Padahal koleksi penunjang, seperti buku-buku fiksi sangat penting khususnya untuk meningkatkan daya imajinasi dan menumbuhkan motivasi membaca. Koleksi yang dimiliki oleh perpustakaan sekolah tidak *up to date*, sehingga siswa harus membeli buku dari luar sekolah bahkan ada juga guru pelajaran yang bekerja sama dengan sales penerbit buku untuk menjualkan buku yang ditawarkan kepada siswa.

Ironisnya lagi, ada sementara dari kalangan pendidik (guru) yang masih berpendapat bahwa tanpa perpustakaan sekolah, proses belajar mengajar berjalan lancar. Mereka kurang berupaya agar anak didik mempunyai kultur baca sehingga dapat memperlancar dan mempercepat peningkatan kualitas sumber daya manusia di masa yang akan datang. Banyak di kalangan guru yang hanya mengejar aspek nilai yang bersifat normatif pada setiap bidang studi yang diajarkan. Jika hal-hal seperti itu dipertahankan, jaminan peningkatan hasil pendidikan di kalangan sekolah sulit tercapai.

Perpustakaan sekolah selaras dari tugas dan tujuan sekolah sebagai lembaga induknya. Fungsi perpustakaan sekolah adalah sebagai fungsi edukatif, fungsi informatif, fungsi tanggung jawab administratif. Selain fungsi tersebut berdirinya perpustakaan sekolah memiliki beberapa tujuan. Secara spesifik, tujuan

perpustakaan sekolah tertuang dalam SNI (Standar Nasional Indonesia) Perpustakaan Sekolah (2009) yaitu bertujuan menyediakan pusat sumber belajar sehingga dapat membantu pengembangan dan peningkatan minat baca, literasi informasi, bakat serta kemampuan peserta didik.

Dalam proses kegiatan belajar mengajar di sekolah, guru dan siswa dituntut untuk mencari informasi yang dapat meningkatkan kemampuan. Siswa tidak lagi membatasi diri dengan mendapatkan materi belajar dari guru, tetapi siswa dapat menelusuri informasi yang ada di perpustakaan sekolah. Guru dan siswa tidak cukup jika hanya mengetahui bahan yang tercetak, tetapi juga perlu mempertimbangkan terbitan–terbitan dalam bentuk elektronik yang dapat menambah informasi dan pengetahuan bagi guru dan siswa. Dengan demikian perpustakaan sekolah dituntut untuk terus mengembangkan koleksinya baik dalam bentuk yang tercetak maupun elektronik serta menyediakan sarana dan prasarana yang menunjang untuk memanfaatkan informasi yang sudah ada dan tentu saja pengembangan tenaga perpustakaan sekolah perlu ditingkatkan untuk mengoptimalkan pengolahan perpustakaan agar berjalan dengan baik.

Pelayanan menjadi bagian yang sangat penting pada kegiatan perpustakaan, yang bergerak di bidang jasa. Pelayanan merupakan bagian yang sangat penting pada kegiatan perpustakaan, yang bergerak di bidang jasa. Layanan merupakan kegiatan langsung berhubungan dengan pengguna, sekaligus merupakan barometer keberhasilan penyelenggaraan perpustakaan (Sutarno NS,2004). Pelayanan yang sering dijadikan tolak ukur keberhasilan suatu organisasi atau instansi pemerintah dimana jasa yang diberikan kepada pengguna

apalah mendapatkan respon yang baik atau buruk. Kualitas menurut Goetsch dan Davis (1994:123) menyatakan bahwa kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Kualitas dapat menjadi kondisi suatu nilai yang baik/bermutu atau sebaliknya nilai yang jelek/tidak bermutu dari layanan yang diberikan.

Penelitian yang akan dilakukan penulis mengenai kualitas layanan perpustakaan sekolah. Penelitian ini dilakukan di kota Madiun dengan menggunakan *Library Quality* (LibQual). LibQual merupakan sebuah survey market total yang konteks penelitian perpustakaan untuk menilai kualitas layanan perpustakaan. Metode LibQual dapat memberikan kesempatan pengguna untuk memberitahu dimana layanan perpustakaan yang perlu perbaikan, sehingga perpustakaan dapat menanggapi harapan pengguna.

Banyak penelitian-penelitian yang menjelaskan bahwa kualitas pelayanan merupakan salah satu faktor kepuasan pelanggan. Seperti pada penelitian Sonya Mahanani (2010) menyebutkan bahwa kepuasan pengguna dipengaruhi oleh kualitas layanan yang diberikan. Penelitian lainnya dari Ryka Puspitasari (2012) menyebutkan variabel yang berpengaruh paling dominan terhadap kepuasan pengguna pada perpustakaan Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Utama Abdi Husada Tulungagung adalah variabel kualitas layanan pengguna. Penelitian lainnya dari Hangga Danutomo S (2013) menyebutkan kepuasan yang dirasakan oleh pengguna sangat tinggi terutama mengenai pelayanan yang diberikan oleh perpustakaan. Dari ketiga penelitian yang sudah dilakukan menunjukkan bahwa

kepuasan pengguna sangat berhubungan dengan produk/jasa yang memenuhi atau melebihi harapan pengguna sehingga memunculkan persepsi layanan yang diberikan baik.

Menurut Parasuraman et al (dalam Tjiptono et al 2004:255) menjelaskan terdapat dua faktor utama yang mempengaruhi kualitas layanan yaitu layanan yang diharapkan (*expexted service*) dan layanan yang dipersepsikan (*perceived service*). Jadi dapat diketahui bahwa kualitas layanan tergantung pada kemampuan penyedia layanan memenuhi harapan pengguna sebagaimana yang telah disebutkan oleh Parasuraman et al.

Peneliti melakukan penelitian di SMA Negeri 2 Madiun karena selain SMA Negeri 2 Madiun merupakan salah satu sekolah menengah umum favorit di kota Madiun, perpustakaan SMA Negeri 2 Madiun juga mendapatkan juara kedua sebagai perpustakaan terbaik di kota Madiun. Namun kualitas pelayanan yang diberikan oleh perpustakaan SMA Negeri 2 Madiun kepada pengguna belum maksimal.

Berdasarkan hal diatas, peneliti ingin mengetahui kualitas layanan perpustakaan SMA Negeri 2 Madiun berdasarkan *LibQual* (*affect of service, information control, library as place*). Perpustakaan SMA Negeri 2 Madiun memiliki pengguna yang terdiri dari siswa kelas X, XI, dan XII, guru dan karyawan. Kelompok pengguna yang berbeda-beda ini memiliki penilaian yang berbeda terhadap kualitas layanan di perpustakaan SMA Negeri 2 Madiun.

I.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang sudah diuraikan di atas maka penulis menuangkan dalam bentuk pertanyaan-pertanyaan sebagai berikut :

1. Bagaimana kualitas layanan *Affect of Service* perpustakaan SMA Negeri 2 Madiun ?
2. Bagaimana kualitas layanan *Information Control* perpustakaan SMA Negeri 2 Madiun ?
3. Bagaimana kualitas layanan *Library as Place* perpustakaan SMA Negeri 2 Madiun ?

I.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan yang ingin dicapai dalam penulisan skripsi ini adalah untuk mengetahui :

1. Kualitas layanan *Affect of Service* perpustakaan SMA Negeri 2 Madiun.
2. Kualitas layanan *Information Control* perpustakaan SMA Negeri 2 Madiun.
3. Kualitas layanan *Library as Place* perpustakaan SMA Negeri 2 Madiun.

I.4 Manfaat Penelitian

1. Manfaat Akademis

Penelitian ini berisi tentang bagaimana kualitas layanan perpustakaan SMA Negeri 2 Madiun. Sehingga hasil penelitian ini dapat menambah wawasan dan pengetahuan kepada pembaca sehingga dapat

meningkatkan kepedulian dalam melihat fenomena perpustakaan, khususnya perpustakaan sekolah, serta sebagai sumber informasi yang dapat digunakan untuk penelitian–penelitian selanjutnya.

2. Manfaat Praktis

1. Penelitian ini memberikan masukan yang bermanfaat bagi peningkatan kualitas mutu layanan perpustakaan sekolah sebagai pusat sumber belajar Sekolah Menengah Atas Negeri 2 Madiun dimasa yang akan datang.
2. Penelitian ini memberikan masukan kepada pengelola perpustakaan dalam mengembangkan kualitas layanan *Affect of Service, Information Control, Library as Place* di perpustakaan Sekolah Menengah Atas Negeri 2 Madiun.
3. Sebagai bahan pertimbangan untuk kemajuan perpustakaan Sekolah Menengah Atas Negeri 2 Madiun.

I.5 Kerangka Teori

I.5.1 Layanan Perpustakaan

Layanan perpustakaan didefinisikan sebagai layanan yang diberikan oleh perpustakaan sehubungan dengan pemanfaatan koleksi yang ada di perpustakaan. Kegiatan layanan perpustakaan pada dasarnya mengandung pengertian penyebarluasan informasi dan bahan pustaka dengan pengguna. Hal itu yang menjadi alasan mengapa pustakawan harus mengusahakan agar pengguna dapat memanfaatkan informasi bahan pustaka semaksimal mungkin. Sedangkan Darmono (2001:134) dalam Maidana (2010) menyatakan bahwa layanan

perpustakaan adalah menawarkan semua bentuk koleksi yang memiliki perpustakaan kepada pengguna yang datang ke perpustakaan dan meminta informasi yang dibutuhkannya.

Dalam memenuhi kebutuhan penggunanya, perpustakaan memiliki beberapa jenis layanan. Hermawan dan Zen (2006: 31-32) menjelaskan jenis layanan yang diberikan Perpustakaan Sekolah antara lain :

1. Layanan Pendidikan

Perpustakaan Sekolah menyediakan koleksi dan informasi diperlukan oleh pengguna yang berada di sekolah dalam meningkatkan kemampuan dan ketrampilannya.

2. Layanan Informasi

Perpustakaan sekolah merupakan pusat informasi bagi pengguna di sekolah. Melalui perpustakaan sekolah akan mendapat layanan informasi dengan mudah, dan cepat.

I.5.2 Kualitas Layanan

Kualitas layanan dalam organisasi jasa/perusahaan jasa merupakan hal terpenting yang diutamakan oleh pihak pemilik jasa dalam memberikan suatu jasa kepada konsumen. Untuk mendapatkan suatu nilai/tanggapan yang baik dari pengguna maka semestinya pemilik jasa/perusahaan jasa memberikan suatu jasa yang sangat baik dan bagus secara optimal agar pengguna terkenang terhadap jasa yang diberikan oleh pemilik jasa tersebut. Kotler (2003) juga mengungkapkan bahwa pemasaran jasa tidak hanya membutuhkan pemasaran eksternal, tetapi juga pemasaran internal dan interaktif. Pemasaran eksternal yaitu pekerjaan normal

yang dilakukan oleh perusahaan untuk mempersiapkan, menentukan harga, mendistribusikan dan mempromosikan jasa ke pengguna. Apabila pemasaran internal adalah pekerjaan yang dilakukan oleh organisasi untuk melatih dan memotivasi anggota/karyawannya agar mampu melayani pengguna dengan baik. Sedangkan pemasaran interaktif yaitu keahlian karyawan itu sendiri dalam melayani pengguna.

Menurut Josep M. Juran (dalam Tjipton, 2005:11) mendefinisikan kualitas sebagai kecocokan untuk pemakaian/*fitness for uses*. Pendapat dari beliau lebih menekankan orientasi pada pemenuhan harapan pengguna. Pendapat lain yang menjelaskan mengenai kualitas yaitu Taguchi (dalam Tjiptono, 2005:12) yang mendefinisikan kualitas sebagai kerugian yang ditimbulkan oleh suatu produk bagi masyarakat setelah produk tersebut dikirim, selain kerugian-kerugian yang disebabkan fungsi intrinsik produk. Pendapat dari beliau menekankan pada produk/jasa dari kerugian-kerugian yang ditawarkan. Dari beberapa definisi tersebut mengenai kualitas pelayanan, maka dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan adalah pemberian jasa kepada pengguna untuk memenuhi kebutuhan serta keinginan sesuai dengan harapan pengguna dan ditambah dengan baiknya sikap serta santunnya layanan yang lebih kepada keprihatinan layanan pengguna.

Sebagai perusahaan yang bergerak dalam bidang jasa, maka sudah sewajarnya perusahaan tersebut memberikan sebuah pelayanan prima bagi konsumennya. Sama seperti perusahaan-perusahaan lainnya yang bergerak dalam bidang jasa, perpustakaan juga dituntut untuk memberikan layanan prima kepada penggunanya agar pengguna merasa puas atas jasa yang diberikan perpustakaan.

Tujuan utama pelayanan prima adalah memuaskan atau sesuai dengan keinginan pengguna. Untuk mencapai hal itu, diperlukan kualitas layanan yang sesuai dengan kebutuhan dan keinginan pengguna. Oleh sebab itu, mutu pelayanan adalah kesesuaian antara harapan dan atau keinginan dengan kenyataan.

I.5.3 Dimensi Pengukuran Kualitas Layanan

Pada dasarnya, kualitas layanan berfokus kepada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pengguna serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan user. Dengan kata lain, terdapat faktor utama yang mempengaruhi kualitas layanan, yaitu jasa yang diharapkan dan jasa yang dipersepsikan. Berdasarkan pendapat Parasuraman, Zeithaml, Berry dalam Tjiptono (2005:14) mengenai pengukuran kualitas layanan yang dikenal sebagai *SERQUAL* (dimensi kualitas layanan).

1. *Tangibles* atau bukti fisik yaitu kemampuan suatu organisasi dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik organisasi dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari layanan yang diberikan oleh pemberi jasa. Yaitu meliputi fasilitas fisik, perlengkapan dan peralatan yang digunakan serta penampilan pegawai.
2. *Reliability* atau keandalan yaitu kemampuan organisasi untuk memberikan layanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Kinerja harus sesuai dengan harapan user yang berarti ketepatan waktu, layanan yang sama untuk semua user tanpa kesalahan, sikap yang simpatik, dan dengan akurasi yang tinggi.

3. *Responsiveness* atau ketangapan yaitu suatu kemampuan untuk membantu dan memberikan layanan yang cepat (*responsive*) dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas. Membiarkan user menunggu tanpa adanya suatu alasan yang jelas menyebabkan persepsi negatif dalam kualitas layanan.
4. *Assurance* atau jaminan dan kepastian yaitu pengetahuan, kesopanan, dan kemampuan para pegawai organisasi untuk menumbuhkan rasa percaya para pengguna kepada organisasi. Terdiri dari komponen antara lain, kredibilitas (*credibility*), keamanan (*security*), kompeten (*competence*), dan sopan santun (*courtesy*).
5. *Empathy* yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual yang diberikan kepada user dengan berupaya memahami keinginan pengguna. Dimana suatu organisasi diharapkan memiliki pengertian dan pengetahuan tentang pengguna, memahami kebutuhan pengguna secara spesifik, serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi pengguna. Terdiri dari komponen antara lain, akses (*access*), komunikasi (*communication*), dan memahami atau mengerti pengguna (*understanding/knowning the user*).

Pada tahun 1999 *Association of Research Libraries (ARL)* menyetujui dalam mengembangkan dan memodifikasi *SERQUAL* menjadi *Library Quality* atau yang lebih dikenal dengan istilah *LIBQUAL*. Metode ini dianggap paling mutakhir dan kini telah digunakan hampir seluruh perpustakaan di Amerika Serikat, Eropa, United Kingdom, dan Australia.

LIBQUAL merupakan sebuah survey market total yang efektif untuk konteks penelitian perpustakaan dalam menilai kualitas layanan perpustakaan. *LIBQUAL* juga merupakan penelitian dan proyek pengembangan yang digunakan untuk mendefinisikan dan mengukur kualitas layanan perpustakaan yang digunakan untuk mendefinisikan dan mengukur kualitas layanan perpustakaan dan bisa digunakan untuk menciptakan perencanaan alat penilaian kualitas secara lokal pada institusi perpustakaan tersebut (Boykin, et.al., 2002).

Terdapat tiga dimensi kualitas layanan dalam *LIBQUAL* yang disebutkan dalam situs www.libqual.org yaitu :

1. *Affect of Service*

Merupakan penilaian terhadap aspek pustakawan dari perpustakaan.

Dimensi ini meliputi :

a. *Empath* (Empati)

Sikap, respon dan tindakan dimana pustakawan dapat merasakan apa yang sedang dirasakan oleh pemustaka.

b. *Responsive* (Daya Tanggap)

Daya tanggap pustakawan dalam melayani pemustaka atau user, dapat dilihat dari kecepatan respon dan selalu siap siaga dalam menanggapi kebutuhan pemustaka atau user.

c. *Assurance* (Jaminan)

Kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang diberikan pustakawan dalam melayani pemustaka atau user.

d. *Reliability* (Keandalan)

Kemampuan pustakawan dalam memberikan pelayanan dengan cepat, akurat, dan memuaskan.

2. *Information Control*

Dimensi ini menyangkut tentang kecukupan dan ketersediaan koleksi memadai yang dimiliki perpustakaan (*scope of content*), kemudahan akses untuk menemukan koleksi, kemudahan navigasi (*ease of navigation*), aktualitas (*time liness*), waktu yang dibutuhkan dalam mendapatkan informasi, ketiadaan hambatan dalam mengakses informasi pada saat dibutuhkan, peralatan (*equipment*), kenyamanan (*convenience*) dan kemandirian (*self reliance*).

3. *Library as Place*

Dimensi ini menyangkut penilaian perpustakaan oleh pemustaka atau user dalam pengertian fisik. Perpustakaan dinilai oleh pengguna berdasarkan :

- a. *Utilitarian space* yakni kemampuan bagaimana perpustakaan merupakan tempat untuk berbagai aktivitas yang bermanfaat bagi pengguna.
- b. *Symbol* yakni perpustakaan juga dinilai sebagai lambang atau simbol dimana keberadaan perpustakaan sangat penting.
- c. *Refuge* yakni perpustakaan merupakan tempat yang memberikan ketenangan untuk berkonsentrasi, bersih dan mengundang kepada siapa saja untuk berkunjung. Image dari perpustakaan merupakan priotas sebuah perpustakaan.

LIBQUAL dapat digunakan untuk mengkaji suatu proses, mengukur kinerja serta berguna untuk mengetahui layanan mana yang perlu diperbaiki dan mana yang perlu ditingkatkan. Data yang diperoleh dapat digunakan untuk mengembangkan kinerja dan dapat dikaji dalam tujuan memfokuskan layanan pada pemustaka atau user. *LIBQUAL* berguna pula sebagai sarana untuk mendengarkan suara pemustaka atau user apa yang mereka anggap penting serta bagaimana pengalaman mereka terhadap kemampuan perpustakaan dalam memberikan layanan sesuai dengan kebutuhan mereka.

I.6 Definisi Konseptual dan Operational

I.6.1 Definisi Konseptual

1. Kualitas layanan merupakan bentuk layanan yang diberikan kepada pengguna dengan standar layanan yang telah dilakukan sebagai pedoman dalam pemberian layanan.
2. Terdapat tiga dimensi kualitas layanan dalam *LIBQUAL* yang disebutkan dalam situs www.libqual.org yaitu :

1. *Affect of Service*

- a. *Empath* (Empati)

Sikap, respon dan tindakan dimana pustakawan dapat merasakan apa yang sedang dirasakan oleh pemustaka.

- b. *Responsive* (Daya Tanggap)

Daya tanggap pustakawan dalam melayani pengguna, dapat dilihat dari kecepatan respon dan selalu siap siaga dalam menanggapi kebutuhan pengguna.

c. *Assurance* (Jaminan)

Kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang diberikan pustakawan dalam melayani pengguna.

d. *Reliability* (Keandalan)

Kemampuan pustakawan dalam memberikan pelayanan dengan cepat, akurat, dan memuaskan.

2. *Information Control*

Dimensi ini menyangkut tentang kecukupan dan ketersediaan koleksi memadai yang dimiliki perpustakaan (*scope of content*), kemudahan akses untuk menemukan koleksi, kemudahan navigasi (*ease of navigation*), aktualitas (*time liness*), waktu yang dibutuhkan dalam mendapatkan informasi, ketiadaan hambatan dalam mengakses informasi pada saat dibutuhkan, peralatan (*equipment*), kenyamanan (*convenience*) dan kemandirian (*self reliance*).

3. *Library as Place*

Dimensi ini menyangkut penilaian perpustakaan oleh pemustaka atau user dalam pengertian fisik. Perpustakaan dinilai oleh pengguna berdasarkan :

a. *Utilitarian space* yakni kemampuan bagaimana perpustakaan merupakan tempat untuk berbagai aktivitas yang bermanfaat bagi pengguna.

- b. *Symbol* yakni perpustakaan juga dinilai sebagai lambang atau simbol dimana keberadaan perpustakaan sangat penting.
- c. *Refuge* yakni perpustakaan merupakan tempat yang memberikan ketenangan untuk berkonsentrasi, bersih dan mengundang kepada siapa saja untuk berkunjung. Image dari perpustakaan merupakan prioritas sebuah perpustakaan.

I.6.2 Definisi Operasional

1. *Affect of Service*

a. *Empathy* (Empati)

- 1) Pustakawan suka membantu pengguna yang kesulitan
- 2) Pustakawan memberikan perhatian kepada pengguna

b. *Responsiveness* (Daya Tanggap)

- 1) Pustakawan tanggap terhadap pengguna yang kesulitan mencari koleksi
- 2) Pustakawan mempunyai inisiatif melayani pengguna
- 3) Pustakawan memberikan pelayanan dengan cepat dan akurat dalam mencari koleksi

c. *Assurance* (Jaminan)

- 1) Pustakawan bersikap ramah dan sopan
- 2) Pustakawan dapat berkomunikasi dengan baik dalam melayani pengguna
- 3) Pustakawan bersifat jujur dan dapat dipercaya

d. Reliability (Kehandalan)

- 1) Pustakawan dapat memberikan informasi yang jelas kepada pengguna
- 2) Kinerja pustakawan yang teliti, hati-hati, dan rapi

2. Information Control

- a. Kemudahan akses untuk menemukan koleksi
- b. Koleksi yang tersedia di perpustakaan
- c. Ketiadaan hambatan dalam mengakses informasi
- d. Kemandirian (self reliance)
- e. Waktu yang dibutuhkan dalam mendapatkan informasi

3. Library as Place

- Utilitarian Space
 - 1) Penilaian tentang lokasi perpustakaan
 - 2) Aktivitas lain di perpustakaan
- Symbol
 - 1) Makna perpustakaan
- Refuge
 - 1) Perpustakaan merupakan tempat yang nyaman
 - 2) Perpustakaan merupakan tempat yang memberikan inspirasi

I.7 Metode dan Prosedur Penelitian

I.7.1 Pendekatan Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif deskriptif. Metode ini dipilih karena penulis mendiskripsikan serta menggambarkan mengenai

bagaimana persepsi siswa terhadap kualitas perpustakaan SMA Negeri 2 Madiun. Penelitian ini menggunakan pendekatan survey yang berarti penelitian ini akan melakukan penyelidikan yang dilakukan terhadap keadaan dan praktek-praktek yang sedang berlangsung pada waktu yang bersamaan terhadap sejumlah individu. Penelitian ini juga akan dilakukan secara sensus atau menggunakan sampel. Jumlah populasi yang relatif besar dalam penelitian ini yang mencakup pengguna perpustakaan SMA Negeri 2 Madiun. Penggunaan seluruh populasi tidak mungkin dilakukan oleh peneliti sehingga perlu untuk menentukan jumlah sampel penelitian dengan tujuan agar dapat mewakili jumlah populasi penelitian dan juga dapat meringankan beban bagi peneliti.

I.7.2 Teknik Pemilihan Lokasi Penelitian

Dengan memahami latar belakang yang ada dan perumusan masalah, maka penelitian ini mengambil lokasi perpustakaan sekolah di SMA Negeri 2 Madiun. Peneliti memilih lokasi di SMA Negeri 2 Madiun karena perpustakaan sekolah mendapatkan penghargaan sebagai perpustakaan terbaik kedua di Madiun, namun pengguna yang mengunjungi perpustakaan sedikit. Dari sini peneliti ingin meneliti kualitas layanan yang diberikan oleh perpustakaan kepada pengguna. Dalam penelitian ini, populasinya adalah siswa-siswi SMA Negeri 2 Madiun.

I.7.3 Populasi dan Teknik Pengambilan Sampel

I.7.3.1 Populasi

Populasi merupakan keseluruhan obyek penelitian yang dapat terdiri dari manusia, benda-benda, hewan, tumbuhan-tubuhan, gejala-gejala, nilai tes atau peristiwa-peristiwa sebagai sumber data yang memiliki karakteristik tertentu

didalam suatu penelitian (Nawawi,2000). Populasi juga bukan sekedar jumlah yang ada pada obyek atau subyek yang dipelajari akan tetapi meliputi seluruh karakteristik atau sifat yang dimiliki oleh subyek atau obyek itu (Sugiyono,2009). Populasi dari penelitian ini adalah seluruh user yang menggunakan layanan di perpustakaan SMA Negeri 2 Madiun. Populasi dari penelitian ini adalah seluruh pengguna perpustakaan Sekolah Menengah Atas 2 Madiun yang berjumlah 350 orang.

I.7.3.2 Teknik Pengambilan Sampel

Pengambilan sampel juga merupakan salah satu unsur penting dalam melakukan setiap penelitian. Untuk memahami persepsi terhadap kualitas layanan perpustakaan sekolah, maka populasi yang diambil adalah siswa-siswi kelas X , siswa kelas XI dan siswa kelas XII yang ada di SMA Negeri 2 Madiun dengan alasan pengguna aktual dari perpustakaan sekolah.

Sampel merupakan sebagian dari populasi, atau kelompok kecil yang diamati (Furchan,2005). Sampel adalah bagian dari populasi (Hasan Mustafa,2000). Jadi sampel harus benar-benar dapat mewakili populasi. Karena jumlah populasi dalam penelitian ini cukup besar dan peneliti tidak mungkin untuk meneliti semua anggota populasi, maka peneliti menggunakan sampel yang diambil dari populasi tersebut. Untuk mendapatkan sampel yang mampu mempresentasikan populasi. Maka dalam penelitian ini akan diambil sampel dari tiga kelompok siswa tersebut yaitu : siswa kelas X, siswa kelas XI, siswa kelas XII. Hal ini dilakukan agar masing-masing kelompok populasi terwakili secara proposional.

Teknik pengambilan sampel dilakukan secara random sampling dengan tujuan supaya semua anggota populasi memiliki kesempatan yang sama untuk menjadi responden. Secara spesifik penelitian ini menggunakan *simple random sampling*. Pengambilan sampel dengan *simple random sampling* yaitu seluruh unit di dalam populasi diwakili dalam undian masing-masing oleh sebuah nomor yang ditulis dalam searik kertas. Masing-masing kertas selanjutnya digulung dan dimasukkan ke dalam kotak. Selanjutnya penarikan sampel dilakukan dengan mengambil nomor undian sebanyak jumlah sampel yang diinginkan. Nomor undian yang terambil itulah yang mewakili tiap responden (Sudarso dalam Suyanto,2006).

Jumlah sampel yang diambil dalam penelitian ini tidak ditentukan menurut aturan tertentu. Hal ini dikarenakan penelitian ini bertujuan untuk menggambarkan fenomena yang terjadi pada populasi siswa kelas X, siswa kelas XI dan siswa kelas XII. Oleh sebab itu dalam penelitian ini hanya diambil sesuai dengan jumlah siswa yang mendapatkan nomor undian responden. Jumlah sampel ini ditentukan oleh peneliti berdasarkan survey dan cara pengambilan sampel pada responden.

Karena jumlah responden sangat banyak, maka peneliti menentukan ukuran sampel minimal dengan menggunakan rumus slovin yaitu :

$$n = \frac{N}{1+N \alpha^2}$$

dimana : n = sampel minimal

N = populasi

α = taraf signifikansi (1%, 5%, 10%)

Populasi yang diteliti oleh peneliti adalah sebanyak 350 orang, $\alpha = 10\%$.

Dengan rumus diatas dapat mengambil sampel minimal untuk penelitian adalah :

$$\begin{aligned} n &= \frac{N}{1+N \alpha^2} \\ &= \frac{350}{1+350 (0,10)^2} \\ &= \frac{350}{1+3,5} \\ &= \frac{350}{4,5} \\ &= 78 \end{aligned}$$

I.7.4 Teknik Pengumpulan Data

Secara lebih rinci, cara pengumpulan data yang dilakukan adalah :

1. Pengumpulan data primer

Pengumpulan data primer berasal dari kuesioner. Kuesioner adalah suatu alat pengumpulan data yang berisikan daftar pertanyaan tertulis yang ditujukan pada responden penelitian. Pertanyaan di dalam kuesioner ini berasal dari turunan indikator-indikator dari setiap aspek persepsi siswa-siswi. Kuesioner ini akan diberikan pada responden yang sudah terpilih lewat teknik pengambilan sampel sesuai dengan keterangan diatas.

2. Studi Kepustakaan

Data yang digunakan adalah data-data yang berasal dari penelitian-penelitian terdahulu serta buku-buku yang terkait dengan penelitian ini.

I.8 Teknik Pengolahan dan Analisis Data

I.8.1 Teknik Pengolahan Data

Pengolahan data adalah kegiatan lanjutan setelah pengumpulan data dilaksanakan. Berikut adalah teknik pengolahan data yang dilakukan dalam penelitian :

1. Pemeriksaan data (*editing*)

Editing pada umumnya dilakukan terhadap jawaban yang telah ada dalam kuesioner, terutama kuesioner terstruktur. Sarantoks (2002) mengemukakan bahwa editing atau pemeriksaan data ini sangat penting agar informasi yang tampak pada kuesioner jelas, terang atau dapat dibaca, relevan, dan tepat. Tahap ini dilakukan sebelum data yang diperoleh dari kuesioner diolah dalam suatu proses yang disebut *coding*. Melalui tahap pemeriksaan data ini diharapkan peneliti dapat meningkatkan kualitas data yang hendak diolah dan dianalisis.

2. Pembuatan Kode (*coding*)

Setelah tahap *editing* selesai dilakukan dan jawaban responden dalam kuesioner dipandang cukup memadai, maka langkah berikutnya adalah pembuatan kode (*coding*). *Coding* dilakukan sebagai usaha untuk menyederhanakan data, yaitu dengan memberikan symbol angka pada tiap-tiap jawaban, atau suatu cara mengklasifikasi jawaban responden atas suatu pertanyaan menurut macamnya dengan jalan menandai masing-masing jawaban dengan kode tertentu. Menurut Sarantakos (2002), coding adalah suatu proses dimana pertanyaan-pertanyaan dan jawaban-jawaban diubah menjadi angka. Neuman (2000) secara tegas mengartikan coding adalah pengorganisasian data mentah secara mentah secara sistematis ke dalam format yang dapat dibaca mesin (seperti mudah untuk menganalisis menggunakan komputer)

3. Penyederhanaan Data

Data yang telah terkumpul terutama dari pertanyaan terbuka dan semi terbuka selalu menunjukkan jawaban yang sangat bervariasi. Hal ini terjadi karena jawaban responden tidak standar sehingga responden bebas untuk mengutarakan pendapat sesuai ide dan pengetahuannya. Agar data tersebut mudah dianalisis serta disimpulkan untuk menjawab masalah yang dikemukakan dalam penelitian, maka jawaban yang beraneka ragam tersebut harus diringkas. Peringkasan itu dilakukan dengan menggolongkan jawaban yang beraneka ragam itu ke dalam kategori yang jumlahnya terbatas (Sutinah,2005:96)

4. Tabulating

Tahap ini merupakan tahap pembuatan tabel-tabel yang berisikan data-data yang telah diberi kode. Data yang ada dari kuesioner dipindahkan ke kerangka tabel tertentu untuk dihitung. Untuk mencapai keakurasian data yang diolah, maka dilakukan tabulasi data secara komputerasasi dengan menggunakan program SPSS.

I.8.2 Teknik Analisa Data

Teknik analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif. Metode ini bertujuan untuk mendeskripsikan apa yang berlaku. Interpretasi terhadap data dilakukan berdasarkan besaran presentasi data yang dihasilkan. Tujuan utama menggunakan metode deskriptif menurut Tavers (Sevilla,1993:71) adalah untuk menggambarkan sifat suatu keadaan sementara pada saat penelitian dilakukan dan memeriksa sebab-sebab dari suatu gejala

tertentu. Data yang terkumpul dari penyebaran angket pada penelitian ini ditabulasikan dengan menyusunnya ke dalam tabel dan menghitung presentasinya kemudian dianalisa dan diinterpretasikan. Selain itu peneliti juga menganalisis dengan interpretasi teoritik, dimana data yang diperoleh dari hasil penelitian di lapangan dibandingkan atau dikaitkan dengan beberapa teori yang ada pendapat para ahli atau temuan dari penelitian sebelumnya.

