

PENGARUH PELAYANAN PERPUSTAKAAN TERHADAP KEPUASAN SISWA DI SMPN 13 MAKASSAR

Andi Nur Amalia¹, Andi Mappincara², Syamsurijal Basri³

Jurusan Administrasi Pendidikan
Fakultas Ilmu Pendidikan
Universitas Negeri Makassar

alamat e-mail:

andinuramalia98@gmail.com

andi.mappincara@unm.ac.id

rijal@unm.ac.id

Abstrak: Tujuan penelitian ini untuk mengetahui gambaran pelayanan perpustakaan di SMPN 13 Makassar, untuk mengetahui gambaran kepuasan siswa terhadap pelayanan perpustakaan di SMPN 13 Makassar, untuk mengetahui ada pengaruh antara pelayanan perpustakaan terkait kepuasan siswa dalam pelayanan perpustakaan di SMPN 13 Makassar. Pendekatan penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif dengan jumlah sampel sebanyak 100 siswa kelas IX dengan teknik accidental random sampling. Instrumen yang digunakan berupa kuesioner dengan responden siswa. Pengembangan instrumen melalui validitas ahli instrument dengan cara uji coba instrument. Analisis menggunakan analisis deskriptif dan analisis inferensial. Hasil penelitian menunjukkan bahwa gambaran pelayanan perpustakaan cenderung berada pada kategori tinggi, gambaran kepuasan siswa cenderung pada kategori tinggi, terdapat pengaruh yang signifikan antara pelayanan perpustakaan terhadap kepuasan siswa di SMPN 13 Makassar.

Kata kunci: Pelayanan Perpustakaan, Kepuasan Siswa

Abstract: The aims of this study are to find out the description of library services at SMPN 13 Makassar, to find out the description of student satisfaction with library services at SMPN 13 Makassar, to find out that there is an influence between library services on student satisfaction in library services at SMPN 13 Makassar. The approach of this research is a quantitative approach with a total sample of 100 class IX students using accidental random sampling technique. The instrument used was a questionnaire with student respondents. Instrument development through the validity of instrumen experts by way of instrument trials.. Analysis using inferential analysis. The results showed that the description of library services tends to be in the high category, the description of student satisfaction tends to be in the high category, there is a significant influence between library services on student satisfaction at SMPN 13 Makassar.

Keywords: Library Services. Student Satisfaction

1. PENDAHULUAN

Perpustakaan sekolah adalah salah satu sarana yang penting dalam menunjang proses pembelajaran, karena perpustakaan merupakan salah satu sumber pembelajaran yang digunakan selain materi yang diberikan guru. Perpustakaan mempunyai hubungan yang erat dengan pelayanan yang diberikan oleh perpustakaan dan yang nantinya akan mempengaruhi tingkat kepuasan pengguna perpustakaan.

Pelayanan yang dilakukan, kepuasan siswa sangat perlu untuk diperhatikan karena suatu kepuasan akan mempengaruhi minat pengguna dalam menggunakan perpustakaan. Jika pelayanan suatu perpustakaan baik maka akan menarik minat siswa akan berkunjung ke perpustakaan untuk membaca atau meminjam buku dan akan mendukung dalam proses pembelajaran.

Peningkatan perpustakaan di SMPN 13 Makassar sangat terbantu dengan adanya program literasi, melalui program ini pemanfaatan perpustakaan oleh para siswa diyakini semakin meningkat. Akan tetapi peneliti menemukan beberapa kendala terkait pelayanan yang diberikan masih kurang sehingga siswa merasa kurangnya fasilitas yang didapatkan siswa.

2. KAJIAN TEORI

2.1. Pelayanan Perpustakaan

Layanan perpustakaan adalah menawarkan semua bentuk koleksi yang dimiliki perpustakaan kepada pemakai yang datang ke perpustakaan dan meminta informasi yang dibutuhkan. Berdasarkan pengertian tersebut layanan perpustakaan merupakan segala upaya yang dilakukan oleh perpustakaan dengan tujuan mempermudah pengunjung perpustakaan dalam mendapatkan informasi yang diperlukan (Darmono, 2001:134).

Pada umumnya layanan yang disediakan di perpustakaan sekolah menurut Kementerian Pendidikan Nasional (2010) adalah:

a. Layanan Sirkulasi

Layanan sirkulasi merupakan layanan peminjaman koleksi perpustakaan untuk dibawa pulang. Biasanya layanan ini

diberikan kepada anggota perpustakaan. Untuk itu, perlu ditetapkan kebijakan dalam hal keanggotaan dan peminjaman.

b. Layanan Referensi

Layanan referensi adalah layanan informasi dengan menggunakan buku referensi sebagai sumber rujukan. Sebagaimana telah disebutkan sebelumnya buku referensi adalah buku yang berisi informasi tertentu yang dapat dirujuk dengan cepat. Informasi yang dikandungnya dapat berupa arti kata, alamat, keterangan singkat atau latar belakang tentang sesuatu, data statistik, riwayat hidup seorang tokoh, tempat atau peristiwa.

c. Layanan Ruang Baca

Layanan ruang baca adalah layanan yang diberikan perpustakaan berupa tempat untuk kegiatan membaca di tempat bagi mereka yang tidak berniat meminjam buku perpustakaan untuk dibawa pulang. Fasilitas di ruang baca yang biasa disediakan adalah meja besar dengan beberapa kursi, meja belajar individu (study carrel) atau tempat membaca santai dengan karpet dan bantal. d. Layanan Audio Visual.

d. Layanan Bercerita

Layanan ini umumnya disediakan di perpustakaan sekolah dasar dan taman kanak-kanak. Layanan ini tidak diberikan kepada individu tapi untuk kelompok atau kelas dan diselenggarakan pada waktu-waktu yang telah dijadwalkan.

e. Layanan Kemas Ulang Informasi

Perpustakaan sekolah juga bisa menyediakan layanan informasi khusus seperti kemas ulang informasi atau jasa kesiagaan informasi (current awareness service) dalam bentuk yang sederhana. Kedua layanan ini umumnya baru dilakukan di perpustakaan khusus, namun dengan kemampuan dan kompetensi yang dimiliki Tenaga Perpustakaan Sekolah layanan ini bisa dilakukan dengan bentuk yang lebih sederhana.

Menurut Bafadal (2006 : 5-6) manfaat perpustakaan sekolah sangat banyak, diantaranya adalah sebagai berikut:

a. Perpustakaan sekolah dapat menimbulkan kecintaan murid - murid terhadap membaca.

- b. Perpustakaan sekolah dapat memperkaya pengalaman belajar murid-murid
- c. Perpustakaan sekolah dapat menanamkan kebiasaan belajar mandiri murid-murid yang akhirnya murid-murid mampu belajar mandiri.
- d. Perpustakaan sekolah dapat mempercepat prose penguasaan teknik membaca
- e. Perpustakaan sekolah dapat melatih murid-murid ke arah tanggung jawab
- f. Perpustakaan sekolah dapat melatih murid-murid ke arah tanggung jawab
- g. Perpustakaan sekolah dapat memperlancar murid-murid menyelesaikan tugas sekolah
- h. Perpustakaan sekolah membantu guru-guru menemukan sumber-sumber pengajaran
- i. Perpustakaan sekolah dapat membantu murid-murid, guru-guru dan staf sekolah dalam mengikuti perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi menemukan sumber pengajaran.

Soetimah (2002 : 17) perpustakaan dapat memberikan layanan dengan baik apabila dilakukan dengan :

1. Cepat artinya pemustaka atau pengunjung dapat memperoleh layanan, orang tidak perlu menunggu terlalu lama
2. Tepat waktu artinya pemustaka atau pengunjung dapat memperoleh kebutuhan tepat pada waktunya
3. Benar artinya pelayanan membantu perolehan sesuatu sesuai dengan yang dibutuhkan.

Indikator Pelayanan dikemukakan oleh Parasuraman, Berry dan Zeithmal. Lima dimensi tersebut meliputi:

1. Tangible (Bukti fisik)
Merupakan kemampuan untuk menunjukkan eksistensi perpustakaan sekolah kepada warga sekolah. Penampilan dan kemampuan sarana fisik perpustakaan dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah merupakan bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh perpustakaan yang meliputi fasilitas fisik (fasilitas, gedung, perlengkapan, perabotan).
2. Reliability (Kehandalan)
Kemampuan perpustakaan sekolah untuk memberikan pelayanan sesuai yang

dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Kinerja petugas perpustakaan sekolah harus sesuai dengan siswa yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua siswa tanpa kesalahan, sikap yang simpatik dan kecermatan dalam memberikan pelayanan harus diperhatikan.

3. Responsiveness (Ketanggapan)

Suatu kemauan petugas perpustakaan sekolah untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada siswa dan juga dengan penyampaian informasi yang jelas.

4. Assurance (Jaminan)

Pengetahuan, kesopanan santunan dan kemampuan para petugas perpustakaan sekolah untuk menumbuhkan rasa percaya siswa kepada perpustakaan. Terdiri dari beberapa komponen antara lain komunikasi, kredibilitas, keamanan, kompetensi, sopan santun.

5. Empaty (Empati)

Petugas perpustakaan memberikan perhatian yang tulus kepada siswa dengan berupa memahami keinginan siswa. Dimana perpustakaan sekolah diharapkan memiliki pengertian dan pengetahuan tentang siswa, memahami kebutuhan siswa, memiliki waktu pengoperasian perpustakaan yang nyaman bagi pelanggan.

2.2 Kepuasan Pustaka (Siswa)

Kepuasan pemustaka berasal dari dua kata yaitu kepuasan dan pemustaka. Pemustaka harus dipuaskan. Dalam buku Fransisca Kotler Rahayu Ningsih menyatakan bahwa “kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja yang dirasakan dari suatu produk dan harapan harapannya (expectations)”. Menurut Irawan “kepuasan merupakan persepsi orang terhadap produk atau jasa yang telah memenuhi harapannya”. Kepuasan juga dapat diartikan sebagai suatu keadaan dalam diri seseorang atau sekelompok orang yang telah berhasil mendapatkan sesuatu yang dibutuhkan dan diinginkan dalam suatu pelayanan.

Menurut Undang-undang No.43 Tahun 2007 tentang perpustakaan menyatakan bahwa pemustaka adalah pengguna perpustakaan yaitu perorangan, kelompok orang masyarakat yang memanfaatkan fasilitas layanan perpustakaan.

Pemustaka juga dapat diartikan sebagai orang-orang yang datang ke perpustakaan dengan maksud, tujuan, harapan tertentu sehingga dapat memperoleh informasi yang di inginkan dengan cara yang mudah dan menyenangkan.

Dalam memberikan strategi kepuasan pemustaka perpustakaan, terdapat tiga kunci utama yaitu, sebagai berikut:

- a. Kemampuan memahami keinginan pemustaka serta memahami tipe-tipe pemustaka perpustakaan
- b. Pengembangan database yang lebih akurat, termasuk data kebutuhandan keinginan setiap pemustaka dan perubahan kondisi.
- c. Pemanfaatan informasi-informasi yang diperoleh dari riset dalam suatu kerangka strategi

Dimensi kepuasan siswa, berikut ini adalah dimensi kepuasan siswa menurut Sutiawan (2005) yaitu sebagai berikut:

- a. Pengalaman

Pengalaman dapat diartikan sebagai sesuatu yang pernah dialami, dijalani maupun dirasakan, baik sudah lama maupun yang baru terjadi (Mapp dalam Saparwati, 2012). Pengalaman dapat diartikan juga sebagai memori episodic yaitu memori yang menerima dan menyimpan peristiwa yang terjadi atau dialami individu pada waktu dan tempat tertentu, yang berfungsi sebagai referensi otobiografi (Bapistatet al, dalam Saparwati, 2012).

Dari beberapa pendapat tersebut dapat disimpulkan bahwa pengalaman adalah sesuatu yang pernah dialami, dijalani maupun dirasakan yang kemudian disimpan dalam memori.

- b. Kesesuaian harapan

Kepuasan siswa dapat dinilai dengan meninjau apakah pelayanan yang diberikan perpustakaan sudah sesuai dengan harapan siswa atau sebaliknya. Hal ini perlu diperhatikan sehingga kita bisa melihat kerataan perpustakaan terhadap siswa.

Dapat disimpulkan kesesuaian harapan bagi siswa yang telah berhasil dengan harapan atau pencapaian sesuatu yang dibutuhkan atau yang diinginkan siswa.

3. METODOLOGI PENELITIAN

3.1. Pendekatan dan Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dan jenis metode deskriptif. Menurut Asep Hermawan (2005 : 18) pendekatan kuantitatif adalah suatu pendekatan yang bersifat obyektif, mencakup pengumpulan dan analisis data kuantitatif serta menggunakan metode pengujian statistic.

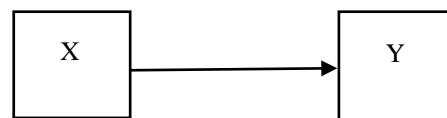
3.2. Variabel dan Desain Penelitian

3.2.1. Variable Penelitian

Variabel dalam penelitian ini terdapat dua variabel yaitu bebas dan variabel terikat. Menurut Siregar (2017:10) pengertian variabel penelitian adalah konstruk yang sifat-sifatnya telah diberi angka (kuantitatif) atau juga dapat diartikan variabel adalah konsep yang mempunyai bermacam-macam nilai, berupa kuantitatif maupun kualitatif yang dapat berubah-ubah nilainya.

Bedasarkan uraian di atas variable dalam penelitian ini adalah pelayanan perpustakaan yang merupakan variable bebas (X) yang mempengaruhi kepuasan siswa merupakan variable terikat (Y).

3.2.2. Desain Penelitian



Gambar 1.2 Skema Desain Variabel

X: Layanan Perpustakaan

Y: Kepuasan Siswa

Penelitian ini digolongkan dalam jenis penelitian survey dalam bentuk *studi regresi* (pengaruh) merupakan penelitian yang dilakukan untuk mencari pengaruh sebab-akibat yaitu variabel bebas (layanan perpustakaan) terhadap variabel terikat (kepuasan siswa di SMPN 13 Makassar).

3.3. Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh siswa kelas IX yang berjumlah 391 orang. Sampel dari penelitian ini sebanyak 99,744 responden atau dibulatkan menjadi 100 orang.

3.3.1. Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini teknik pengumpulan data yang digunakan adalah angket dan studi dokumentasi. Angket disini sebagai teknik utama penelitian dan teknik pendukung penelitian berupa studi dokumentasi.

4. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1. Hasil Penelitian

4.1.1. Hasil Deskriptif Variabel X dan Y

Hasil Deskriptif Variabel X dan Y dapat dilihat pada table dibawah ini: Tabel 1.8 hasil analisis deskriptif variable X dan Y

Deskriptif Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviasi
Pelayanan Perustakaan (X)	100	41	56	49.29	2.793
Kepuasan Siwa (Y)	100	42	56	49.48	2.732
Valid N	100				

a. Analisis Deskriptif Pelayanan Perustakaan

Rentang Skor	Kategori	Frekuensi	Presentase
$50,4 < (X) \leq 60$	Sangat Tinggi	15	15%
$40,8 < (X) \leq 50,4$	Tinggi	62	62%
$31,2 < (X) \leq 40,8$	Sedang	10	10%
$21,6 < (X) \leq 31,2$	Rendah	8	8%
$12 \leq (X) \leq 21,6$	Sangat Rendah	5	5%
N		100	100%

Sumber: Data Primer Diolah (2022)

Dari data analisis deskriptif didapatkan nilai mean 45,6 yang berada pada rentang skor $40,8 < (45,6) \leq 50,4$ dengan kategori tinggi, hal ini menunjukkan bahwa pelayanan perpustakaan cenderung tinggi. Hasil ini juga dibuktikan dengan persentase pada kategori tinggi 62 %.

b. Analisis Deskriptif Kepuasan Siswa

Rentang Skor	Kategori	Frekuensi	Presentase
$50,4 < (X) \leq 60$	Sangat Tinggi	20	20%
$40,8 < (X) \leq 50,4$	Tinggi	65	65%
$31,2 < (X) \leq 40,8$	Sedang	9	9%
$21,6 < (X) \leq 31,2$	Rendah	6	6%
$12 \leq (X) \leq 21,6$	Sangat Rendah	0	0%
N		100	100%

Sumber: Data Primer Diolah (2022)

Dari data analisis deskriptif didapatkan nilai mean 45,6 yang berada pada rentang skor $40,8 < (45,6) \leq 50,4$ dengan kategori tinggi, hal ini menunjukkan bahwa pada kepuasan siswa cenderung tinggi. Hasil ini juga dibuktikan dengan persentase pada kategori tinggi 65%.

a. Uji Normalitas

Dari data hasil pelayanan perpustakaan dan kepuasan siswa diuji normalitas dengan bantuan program SPSS menggunakan uji Kolmogorov-Smirnov didapat hasil sebagai berikut:

Tabel 1.9 hasil uji normalitas

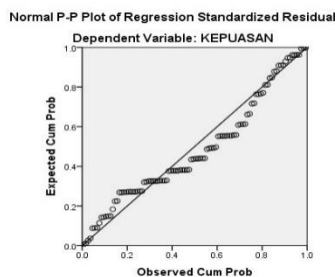
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

	Unstandardized Residual	
N	100	
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	47.22
	Std. Deviation	3.566
Most Extreme Differences	Absolute	.163
	Positive	.103
	Negative	-.169
Test Statistic	1.079	
Asymp. Sig. (2-tailed)	.167 ^c	

Sumber: Program IBM SPSS Statistik 24

Berdasarkan hasil *One sampel kolmogorow-Swirnov test* di peroleh angka probability atau *Asymp.Sig. (2Tailed)*. Dasar pengambilan keputusan jika nilai signifikan $> 0,05$ maka nilai residual berdistribusi normal, namun jika nilai signifikan $< 0,05$ maka nilai residual berdistribusi tidak normal. Maka dari itu diketahui nilai signifikan sebesar $0,167 > 0,05$ maka dapat disimpulkan nilai tersebut lebih besar artinya nilai tersebut lebih besar. Maka dapat disimpulkan bahwa nilai residual berdistribusi normal sehingga analisis ini dapat dilanjutkan ke analisis *parametric* karena syarat dalam uji asumsi klasik dalam hal ini nilai residualnya sudah normal.

Pengujian normalitas yang kedua yakni menggunakan pengujian normalitas *P-Plot*. Dalam uji normalitas *P-Plot* dinyatakan juga data ini terdistribusi normal sehingga uji regresi dapat dilakukan. Seperti dasar pengambilan keputusan pada uji normalitas ini dinyatakan berdistribusi normal jika data atau titik titik menyebar disekitar garis diagonal dan mengikuti garis diagonal. Berikut diagram uji normalitas *P-Plot*. Gambar 1.3 hasil uji normalitas *P-Plot*



b. Uji linieritas

Uji linieritas dilakukan untuk mengetahui apakah terdapat hubungan yang linier antara kedua variable. Hubungan yang linier menggambarkan bahwa perubahan pada variable pelayanan perpustakaan diikuti oleh variable kepuasan siswa. Perhitungan uji linieritas ini menggunakan bantuan program *SPSS*. Hasil uji linieritas kedua variable dapat dilihat dalam tabel berikut:

Tabel 1.10 uji linieritas pelayanan perpustakaan (X)

ANOVA Table

		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
KEPUASAN * PELAYANAN	Between Groups (Combined)	247.239	14	17.660	3.053	.001
	Linearity	186.000	1	186.000	32.152	.000
	Deviation from Linearity	61.239	13	4.711	.814	.644
Within Groups		491.721	85	5.785		
Total		738.960	99			

Sumber: Program *IBM SPSS Statistics 24*

Berdasarkan hasil *Anova Table* diperoleh angka *Deviation From Linerity*. Dasar pengambilan keputusan jika nilai *Deviation From Linearity Sig.* $> 0,05$ maka ada hubungan yang linear secara signifikan antara variable *Independen* dengan variable *Dependen*. Namun jika nilai *Deviation From Linearity Sig.* $< 0,05$ maka tidak ada hubungan yang linear secara signifikan antara variable *Independen* dengan variable *Dependen*. Dari hasil uji linieritas diketahui nilai *Sig Deviation From Linearity* sebesar $0,644 >$ dari $0,05$. Maka dapat disimpulkan terdapat hubungan yang linier antara pelayanan perpustakaan terhadap kepuasan siswa.

4.1.2. Analisis Regresi Liar Sederhana

1. Analisis Regresi linear (R)

Analisis hipotesis dilakukan untuk mengetahui Pelayanan Perpustakaan terhadap Kepuasan Siswa di SMPN 13 Makassar dengan menggunakan analisis regresi linear sederhana dengan formula sebagai berikut:

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
		B	Std. Error	Beta	t	Sig.
1	(Constant)	25.295	4.219		5.996	.000
	PELAYANAN	.491	.085	.502	5.741	.000

Sumber : Program *IBM SPSS Statistics 24*

Hasil table coefficients menunjukkan bahwa tingkat signifikan pelayanan 0,000. Dari hasil ini dapat disimpulkan bahwa pelayanan perpustakaan ada pengaruh terhadap kepuasan siswa, dilihat dari nilai signifikansi $0,000 < 0,05$.

2. Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi digunakan untuk menunjukkan berapa besar presentase variable independen (pelayanan perpustakaan) terhadap variable dependen (kepuasan siswa).

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.502 ^a	.522	.244	2.37538

Hasil pengujian regresi sederhana menunjukkan bahwa koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,522 atau 52%. Nilai koefisien determinasi tersebut menunjukkan besarnya pengaruh variable independen (pelayanan perpustakaan) terhadap variable dependen (kepuasan siswa). Pelayanan perpustakaan mempengaruhi 52% kepuasan siswa, sedangkan 48% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

4.2. Pembahasan Hasil Penelitian

4.2.1 Gambaran Pelayanan Perpustakaan

Berdasarkan skor indikator pelayanan perpustakaan tergolong tinggi dalam menerapkan indikator bukti langsung, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati dalam pelayanan perpustakaan. Sesuai dengan Tjiptono (1997) yang dirasakan secara langsung oleh siswa, dengan melihat dari kondisi atau penampilan ruangan perpustakaan, fasilitas yang disajikan, kelengkapan buku dan bahan sumber informasi lainnya. Kehandalan artinya pustakawan harus mampu untuk memberikan pelayanan yang sesuai dengan pelayanan yang akurat, cepat dan memuaskan.

Dari hasil deskriptif serta didukung oleh pendapat ahli maka dapat disimpulkan dalam pelayanan perpustakaan menerapkan semua indikator untuk memaksimalkan hasil yang tinggi dengan nilai mean 45,6, skor $40,8 < (45,6) \leq 50,4$ dengan persentase 62%.

4.2.2. Gambaran Kepuasan Siswa

Kepuasan siswa dapat dinilai dengan meninjau apakah pelayanan yang diberikan perpustakaan sudah sesuai dengan harapan siswa atau sebaliknya. Hal ini perlu diperhatikan sehingga kita bisa melihat kerataan perpustakaan terhadap siswa.

Adapun kegiatan yang dilakukan pustakawan untuk memenuhi kebutuhan siswa (Irwan, 2003:87).

Rasa kepercayaan harus selalu dijaga penyedia jasa yang dalam hal ini adalah perpustakaan sekolah agar perpustakaan selalu dikunjungi siswa dan mencapai salah satu tujuan dari perpustakaan yaitu bertujuan untuk memberikan layanan dan menjadi pusat informasi bagi pemustaka /siswa dalam mencari informasi, jika perpustakaan sekolah tidak memiliki rasa kepercayaan siswa maka siswa akan enggan mengunjungi perpustakaan dan perpustakaan akan sepi pengunjung, inilah tantangan yang dimiliki perpustakaan sekolah untuk menimbulkan rasa percaya siswa terhadap perpustakaan.

Dari hasil deskriptif serta didukung oleh pendapat ahli maka dapat disimpulkan dalam kepuasan siswa menerapkan semua indikator untuk memaksimalkan hasil yang tinggi, siswa sudah merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan berdasarkan indikator yang telah diberikan dengan nilai mean 45,6 yang berada pada rentang skor $40,8 (45,6) \leq 50,4$ dengan persentase 65%.

4.2.3. Pengaruh Pelayanan Perpustakaan Terhadap Kepuasan Siswa di SMPN 13 Makassar.

Pelayanan perpustakaan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan siswa hal ini dikarenakan pelayanan perpustakaan telah berjalan dengan baik terhadap kepuasan siswa. Hal tersebut berpengaruh karena disebabkan oleh beberapa kriteria yang harus dipenuhi yaitu perpustakaan menyediakan atau memberikan fasilitas, koleksi bahan pustaka dan layanan yang baik dibutuhkan oleh siswa sesuai dengan kebutuhan dengan cepat, tepat dan benar. Kondisi pelayanan perpustakaan memiliki pengaruh yang sedang dikarenakan

adanya beberapa kriteria yang belum terpenuhi atau pelaksanaannya belum maksimal. Ruang baca yang terdapat di perpustakaan tidak nyaman, tindakan yang diberikan oleh petugas belum berjalan dengan baik, seharusnya petugas memberikan kepedulian terhadap siswa, memberikan pelayanan dengan mengutamakan kepuasan siswa.

Pelayanan perpustakaan sekolah yang baik maka secara tidak langsung akan mendukung jalannya proses belajar mengajar karena perpustakaan merupakan tempat atau sarana siswa dalam mendapatkan informasi selain pelajaran atau materi yang disampaikan guru di dalam kelas.

Hasil analisis pada tabel *coefisien* variabel pelayanan perpustakaan terhadap variabel kepuasan siswa diperoleh regresi yang memiliki nilai 0,296, sehingga dapat disimpulkan bahwa pelaksanaan pelayanan perpustakaan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan siswa di SMP Negeri 13 Makassar.

Menurut Undang-Undang Nomor 43 tahun 2007 tentang perpustakaan menyebutkan bahwa perpustakaan adalah institusi pengelola koleksi karya tulis, karya cetak atau karya rekam secara profesional dengan sistem yang baku guna memenuhi kebutuhan pendidikan, penelitian, pelestarian, informasi dan rekreasi para pemustaka. Dalam dunia pendidikan, perpustakaan sekolah sebagai salah satu sarana pendidikan penunjang kegiatan belajar siswa memegang peranan yang sangat penting dalam memacu tercapainya tujuan pendidikan di sekolah.

Kumar Jaiswal (2008: 405-416) mengatakan bahwa terdapat pengaruh yang positif antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan siswa, dari kualitas pelayanan yang diberikan merupakan suatu kinerja pelayanan terhadap para siswa sehingga berpengaruh terhadap kepuasan siswa.

Sejalan dengan hasil penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Andi Pandinata (2017) dimana pada hasil penelitiannya tersebut menyatakan adanya pengaruh yang positif dan signifikan antara pelayanan perpustakaan terhadap kepuasan mahasiswa dalam kategori baik.

Dari hasil penelitian dan dukungan pendapat para ahli dan peneliti terdahulu dapat dikemukakan bahwa pelayanan perpustakaan sudah merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan. Hal ini menunjukkan bahwa kepuasan yang diberikan dari pihak perpustakaan dalam kategori tinggi.

Dengan demikian, pelayanan perpustakaan terhadap kepuasan siswa mampu mengidentifikasi kebutuhan informasi siswa, belajar mencari dan menemukan sumber-sumber informasi yang sesuai dengan kebutuhan siswa.

5. KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan dapat disimpulkan beberapa hal antara lain:

1. Pelayanan perpustakaan di SMPN 13 Makassar cenderung berada pada kategori tinggi.
2. Kepuasan siswa di SMPN 13 Makassar cenderung berada pada kategori tinggi
3. Terdapat pengaruh yang signifikan antara pelayanan perpustakaan terhadap kepuasan siswa di SMPN 13 Makassar.

5.2. Saran

Dari simpulan yang telah diuraikan di atas saran yang dapat diberikan adalah sebagai berikut:

1. Kepada kepala sekolah hendaknya menambah koleksi yang bersifat non fiksi supaya peserta didik yang berkunjung ke perpustakaan semakin meningkat.
2. Kepada petugas perpustakaan hendaknya memberikan pelayanan dengan baik dan ramah, serta bangun kedekatan emosional dengan peserta didik agar dapat lebih akrab dengan peserta didik sehingga peserta didik lebih senang berkunjung ke perpustakaan.
3. Bagi peserta didik untuk lebih giat untuk berkunjung ke perpustakaan dan membaca koleksi yang ada di perpustakaan untuk menambah wawasan dan ilmu pengetahuan.

4. Untuk penelitian selanjutnya perlu ditanamkan bahwa penelitian ini belum bisa dikatakan final, karena masih terdapat kekurangan didalamnya.

6. Daftar Pustaka

- Asep Hermawan. (2005). *Penelitian Bisnis Paradigma Kuantitatif*. Jakarta: Grasindo.
- Atep, Adya, Barata. (2003). *Dasar Dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: Gramedia.
- Bafadal, Ibrahim. 2006. *Pengelolaan Perpustakaan Sekolah*. Jakarta: Bumi Aksara
- Darmono. (2001). *Manajemen Dan Tata Kerja Perpustakaan Sekolah*. Jakarta:Grasindo.
- Departemen Pendidikan Nasional RI. (2004). *Perpustakaan Perguruan Tinggi: Buku Pedoman*. Jakarta: Departemen Pendidikan Nasional RI.
- Fandy, Tjiptono. 2005. *Pemasaran Jasa*, Bayumedia, Malang.
- Fatmawati, Endang. *Mata Baru Penelitian Perpustakaan dari SERVQUAL ke LIBQUAL*. Jakarta, Sagung Seto, 2013.
- Hamiyah Nur dan Mohammad Jauhar, *Pengantar Manajemen Pendidikan DiSekolah*, (Jakarta: Prestasi Pustaka, 2015.
- Herlina Aprilianita, *Manajemen Pelayanan Sirkulasi Perpustakaan Di Perpustakaan Universitas Muria Kudus*, (Program Studi Manajemen Pendidikan Jurusan Administrasi Pendidikan Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Negeri Yogyakarta : Yogyakarta) 2013.
- IFLA UNESCO. 2006. *Pedoman Perpustakaan Sekolah* IFLA/UNESCO. Jakarta: Balai Pustaka
- Irawan Handi, *10 Prinsip kepuasan elanggan* (Jakarta: Elex Media Komputindo, (2002).
- Istiana Purwani, *Layanan Perpustakaan*, (Yogyakarta : Penerbit Ombak, 2014).
- Kementrian Pendidikan Nasional, *Manajemen Layanan Perpustakaan Sekolah*, (Jakarta: Tut Wuri Handayani, 2010).
- Kotler dan Keller. 2009. *Manajemen Pemasaran*. Edisi ke 13. Jakarta: Erlangga.
- Lasa H S. (2008). *Manajmen Perpustakaan*. Yogyakarta: Gama Media.
- Meilina Bustari. (2000). *Manajemen Perpustakaan Pendidikan*. Yogyakarta: UNY Press.
- Nasution. 2011. *Pelayanan Bahan Pustaka*. Jakarta: Universitas Terbuka.
- Noerhayati S. (2007). *Pengelolaan Perpustakaan*, jilid I, Bandung: PT Alumni.
- Pawit M. Yusuf dan Yaya Suhendar. (2005). *Pedoman Penyelenggaraan Perpustakaan Sekolah*. Jakarta: Kencana.
- Prasetyo, Bambang, dan Lina Miftahul Jannah. 2014. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada
- Qalyubi, Syihabuddin. 2007. *Dasar-dasar ilmu perpustakaan dan informasi*. Yogyakarta: Jurusan Ilmu Perpustakaan (IPI), Fakultas Adab UIN Sunan Kalijaga
- Rahayuningsih. 2007. *Pengelolaan Perpustakaan*. Yogyakarta: Graha Ilmu
- Ibrahim Bafadal. (2008). *Pengelolaan Perpustakaan Sekolah*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Siregar, Syofian. 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif dilengkapi Dengan Perbandingan perhitungan Manual & SPSS*. 4. Jakarta: Kencana.
- Soeatimah. *Perpustakaan Kepustakawan dan Pustakawan*. Yogyakarta: Kanisius, 2002.
- Suhendar, Yaya, dan Pawit M. Yusuf, *Pedoman Penyelenggara Perpustakaan Sekolah*, Jakarta: Kencana, 2005.
- Sukardi. (2010). *Metodologi Penelitian Pendidikan Kompetensi dan Praktiknya*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Sugiyono. 2016. *Metode Penelitian Pendidikan*. Bandung : Alfabeta.

-
- Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Methods)*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2019. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D, Cat XXIII*. Bandung: Alfabeta.
- Supriyanto, Wahyu dan Ahmad Muhsin, *Teknologi Informasi Perpustakaan*, Yogyakarta: Kanisius, 2008
- Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003. Tentang Sistem Pendidikan Nasional.
- Undang – undang Republik Indonesia No. 43 tahun 2007 tentang Perpustakaan.