

**ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN SEKOLAH TERHADAP KINERJA
PELAYANAN PERPUSTAKAAN SMPN 3 SENTOLO**

Gati Sujatmi¹, Agustina Sri Purnami², Rejokirono³

^{1,2,3}Universitas Sarjanawiyata Tamansiswa

gatisujatmi17@gmail.com, purnami@ustjogja.ac.id

ABSTRACT

The purpose of this study was to analyze the level of school customer satisfaction on service performance and library management at SMPN 3 Sentolo. This type of research is a sequential explanatory method. The study population consisted of 576 students at SMPN 3 Sentolo using proportional sampling, resulting in a sample of 235 students. Data collection techniques: questionnaires, interviews, observation and documentation. The results of the research on the performance of the library service at SMPN 3 Sentolo are 81.04% in the satisfactory category. The four components are Collection Sub variable 80.81%, Infrastructure 80.94%, Library services 81.78%, Library reinforcement 80.52%. And includes performance management of library services from Planning to compiling work programs, Organizing to compiling organizational structures and division of tasks, Implementation of carrying out predetermined work program activities, Supervision, Evaluation of work program activities Customer satisfaction is obtained in very satisfying and satisfying categories determined by how management planning, organizing, implementation and supervision.

Keywords: *Customer Satisfaction, Library Service, SMPN 3 Sentolo library.*

ABSTRAK

Tujuan Penelitian ini untuk mengetahui analisis tingkat kepuasan pelanggan sekolah terhadap kinerja pelayanan dan manajemen perpustakaan SMPN 3 Sentolo. Jenis penelitian adalah metode *Sequensial explanotory*. Populasi penelitian berjumlah 576 peserta didik SMPN 3 Sentolo dengan menggunakan proposional sampling, sehingga menghasilkan sampel sebanyak 235 peserta didik. Teknik pengumpulan data: kuesioner, wawancara, observasi dan dokumentasi. Hasil penelitian kinerja pelayanan perpustakaan SMPN 3 Sentolo persentasenya sebesar 81,04% dengan katagori memuaskan. Empat komponen yaitu Sub variabel Koleksi 80,81%, Sarpras 80,94%, Layanan perpustakaan 81,78%, Penguat perpustakaan 80,52%. Dan meliputi manajemen kinerja pelayanan perpustakaan dari Perencanaan tersusunnya program kerja, Pengorganisasian tersusunnya struktur organisasi dan pembagian tugas, Pelaksanaan melaksanakan kegiatan program kerja yang sudah ditentukan, Pengawasan, Evaluasi kegiatan program kerja kepuasan Pelanggan didapatkan katagori sangat memuaskan dan memuaskan ditentukan bagaimana manajemen perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan dan pengawasan.

Kata kunci : Kepuasan Pelanggan, Pelayanan Perpustakaan, perpustakaan SMPN 3 Sentolo.

A. Pendahuluan

Survei yang dilakukan *Program for International Student Assessment (PISA)* yang di rilis *Organization for Economic Co-operation and Development(OECD)* tahun 2019, Indonesia merupakan 10 negara terbawah menempati peringkat 70 dari 78 yang memiliki tingkat literasi rendah (Husnul Fuadi, 2020) dan mengutip Badan pusat statistik tahun 2022 tingkat kegemaran membaca berada di angka 59,52 . Bentuk kontribusi perpustakaan dalam meningkatkan kegemaran membaca adalah penyediaan bahan bacaan dan penyediaan fasilitas yang memadai. Selain itu perpustakaan menjadi media penghubung antara sumber informasi dan peserta didik yang ingin mengembangkan ilmu pengetahuan (Munawwarah Ridwan et al., 2021).

Fasilitas merupakan faktor penunjang utama dalam kegiatan suatu produk. Pelayanan yang ada di perpustakaan bisa dilaksanakan untuk memudahkan peserta didik mengakses informasi dan meminjam media pendidikan seperti buku, koran, majalah. Menyediakan informasi terbaru dapat dilakukan agar peserta didik merasa puas, sehingga akan berkunjung kembali. Sarana dan

prasarana yang memadai untuk penunjang kelancaran pelaksanaan tugas dan pemanfaatan perpustakaan yang optimal. Mewujudkan pelayanan perpustakaan yang prima diperlukan manajemen pengelolaan perpustakaan yang baik. Suatu manajemen perpustakaan mempunyai hubungan yang erat dengan pelayanan yang diberikan oleh perpustakaan yang nantinya akan mempengaruhi tingkat kepuasan pengguna perpustakaan (Ibrahim, 2017).

Penelitian ini bertujuan mengetahui tingkat kepuasan pelanggan terhadap kinerja pelayanan perpustakaan dan manajemen perpustakaan SMPN 3 Sentolo. Dengan manfaat bagi sekolah memberikan masukan dalam peningkatan perpustakaan sebagai sumber belajar di sekolah. Bagi pustakawan memberikan masukan dalam memperbaiki dan meningkatkan kualitas pelayanan perpustakaan.

B. Metode Penelitian

Jenis penelitian ini menggunakan metode *Sequential Explanatory*, dengan pengumpulan dan analisis data kuantitatif menggunakan metode pengujian statistik. Bertujuan untuk

mengetahui tingkat kepuasan pelanggan sekolah terhadap kinerja pelayanan perpustakaan SMP Negeri 3 Sentolo.

Waktu dan tempat penelitian dimulai bulan November 2022 sampai dengan Januari 2023 dilaksanakan di Perpustakaan Sumber Ilmu SMPN 3 Sentolo. Pengumpulan data dan analisis data Kuantitatif dengan populasi sample. Populasi sample adalah pelanggan perpustakaan SMPN 3 Sentolo (peserta didik). Teknik sampling yang digunakan propotional sampling, maka pengambilan sampel setiap kelompok yang ada dalam populasi dengan jumlah yang disesuaikan anggota dalam setiap kelompok. Sesuai dengan sampel yang akan diteliti yaitu sample peserta didik di setiap tingkatan atau kelas. Ukuran populasi dalam penelitian ini 567 peserta didik. Instrumen dan teknik Pengumpulan data menggunakan uji validasi dengan nilai koefisien korelasi 0,361 dan uji Realibilitas dengan nilai koefisien korelasi 0,97, responden 30 pelanggan perpustakaan. Instrumen dan uji Instrumen penelitian berupa angket dengan geogle form yang ditujukan responden peserta didik SMPN 3 Sentolo. Responden diminta memilih satu jawaban yang sesuai

dengan pendapat siswa dalam mendapatkan pelayanan perpustakaan sekolah. Teknik Pengumpulan data menggunakan *Questionnaire*, bagi kuantitatif dan bagi kualitatif wawancara dan dokumentasi, sumber data yaitu Kepala sekolah, Kepala Perpustakaan dan Tenaga Pelayanan. Teknik Analisis data deskriptif kuantitatif dengan persentase. Pengumpulan Data dan analisis data Kualitatif digunakan dalam penelitian ini meliputi: Teknik Wawancara, Teknik Pengamatan (observasi) dan dokumentasi. Terdapatnya Kisi-kisi Teknik Pengumpulan data meliputi : tahap manajemen, strategi , teknik pengumpulan data dan sumber data.

Analisis data Kualitatif yang digunakan deskriptif kualitatif induktif model Miles & Huberman (1994:20) yang menyatakan bahwa aktivitas dalam analisis data mencakup empat tahap berikut: Pengumpulan Data ,Reduksi Data, Display Data Verifikasi, Penegasan, Kesimpulan. Setelah penyajian data, tahap selanjutnya adalah melakukan interpretasi dan penarikan kesimpulan dari sajian data yang ada.

Berdasarkan keterangan di atas, pada setiap proses analisis data dilakukan untuk mendapatkan data

yang benar-benar valid. Keabsahan data tersebut dilakukan dengan menelaah seluruh data yang diperoleh selama penelitian. Untuk lebih dapat memahami alur penelitian berikut ini akan disajikan keterkaitan aspek, kriteria Indikator, Indikator dan indikator Keberhasilan.

C. Hasil Penelitian dan Pembahasan.

Penelitian ini membahas tentang tingkat kepuasan pelanggan sekolah terhadap pelayanan kinerja perpustakaan sekolah. Dengan cara mengamati hasil data dari skor dengan menggunakan teknik persentase. Kepuasan pelanggan perpustakaan terhadap kinerja pelayanan perpustakaan sekolah dapat dianalisis melalui 4 sub variabel yaitu : (1) Koleksi perpustakaan (2) Sarana Prasarana, (3) layanan Perpustakaan, (4) Penguat Perpustakaan.

Tingkat kepuasan pelanggan sekolah terhadap kinerja pelayanan sub variabel Sarana Prasarana, lima pernyataan diantara tujuh belas dalam kategori sangat memuaskan yaitu pada Ketersediaan R.Perpustakaan dengan perolehan skor 792 (84,26%). Lokasi Perpustakaan skor 781 (83,09 %). Layanan Kebersihan Gedung dan area perpustakaan dengan skor 776

(82,55%). Sumber Pencahayaan Ruang Perpustakaan jumlah skor 800 (85,11%) prosentase paling tinggi dengan kondisi Perpustakaan SMP N 3 Sentolo pencahayaan ruang baca, ruang koleksi dan ruang kerja dengan sumber pencahayaan secara alami dan elektrik.

Pelayanan 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 (Waluyo, 2018). Sub variabel layanan Perpustakaan memiliki 8 indikator yaitu: (1) Jenis layanan Perpustakaan, (2) Jam Buka, (3) Sarana Akses/ Penelusuran. (4) Keanggotaan. (5) Jumlah Pengunjung dan Buku yang dipinjam. (6) Promosi, (7) Bimbingan Pemustaka, (8) Tenaga Perpustakaan.

Tingkat kepuasan pelanggan sekolah terhadap kinerja pelayanan sub variabel Pelayanan Perpustakaan dapat diketahui 13 pernyataan, tujuh

dari tigabelas pernyataan mempunyai kategori sangat memuaskan dengan jumlah perolehan skor dan persentase tertinggi adalah 789 (83,93 %) pada layanan pembelajaran. Kondisi Perpustakaan SMPN 3 Sentolo tersedia layanan untuk pembelajaran terdiri dari layanan baca ditempat, sirkulasi, bercerita, referensi dan layanan anak. Kategori memuaskan terdapat pada enam pernyataan dengan skor nilai yang terendah adalah layanan jumlah jenis promosi yaitu 742(78,49%) dirasa sangat kurang oleh pelanggan sekolah. Layanan jenis promosi yang dilaksanakan melalui papan pengumuman, penyebaran daftar buku terbaru , brosur, benner, penyuluhan, lomba dan pameran .

Lasa (2017) menjelaskan Pengorganisasian merupakan keseluruhan proses pengelompokan orang, pengelompokan alat, pengelompokan tugas serta wewenang dan tanggung jawab sehingga tercipta suatu organisasi yang dapat digerakkan dalam satu kesatuan yang utuh dan bulat untuk pencapaian tujuan yang telah ditentukan sebelumnya. Organisasi perpustakaan harus memiliki struktur organisasi, deskripsi pekerjaan, dan susunan personalia yang mengelola

perpustakaan. Pengorganisasian di Perpustakaan Sumber Ilmu SMPN 3 Sentolo menentukan menetapkan struktur organisasi, beserta tugas dan tanggung jawab dari masing-masing unsur yang terlibat dalam manajemen perpustakaan

Temuan penelitian tentang penggerakkan perpustakaan sejalan dengan pendapat Iskandar (2016) yang menjelaskan bahwa penggerakan adalah kemampuan menggerakkan staf perpustakaan agar melaksanakan tugas sesuai dengan peran, fungsi dan tanggung jawab masing-masing secara baik dan sesuai standar. Kepala perpustakaan harus mampu mempengaruhi bawahan agar bergerak dan berusaha mencapai tujuan perpustakaan melalui pemberian motivasi kerja sedemikian rupa sehingga mereka mampu bekerja dengan ikhlas demi tercapainya mencapai tujuan perpustakaan (Rodin dkk, 2021).

Layanan yang terdapat dalam program diantaranya layanan sirkulasi, Referensi, bimbingan membaca, keanggotaan, Orientasi, bimbingan mereview buku , teknis penelusuran informasi merupakan kegiatan yang dilaksanakan setiap saat yang berfungsi sebagai alat untuk

membantu pemustaka agar dapat menggunakan fasilitas perpustakaan secara maksimal dan memperoleh informasi tentang kepuasan peserta didik dalam berkunjung di perpustakaan.

Berdasarkan dari hasil penelitian yang diperoleh, dapat dianalisis bahwa kepuasan pelanggan sekolah dalam menggunakan jasa pelayanan perpustakaan sekolah Sumber ilmu SMPN 3 Sentolo dalam kategori memuaskan dengan mendapatkan persentase sebesar 80,99%. Ditinjau sub variabel dalam variabel Pelayanan Perpustakaan mendapatkan perolehan persentase sebesar 80.81%, sub variabel koleksi. Perolehan persentase sebesar 80,94% pada Sarana Prasarana. Perolehan persentase sebesar 81,26%, sub variabel layanan Perpustakaan. Dan mendapatkan perolehan persentase sebesar 80,43%, Penguat perpustakaan.

Hasil persentase kepuasan pelanggan sekolah terhadap kinerja layanan perpustakaan pada sub verbal Pelayanan Perpustakaan 81,78% masuk dalam kategori sangat memuaskan dikarenakan delapan indikator dalam pelayanan perpustakaan Sumber Ilmu di SMPN 3 Sentolo, tiga belas pernyataan

menyajikan pelayanan sesuai yang disajikan dalam perpustakaan tersebut. Persentase tertinggi 83,93%. yaitu layanan Perpustakaan pada layanan yang tersedia dalam pembelajaran adalah layanan baca ditempat, sirkulasi, bercerita referensi, dan layanan anak lebih dari 5 macam, peserta didik merasa puas dan terlibat langsung merasakan. Pelayanan jam buka 48 jam perminggu. Layanan peminjaman dan pengembalian buku secara manual <http://bit.ly/carapinjambuku> dan <http://bit.ly/caramengembalikanbuku> dan Otomasi melalui online yang sudah berlabel. Persentase terendah 78,94% yaitu jumlah kegiatan promosi dengan kategori memuaskan, kegiatan promosi ini meliputi papan pengumuman, penyebaran daftar buku terbaru instagram,youtube, lomba,pameran brosur,dan bener.

Hasil persentase Tingkat kepuasan pelanggan sekolah terhadap kinerja pelayanan perpustakaan sub Variabel Penguat Perpustakaan 80,62 % dengan kategori memuaskan .Terdiri dari jumlah perolehan skor dan persentase tertinggi adalah 778 (82,77 %) Layanan pelaksanaan karya inovasi /kreatif jenis layanan Challenges, Infak Buku, *Read and talk, One book*

to everyone, storytelling, perpustakaan keliling, Fasilitas tablet terkoneksi internet. Kondisi Perpustakaan Sumber Ilmu SMPN 3 Sentolo banyak ide inovasi dan kreativitas keterlibatan peserta didik untuk berkunjung ke perpustakaan. Kategori memuaskan terdapat tiga pernyataan dengan skor nilai yang terendah adalah capaian prestasi yaitu 732 (77,87%) dirasa sangat kurang oleh pelanggan sekolah. Tidak semua pelanggan mendapatkan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai “Analisis Kepuasan Pelanggan Sekolah terhadap Kinerja Pelayanan Perpustakaan SMPN 3 Sentolo” maka dapat disimpulkan bahwa kepuasan pelanggan sekolah terhadap kinerja pelayanan perpustakaan SMPN 3 Sentolo dan manajemen pelayanan perpustakaan SMPN 3 Sentolo menggunakan kinerja pelayanan perpustakaan SMPN 3 Sentolo dengan perolehan persentase sebesar 81,04% dalam katagori memuaskan.

Hasil penelitian kinerja pelayanan perpustakaan SMPN 3 Sentolo persentasenya sebesar 81,04% dengan katagori memuaskan. Empat komponen yaitu Sub variabel Koleksi 80,81%, Sarpras 80,94%, Layanan

prestasi sehingga kepuasan pelanggan perpustakaan sesuai dengan apa yang mereka dapatkan dalam keterlibatan perpustakaan. Capaian prestasi meliputi adanya juara setiap lomba baik yang mengadakan pihak perpustakaan atau terkait dengan lomba perpustakaan. Pengakuan kinerja dan apresiasi dalam mendukung karya inovatif dan kreatif.

D. Kesimpulan

perpustakaan 81,78%, Penguat perpustakaan 80,52%..

Untuk setiap sub variabel dengan perolehan persentase nilai tertinggi lebih ditingkatkan pelayanannya. Sedang untuk persentase terendah menjadi skala prioritas pada perencanaan program kerja selanjutnya . Sehingga bisa menutupi kekurangan pada indikator dalam sub variabel pada komponen perpustakaan.

Manajemen kinerja pelayanan perpustakaan dalam meningkatkan kepuasan pelanggan sekolah di Perpustakaan Sumber Ilmu SMPN 3 Sentolo terdiri dari: Perencanaan (Planing), pengorganisasian (organizing), penyusunan dan penetapan: a) Struktur Organisasi, b) Pembagian tugas masing-masing

anggota, pelaksanaan (actuating), dan pengawasan (controlling).

Kepuasan Pelanggan sekolah terhadap kinerja pelayanan perpustakaan Sumber Ilmu SMPN 3 Sentolo dalam menentukan kepuasan pelanggan didapatkan katagori sangat

memuaskan dan memuaskan tergantung bagaimana pelaksanaan dari manajemen perencanaan, pengorganisasian pelaksanaan dan pengawasan.

DAFTAR PUSTAKA

- Ibrahim, A. (2017). Konsep Dasar Manajemen Perpustakaan Dalam Mewujudkan Mutu Layanan Prima Dengan Sistem Temu Kembali Informasi Berbasis Digital. *Jurnal Ilmu Perpustakaan & Kearsipan Khizanah Al-Hikmah*, 2(2), 129–138.
- Juhyeon, P., & Byun, W.-Y. (2018). *The Effects Of School Library Personnel On Students' Reading Behaviors In Korea*. 49(1), 123–147. <https://doi.org/10.16981/kliss.49.201803.123>
- Krismayani, I. (2019). Analisis Kesesuaian Instrumen Akreditasi Perpustakaan Sekolah Terhadap Ketentuan Standar Nasional Perpustakaan Sekolah Menengah Atas. *Anuva*, 3(2), 199–205.
- Kurniasih, N. (2018). Analisis Pengaruh Pelayanan Perpustakaan Terhadap Kepuasan Pengguna Perpustakaan Di Institut Agama Islam Imam Ghozali. *Jurnal Tawadhu*, 2(1).
- Mashud, A. R. (2020). Evaluasi Kualitas Layanan Perpustakaan Di Sma Negeri 7 Purworejo Dalam Prespektif Libqual+[^]Tm. *Pustaka Karya : Jurnal Ilmiah Ilmu Perpustakaan Dan Informasi*, 8(2), 12. <https://doi.org/10.18592/pk.v8i2.5133>
- Maulidiyah, A., & Roesminingsih, E. (2020). *Layanan Dan Fasilitas Perpustakaan Dalam Meningkatkan Minat Baca Peserta Didik*.
- Monaliza, Mas, U., & Kepahiang. (2017). Manajemen Perpustakaan Sekolah. *Jurnal Ilmiah Manajemen Pendidikan*, 11.
- Robbia, A. Z., & Fuadi, H. (2020). Pengembangan keterampilan multimedia interaktif pembelajaran ipa untuk meningkatkan literasi sains peserta didik di abad 21. *Jurnal Ilmiah Profesi Pendidikan*, 5(2), 117-123.
- Munawwarah Ridwan, M., Muhammad Aminullah, A., & Elihami, E. (2021). Peranan Perpustakaan Perahu Pustaka Pattingalloang Dalam

Meningkatkan Minat. *Jurnal Perpustakaan Dan Informasi*, 02(01).

Pardimin, Supriadi, D., & Soegeng. (2019). *Statisti Inferensial Untuk Pendidikan Plus Aplikasi* (1st Ed., Vol. 1). Cv Mahata Magna Raharja Tama) .

Rodin, R. (2021). *Informasi dalam Konteks Sosial Budaya-Rajawali Pers*. PT. RajaGrafindo Persada.

Saat, S., Tarbiyah, F., Uin, K., & Makassar, A. (2015). Faktor-Faktor Determinan Dalam Pendidikan (Studi Tentang Makna Dan Kedudukannya Dalam Pendidikan). In *Jurnal Al-Ta'dib* (Vol. 8, Issue 2).

Waluyo, D. P. (2018). The Level Of Satisfication Students In The Use Of School Library Services In Man Yogyakarta lii. *Jurnal Hanata Widya* , 124(1).

Zainuddin Af. (2016). *Manajemen Perpustakaan Dalam Mendukung Proses Belajar Mengajar*. Uin Sunan Ampel.