

KUALITAS PELAYANAN DAN MINAT BACA SISWA PADA PERPUSTAKAAN SMA NEGERI 1 BUSUNGBIU BULELENG

I Wayan Ambarwati Kusuma Dewi¹, I Dewa Nyoman Arta Jiwa, I Nyoman Suandana²

Fakultas Ekonomi Universitas Panji Sakti Singaraja

Abstrack

Siswa di SMA Negeri 1 Busungbiu sering mengeluh karena kurangnya buku-buku, kurangnya ragam dan jumlah koleksi serta pengelolaan pelayanan yang belum optimal. Adanya permasalahan tersebut menyebabkan minat baca siswa ke perpustakaan sekolah cenderung masih rendah.

Tujuan dari penelitian ini mengetahui tanggapan siswa dan tingkat kepuasan siswa terhadap kualitas pelayanan yang diberikan perpustakaan SMA Negeri 1 Busungbiu.

Populasi dalam penelitian ini adalah siswa tingkat satu sampai tingkat tiga SMA Negeri 1 Busungbiu dengan penarikan sampel menggunakan teknik *sample random sampling*. Pengumpulan data menggunakan beberapa teknik meliputi teknik observasi, wawancara, kuisisioner dan dokumentasi. Data diolah dengan analisis diagram kartesius dan deskriptif kuantitatif.

Hasil analisis diperoleh skor rata-rata untuk kualitas pelayanan (kinerja) dari dimensi fasilitas fisik (*tangible*) 3,50, perhatian (*empathy*) 3,30, kehandalan (*reliability*) 3,38, kesigapan (*responsiveness*) 3,43 dan kepastian (*assurance*) 3,44. Hasil analisis diperoleh skor rata-rata untuk kepuasan (harapan) dari dimensi fasilitas fisik (*tangible*) 3,20, perhatian (*empathy*) 3,29, kehandalan (*reliability*) 3,28, kesigapan (*responsiveness*) 3,28 dan kepastian (*assurance*) 3,28.

Berdasarkan hasil penelitian disimpulkan tanggapan siswa terhadap kualitas pelayanan dalam kategori baik. Tingkat kepuasan siswa tercapai pada dimensi *tangible*, *empathy*, *reliability*, *responsiveness* dan *assurance* karena memiliki tingkat kesesuaian di atas 1,00. Saran yang harus dilakukan adalah meningkatkan pengetahuan, kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya sehingga siswa lebih puas dalam pelayanan yang diberikan petugas perpustakaan.

Kata kunci : Kualitas Pelayanan, Kepuasan, Minat Baca, Perpustakaan

Pendahuluan

Perkembangan teknologi dan ilmu pengetahuan yang begitu pesat sangat memengaruhi pendidikan dan pengajaran. Untuk itu lembaga pendidikan dan pengajar dituntut untuk dapat mengembangkan anak didik secara dinamis dan

1 Alumni Fakultas Ekonomi Universitas Panji Sakti Angkatan 2015/2016

2 Tenaga Pengajar Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Unipas

mampu meningkatkan daya pikir sesuai dengan perkembangan dunia yang begitu cepat berubah. Para pendidik harus mampu menghasilkan lulusan yang memiliki kemampuan intelektual bersaing dan berdayaguna.

Sesuai dengan amanah UUD 1945 Pemerintah Republik Indonesia ikut mencerdaskan kehidupan bangsa dengan menjadikan kegiatan membaca sebagai strategi dasar yang sangat penting untuk mencapai tujuan pendidikan sehingga anak didik mampu mengenali potensi diri yang dimiliki untuk membentuk pribadi yang mandiri.

Siswa di SMA Negeri 1 Busungbiu sering mengeluh karena kurangnya buku-buku, kurangnya ragam dan jumlah koleksi serta pengelolaan pelayanan yang belum optimal. Adanya permasalahan tersebut menyebabkan minat baca siswa ke perpustakaan sekolah cenderung masih rendah. Hal ini bisa dilihat dari jumlah siswa sebanyak 704 orang, tetapi yang berkunjung ke perpustakaan rata-rata per harinya hanya 30 orang.

Hal ini bisa dilihat dari minat baca siswa ke perpustakaan SMA Negeri 1 Busungbiu masih tergolong rendah karena kualitas pelayanan perpustakaan masih relatif rendah. Masih rendahnya kualitas pelayanan perpustakaan SMA Negeri 1 Busungbiu disebabkan karena masih tingginya tingkat kesenjangan kualitas pelayanan yang diharapkan dengan kualitas yang dirasakan siswa dalam memanfaatkan pelayanan.

Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka dapat dirumuskan masalah sebagai berikut.

- a. Bagaimanakah kualitas pelayanan perpustakaan SMA Negeri 1 Busungbiu?
- b. Bagaimanakah kepuasan minat baca siswa pada perpustakaan SMA Negeri 1 Busungbiu?
- c. Bagaimanakah pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan minat baca siswa pada perpustakaan SMA Negeri 1 Busungbiu ?

Tujuan Penelitian

- a. Untuk mengetahui kualitas pelayanan pada perpustakaan SMA Negeri 1 Busungbiu.
- b. Untuk mengetahui minat baca siswa pada perpustakaan SMA Negeri 1 Busungbiu.
- c. Untuk Mengetahui pengaruh kualitas pelayanan perpustakaan terhadap minat baca siswa pada perpustakaan SMA Negeri 1 Busungbiu.

Metodologi Penelitian

Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di perpustakaan SMA Negeri 1 Busungbiu.

Populasi dan Sampel

Dalam penelitian ini populasi adalah seluruh anggota perpustakaan atau siswa dengan jumlah siswa sebanyak 704 sampai bulan Desember 2015.

Dalam penelitian ini proses penarikan sampel minimal dapat dilakukan dengan teknik *simple random sampling*.

Teknik Pengumpulan Data

- a. Observasi

Observasi merupakan teknik pengumpulan data dengan dilakukannya pengamatan oleh peneliti baik secara langsung atau tidak langsung terhadap obyek penelitian.

- b. Wawancara

Wawancara adalah cara pengumpulan data melalui Tanya jawab secara langsung kepada siswa.

- c. Angket (kuisisioner)

Teknik angket (*kuisisioner*) merupakan suatu pengumpulan data dengan memberikan daftar pertanyaan kepada responden dengan harapan memberikan respon atas daftar pertanyaan tersebut.

- d. Dokumentasi

Yaitu data yang diperoleh dari catatan yang ada di SMA Negeri 1 Busungbiu seperti data siswa dan data pendukung lainnya.

Pengujian Instrumen

a. Uji Validitas

Menurut Sugiyono (2010:352) validitas dalam penelitian dijelaskan sebagai derajat ketepatan alat ukur penelitian tentang inti atau arti sebenarnya yang diukur. Tinggi rendahnya validitas menunjukkan sejauh mana data yang terkumpul tidak menyimpang dari gambaran tentang variabel yang dimaksud. Validitas dapat diukur dengan mengkorelasikan antar skor item instrumen dengan total seluruh item instrumen. Batas minimum dianggap memenuhi syarat validitas apabila $r = 0,30$. Jadi untuk memenuhi syarat valid, maka pertanyaan atau pernyataan dalam penelitian harus memiliki koefisien korelasi $\geq 0,30$.

b. Uji Reliabilitas

Menurut Sugiyono (2010:354) reliabilitas adalah derajat ketepatan, ketelitian atau keakuratan yang ditunjukkan oleh instrumen pengukuran dimana pengujiannya dapat dilakukan secara internal, yaitu pengujian dengan menganalisis konsistensi butir-butir yang ada. Menurut Nunnally dalam Ghozali (2006:63) variabel dikatakan *reliable*, jika memiliki nilai *cronbach alpha* > 0.6

Teknik Analisis Data

Penelitian ini menggunakan analisis data deskriptif kuantitatif dan analisis tingkat kepentingan dan kinerja / kepuasan pelanggan atau yang sering di kenal sebagai diagram karteius. Menurut Supranto (2003:402) adapun cara pemberian skor terhadap pertanyaan atau kuisisioner yang diajukan kepada konsumen untuk mengukur kinerja pegawai sebagai berikut :

Tingkat kinerja pegawai diberi bobot sebagai berikut :

- a) Jawaban sangat sesuai diberi bobot 4
- b) Jawaban sesuai diberi bobot 3

c) Jawaban kurang sesuai diberi bobot 2

d) Jawaban tidak sesuai diberi bobot 1

Sedangkan tingkat harapan siswa diberi bobot sebagai berikut :

a) Jawaban sangat penting diberi bobot 4

b) Jawaban penting diberi bobot 3

c) Jawaban kurang penting diberi bobot 2

d) Jawaban tidak penting diberi bobot 1

Tingkat kinerja pegawai dan tingkat harapan siswa

Skor rata-rata tingkat kinerja pegawai dan skor rata-rata tingkat harapan siswa dari setiap determinan atau dimensi faktor yang mempengaruhi kepuasan pengunjung perpustakaan, dengan rumusan sebagai berikut :

$$\bar{X} = \frac{\sum f_i . X_i}{n}$$

$$\bar{Y} = \frac{\sum f_i . X_i}{n}$$

Penjelasan :

\bar{X} = Skor rata-rata kinerja pegawai

\bar{Y} = Skor penilaian (bobot)

f_i = Skor penilaian (bobot)

n = Banyaknya responden sebagai sampel

Tingkat kesesuaian perbandingan antara skor penilaian kualitas produk yang diberikan oleh konsumen dengan nilai harapan siswa dengan rumus :

$$T_{ki} = \frac{X_i}{Y_i} \times 100\%$$

Penjelasan :

T_{ki} = Tingkat kesesuaian

X_i = Skor penilaian kualitas produk yang diberikan oleh konsumen

Y_i = Skor penilaian harapan konsumen

3.8.3 Diagram kartesius

Dengan menggunakan diagram kartesius, maka dapat menunjukkan atribut apa saja dari suatu produk atau jasa yang diharapkan oleh konsumen. Diagram ini menunjukkan empat bagian yang dibatasi oleh dua garis yang memotong tegak lurus pada titik-titik :

$\overline{(X)}$ = Skor rata-rata seluruh faktor tingkat kualitas produk yang dirasakan konsumen (kinerja)

$\overline{(Y)}$ = Skor rata-rata seluruh faktor harapan yang dianggap penting oleh konsumen

Dengan rumus :

$$\overline{X} = \frac{\sum_{i=1}^{Xi}}{K}$$

$$\overline{Y} = \frac{\sum_{i=1}^{Xi}}{K}$$

Dimana :

K = jumlah faktor atau atribut yang mempengaruhi kepuasan konsumen

Hasil Penelitian dan Pembahasan

1. Hasil Penelitian

Berdasarkan hasil pengumpulan data yang diperoleh melalui kuesioner yang diberikan kepada siswa sebagai responden, maka dapat diketahui karakteristik setiap siswa. Oleh karena itu dalam deskripsi karakteristik responden diuraikan tingkat dan kelas siswa sebagai responden.

Tabel 1
Karakteristik Responden

No	Uraian	Keterangan	Jumlah (Orang)	%
1	Tingkat	X	28	31,82
		XI	32	36,36
		XII	28	31,82

2	Kelas	Bahasa	30	34,09
		MIPA	30	34,09
		IPS	28	31,82

Dilihat dari tingkat responden di atas, dapat dijelaskan bahwa responden terbanyak adalah tingkat XI sebanyak 32 responden atau 36,36% dan sisanya adalah tingkat X dan XII dengan jumlah masing-masing 28 responden atau 31,82%.

2. Uji validitas dan reliabilitas

a. Kualitas Pelayanan

Berdasarkan hasil pengujian yang dilakukan seperti nampak pada tabel 5.2 di bawah dari semua pertanyaan dalam kuisioner diperoleh semua pertanyaan reliabel dengan standar *Cronbach Alpha* yang digunakan adalah 0,60.

Tabel 2
Reliability Statistic

No	Indikator Kualitas Layanan	Cronbach's Alpha	Nilai Batas	N of Items
1	I ₁ - I ₂₀	0.896	0.600	20

Sumber : Hasil olahan SPSS tahun 2016

Berdasarkan tabel 5.2 di atas diketahui tanggapan terhadap semua dimensi variabel dengan 20 item pertanyaan diperoleh hasil *Cronbach's Alpha* sebesar 0.896. Semua nilai indikator kualitas layanan di atas memiliki nilai *Cronbach's Alpha* lebih besar dari 0.60 maka diputuskan pengukuran tersebut *reliable* (hasil olahan SPSS terlampir.)

Untuk menentukan validitas instrumen penelitian kinerja pelayanan dengan menguji koefisien korelasi skor item instrumen dengan total skor, batas minimum memenuhi syarat validitas apabila r minimal = 0.300.

Tabel 3
Item total statistic

No	Indikator	Corrected Item Total Correlation	Nilai Batas	Simpulan
1	I ₁	0.482	0.300	Valid
2	I ₂	0.509	0.300	Valid
3	I ₃	0.580	0.300	Valid
4	I ₄	0.353	0.300	Valid
5	I ₅	0.394	0.300	Valid
6	I ₆	0.491	0.300	Valid
7	I ₇	0.422	0.300	Valid
8	I ₈	0.472	0.300	Valid
9	I ₉	0.510	0.300	Valid
10	I ₁₀	0.408	0.300	Valid
11	I ₁₁	0.635	0.300	Valid
12	I ₁₂	0.604	0.300	Valid
13	I ₁₃	0.618	0.300	Valid
14	I ₁₄	0.696	0.300	Valid
15	I ₁₅	0.550	0.300	Valid
16	I ₁₆	0.638	0.300	Valid
17	I ₁₇	0.341	0.300	Valid
18	I ₁₈	0.664	0.300	Valid
19	I ₁₉	0.668	0.300	Valid
20	I ₂₀	0.644	0.300	Valid

Sumber : Hasil olahan SPSS Windows 2016

b. Harapan Siswa

Berdasarkan data tabel di atas hasil analisis validitas kuesioner untuk mengetahui tanggapan siswa terhadap kinerja pelayanan perpustakaan SMA Negeri 1 Busungbiu, diperoleh nilai koefisien korelasi setiap item lebih besar dari 0.300 (hasil SPSS terlampir). Berdasarkan hasil tersebut maka disimpulkan instrumen penelitian valid.

Tabel 4
Reliability Statistic

No	Indikator Harapan Siswa	Cronbach's Alpha	Nilai Batas	N of Items
1	I ₁ - I ₂₀	0.930	0.600	20

Sumber : Hasil olahan SPSS Windows 16

Hasil uji reliabilitas sesuai dengan tabel 5.4 untuk indikator harapan siswa (I₁-I₂₀) dengan 20 item pertanyaan diperoleh hasil *Cronbach's Alpha* sebesar 0.930. Semua nilai *Cronbach's Alpha* di atas lebih besar dari 0.60 maka diputuskan pengukuran tersebut *reliable* (hasil olahan SPSS terlampir.)

Untuk menentukan validitas instrumen penelitian kinerja pelayanan dengan menguji koefisien korelasi skor item instrumen dengan total skor, batas minimum memenuhi syarat validitas apabila $r_{\text{minimal}} = 0.300$.

Tabel 5
Item total statistic

No	Indikator	Corrected Item Total Correlation	Nilai Batas	Simpulan
1	I ₁	0.601	0.300	Valid
2	I ₂	0.585	0.300	Valid
3	I ₃	0.616	0.300	Valid
4	I ₄	0.490	0.300	Valid
5	I ₅	0.542	0.300	Valid
6	I ₆	0.702	0.300	Valid
7	I ₇	0.598	0.300	Valid
8	I ₈	0.593	0.300	Valid
9	I ₉	0.609	0.300	Valid
10	I ₁₀	0.726	0.300	Valid
11	I ₁₁	0.607	0.300	Valid
12	I ₁₂	0.614	0.300	Valid
13	I ₁₃	0.681	0.300	Valid
14	I ₁₄	0.631	0.300	Valid
15	I ₁₅	0.701	0.300	Valid
16	I ₁₆	0.709	0.300	Valid
17	I ₁₇	0.572	0.300	Valid
18	I ₁₈	0.503	0.300	Valid
19	I ₁₉	0.578	0.300	Valid
20	I ₂₀	0.601	0.300	Valid

Sumber : Hasil olahan SPSS Windows 16

Berdasarkan data tabel di atas hasil analisis validitas kuesioner untuk mengetahui tanggapan siswa terhadap kinerja pelayanan perpustakaan SMA Negeri 1 Busungbiu diperoleh nilai koefisien korelasi setiap item terhadap total lebih besar dari 0.300 (hasil SPSS terlampir). Berdasarkan data tersebut maka disimpulkan instrumen penelitian valid.

3. Tingkat Kesesuaian

Tingkat kepuasan siswa diukur dari kesesuaian antara harapan siswa dengan kinerja petugas perpustakaan SMA Negeri 1 Busungbiu.

Tabel 6
Tingkat Kesesuaian Kinerja Dengan Harapan

No.	Faktor Kinerja Pelayanan	Kinerja (X)		Harapan (Y)		Tingkat Kesesuaian
		Skor	Rerata	Skor	Rerata	
A	Fasilitas Fisik (<i>Tangible</i>)	308.00	3.50	281.25	3.20	1.10
1	Kelengkapan peralatan dan media lainnya di perpustakaan	315.00	3.58	279.00	3.17	1.13
2	Kondisi sarana	301.00	3.42	290.00	3.30	1.04
3	Kondisi SDM perpustakaan	313.00	3.56	282.00	3.20	1.11
4	Kesesuaian fasilitas dengan jasa yang diberikan	303.00	3.44	274.00	3.11	1.11
B	Perhatian (<i>Emphaty</i>)	290.75	3.30	289.25	3.29	1.01
5	Perhatian perpustakaan kepada pengunjung	284.00	3.23	289.00	3.28	0.98
6	Perhatian staf perpustakaan secara pribadi kepada pengunjung perpustakaan	283.00	3.22	289.00	3.28	0.98
7	Pemahaman pengelola perpustakaan akan kebutuhan	298.00	3.39	290.00	3.30	1.03

	pengunjung					
8	Kesesuaian jam kerja perpustakaan dengan jam istirahat siswa / jam kosong siswa	298.00	3.39	289.00	3.28	1.03
C	Kehandalan (Reliability)	297.00	3.38	288.50	3.28	1.03
9	Penetapan jadwal pelayanan perpustakaan	296.00	3.36	288.00	3.27	1.03
10	Kejelasan penyampaian informasi dalam pencarian buku	291.00	3.31	288.00	3.27	1.01
11	Ketepatan waktu pelayanan perpustakaan sesuai dengan janji yang diberikan	298.00	3.39	289.00	3.28	1.03
12	Kelancaran penanganan pembuatan kartu anggota perpustakaan	303.00	3.44	289.00	3.28	1.05
D	Ketanggapan (Responsiveness)	302.25	3.43	288.75	3.28	1.05
13	Kecepatan dan ketepatan pelayanan staf	302.00	3.43	290.00	3.30	1.04
14	Kejelasan informasi waktu penyampaian jasa	298.00	3.39	289.00	3.28	1.03
15	Kesedian staf dalam membantu kesulitan pengunjung	306.00	3.48	289.00	3.28	1.06
16	Ketersediaan waktu staf guna menanggapi permintaan pengunjung	303.00	3.44	287.00	3.26	1.06
E	Kepastian atau Jaminan (Assurance)	302.50	3.44	288.75	3.28	1.05
17	Kemampuan sumber daya manusia	288.00	3.27	290.00	3.30	0.99

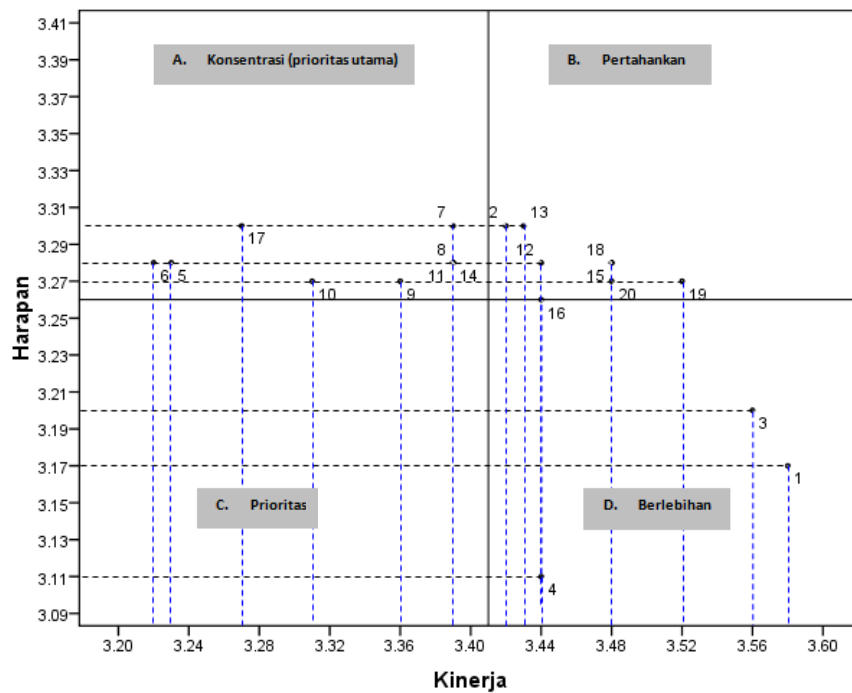
18	Perasaan aman selama menerima pelayanan dari staf	306.00	3.48	289.00	3.28	1.06
19	Kesabaran pegawai	310.00	3.52	288.00	3.27	1.08
20	Dukungan pimpinan terhadap staf	306.00	3.48	288.00	3.27	1.06
	Jumlah		68.20		65.30	
	Rerata dari rata-rata	\bar{X}	3.41	\bar{Y}	3.26	

Sumber : Data Olahan 2016

Berdasarkan data di atas, siswa yang berkunjung ke perpustakaan SMA Negeri 1 Busungbiu merasa puas dengan pelayanan yang diberikan petugas perpustakaan. Hal ini bisa dilihat dari hasil tingkat kesesuaian/kepuasan dimana pada dimensi fasilitas fisik dengan kesesuaian 1.10 (110%), perhatian 1.01 (101%), kehandalan 1.03 (103%), ketanggapan 1.05 (105%) dan kepastian atau jaminan 1.05 (105%). Namun pada dimensi perhatian terdapat dua indikator yang belum sesuai dengan harapan yaitu perhatian perpustakaan kepada pengunjung mencapai 0.98 (98%) dan perhatian staf perpustakaan secara pribadi kepada pengunjung perpustakaan 0.98 (98%). Pada dimensi kepastian atau jaminan terdapat satu indikator yang belum sesuai dengan harapan yaitu kemampuan sumber daya manusia dengan tingkat kesesuaian 0.99 (99%).

4. Analisis Diagram Kartesius

Analisis kinerja suatu pelayanan (yang dirasakan) dan harapan siswa pengunjung perpustakaan SMA Negeri 1 Busungbiu pada tabel 5.10 dapat digunakan untuk melakukan pemetaan berbagai elemen dari kumpulan dimensi kualitas pelayanan serta mengidentifikasi tindakan apa yang diperlukan oleh pihak perpustakaan SMA Negeri 1 Busungbiu peringkat ke dua puluh elemen kualitas pelayanan jasa yang mempengaruhi siswa pengunjung perpustakaan SMA Negeri 1 Busungbiu ini dibagi menjadi empat kuadran seperti diagram kartesius berikut ini.



Gambar 1
Hasil Diagram Kartesius

Berdasarkan diagram kartesius di atas dijelaskan sebagai berikut :

1) Kuadran A

Pada kuadran ini ditunjukkan dimensi kualitas pelayanan yang dianggap penting oleh siswa pengunjung perpustakaan SMA Negeri 1 Busungbiu, tetapi kurang mendapat perhatian dari pihak perpustakaan SMA Negeri 1 Busungbiu, sehingga siswa merasa belum puas. Pihak SMA Negeri 1 Busungbiu harus berkonsentrasi untuk meningkatkan kinerja pelayanannya. Dimensi pelayanan yang termasuk dalam kuadran ini adalah :

- a) Dimensi (5) : Perhatian perpustakaan kepada pengunjung
- b) Dimensi (6) : Perhatian staf perpustakaan secara pribadi kepada pengunjung perpustakaan
- c) Dimensi (7) : Pemahaman pengelola perpustakaan akan kebutuhan pengunjung

- d) Dimensi (8) Kesesuaian jam kerja perpustakaan dengan jam istirahat siswa / jam kosong siswa
- e) Dimensi (9) : Penetapan jadwal pelayanan perpustakaan
- f) Dimensi (10) : Kejelasan penyampaian informasi dalam pencarian buku
- g) Dimensi (11) : Ketepatan waktu pelayanan perpustakaan sesuai dengan janji yang diberikan
- h) Dimensi (14) : Kejelasan informasi waktu penyampaian jasa
- i) Dimensi (17) : Kemampuan sumber daya manusia

2) Kuadran B

Pada kuadran ini menunjukkan kualitas pelayanan yang dianggap penting oleh siswa telah dilaksanakan oleh pihak perpustakaan SMA Negeri 1 Busungbiu, siswa pengunjung perpustakaan merasa puas. Tugas perpustakaan SMA Negeri 1 Busungbiu untuk mempertahankan kinerja yang sudah dicapai tersebut. Dimensi pelayanan yang termasuk dalam kuadran ini adalah :

- a) Dimensi (2) : Kondisi sarana
- b) Dimensi (12) : Kelancaran penanganan pembuatan kartu anggota perpustakaan
- c) Dimensi (13) : Kecepatan dan ketepatan pelayanan staf
- d) Dimensi (15) : Kesedian staf dalam membantu kesulitan pengunjung
- e) Dimensi (18) : Perasaan aman selama menerima pelayanan dari staf
- f) Dimensi (19) : Kesabaran pegawai
- g) Dimensi (20) : Dukungan pimpinan terhadap staf

3) Kuadran C

Kuadran ini menunjukkan dimensi kualitas pelayanan yang dianggap kurang penting, dilakukan pas-pasan namun tidak memerlukan

perhatian (prioritas). Dimensi pelayanan yang termasuk dalam kuadran ini adalah

4) Kuadran D

Kuadran ini juga menunjukkan dimensi kualitas pelayanan yang dianggap kurang penting oleh siswa tetapi dilaksanakan dengan sangat baik. Pihak perpustakaan SMA Negeri 1 Busungbiu mengurangi kinerja tersebut. Dimensi pelayanan yang termasuk dalam kuadran ini adalah :

- a) Dimensi (1) : Kelengkapan peralatan dan media lainnya di perpustakaan
- b) Dimensi (3) : Kondisi SDM perpustakaan
- c) Dimensi (4) : Kesesuaian fasilitas dengan jasa yang diberikan
- d) Dimensi (16) : Ketersediaan waktu staf guna menanggapi permintaan pengunjung

Penutup

1. Simpulan

Berdasarkan hasil analisis data yang telah diuraikan pada bab sebelumnya, maka dapat disimpulkan bahwa :

- a. Persepsi siswa terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh perpustakaan SMA Negeri 1 Busungbiu secara keseluruhan dalam kategori baik karena memperoleh skor rata-rata di atas 3 yaitu 3.39.
- b. Tingkat kepuasan siswa terhadap kualitas pelayanan perpustakaan SMA Negeri 1 Busungbiu diukur dari tingkat kesesuaian kinerja dan kepentingan dinyatakan merasa puas. Hal ini bisa dilihat dari hasil tingkat kesesuaian/kepuasan dimana pada dimensi fasilitas fisik dengan kesesuaian 1.07 (107%), perhatian 1.00 (100%), kehandalan 1.03 (103%), ketanggapan 1.05 (105%) dan kepastian atau jaminan 1.05 (105%). Namun pada dimensi perhatian terdapat dua indikator yang belum sesuai dengan harapan yaitu perhatian perpustakaan kepada pengunjung mencapai 0.94

(98%) dan perhatian staf perpustakaan secara pribadi kepada pengunjung perpustakaan 0.98 (98%).

2. Saran

- a. Perpustakaan SMA Negeri 1 Busungbiu harus memprioritaskan perhatian kepada siswa sebagai pengunjung perpustakaan dengan lebih mengutamakan perhatian perpustakaan kepada pengunjung, perhatian staf perpustakaan secara pribadi kepada pengunjung perpustakaan, pemahaman pengelola perpustakaan akan kebutuhan pengunjung, kesesuaian jam kerja perpustakaan dengan jam istirahat siswa / jam kosong siswa, penetapan jadwal pelayanan perpustakaan, kejelasan penyampaian informasi dalam pencarian buku, ketepatan waktu pelayanan perpustakaan sesuai dengan janji yang diberikan, dan kejelasan informasi waktu penyampaian jasa.
- b. Beberapa hal yang harus dipertahankan adalah kelengkapan peralatan dan media lainnya di perpustakaan, kondisi sarana, kondisi SDM perpustakaan, kesesuaian fasilitas dengan jasa yang diberikan, kelancaran penanganan pembuatan kartu anggota perpustakaan, kecepatan dan ketepatan pelayanan staf, kesedian staf dalam membantu kesulitan pengunjung, ketersediaan waktu staf guna menanggapi permintaan pengunjung dan perasaan aman selama menerima pelayanan dari staf.
- c. Hal-hal yang perlu dikurangi karena dianggap berlebihan adalah ketersediaan waktu staf guna menanggapi permintaan pengunjung, kesabaran pegawai dukungan pimpinan terhadap staf

Daftar Pustaka.

- Artana, I Ketut. 2007. *Pemanfaatan Perpustakaan dan Minat Baca Mahasiswa Pengunjung Perpustakaan Universitas Pendidikan Ganesha*. Laporan Penelitian. Universitas Pendidikan Ganesha. .
- Budiastini. 2006. *Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan pada Palace Club Lounge di Nusa Dua Beach Hotel dalam mencapai kepuasan tamu*. Jurusan D3 Manajemen Perhotelan : Undiksha.
- Buku Laporan Pengunjung Dan Peminjam Perpustakaan SMA Negeri 1 Busungbiu .

- Lupiyoadi, Rambat. 2001. *Manajemen Pemasaran Jasa : Teori dan Praktek*. Jakarta : Salemba Empat.
- Mandra, I Ketut. 2006. *Kiat-kiat Memotivasi Minat Baca Masyarakat Kualitas SDM*. Makalah disajikan dalam *Sosialisasi Perpustakaan dan Pemasyarakatan Minat Baca Tahun 2006*.
- Mudjito. 1994. *Pembinaan Minat Baca*. Jakarta : Universitas Terbuka: Departemen Pendidikan dan Kebudayaan.
- Muttaqien, Arip. 2006. *Membangun Perpustakaan Berbasis Konsep Knowledge Management : Transformasi Menuju Research College dan Perguruan Tinggi Berkualitas Internasional*. <http://www.lib.ui.ac.id>.
- Saleh, Abdul Rahman. 2006. *Peranan Teknologi Informasi dalam meningkatkan Kegemaran Membaca dan Menulis Masyarakat*. Jurnal Pustakawan Indonesia Volume 6, No. 1. 2006
- Silaen, Albiner. 2006. *Kebijakan Pengembangan Perpustakaan dan Minat Baca di Provinsi Bali*. Makalah. Denpasar.
- Supranto J. 2003 *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Meningkatkan Pangsa Pasar*. Penerbit PT.AsdiMahasatya.Jakarta