

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Informasi telah menjadi kebutuhan utama dalam kehidupan manusia. Pemanfaatannya telah merambah ke seluruh aspek kehidupan, tidak terkecuali perpustakaan yang penyampaiannya telah dilakukan sedemikian canggihnya sebagai dampak dari perkembangan teknologi informasi. Di negara–negara maju pemanfaatan teknologi informasi sudah menyatu dalam kehidupan masyarakat sehingga secara mandiri mereka dapat memperoleh informasi yang diperlukan untuk menambah pengetahuannya.

Perpustakaan sekolah menyediakan informasi dan ide yang merupakan fondasi agar berfungsi secara baik di dalam masyarakat masa kini yang berbasis informasi dan pengetahuan. Perpustakaan sekolah merupakan sarana bagi para pemustaka agar terampil belajar sepanjang hayat sebagai warga negara yang bertanggung jawab.

Perpustakaan merupakan suatu lembaga penyedia jasa informasi yang sebagian besar bertujuan tidak untuk mencari keuntungan atau nirlaba. Pada banyak praktik di Indonesia, karena intitusi bersifat nirlaba, maka kualitas pelayanan kepada pemustaka tidak menjadi prioritas. Bekerja asal tidak melanggar aturan, target pencapaian minimal dan rendahnya budaya kualitas adalah gambaran yang sering terjadi, demikian pula dengan perpustakaan sekolah. Sorotan layanan prima hanya ada pada pelatihan dan seminar belaka.

Semakin banyak dan berkembangnya informasi yang diolah maka keberadaan perpustakaan sekolah merupakan bagian yang sangat vital dengan tugas utamanya sebagai penyedia informasi bagi pengguna. Dengan semakin banyaknya pengguna yang memanfaatkan keberadaan perpustakaan, layanan perpustakaan harus tetap berkualitas karena kegiatan pelayanan merupakan ujung tombak dari kegiatan yang dilaksanakan dalam sebuah pusat dokumentasi (Sulistyo, Basuki, 2005: 12).

Untuk mengetahui berhasil tidaknya suatu pelayanan perpustakaan yang berkualitas salah satunya dapat diketahui dengan melihat persepsi pengguna yang merupakan sasaran utama pelayanan.

Pengguna akan memiliki persepsi baik terhadap perpustakaan jika pengguna merasa bahwa yang dibutuhkan dapat dipenuhi oleh perpustakaan. Tapi sebaliknya pengguna akan memiliki persepsi yang buruk jika perpustakaan dianggap tidak mampu menyediakan informasi yang dibutuhkan pengguna.

Sebagai perwujudan untuk memberikan kualitas pelayanan yang terbaik Perpustakaan SMP Negeri 6 Semarang berusaha untuk terus melengkapi fasilitas dan pelayanannya. Salah satu dari wujud usaha tersebut adalah penambahan penerangan dan meja kursi baca serta keikutsertaan dalam pelatihan kepustakawanan. Dengan bertambahnya fasilitas dan keikutsertaannya dalam berbagai pelatihan kepustakawanan diharapkan dapat meningkatkan kualitas pelayanan, sehingga pengguna akan selalu berpersepsi positif terhadap layanan yang telah diterima.

Persepsi merupakan suatu proses membuat penilaian atau membangun kesan mengenai berbagai macam hal yang terdapat di lapangan penginderaan seseorang (Nursalam, 1996:48) secara garis besar persepsi dibedakan menjadi dua bagian, yaitu persepsi benda dan persepsi sosial. Persepsi benda stimulusnya berupa suatu hal atau benda yang nyata yang dapat dirasakan, diraba, dan dapat diindera secara langsung. Sedangkan persepsi sosial stimulusnya tidak dapat diraba tapi hanya ditangkap melalui penginderaan sejumlah petunjuk misalnya emosi, sikap dan bahasa tubuh yang lain. (Nursalam, 1996:49). Dalam penelitian ini persepsi yang dimaksud adalah persepsi sosial dan persepsi benda.

Berbagai macam bentuk pelayanan yang diterima pengguna diterjemahkan dalam bentuk rangsangan-rangsangan tertentu. Rangsangan tersebut akan memberikan kesan tersendiri bagi masing-masing pengguna. Selanjutnya kesan akan berubah menjadi pandangan terhadap apa yang diterimanya.

Penelitian ini dibatasi hanya pada persepsi mahasiswa terhadap pelayanan Perpustakaan SMP Negeri 6 Semarang sebab sejauh ini paling banyak pihak siswa yang menggunakan Perpustakaan SMP Negeri 6 Semarang dibandingkan dengan pengguna lain

Perpustakaan SMP Negeri 6 Semarang bertujuan untuk membantu pengguna maupun guru atau karyawan dalam mencari dokumen informasi. Sehingga apabila ada kelebihan ataupun kekurangan di Perpustakaan SMP

Negeri 6 Semarang akan lebih dirasakan oleh para siswa dibandingkan dengan para guru dan karyawan

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang tersebut dapat dirumuskan permasalahan dalam penelitian ini adalah bagaimana persepsi pemustaka terhadap kualitas pelayanan di Perpustakaan SMP Negeri 6 Semarang?

C. Tujuan dan Manfaat Penelitian

Adapun tujuan dalam penelitian yang akan penulis capai adalah untuk mengetahui persepsi pemustaka terhadap kualitas pelayanan di perpustakaan SMP Negeri 6 Semarang dari sudut pandang pengguna.

D. Manfaat

1. Manfaat teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan mengenai pemanfaatan sebuah perpustakaan sekolah bagi penulis dan bagi pihak-pihak yang terkait.

2. Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan masukan dan evaluasi dan peningkatan pelayanan, pemikiran dan pertimbangan bagi pihak SMP Negeri 6 Semarang terutama Pengelola Perpustakaan SMP Negeri 6 Semarang.

E. Sistematika Pembahasan

Untuk mempermudah memahami, penulis membagi skripsi ini dalam enam bab.

Bab I merupakan pendahuluan, yang berisi tentang latar belakang permasalahan, rumusan masalah, tujuan penelitian, baik kegunaan teoritis maupun kegunaan praktis, dan sistematika pembahasan.

Bab II berisi tinjauan literatur. Dalam bab ini akan dipaparkan tinjauan pustaka dan landasan teori.

Bab III merupakan hasil penelitian. Bab ini akan memberikan atau memaparkan objek penelitian, jenis penelitian, subjek penelitian, metode penelitian, variabel penelitian, teknik analisis, dan populasi serta sampel.

Bab IV berisi gambaran umum perpustakaan tempat penelitian. Dalam bab ini penulis memaparkan tentang sejarah, visi misi, sarana prasarana, struktur organisasi dan koleksi perpustakaan tempat penelitian

Bab V berisi hasil penelitian dan pembahasan. Dalam bab ini penulis menyajikan data hasil penelitian dan pembahasan mengenai persepsi pemustaka terhadap kualitas pelayanan di perpustakaan SMP Negeri 6 Semarang.

Bab VI adalah penutup, yang terdiri dari simpulan dari hasil penelitian dan saran.

BAB II

TINJAUAN LITERATUR

A. Persepsi

Persepsi berasal dari kata *percipere* yang berarti menerima, *perception*, pengumpulan, penerimaan, pandangan (Komarudin, 2000: 91). Dalam *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, kata persepsi memiliki dua pengertian yaitu tanggapan (penerimaan) langsung dari sesuatu dan proses seseorang mengetahui beberapa hal melalui panca inderanya (Tim Kamus Pusat Bahasa, 2001: 863).

Sementara itu menurut Rakhmat (1998: 51) persepsi adalah pengamatan tentang objek peristiwa atau hubungan hubungan yang di peroleh dengan menyimpulkan informasi dan menafsirkan pesan. Persepsi juga memberikan makna pada sensori stimuli.

Dari beberapa pengertian tersebut dapat disimpulkan bahwa persepsi sangat ditentukan oleh faktor personal dan faktor situasional. Selain itu Anderson (1992: 46) mengemukakan bahwa “perhatian” juga mempengaruhi persepsi.

Pengertian “perhatian” adalah suatu proses mental ketika stimuli atau rangkaian menjadi menonjol dalam kesadaran pada saat stimulus lainnya melemah. Perhatian terjadi bila kita mengkonsentrasikan diri pada salah satu alat indera kita, dan mengesampingkan masukan – masukan melalui alat indera yang lain.

Sehingga adanya sikap perhatian akan memberikan stimulus melalui panca indera yang seharusnya dapat menimbulkan respon setelah melewati

organism seperti teori S-O-R sebagai singkatan dari *Stimulus-Organism-Response*. Mar'at (1982: 27)

Untuk mengetahui berhasil tidaknya suatu pelayanan yang berkualitas salah satunya dapat diketahui dengan melihat persepsi pemustaka yang merupakan sasaran utama pelayanan. Sehingga, dengan adanya persepsi dari pemustaka, perpustakaan dapat mengetahui sejauh mana keberhasilan pelayanan yang telah diberikan kepada pemustakanya.

Pemustaka akan memiliki persepsi baik terhadap perpustakaan jika pemustaka merasa bahwa yang dibutuhkan dapat dipenuhi oleh perpustakaan. Sebaliknya pemustaka akan memiliki persepsi yang buruk jika perpustakaan dianggap tidak mampu menyediakan informasi yang dibutuhkan pemustaka.

B. Pelayanan

Pelayanan merupakan salah satu kegiatan pokok di perpustakaan di samping kegiatan-kegiatan yang lain. Pelayanan merupakan tolok ukur keberhasilan sebuah perpustakaan. Hal ini terjadi karena kegiatan pelayanan merupakan kegiatan yang mempertemukan langsung pustakawan dengan pemustakanya, sehingga penilaian pemustaka akan muncul ketika kegiatan pelayanan tersebut berlangsung.

Kegiatan pelayanan sebuah Perpustakaan merupakan ujung tombak dari seluruh unsur kegiatan yang dilaksanakan. Pelayanan memiliki empat unsur, yaitu: koleksi, fasilitas/ sarana, staff dan pemustaka. (Mudhoffir 1986: 64). Keempat unsur itu harus terselenggara dengan baik dan benar.

Bila salah satu unsur tersebut tidak ada atau masing-masing diselenggarakan asal jadi, pelayanan tidak dapat tercipta seperti yang diharapkan.

Dalam kegiatan pelayanan perpustakaan terjadi interaksi antara masyarakat pemustaka dengan perpustakaan. Baik tidaknya suatu perpustakaan tercermin dari penilaian pemustaka. Pelayanan perpustakaan merupakan upaya pemberdayagunaan dan penyebarluasan secara optimal bahan atau koleksi informasi yang dimiliki perpustakaan kepada pengguna informasi yang dimiliki perpustakaan.

Menurut Soeatminah (1997: 17), pelayanan dikatakan baik apabila dilakukan dengan cepat. Artinya untuk memperoleh layanan, orang tidak perlu menunggu terlalu lama, Tepat waktu artinya orang dapat memperoleh kebutuhan tepat pada waktunya, Benar artinya pustakawan membantu perolehan sesuatu sesuai dengan yang diinginkannya. (Soeatminah, 1992: 17)

Dalam rangka memberi pelayanan yang baik, pusat dokumentasi juga berorientasi pada kebutuhan para pemustaka yang dilayani.

“ suatu pelayanan yang baik adalah pelayanan yang dapat mengenai sasaran, dalam arti sesuai dengan kebutuhan dan tuntutan para pemakai perpustakaan dan ada timbale balik antara pemakai perpustakaan dan perpustakaan” (Muchyidin 1982: 13)

C. Kualitas Pelayanan

Kualitas layanan atau jasa merupakan suatu kinerja penampilan yang tidak berwujud dan cepat hilang, lebih dapat dirasa daripada dimiliki serta

pemustaka dapat berpartisipasi aktif dalam proses mengkonsumsi jasa tersebut.

Kualitas menurut pengertian yang dirumuskan oleh Goetsh dan Davis (1994: 123) kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Dengan demikian kualitas layanan menjadi suatu hal yang harus diperhatikan dalam suatu kegiatan jasa.

Sementara itu Parasuaman, Zeithamal dan Berry sebagaimana dikutip oleh Masruri (2003:166 – 167) telah mengemukakan 10 aspek kualitas layanan sebagai berikut:

1. *Reliability*, yang meliputi konsistensi kerja dan kemampuan untuk dipercaya;
2. *Responsiveness*, artinya kemampuan atau kesiapan sumber daya manusia dalam memberikan jasa layanan yang dibutuhkan pelanggan;
3. *Competence*, artinya setiap orang dalam suatu perusahaan atau lembaga memiliki ketrampilan atau pengetahuan yang dibutuhkan agar memberikan jasa tertentu;
4. *Access*, meliputi kemudahan untuk dihubungi dan ditemui; Hal ini berarti lokasi fasilitas jasa mudah dijangkau, waktu menunggu tidak terlalu lama, dan saluran komunikasi mudah digunakan.
5. *Courtesy*, meliputi sikap sopan santun, respek, perhatian, dan keramahan yang dimiliki petugas

6. *Communication*, artinya memberikan informasi kepada pelanggan dalam bahasa yang dapat mereka pahami.
7. *Credibility*, artinya sifat jujur dan dapat dipercaya. Kredibilitas mencakup nama perpustakaan atau lembaga, karakteristik pribadi *contact personnel*/pustakawan dalam berinteraksi dengan pemustaka.
8. *Security*, artinya aman dari bahaya, resiko atau keragu-raguan; Aspek ini meliputi keamanan secara fisik (*physical safety*), keamanan finansial (*financial security*), dan kerahasiaan (*confidentiality*).
9. *Understanding/knowing the customer*, artinya usaha untuk memahami kebutuhan pelanggan.
10. *Tangibles*, artinya bukti fisik dari jasa, dapat berupa fasilitas fisik, peralatan yang digunakan dan penampilan fisik karyawan.

Kesepuluh aspek kualitas tersebut kemudian diringkas (Masruri, 2003: 167) menjadi lima aspek pokok yaitu sebagai berikut:

1. Keandalan (*reliability*), kemampuan lembaga untuk melaksanakan jasa layanan dengan tepat dan percaya
2. Keresponsifan (*responsiveness*), merupakan kemauan untuk membantu pemustaka dalam memberikan jasa yang cepat dan tanggap.
3. Keyakinan (*assurance*), merupakan pengetahuan dan kesopanan pustakawan serta kemampuan untuk dapat menimbulkan kepercayaan, keyakinan dalam hati pemustaka.

4. Empati (*emphaty*), merupakan kepedulian, memberikan perhatian bagi semua pelanggan.
5. Berwujud (*tangibles*), berupa penampilan fisik, peralatan, perabotan, personal dan media komunikasi (kotler dalam supranto, 1997:23; parasuraman dalam masruri, 2003: 167). kemampuan organisasi dan sumber daya manusia dalam memberikan pelayanan yang konkrit sesuai dengan standar yang dijanjikan kepada pelanggan.

Dengan melihat teori di atas untuk mengetahui berkualitas atau tidaknya suatu pelayanan di Perpustakaan dapat diukur dengan cara melihat persepsi pemustakanya.

Sebuah persepsi akan muncul apabila “seseorang memberikan penilaian, pengamatan, dan pertimbangan terhadap hal yang ditanggapinya. Penilaian, pengamatan dan pertimbangan tersebut diperoleh melalui pengenalan stimuli yang ditanggap” (Indrawijaya, 1999: 40) Selanjutnya menurut Ahmadi (1998: 54), tanggapan merupakan gambaran ingatan dari pengamatan di mana objek yang telah diamati tidak lagi berada dalam ruang dan waktu pengamatan. Dengan demikian persepsi akan muncul setelah adanya pengamatan dari pemustaka terhadap layanan yang telah diberikan oleh perpustakaan. Dengan tanggapan ini pula, perpustakaan dapat mengetahui bagaimana kualitas pelayanan yang telah diberikan kepada pemustaka.

Persepsi yang diberikan oleh pemustaka baik berupa sikap, komentar, penilaian, pendapat, saran atau kritik bagi pengelola. Persepsi dapat menjadi umpan balik yang dapat di evaluasi.

Menurut Effendi (1986:43), umpan balik positif adalah tanggapan atau respon atau reaksi komunikan yang menyenangkan komunikator sehingga proses komunikasi bisa berjalan lancar. Kebalikannya, umpan balik negatif adalah tanggapan komunikan berupa ketidaksetujuan atau tidak mendukung atau tidak menerima pesan yang disampaikan komunikator.

Persepsi positif atau negatif terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh Perpustakaan dapat dijadikan masukan untuk kemudian ditindaklanjuti untuk menentukan strategi baru demi meningkatkan kualitas layanan dengan tujuan untuk memperbaiki ataupun mempertahankannya.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Metode Penelitian

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif. Yaitu suatu bentuk penelitian yang ditujukan untuk mendeskripsikan fenomena-fenomena yang ada, baik fenomena alamiah maupun fenomena buatan manusia. Fenomena itu bisa berupa bentuk, aktivitas, karakteristik, perubahan, hubungan, kesamaan, dan perbedaan antara fenomena yang satu dengan fenomena lainnya (Sukmadinata, 2006: 72). Data tentang kualitas pelayanan ini dikumpulkan, disusun, dianalisis dan diinterpretasikan.

B. Teknik Pengumpulan Data

Ada beberapa teknik yang digunakan untuk mengumpulkan data dalam penelitian ini, yaitu:

1. Studi Kepustakaan yakni melengkapi berbagai literatur yang relevan dengan penelitian yang penulis lakukan.
2. Observasi, mengadakan pengamatan langsung ke tempat penelitian untuk memperoleh informasi yang dibutuhkan dalam rangka penulisan skripsi ini. Yang menjadi observasi dalam penelitian ini yaitu keadaan Perpustakaan SMP 6 Semarang.

3. Kuesioner yaitu dengan memberikan daftar pertanyaan yang berhubungan dengan masalah atau indikator-indikator yang ada kaitannya dengan kualitas layanan di Perpustakaan SMP 6 Semarang, sehingga dapat mengetahui persepsi pemustaka terhadap kualitas layanan perpustakaan.

C. Populasi dan Sampling

Populasi adalah keseluruhan objek penelitian (Arikunto, 1993: 70), populasi mempunyai peranan penting dalam suatu penelitian, karena populasi mengandung data yang akan diteliti oleh peneliti. Populasi juga dapat diartikan sebagai kumpulan individu atau obyek penelitian yang memiliki kualitas dan ciri-ciri yang telah ditetapkan. Berdasarkan kualitas dan ciri-ciri tersebut, maka populasi dapat dipahami sebagai kelompok individu atau obyek pengamatan yang minimal memiliki satu persamaan karakteristik. Populasi dalam penelitian ini adalah siswa SMP yang berjumlah 617 orang dan dewan guru 50 orang dan karyawan berjumlah 13 orang. Dalam pengambilan sampel penulis menggunakan teknik sampling purposif yakni memilih orang-orang tertentu yang tidak diketahui/ ditetapkan sebelumnya karena dianggap dapat mewakili populasi.

Untuk penentuan jumlah sampel, penulis mengambil sebanyak 10% dari jumlah populasi baik siswa maupun dewan guru. Hal ini dikemukakan Arikunto (1993:107) bahwa penarikan sampel antara 10% - 20% sudah dianggap representative/memadai. Adapun dari hasil perhitungan dengan 10%

di atas diperoleh hasil sampel sebanyak 65 orang siswa dan 15 orang untuk dewan guru dan karyawan.

D. Variabel Penelitian

Berdasarkan hubungannya variabel dapat dibedakan menjadi beberapa jenis di antaranya Variabel Bebas (*Independent*) dan Variabel Terikat (*Dependent*). Variabel Bebas (*Independent*) adalah Variabel yang mempengaruhi atau menjadi penyebab bagi variabel lainnya, sedangkan Variabel Terikat (*Dependent*) adalah Variabel yang dipengaruhi atau disebabkan oleh variabel yang lain (Hasan, 2002: 18).

Variabel penelitian adalah suatu hal yang didasarkan pada sifat-sifat yang dapat diamati. Variabel merupakan suatu arti yang dapat membedakan antara sesuatu dengan yang lainnya. Variabel dalam penelitian ini terdapat dua variabel. *Pertama*, variabel terikat (*Dependent*) yaitu Kualitas Pelayanan. Kualitas pelayanan adalah keberhasilan suatu layanan untuk mewujudkan apa yang diharapkan. *Kedua* variabel bebas (*Independent*) adalah Persepsi, merupakan pandangan yang merupakan hasil pengamatan langsung secara terus menerus sebagai tanggapan terhadap jasa pelayanan yang telah mereka dapatkan.

Adapun aspek kualitas layanan yang terkait dengan persepsi pengguna terhadap pelayanan perpustakaan di SMP Negeri 6 Semarang dan merupakan sub variabel dari variabel kualitas adalah sebagai berikut

1. Keandalan (*Reability*)

- a Ketepatan waktu pelayanan,

- b Kesesuaian koleksi,
- c Jenis koleksi,
- d Isi koleksi,
- e Segi kemutakhiran (aktual),
- f Keakuratan koleksi,
- g Kemudahan proses penelusuran,
- h Kemudahan prosedur pelayanan,
- i Kecepatan proses penelusuran informasi,

2. Keresponsifan (daya tanggap/ *Responsivness*). Hal ini akan terlihat dalam indikator:

- a Antusiasme petugas,
- b Kecepatan yang diberikan oleh petugas,
- c Kemampuan dalam menanggapi keluhan pengguna,
- d Penawaran bantuan,
- e Kemampuan dalam menangani permintaan pengguna,

3. Keyakinan dapat dilihat dalam indikator:

- a Kemampuan pustakawan dalam mengolah informasi,
- b Kemampuan pustakawan dalam menjawab pertanyaan yang diajukan oleh pengguna.

4. Empati (Empathy), dapat dilihat dalam indikator:

- a Keramahan pustakawan dalam melayani pengguna (*sikap empati*),
- b Kesabaran dalam melayani pengguna,

- c Selalu memberikan perhatian pada pengguna tanpa membedakan status dan gender.

5. Berwujud (*Tangible*) berupa:

- a Penampilan fisik,
- b Jumlah koleksi,
- c Kelengkapan koleksi,
- d Penyajian koleksi,
- e Program komputerisasi perpustakaan,
- f Penerangan (pencahayaan),
- g Fasilitas.

E. Validitas dan Reliabilitas

1. Validitas

Suatu instrument dinyatakan valid apabila instrument tersebut dapat mengukur apa yang seharusnya diukur (Kountur, 2003:152). Untuk mengetahui apakah suatu test atau angket dapat dianggap valid secara isi (*countent validity*) dapat dilakukan dengan cara meminta pendapat para ahli (*Professional Judgement*) dalam hal ini adalah dosen pembimbing skripsi.

Selanjutnya untuk mendapatkan hasil uji validitas secara statistik dilakukan uji validitas dengan menggunakan SPSS (*Statistical Product and Solution Services*).

2. Reliabilitas

Suatu penelitian dapat dikatakan reliabel apabila ada instrument konsisten untuk memberikan penilaian atas apa yang diukur. (Kountur, 2003: 156). Jika hasil penilaian yang diberikan oleh instrumen tersebut konsisten, dapat dinyatakan bahwa instrument dimaksud dapat dipercaya. Itu sebabnya kadang-kadang pengertian reliabilitas diartikan “dapat dipercaya”.

Untuk mengetahui reliabilitas suatu instrumen, metode pengujian dalam penelitian ini digunakan *internal consistency method* yaitu suatu penilaian dengan cara pengukuran yang nilainya tinggi selalu benar dan yang nilainya rendah selalu salah. (Kountur, 2003: 157).

Ada tiga macam pengujian menggunakan *Internal Consistency Method* yaitu *Cronbach's Alpha*, *Kunder-Richarson* dan *Split-half*. Ketiga teknik tersebut dan teknik pengujian reliabilitas suatu tes dan angket yang paling sering digunakan pada tes-tes atau angket yang jawaban atau tanggapannya berupa pilihan. Pilihan dapat terdiri dua pilihan atau lebih. (Kountur, 2003: 158)

F. Teknik Analisis Data

Analisis data merupakan suatu kegiatan yang dikenakan pada semua data yang terkumpul dan bertujuan untuk mengatasi fenomena sehingga data menjadi rapi dan teratur. Analisis data dilakukan melalui tahapan berikut ini.

1. Seleksi data

Seleksi data dimaksudkan untuk memilahkan jawaban responden pada kuesioner yang sesuai dan yang tidak sesuai dengan petunjuk. Dalam hal ini, apabila cara responden menjawab pertanyaan dalam kuesioner tidak sesuai dengan petunjuk, maka jawaban tersebut dianggap tidak valid dan tidak akan dianalisis. Hasil kegiatan ini menunjukkan bahwa semua jawaban responden pada kuesioner sudah sesuai dengan petunjuk, sehingga semua data yang diperoleh dari 80 responden dapat dianalisis lebih lanjut.

2. Tabulasi data

Tabulasi data adalah kegiatan memasukkan jawaban responden dalam tabel. Tabulasi dilakukan dengan menggunakan turus.

3. Penghitungan distribusi frekuensi

Setelah semua jawaban responden dimasukkan dalam tabel, langkah selanjutnya adalah menghitung banyaknya jawaban pada setiap kelompok (kelompok sangat baik, baik, cukup baik, kurang baik, dan tidak baik).

4. Penghitungan prosentase distribusi frekuensi

Penghitungan prosentase distribusi frekuensi adalah kegiatan menentukan prosentase jawaban responden pada setiap kelompok. Rumus yang digunakan untuk menentukan prosentase adalah sebagai berikut.

$$P = \frac{f}{n} \times 100\%$$

Keterangan:

P = prosentase

f = frekuensi atau banyaknya responden yang memilih kategori tersebut

n = banyaknya responden

5. Pengklasifikasian data

Pengklasifikasian data adalah kegiatan mengelompokkan data. Data yang telah disajikan dalam tabel distribusi frekuensi dikelompokkan menjadi tiga kategori, yaitu kategori baik, cukup baik, dan kurang baik. Data yang termasuk kelompok sangat baik dan baik dikategorikan baik, data yang termasuk kelompok cukup baik dikategorikan cukup baik, dan data yang termasuk kelompok kurang baik dan tidak baik dikategorikan kurang baik.

6. Penarikan kesimpulan

Penarikan kesimpulan merupakan kegiatan akhir analisis data. penarikan kesimpulan didasarkan pada hasil klasifikasi data.

BAB IV

GAMBARAN UMUM PERPUSTAKAAN SMP NEGERI 6

SEMARANG

A. Sejarah Singkat SMP Negeri 6 Semarang

Sekolah Menengah Pertama Negeri 6 Semarang yang beralamat di Jl. Pattimura No. 9 Semarang telah berdiri sejak tahun 1940 setelah Indonesia merdeka pada masa Penjajahan Hindia Belanda sebagai sekolah HIS.

Gedung dipergunakan untuk Sekolah Menengah Ekonomi Pertama Negeri Semarang berdasarkan SK No. B.13/7/14 pada tanggal 23 Maret 1954 dari Pemerintah Daerah kepada Menteri Pendidikan dan Kebudayaan dengan hak sewa gedung. Selanjutnya berdasarkan Surat Keputusan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan RI No. 030/U/1979 tanggal 17 Februari 1979 Sekolah Menengah Ekonomi Pertama menjadi Sekolah Menengah Pertama 6 Semarang.

Dalam perkembangan berikutnya pada tahun 1980 SMP Negeri 6 Semarang yang berdasarkan Surat Keputusan Menteri Pendidikan dan kebudayaan No. 035 dan 036/O/79 tanggal 3 Februari 1979 dan berdasarkan Surat Sekretaris Jendral Departemen Pendidikan dan Kebudayaan No.41007/A.5.3/OT/79 dari keputusan Surat Kakanwil Departemen Pendidikan dan Kebudayaan Provinsi Jawa Tengah tanggal 12-5-1979 No. 01764/I03.a/F/1979.

SMP Negeri 6 Semarang terletak di tepi jalan raya Pattimura no.9 Semarang, sehingga sangat menguntungkan dari segi transportasi, namun karena letak tepi jalan raya berakibat suara lalu lintas kendaraan sangat mengganggu konsentrasi siswa dalam kegiatan belajar mengajar.

Berdasarkan lingkungan social ekonomi, orang tua siswa SMP Negeri 6 Semarang mayoritas social ekonominya buruh dengan sebagian kecil pegawai negeri, pedagang, dan wiraswasta.

Sedangkan berdasarkan lingkungan soaial budaya, SMP Negeri 6 Semarang terletak di dekat kelurahan kebon agung dan jalan raya dr.cipto dan telah muncul kompleks pemukiman dan kecendrungan aka selalu bertambah dengan cepat dari tahun ke tahun. Kondisi tersebut akan menjadikan akses hubungan sekolah dan penduduk akan semakin dekat dan bersifat kompleks. Di sisi lain adanya era industrialisasi di sekitar wilayah bubakan yang dekat dengan jl. Kaligawe sudah mulai dirasakan pengaruhnya terhada tatanan kehidupan sosial budaya masyarakat. Hal tersebut akan berpengaruh secara langsung maupun tidak langsung dalam kegiatan proses belajar mengajar.

B. Visi, Misi dan Tujuan SMP Negeri 6 Semarang

Adapun Visi dan Misi SMP Negeri 6 Semarang yang penulis kutip dari profil SMP Negeri 6 dalam laporan SSN 2008 - 2009 adalah sebagai berikut:

1. Visi SMP Negeri 6 Semarang

”Membentuk kompetensi siswa menjadi insan yang bertaqwa, cerdas, terampil, dapat bekerja sama, berkepribadian, santun dan mandiri”

indikator dari visi tersebut adalah sebagai berikut;

- a. Terwujudnya pendidikan yang adil dan merata;
- b. Terwujudnya pendidikan yang bermutu, efisien dan relevan;
- c. Terwujudnya sistem yang transparan, akuntabel, efektif dan efektif;
- d. Terwujudnya pengamalan dan kegiatan keagamaan yang unggul;
- e. Terwujudnya keunggulan dalam kegiatan dan kompetisi di berbagai bidang;
- f. Terwujudnya warga sekolah yang berkepribadian, santun dan terpercaya.

2. Misi SMP Negeri 6 Semarang

Untuk mewujudkan Visi Pendidikan di SMP Negeri 6 Semarang maka visi tersebut dijabarkan dalam misi pendidikan sebagai berikut:

- a. Mendorong pengamalan ajaran agama yang dianut dan menjunjung etika moral sehingga menjadi sumber kearifan dan kesantunan dalam bertindak;
- b. Melaksanakan pembelajaran dan bimbingan secara efektif sehingga siswa berkembang secara optimal sesuai dengan potensi yang dimiliki;
- c. Mendorong semangat kebersamaan dan semangat keunggulan secara intensif kepada seluruh warga sekolah;
- d. Menciptakan suasana kerja dan suasana belajar yang kondusif, dinamis dan dapat dipertanggungjawabkan.

3. Dengan ditetapkannya visi dan misi sekolah yang telah disosialisasikan kepada berbagai pihak, sekolah menetapkan berbagai tujuan berikut:
 - a. Memenuhi target pemerataan dan keadilan pendidikan;
 - b. Memenuhi target pendidikan yang bermutu, efisien dan relevan;
 - c. Memenuhi target pengelolaan pendidikan yang transparan, akuntabel, efektif dan partisipatif;
 - d. Memenuhi target terwujudnya masyarakat sekolah yang santun dan arif dalam bertindak;
 - e. Memenuhi target terlaksananya pembelajaran dan bimbingan yang efektif dan efisien sehingga potensi siswa dapat berkembang optimal;
 - f. Memenuhi target terwujudnya masyarakat sekolah yang rukun dan bersatu;
 - g. Memenuhi target terwujudnya suasana belajar yang kondusif, dinamis dan dapat dipertanggungjawabkan.

C. Sejarah Singkat Perpustakaan SMP Negeri 6 Semarang

Perpustakaan sekolah lanjutan merupakan bagian integral lembaga pendidikan menengah yang menyajikan berbagai koleksi bahan pustaka yang dapat dimanfaatkan untuk menunjang proses belajar mengajar di sekolah.

Perlu dicermati perpustakaan bahwa sekolah lanjutan merupakan bagian integral pendidikan menengah, sehingga pernyataan tersebut mengandung maksud yaitu perpustakaan ada sejak lembaga pendidikan itu berdiri.

SMP Negeri 6 Semarang yang berdasarkan Surat Keputusan Menteri Pendidikan dan kebudayaan No. 035 dan 036/O/79 tanggal 3 Februari 1979 dan berdasarkan Surat Sekretaris Jendral Departemen Pendidikan dan Kebudayaan No.41007/A.5.3/OT/79 dari keputusan Surat Kakanwil Departemen Pendidikan dan Kebudayaan Provinsi Jawa Tengah tanggal 12-5-1979 No. 01764/I03.a/F/1979 merupakan tonggak sejarah berdirinya SMP N 6 Semarang, sehingga dengan berdirinya SMP tersebut secara implisit dan eksplisit telah berdiri perpustakaan SMP Negeri 6 Semarang tidak lepas dari pengelola atau sebagai berikut.

Berikut nama-nama koordinator perpustakaan dari awal berdirinya sampai sekarang.

1. Irianingsih, S.Pd, Pengelola Perpustakaan tahun 1980 s/d tahun 2000
2. Th. Danik Kristanti, S. Pd, Pengelola Perpustakaan tahun 2001 s/d sekarang.

Dengan sekelumit kronologis berdirinya perpustakaan SMP Negeri 6 Semarang dan mengingat pentingnya, maka perpustakaan sekolah lanjutan perlu dikelola secara profesional sehingga benar-benar dapat menjadi sarana pendidikan guna mencapai tujuan pendidikan.

D. Visi dan Misi Perpustakaan SMP Negeri 6 Semarang

Visi:

”Terwujudnya perpustakaan sekolah sebagai pusat sumber belajar untuk menunjang kualitas pendidikan dan pengajaran”.

Misi:

1. Menumbuhkan cinta dan gemar membaca sehingga minat dan apresiasi siswa terarah;
2. Mendukung pelaksanaan kegiatan belajar mengajar sebagai sumber ilmu pengetahuan;
3. Membantu mencerdaskan kehidupan bangsa.

E. Struktur Organisasi Perpustakaan

Untuk menjamin kelancaran fungsi dan tugas perpustakaan perlu adanya pembagian tugas dan tanggung jawab sehingga bagian-bagian tersebut petugas akan mengetahui yang menjadi tanggung jawab masing-masing. Secara intern Perpustakaan SMP Negeri 6 Semarang mempunyai struktur organisasi yang jelas. Struktur organisasi tersebut adalah sebagai berikut:

**STRUKTUR ORGANISASI PERPUSTAKAAN SEKOLAH
SMP N 6 SEMARANG
TAHUN AJARAN 2009/2010**



Perpustakaan SMP Negeri 6 Semarang di kelola oleh 3 (orang) petugas dengan tingkat pendidikan sebagai berikut:

1. Diploma III : 1 orang
2. S1 : 2 orang

Pelaksana perpustakaan adalah segenap urusan yang terkait organisasi dengan koordinator perpustakaan sebagai pelaksana utamanya.

Adapun tugas masing–masing personil adalah sebagai berikut:

1. Pembina Perpustakaan (Kepala Sekolah)
 - a. Menyediakan sarana, prasarana, dan berbagai kemudahan bagi terlaksananya pelayanan perpustakaan;
 - b. Melakukan pengawasan dan pembinaan terhadap perencanaan dan pelaksanaan program, penilaian, dan upaya tindak lanjut perpustakaan.
2. Koordinator Perpustakaan
 - a. Mengkoordinasi penyelenggaraan perpustakaan sekolah;
 - b. Menggerakkan segenap tenaga dan tiap unit kerja;
 - c. Menggerakkan fasilitas kerja
3. Unit Pelaksana Teknis
 - a. Melaksanakan surat menyurat;
 - b. Memelihara sarana dan prasarana;
 - c. Mengadakan bahan pustaka;
 - d. Menginventarisasi bahan pustaka;
 - e. Klasifikasi bahan pustaka menurut sistem klasifikasi DDC;

- f. Katalogisasi bahan pustaka;
- g. Membuat perlengkapan buku;
- h. Menyusun buku – buku.

4. Unit Pelayanan Pembaca

- a. Melayani peminjaman buku;
- b. Melayani pengembalian buku;
- c. Memberi bantuan informasi kepada semua pihak yang memerlukan.

F. Gedung Perpustakaan

Para pemakai jasa perpustakaan kondisi dan situasi serta tata ruangan perpustakaan yang menarik menyenangkan akan dapat menunjang kesenangan dan nyaman untuk belajar di ruang perpustakaan. Sementara perpustakaan SMP Negeri 6 Semarang menurut penulis belum memenuhi gedung perpustakaan sekolah.

Perpustakaan SMP Negeri 6 Semarang hanya memiliki ruang yang ukuran luas $7\text{m} \times 9\text{m} = 63\text{m}^2$ dengan lokasi di antara ruang perpustakaan Teknolog .Informasi dan Komunikasi dan Laboratorium IPA

G. Sarana Perpustakaan

Untuk memperlancar penyelenggaraan kegiatan, Perpustakaan SMP Negeri 6 Semarang ditunjang oleh fasilitas yang memadai sehingga pelayanan kepada para siswa dan guru belum dapat diberikan secara maksimal.

Fasilitas tersebut antara lain:

1. Meja baca : 12 buah

2. Kursi baca : 25 buah
3. Rak baca : 2 buah
4. Almari referansi : 2 buah
5. Papan pngumuman : 1 buah
6. Rak Koran :1 buah
7. Rak majalah : 1 buah
8. Rak bulletin, jurnal : 1 buah
9. Rak display : 1 buah
10. Study carrel : 2 buah
11. AC : 2 buah
12. Komputer : 2 buah
13. TV : 1 buah

H. Koleksi Perpustakaan

Jumlah judul dalam koleksi perpustakaan sekolah untuk mendukung pelaksanaan pendidikan diperhitungkan berdasarkan kebutuhan untuk bacaan wajib, bacaan penunjang, dan bacaan pengayaan wawasan keilmuan terkait dengan mata pelajaran yang disajikan.

Jenis koleksi perpustakaan SMP Negeri 6 Semarang hampir sama dengan koleksi lain pada umumnya, yakni terdiri dari koleksi bahan pustaka berupa buku, bukan buku seperti majalah, surat kabar, jurnal, pamphlet, brosur.

Jenis dan jumlah mengenai koleksi bahan pustaka perpustakaan SMP Negeri 6 Semarang dapat dilihat pada tabel dibawah ini.

Tabel 1
Jumlah Koleksi Perpustakaan SMP Negeri 6 Semarang
Tahun Ajaran 2009/2010

NO	Jenis Koleksi	Jumlah Judul	Jumlah eksemplar
1	Buku Non Fiksi	425 Judul	1.249 eksemplar
2	Buku Fiksi	749 judul	749 eksemplar
3	Buku referensi	104 judul	300 eksemplar
4	Majalah	15 Judul	525 eksemplar
5	Surat Kabar	2 judul	1.460 eksemplar
6	Bulletin	12 judul	278 eksemplar
7	CD/VCD	80 buah	80 buah
8	Globe	2 buah	
9	Peta	5 buah	
10	Kliping	5 judul	500 eksemplar

Data diambil dari hasl stock opname tahun 2009

BAB V
ANALISIS DAN HASIL PENELITIAN

A. Deskripsi Responden

Responden dari penelitian ini berjumlah 80 responden, dan merupakan siswa, guru, dan karyawan SMP Negeri 6 Semarang. Adapun karakteristik responden untuk kelamin laki-laki (L) sebanyak 30 responden dan perempuan (P) sebanyak 50 responden. dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 2

Distribusi frekuensi responden berdasarkan jenis kelamin

Jenis Kelamin Responden	Frekuensi	Persentase
Laki-laki	30	37,5%
Perempuan	50	62,5%
Total (N)	80	100%

Sumber : Hasil pengolahan data

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa responden perempuan sebanyak 62,5%, sedangkan responden laki-laki sebanyak 37,5%.

Menurut kelompok pemustaka pada penelitian ini adalah pemustaka dengan kelompok guru/ karyawan, siswa-siswi SMP Negeri 6 Semarang seperti tabel 6 di bawah ini:

Tabel 3

Distribusi frekuensi responden berdasarkan golongan pemustaka

Golongan Pemustaka	Frekuensi	Persentase
Siswa	65	81,25%
Guru	13	16,25%
Karyawan	2	1,6%
Total (N)	80	100%

Sumber : Hasil pengolahan data

Tabel di atas menerangkan bahwa golongan pemustaka responden dari golongan siswa adalah 81,25% sedangkan guru/karyawan 18,75%.

B. Persepsi Pemustaka terhadap Kualitas Pelayanan di Perpustakaan SMP Negeri 6 Semarang.

Dalam penelitian ini dapat dijabarkan 5 aspek kualitas pelayanan. Aspek–aspek tersebut meliputi aspek keandalan, aspek koresponsifan, aspek keyakinan dan aspek empati. Untuk mempermudah dalam membaca dan mengetahui data tentang aspek kualitas pelayanan, maka dijelaskan sesuai dengan tabel di bawah ini.

1. Aspek Keandalan

a. Jam Buka Pelayanan

Dari penyebaran kuesioner dapat dijelaskan tanggapan responden tentang jam buka pelayanan, dapat dilihat pada tabel 4 berikut:

Tabel 4

Distribusi frekuensi persepsi responden tentang jam buka pelayanan

No	Jawaban responden	Frekuensi (orang)	Persentase %
1.	Sangat tepat	17	21.3 %
2.	Cukup tepat	26	32.5 %
3.	Tepat	26	32,5 %
4.	Kurang tepat	11	13,8 %
5.	Tidak tepat	0	0 %
6.	Sangat tidak tepat	0	0%
	Jumlah	80	100 %

Diolah pada tanggal 16 februari 2010

Tabel 4 menunjukkan bahwa sebagian besar pengunjung setuju mengenai ketepatan pada saat perpustakaan dibuka, yakni sejumlah 26 orang responden (32,5%) menjawab tepat dan cukup tepat. Namun adapula responden yang berpendapat sangat tepat mengenai ketepatan jam buka perpustakaan, yaitu sejumlah 17 orang (21,3 %). Ada pula responden yang mberpendapat kurang tepat mengenai ketepatan pada saat perpustakaan dibuka, yakni 11 orang (13,8%). Dapat disimpulkan bahwa waktu buka perpustakaan memang tepat dengan sesuai yang dijanjikan.

b. Kesesuaian Koleksi dengan Kebutuhan Responden

Dari penyebaran kuesioner dapat dijelaskan tanggapan responden tentang kesesuaian koleksi dengan kebutuhan responden, dapat dilihat pada tabel 5 berikut:

Tabel 5
Distribusi Frekuensi Persepsi Responden tentang Kesesuaian Koleksi dengan Kebutuhan Responden

No	Jawaban responden	Frekuensi (orang)	Persentase %
1.	Sangat sesuai	13	16,3 %
2.	Sesuai	46	57,5 %
3.	Cukup sesuai	14	17,5 %
4.	Kurang sesuai	5	6,3 %
5.	Tidak sesuai	1	1,3 %
6.	Sangat tidak sesuai	1	1,3 %
	Jumlah	80	100 %

Diolah pada tanggal 16 Februari 2010

Berdasarkan tabel 5 di atas, dapat diketahui bahwa sebagian besar responden berpendapat bahwa kesesuaian koleksi dengan kebutuhan responden, sesuai dengan yang di butuhkan yaitu sebanyak 46 responden (57,5%), sedangkan yang berpendapat cukup sesuai adalah sebanyak 14 responden (17,5%). Sementara itu, yang berpendapat sangat sesuai sebanyak 13 responden (16,3%), dan yang berpendapat kurang sesuai sebanyak 5 responden (6,3%). Selain itu yang berpendapat tidak sesuai dan sangat tidak sesuai masing – masing 1 responden (1,25%). Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa responden merasa kesesuaian koleksi sudah memenuhi kebutuhan responden. Dalam hal ini buku–buku penunjang berperan sangat vital bagi siswa dan guru sehingga kegiatan belajar mengajar dapat berjalan lebih lancar.

c. Jenis Koleksi mencukupi Kebutuhan Pemustaka

Dari penyebaran kuesioner dapat dijelaskan tanggapan responden tentang jenis koleksi yang mencukupi kebutuhan pemustaka, dapat dilihat pada tabel 6 berikut:

Tabel 6

Distribusi frekuensi Persepsi Responden tentang Jenis Koleksi Mencukupi Kebutuhan Pemustaka

No	Jawaban responden	Frekuensi (orang)	Persentase%
1.	Sangat mencukupi	8	10%
2.	Mencukupi	44	55%
3.	Cukup mencukupi	20	25 %
4.	Kurang mencukupi	7	8,8 %
5.	Tidak mencukupi	1	1,3 %
6.	Sangat tidak mencukupi	0	0%
	Jumlah	80	100 %

Diolah pada tanggal 16 Februari 2010

Tabel 6 menunjukkan bahwa sebagian besar responden menyatakan bahwa koleksi mencukupi kebutuhan pemustaka, yaitu 44 responden (55%) mengenai koleksi buku yang dimiliki perpustakaan lengkap. Sementara 20 responden (25%) menyatakan bahwa jenis koleksi yang ada di perpustakaan cukup mencukupi dan 8 responden (10%) berpendapat bahwa koleksi yang dimiliki perpustakaan sangat mencukupi. Selain itu adapula 7 responden (8,8%) yang menyatakan kurang mencukupi terhadap koleksi perpustakaan. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa responden setuju terhadap koleksi yang dimiliki perpustakaan sudah lengkap.

d. Kemutakhiran (keaktualan) Koleksi

Dari penyebaran kuesioner dapat dijelaskan tanggapan responden tentang penelusuran pencarian koleksi buku secara akurat, dapat dilihat pada tabel 7 berikut:

Tabel 7

Distribusi frekuensi Persepsi Responden tentang Segi Kemutakhiran (aktual) Koleksi

No	Jawaban responden	Frekuensi (orang)	Persentase (%)
1.	Sangat aktual	11	13,8%
2.	Aktual	37	46,3%
3.	Cukup aktual	21	26,3%
4.	Kurang aktual	9	11,25%
5.	Tidak aktual	1	1,3 %
6.	Sangat tidak aktual	1	1,3%
	Jumlah	80	100 %

Diolah pada tanggal 16 Februari 2010

Tabel 7 memperlihatkan tanggapan responden mengenai kemutakhiran (aktual) koleksi yang ada di Perpustakaan SMP Negeri 6 Semarang. Tabel di atas menunjukkan bahwa pada umumnya responden berpendapat bahwa koleksi yang ada di Perpustakaan SMP Negeri 6 Semarang adalah aktual. Sebanyak 37 responden yang menjawab tersebut (46,3%). Sedangkan 21 orang responden (26,3%) yang menjawab koleksi di Perpustakaan SMP Negeri 6 Semarang cukup aktual dan sebanyak 9 orang (11,25%) yang menjawab bahwa koleksi yang ada di Perpustakaan SMP Negeri 6 Semarang cukup aktual. Serta sebanyak 11 orang (13,8%) yang menjawab bahwa

koleksi yang ada di Perpustakaan SMP Negeri 6 Semarang sangat aktual. Responden terpenuhi kebutuhan koleksi aktual yang terbukti hanya 1 orang responden (1,3%) yang menjawab tidak aktual. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa koleksi yang ada di perpustakaan sudah aktual.

e. Segi keakuratan koleksi

Dari penyebaran kuesioner dapat dijelaskan tanggapan responden tentang keakuratan koleksi , dapat dilihat pada tabel 8 berikut:

Tabel 8

Distribusi frekuensi Persepsi Responden tentang segi Keakuratan Koleksi

No	Jawaban responden	Frekuensi (orang)	Persentase (%)
1.	Sangat akurat	11	13,8%
2.	Akurat	34	42,5%
3.	Cukup akurat	22	27,5%
4.	Kurang akurat	11	13,8%
5.	Tidak akurat	1	1,3 %
6.	Sangat tidak akurat	1	1,3 %
	Jumlah	80	100 %

Diolah pada tanggal 16 Februari 2010

Tabel 8 di atas memperlihatkan sebagian besar responden menyatakan akurat tentang penelusuran koleksi buku secara akurat, yaitu 34 orang responden (42,5%). Selain itu banyak juga yang menjawab cukup aktual dengan adanya penelusuran koleksi yang akurat, yaitu sejumlah 22 orang responden (27,5%). Sehingga dapat

disimpulkan bahwa sebagian besar responden menyatakan setuju mengenai penelusuran koleksi buku telah dilakukan secara akurat. Para pengguna internal yang menggunakan Perpustakaan kebanyakan adalah para siswa yang membutuhkan koleksi berupa informasi yang akurat untuk menunjang tugas sekolah ketika sumber-sumber buku yang diperoleh tidak lengkap.

f. Proses Penelusuran Informasi

Dari penyebaran kuesioner dapat dijelaskan tanggapan responden tentang proses penelusuran informasi di perpustakaan, dapat dilihat pada tabel 9 berikut:

Tabel 9
Distribusi Frekuensi Persepsi Responden tentang Proses Penelusuran Informasi

No	Jawaban responden	Frekuensi (orang)	Persentase (%)
1.	Sangat mudah	25	31,3%
2.	Mudah	36	45%
3.	Cukup mudah	17	21,3%
4.	Kurang mudah	2	2,5 %
5.	Tidak mudah	0	0 %
6.	Sangat tidak mudah	0	0 %
	Jumlah	80	100 %

Diolah pada tanggal 16 Februari 2010

Tabel 9 menunjukkan frekuensi persepsi tentang proses penelusuran informasi di Perpustakaan SMP Negeri 6 Semarang. Berdasarkan tabel di atas menunjukkan bahwa pada umumnya

tanggapan responden mengenai proses penelusuran informasi di Perpustakaan SMP Negeri 6 Semarang adalah mudah. Hal ini ditunjukkan oleh 36 orang responden (45 %), Sedangkan 25 orang (31,3%) responden menyatakan bahwa proses penelusuran informasi di Perpustakaan SMP Negeri 6 Semarang adalah sangat mudah. Sebanyak 17 orang responden (21,3%) menyatakan bahwa proses penelusuran informasi di Perpustakaan SMP Negeri 6 Semarang cukup mudah. Dengan demikian dapat di simpulkan bahwa responden menyatakan mudah melakukan proses penelusuran informasi di perpustakaan, terbukti hanya ada 2 orang responden (2,5%) yang menjawab bahwa penelusuran informasi kurang mudah.

g. Kecepatan proses penelusuran informasi

Tabel 10

Distribusi frekuensi persepsi responden tentang proses kecepatan penelusuran informasi

No	Jawaban responden	Frekuensi (orang)	Persentase (%)
1.	Sangat cepat	15	18,8%
2.	Cepat	41	51,3%
3.	Cukup cepat	21	26,3%
4.	Kurang cepat	3	3,8%
5.	Tidak cepat	0	0%
6.	Sangat tidak cepat	0	0 %
	Jumlah	80	100 %

Berdasarkan tabel 10 dapat diketahui bahwa sebagian besar responden menyatakan cepat tentang kecepatan proses penelusuran informasi yang ada di perpustakaan SMP Negeri 6 Semarang, yaitu 41

orang responden atau 51,3%. Adapula yang berpendapat kurang cepat yaitu 3 orang responden atau 3,8% mengenai kecepatan proses penelusuran informasi di perpustakaan. Sehingga dapat disimpulkan bahwa responden setuju dengan kecepatan proses penelusuran informasi.

h. Sosialisasi pustakawan mengenai informasi terbaru

Dari penyebaran kuesioner dapat dijelaskan tanggapan responden tentang sosialisasi pustakawan mengenai informasi terbaru, dapat dilihat pada tabel 11 berikut:

Tabel 11

Distribusi frekuensi persepsi responden tentang Sosialisasi pustakawan mengenai informasi terbaru

No	Jawaban responden	Frekuensi (orang)	Presentase (%)
1.	Sangat baik	16	20%
2.	Baik	30	37,5 %
3.	Cukup baik	29	36,3%
4.	Kurang baik	4	5,0%
5.	Tidak baik	1	1,3%
6.	Sangat tidak baik	0	0 %
	Jumlah	80	100 %

Diolah pada tanggal 16 Februari 2010

Tabel 11 memperlihatkan mengenai responden tentang sosialisasi pustakawan mengenai informasi terbaru yang dimiliki oleh perpustakaan SMP Negeri 6 Semarang. Berdasarkan tabel di atas, terlihat tanggapan responden mengenai sosialisasi pustakawan jika ada informasi terbaru yang dimiliki Perpustakaan SMP Negeri 6

Semarang. Sebagian besar menyatakan baik, yakni 30 orang responden (37,5%) dan 29 orang responden (36,3%) menyatakan sosialisasi pustakawan terhadap informasi terbaru dimiliki Perpustakaan SMP Negeri 6 Semarang menyatakan cukup baik. Hanya 4 responden (5%) yang menyatakan sosialisasi pustakawan terhadap informasi terbaru perpustakaan SMP Negeri 6 Semarang kurang baik. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa sosialisasi pustakawan mengenai informasi terbaru baik.

Pustakawan akan menempel suatu pengumuman mengenai suatu informasi yang dimiliki oleh Perpustakaan SMP Negeri 6 Semarang di papan informasi dan di ruang Perpustakaan SMP Negeri 6 Semarang sendiri, sehingga para pengguna dapat dengan mudah mengetahui informasi terbaru yang ada di Perpustakaan. Selain cara diatas juga di *posting* melalui internet pada website SMP Negeri 6 Semarang.

2. Keresponsifan

a. Keantusiasan petugas dalam melayani pemustaka

Dari penyebaran kuesioner dapat dijelaskan tanggapan responden mengenai keantusiasan petugas dalam melayani pemustaka, dapat dilihat pada tabel 12 berikut:

Tabel 12

Distribusi frekuensi persepsi responden tentang keantusiasan dalam melayani atau sekitar pemustaka

No	Jawaban responden	Frekuensi (orang)	%
1.	Sangat antusias	19	23,8%
2.	Antusias	33	41,3%
3.	Cukup antusias	23	28,8%
4.	Kurang antusias	5	6,3%
5.	Tidak antusias	0	0%
6.	Sangat tidak antusias	0	0%
	Jumlah	80	100 %

Diolah pada tanggal 16 Februari 2010

Tabel 12 menunjukkan mengenai tanggapan responden mengenai keantusiasan petugas dalam melayani pengguna yang ada di Perpustakaan SMP Negeri 6 Semarang. Berdasarkan tabel di atas menunjukkan bahwa sebagian besar tanggapan responden terhadap keantusiasan petugas dalam melayani pengguna di Perpustakaan SMP Negeri 6 Semarang menyatakan antusias, yakni sebanyak 33 orang responden (41,3%). Sebanyak (28,8 %) lainnya atau sekitar 23 orang responden menjawab bahwa petugas yang ada di SMP Negeri 6 Semarang cukup antusias dalam melayani pengguna, dan sebanyak 19 orang responden (23,8%) menjawab Petugas di Perpustakaan SMP Negeri 6 Semarang sangat antusias. Hal ini sangat penting bagi sumberdaya manusia di Perpustakaan SMP Negeri 6 Semarang. Sebab pelayanan prima mestinya sangat diprioritaskan dalam pelayanan agar

para pengguna sangat puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh Perpustakaan SMP Negeri 6 Semarang.

b. Kecepatan dalam melayani pemustaka

Dari penyebaran kuesioner dapat dijelaskan tanggapan responen mengenai kecepatan dalam melayani pemustaka, dapat dilihat pada tabel 13 berikut:

Tabel 13

Distribusi frekuensi persepsi responden tentang kecepatan dalam melayani pemustaka

No	Jawaban responden	Frekuensi (orang)	Persentase (%)
1.	Sangat cepat	15	18,8%
2.	Cepat	39	48,8%
3.	Cukup cepat	21	26,3%
4.	Kurang cepat	5	6,3%
5.	Tidak cepat	0	0%
6.	Sangat tidak cepat	0	0%
	Jumlah	80	100 %

Diolah pada tanggal 16 Februari 2010

Tabel 13 di atas menunjukkan sebagian besar responden menyatakan cepat mengenai kecepatan dalam melayani pengguna, yakni 39 orang responden (48,8%) dan 21 orang responden (26,3%) yang menyatakan cukup cepat. Adapula yang menjawab sangat cepat, yakni 15 orang responden (18,8%). Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa responden merasa kecepatan perpustakaan melayani pemustakan dengan cepat.

c. Respon petugas dalam memberikan bantuan terhadap pemustaka

Dari penyebaran kuesioner dapat dijelaskan tanggapan responden tentang respon petugas dalam memberikan bantuan terhadap pemustaka, dapat dilihat pada tabel 14 berikut:

Tabel 14

Distribusi frekuensi persepsi responden tentang petugas dalam memberikan bantuan terhadap pemustaka

No	Jawaban responden	Frekuensi (orang)	Persentase (%)
1.	Sangat baik	22	27,5%
2.	Baik	12	15%
3.	Cukup baik	43	53,8%
4.	Kurang baik	3	3,8%
5.	Tidak baik	0	0%
6.	Sangat tidak baik	0	0%
	Jumlah	80	100 %

Diolah pada tanggal 16 Februari 2010

Tabel 14 memperlihatkan bahwa tanggapan responden menyatakan cukup baik mengenai respon petugas dalam memberikan bantuan terhadap pengguna di Perpustakaan SMP Negeri 6 Semarang, yakni 43 orang responden (53,8%), Sedangkan 22 orang responden (27,55%) menyatakan bahwa respon petugas dalam memberikan bantuan terhadap pengguna di Perpustakaan SMP Negeri 6 Semarang Sangat baik dan 12 orang responden (15%) orang responden yang memberikan tanggapan baik terhadap respon petugas dalam memberkan bantuan terhadap pengguna. Dengan demikian dapat disimpulkan

bahwa responden memberikan respon cukup baik terhadap petugas dalam memberikan bantuan terhadap pengguna.

- d. Kesukarelaan petugas dalam mengatasi masalah jika pemustaka mengalami kesulitan

Dari penyebaran kuesioner dapat dijelaskan tanggapan responden mengenai kesukarelaan petugas dalam mengatasi masalah jika pemustaka ada kesulitan, dapat dilihat pada tabel 16 berikut:

Tabel 15

Distribusi frekuensi persepsi responden tentang kesukarelaan petugas dalam mengatasi masalah jika mengalami kesulitan

No	Jawaban Responden	Frekuensi (orang)	Persentase (%)
1.	Sangat baik	19	23,8%
2.	Baik	26	32,5%
3.	Cukup baik	30	37,5%
4.	Kurang baik	5	6,3%
5.	Tidak baik	0	0%
6.	Sangat tidak baik	0	0%
	Jumlah	80	100 %

Diolah pada tanggal 16 Februari 2010

Tabel 15 diatas menunjukkan bahwa sebagian besar responden menyatakan cukup baik tentang kesukarelaan petugas dalam mengatasi masalah jika pemustaka mengalami kesulitan di perpustakaan SMP Negeri 6 Semarang, yakni 30 orang responden (37,5%) dan 26 orang responden (32,5%) menyatakan baik. Selain itu adapula responden yang menyatakan kurang baik, yakni 5 orang responden (6,3%) tentang kesukarelaan petugas mengatasi masalah jika pengguna

mengalami kesulitan. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa responden menyatakan kesukarelaan petugas mengatasi masalah jika pengguna mengalami kesulitan adalah baik. Hal ini sering terjadi apabila siswa, guru sangat terburu-buru dalam mencari informasi atau koleksi yang serba cepat.

e. Ketenangan petugas dalam melayani permintaan pemustaka

Dari penyebaran kuesioner dapat dijelaskan tanggapan responden tentang ketenangan petugas dalam melayani permintaan pemustaka, dapat dilihat pada tabel 16 berikut:

Tabel 16

Distribusi frekuensi persepsi responden tentang ketenangan petugas dalam melayani permintaan pemustaka.

No	Jawaban responden	Frekuensi (orang)	Persentase (%)
1.	Sangat tenang	20	25%
2.	Tenang	31	38,8%
3.	Cukup tenang	26	32,5%
4.	Kurang tenang	3	3,8%
5.	Tidak tenang	0	0 %
6.	Sangat tidak tenang	0	0 %
	Jumlah	80	100 %

Diolah pada tanggal 16 Februari 2010

Tabel 16 memperlihatkan tanggapan responden tentang ketenangan petugas dalam melayani permintaan pemustaka di Perpustakaan SMP Negeri 6 Semarang. Tabel di atas, menyatakan pada umumnya responden beranggapan ketenangan petugas dalam melayani permintaan pemustaka di Perpustakaan SMP Negeri 6 Semarang tenang. Hal tersebut dapat dilihat dari jumlah responden

yang memilih jawaban tersebut yakni sebanyak 31 orang responden (38,8%). Sementara itu, yang menyatakan tanggapan responden tentang ketenangan petugas dalam melayani permintaan pemustaka cukup tenang yakni berjumlah 26 responden (32,5%). Sedangkan sisanya, yakni 20 responden (25%) menyatakan bahwa ketenangan petugas dalam melayani permintaan pemustaka di Perpustakaan SMP Negeri 6 Semarang adalah sangat tenang dan 3 responden (3,8%) menyatakan bahwa ketenangan petugas dalam melayani permintaan pemustaka kurang tenang. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa responden menganggap ketenangan petugas dalam melayani permintaan pemustaka tenang. Hal ini untuk mencapai pelayanan prima agar tercipta hubungan yang harmonis antara pegawai di Perpustakaan SMP Negeri 6 Semarang dengan siswa, guru dan keluarga SMP Negeri 6 Semarang pada khususnya

f. Kemampuan petugas dalam menghadapi keluhan pemustaka

Tabel 17

Distribusi frekuensi persepsi responden tentang kemampuan petugas menghadapi keluhan pemustaka

No	Jawaban responden	Frekuensi (orang)	Persentase (%)
1.	Sangat Baik	20	25%
2.	Baik	19	23,8%
3.	Cukup baik	36	45%
4.	Kurang baik	5	6,3%
5.	Tidak baik	0	0%
6.	Sangat tidak baik	0	0%
	Jumlah	80	100 %

Berdasarkan tabel 17 dapat diketahui bahwa tanggapan responden tentang kemampuan pustakawan dalam menghadapi keluhan pemustaka cukup baik, yaitu sejumlah 36 orang responden (45%). Selain itu ada 5 orang responden (6,3%) yang menyatakan kemampuan pustakawan dalam menanggapi keluhan pemustaka adalah kurang baik. Sehingga dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden kemampuan pustakawan dalam menghadapi keluhan pemustaka adalah baik.

3. Keyakinan

- a. Kemampuan petugas dalam melayani informasi yang dibutuhkan pemustaka.

Dari penyebaran kuesioner dapat dijelaskan tanggapan responden tentang kemampuan petugas dalam melayani informasi yang dibutuhkan pengguna, dapat dilihat pada tabel 18 berikut:

Tabel 18

Distribusi frekuensi persepsi responden tentang kemampuan petugas dalam melayani informasi yang dibutuhkan pemustaka

No	Jawaban responden	Frekuensi (orang)	Persentase (%)
1.	Sangat mampu	15	18,8%
2.	Mampu	25	31,3%
3.	Cukup mampu	36	45%
4.	Kurang mampu	4	6,3%
5.	Tidak mampu	0	0%
6.	Sangat tidak mampu	0	0%
	Jumlah	80	100 %

Diolah pada tanggal 16 Februari 2010

Tabel 18 memperlihatkan mengenai kemampuan petugas dalam melayani informasi yang dibutuhkan pemustaka di perpustakaan SMP Negeri 6 Semarang. Tabel di atas menunjukkan bahwa pada umumnya responden menyatakan bahwa kemampuan petugas dalam melayani informasi yang dibutuhkan pemustaka di perpustakaan SMP Negeri 6 adalah mampu. Hal ini dipilih oleh sekitar 40 responden (50%). sedangkan 25 responden (31,25%) menyatakan kemampuan petugas dalam melayani informasi yang dibutuhkan pemustaka di perpustakaan SMP Negeri 6 Semarang adalah cukup mampu. Responden lainnya, 15 responden (18,75%) responden menyatakan bahwa kemampuan petugas dalam melayani informasi yang dibutuhkan pemustaka perpustakaan SMP Negeri 6 Semarang adalah sangat mampu.

b. Kemampuan petugas dalam mengolah dan menyajikan informasi

Dari penyebaran kuesioner dapat dijelaskan tanggapan responden tentang kemampuan petuga dalam mengolah dan menyajikan informasi, dapat dilihat pada tabel 19 berikut:

Tabel 19

Distribusi frekuensi persepsi responden tentang kemampuan petugas dalam mengolah dan menyajikan informasi.

No	Jawaban responden	Frekuensi (orang)	Persentase (%)
1.	Sangat mampu	15	27,5%
2.	Mampu	37	46,3%
3.	Cukup mampu	25	31,3%
4.	Kurang mampu	3	3,8%
5.	Tidak mampu	0	0%
6.	Sangat tidak mampu	0	0%
	Jumlah	80	100 %

Diolah pada tanggal 16 Februari 2010

Tabel 19 menunjukkan kemampuan petugas dalam mengolah dan menyajikan informasi di perpustakaan SMP Negeri 6 Semarang. Tabel di atas menunjukkan bahwa pada umumnya tanggapan responden mengenai kemampuan petugas dan menyajikan informasi di perpustakaan SMP Negeri 6 Semarang adalah mampu. Hal ini ditunjukkan oleh 37 responden (46,3%). Sedangkan 25 responden (31,3%) responden menyatakan bahwa kemampuan petugas dalam mengolah dan menyajikan informasi di perpustakaan SMP Negeri 6 Semarang adalah mampu. Sebanyak 3 responden (3,8%) menyatakan bahwa kemampuan petugas dalam mengolah dan menyajikan informasi adalah kurang mampu. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa kemampuan petugas dalam mengolah dan menyajikan informasi. Mampu.

c. Kemampuan petugas dalam menjawab pertanyaan pemustaka

Dari penyebaran kuesioner dapat dijelaskan tanggapan responden tentang kemampuan petugas dalam menjawab pertanyaan pemustaka, dapat dilihat pada tabel 20 berikut:

Tabel 20

Distribusi frekuensi persepsi responden tentang kemampuan petugas dalam menjawab pertanyaan pemustaka

No	Jawaban responden	Frekuensi (orang)	Persentase (%)
1	Sangat mampu	22	27,5 %
2	Mampu	27	33,8%
3	Mampu	26	32,5%
4	Kurang mampu	5	6,3%
5	Tidak mampu	0	0%
6	Sangat tidak mampu	0	0%
	Jumlah	80	100%

Tabel 20 menunjukkan tanggapan responden tentang kemampuan petugas dalam menjawab pertanyaan pengguna di Perpustakaan SMP Negeri 6 Semarang. Berdasarkan tabel di atas menunjukkan bahwa sebagian besar responden menyatakan bahwa kemampuan petugas dalam menjawab pertanyaan pengguna di Perpustakaan SMP Negeri 6 Semarang. mampu. Hal ini dipilih oleh 27 orang responden (33,8 %). Sedangkan 26 orang responden(32,5%) lainnya menyatakan bahwa kemampuan petugas dalam menjawab pertanyaan pengguna di Perpustakaan SMP Negeri 6 Semarang. cukup mampu. Responden lainnya, yakni 22 orang responden (27,5%) menyatakan bahwa kemampuan petugas dalam menjawab pertanyaan pengguna di

Perpustakaan SMP Negeri 6 Semarang. Sangat mampu, sisanya 5 orang responden (6,3%) menyatakan kurang mampu. Dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden menyatakan sikapnya yang setuju bahwa kemampuan petugas dalam menjawab pertanyaan pemustaka di perpustakaan SMP Negeri 6 Semarang adalah mampu.

d. Keprofesionalan petugas dalam melaksanakan tugas.

Dari penyebaran kuesioner dapat disebutkan tanggapan responden mengenai keprofesionalan petugas dalam melaksanakan tugas, dapat dilihat pada tabel 21 berikut:

Tabel 21

Distribusi frekuensi persepsi responden tentang keprofesionalan petugas dalam melaksanakan tugas.

No	Jawaban responden	Frekuensi (orang)	Persentase (%)
1.	Sangat professional	16	20%
2.	Professional	26	32,5%
3.	Cukup professional	34	42,5%
4.	Kurang professional	4	5%
5.	Tidak profesional	0	0%
6.	Sangat tidak profesional	0	0%
	Jumlah	80	100 %

Diolah pada tanggal 16 Februari 2010

Tabel 21 menjelaskan mengenai tanggapan responden tentang keprofesionalan petugas dalam melaksanakan tugas yang ada di Perpustakaan SMP Negeri 6 Semarang. Tabel di atas menyatakan bahwa sebagian besar responden menyatakan bahwa keprofesionalan petugas dalam melaksanakan tugas di Perpustakaan SMP Negeri 6

Semarang adalah cukup professional yakni sebanyak (42,5%) 34 responden. Sedangkan 26 orang responden (32,5%) responden menyatakan bahwa keprofesionalan petugas dalam melaksanakan tugas di Perpustakaan SMP Negeri 6 Semarang adalah professional. Sisanya sebanyak 16 responden (20%) menyatakan bahwa keprofesionalan petugas dalam melaksanakan tugas di Perpustakaan SMP Negeri 6 Semarang sangat professional. Sedang 4 responden (5%) lainnya menyatakan bahwa keprofesionalan petugas dalam melaksanakan tugas di SMP Negeri 6 Semarang adalah kurang professional. Dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden menyatakan bahwa petugas dalam melaksanakan tugas di perpustakaan adalah cukup professional.

- e. Tanggung jawab petugas terhadap pelayanan yang diberikan kepada pemustaka

Dari penyebaran kuesioner dapat disebutkan tanggapan responden mengenai tanggung jawab petugas terhadap pelayanan yang diberikan kepada pemustaka, dapat dilihat pada tabel 22 berikut:

Tabel 22

Distribusi frekuensi persepsi responden tentang kemampuan petugas menghadapi keluhan pemustaka

No	Jawaban responden	Frekuensi (orang)	Persentase %
1.	Sangat tanggung jawab	24	30%
2.	Tanggung jawab	27	33,8%
3.	Cukup tanggung jawab	25	31,3%
4.	Kurang tanggung jawab	4	5%
5.	Tidak tanggung jawab	0	0%
6.	Sangat tidak tanggung jawab	0	0%
	Jumlah	80	100 %

Tabel 22 di atas menyatakan bahwa sebagian besar tanggapan responden tentang tanggungjawab petugas terhadap pelayanan yang diberikan pemustaka adalah tanggung jawab. Hal tersebut dapat dilihat dari sejumlah responden yang memilih jawaban tersebut yakni sebanyak 27 responden (33,8%). Sementara itu, yang menyatakan cukup tanggung jawab yakni berjumlah 25 responden (31,3%). Sedangkan 24 responden (30%) memilih jawaban sangat bertanggung jawab, sisanya yakni 4 responden (5%) menyatakan bahwa tanggung jawab petugas terhadap pelayanan yang diberikan kepada pemustaka kurang bertanggung jawab. Dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden menyatakan bahwa tanggung jawab petugas terhadap pelayanan yang diberikan kepada pemustaka SMP Negeri 6 Semarang adalah bertanggung jawab.

4. Empati

a. Keramahan pustakawan dalam menghadapi/ melayani pemustaka

Dari penyebaran kuesioner dapat disebutkan tanggapan responden mengenai keramahan pustakawan dalam menghadapi/ melayani pemustaka, dapat dilihat pada tabel 23 berikut:

Tabel 23

Distribusi frekuensi persepsi responden tentang keramahan pustakawan dalam menghadapi/ melayani pemustaka

No	Jawaban responden	Frekuensi (orang)	Frekuensi (%)
1.	Sangat ramah	26	32,5%
2.	Ramah	35	43,8%
3.	Cukup ramah	14	17,5%
4.	Kurang ramah	5	6,3%
5.	Tidak ramah	0	0%
6.	Sangat tidak ramah	0	0%
	Jumlah	80	100 %

Diolah pada tanggal 16 Februari 2010

Tabel 23 memberi penjelasan mengenai Tanggapan responden tentang keramahan pustakawan dalam menghadapi / melayani Pemustaka. Berdasarkan tabel di atas menyatakan bahwa Tanggapan responden tentang keramahan pustakawan dalam menghadapi / melayani Pemustaka ramah, yakni sebanyak 35 orang responden atau 43,8%. Sedangkan 26 orang responden atau sekitar 32,5% menyatakan keramahan pustakawan dalam menghadapi / melayani Pemustaka sangat ramah. 14 orang responden (17,5%) menyatakan keramahan pustakawan dalam menghadapi / melayani Pemustaka kurang ramah. Dan 15 orang responden (6,3%) menyatakan keramahan pustakawan

dalam menghadapi /melayani Pemustaka kurang ramah. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa responden menyatakan bahwa petugas dalam melayani pemustaka adalah ramah.

b. Kesabaran pustakawan dalam menghadapi pemustaka

Dari penyebaran kuesioner dapat disebutkan tanggapan responden mengenai kesabaran pustakawan dalam menghadapi peramahan pustakawan dalam menghadapi/ melayani pemustaka, dapat dilihat pada tabel 24 berikut:

Tabel 24

Distribusi frekuensi persepsi responden tentang kesabaran pustakawan dalam menghadapi pemustaka

No	Jawaban responden	Frekuensi (orang)	Persentase (%)
1.	Sangat sabar	13	16,3%
2.	Sabar	32	40%
3.	Cukup sabar	27	33,8%
4.	Kurang sabar	8	10%
5.	Tidak sabar	0	0%
6.	Sangat tidak sabar	0	0%
	Jumlah	80	100 %

Diolah pada tanggal 16 Februari 2010

Tabel 24 memperlihatkan mengenai tanggapan responden tentang kesabaran Pustakawan dalam menghadapi dan melayani pemustaka. Berdasarkan tabel di atas menunjukkan bahwa sebagian tanggapan responden mengenai kesabaran Pustakawan dalam menghadapi dan melayani pemustaka sabar. Hal tersebut dapat diketahui dari 32 orang responden (40%), dan (33,8 %) 27 orang menjawab cukup sabar. Sedangkan yang lain, sekitar 13 orang responden(16,3%)

menjawab tanggapan responden tentang kesabaran pustakawan dalam menghadapi dan melayani pemustaka adalah sangat sabar. 8 orang responden (10%) responden menjawab tanggapan responden tentang kesabaran pustakawan dalam menghadapi dan melayani pemustaka adalah kurang sabar dengan demikian dapat disimpulkan bahwa keramahan pustakawan dalam menghadapi dan melayani pemustaka adalah sabar.

c. Keterbukaan pustakawan dalam menerima masukan dan kritikan

Dari penyebaran kuesioner dapat dijelaskan tanggapan responden mengenai keterbukaan pustakawan dalam menerima masukan dan kritikan, dapat dilihat pada tabel 25 berikut:

Tabel 25

Distribusi frekuensi persepsi responden tentang keterbukaan pustakawan dalam menerima masukan dan kritikan

No	Jawaban responden	Frekuensi (orang)	Persentase (%)
1.	Sangat terbuka	24	30%
2.	Terbuka	23	28,8%
3.	Cukup terbuka	26	32,5%
4.	Kurang terbuka	7	8,8%
5.	Tidak terbuka	0	0%
6.	Sangat tidak terbuka	0	0%
	Jumlah	80	100 %

Tabel 25 menunjukkan tanggapan responden tentang keterbukaan pustakawan dalam menerima masukan dan kritikan. Tabel di atas menunjukkan bahwa sebagian besar responden menyatakan bahwa keterbukaan pustakawan dalam menerima masukan dan kritikan

adalah cukup terbuka. Hal tersebut dilihat dari jawaban responden yang berjumlah 26 (32,5%), sedangkan 24 responden (30%) lainnya menyatakan bahwa pustakawan sangat terbuka. Keterbukaan pustakawan dalam menerima masukan dan kritikan responden yang menjawab cukup terbuka tentang keterbukaan pustakawan dalam menerima masukan dan kritikan adalah 23 (28,8%). Sisanya, yakni sebanyak 7 responden (8,8%) menjawab keterbukaan pustakawan dalam menerima masukan dan kritikan adalah kurang terbuka. Pustakawan yang ada di Perpustakaan selalu menerima kritikan dengan tujuan akan dapat memperbaiki ke arah yang lebih baik. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa responden menyatakan bahwa pustakawan cukup terbuka dalam menerima masukan dan kritikan dari pemustaka SMP Negeri 6 Semarang

d. Kesungguhan pustakawan dalam memberikan pelayanan

Tabel 26

Distribusi frekuensi persepsi responden tentang kesungguhan pustakawan dalam memberikan pelayanan

No	Jawaban responden	Frekuensi (orang)	Persentase (%)
1.	Sangat sungguh	20	25%
2.	Cukup sungguh	22	27,5%
3.	Sungguh	34	42,5%
4.	Kurang sungguh	4	5%
5.	Tidak sungguh	0	0%
6.	Sangat tidak sungguh	0	0%
	Jumlah	80	100 %

Tabel 26 memperlihatkan tanggapan responden tentang kesungguhan pustakawan dalam memberikan pelayanan di perpustakaan SMP Negeri 6 Semarang. Tabel di atas, menunjukkan tanggapan responden tentang kesungguhan pustakawan dalam memberikan pelayanan di perpustakaan SMP Negeri 6 Semarang sebagian besar menyatakan cukup sungguh, yakni 34 responden(42,5%). 22 orang responden (27,5%) yang lain menyatakan tentang kesungguhan pustakawan dalam memberikan pelayanan di perpustakaan SMP Negeri 6 Semarang menyatakan sungguh–sungguh. Sementara 20 orang responden (25%) menyatakan tentang kesungguhan pustakawan dalam memberikan pelayanan di Perpustakaan menyatakan sangat sungguh – sungguh. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa pustakawan sudah cukup sungguh-sungguh dalam memberikan pelayanan terhadap pemustaka di perpustakaan SMP Negeri 6 Semarang.

e. Keakraban pustakawan dalam melayani pemustaka

Tabel 27

Distribusi frekuensi persepsi responden tentang keakraban pustakawan dalam melayani dengan pemustaka.

No	Jawaban responden	Frekuensi (orang)	Persentase (%)
1.	Sangat akrab	20	25%
2.	Akrab	30	37,5%
3.	Cukup akrab	24	30%
4.	Kurang akrab	6	7,5%
5.	Tidak akrab	0	0%
6.	Sangat tidak akrab	0	0%
	Jumlah	80	100 %

Tabel 27 menunjukkan frekuensi persepsi responden tentang keakraban pustakawan dalam melayani dengan pemustaka di perpustakaan SMP Negeri 6 Semarang. Tabel di atas menunjukkan bahwa pada umumnya responden cukup akrab dengan pustakawan dalam melayani di perpustakaan SMP Negeri 6 Semarang. Hal ini dapat dilihat dari 30 responden (37,5%) yang menjawab cukup akrab, sedangkan 24 responden (30%) menyatakan tentang keakraban pustakawan dalam melayani dengan pemustaka akrab. 20 orang responden (25%) menjawab tentang keakraban pustakawan dalam melayani dengan pemustaka menjawab sangat akrab dan sisanya, sebanyak 6 orang responden (7,5%) menjawab kurang akrab dengan pustakawan dalam melayani pemustaka. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa responden tentang pustakawan dalam melayani dengan pemustaka adalah akrab.

- f. Keobyektifan pustakawan dalam melayani pemustaka tanpa membedakan status sosial, gender dan senioritas.

Dari penyebaran kuesioner dapat dijelaskan tanggapan responden mengenai keobyektifan pustakawan dalam melayani pemustaka tanpa membedakan status soaial, gender dan senioritas.

Tabel 28

Distribusi frekuensi persepsi responden tentang keobyektifan pustakawan dalam melayani pemustaka tanpa membedakan status sosial, gender dan senioritas.

No	Jawaban responden	Frekuensi (orang)	Persentase (%)
1.	Sangat obyektif	30	37,5%
2.	Obyektif	23	28,8%
3.	Cukup Obyektif	22	27,5%
4.	Kurang obyektif	4	5%
5.	Tidak obyektif	0	0%
6.	Sangat tidak obyektif	1	1,3%
	Jumlah	80	100 %

Diolah pada tanggal 16 Februari 2010

Tabel 28 menjelaskan mengenai keobyektifan pustakawan dalam melayani pemustaka membedakan status sosial, *gender* dan senioritas di perpustakaan SMP Negeri 6 Semarang. Tabel di atas menunjukkan bahwa sebagian besar responden menjawab sangat obyektif, yakni 30 responden (37,5%), sedangkan 23 responden (28,8%) menjawab obyektif terhadap keoyektifan pustakawan dalam melayani pemustaka tanpa membedakan status sosial, gender dan senioritas. 22 responden (27,5%) responden yang menjawab obyektif dan 4 responden (5%) yang menjawab sangat kurang obyektif. Adapula 1 orang responden (1,3%) yang menjawab tentang keobyektifan pustakawan dalam melayani pemustaka tanpa membedakan status sosial, gender, dan senioritas adalah sangat tidak obyektif. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa pustakawan sudah sangat obyektif dalam melayani pemustaka tanpa membedakan status soaial, gender dan senioritas.

g. Kesopanan pustakawan dalam melayani pemustaka

Dari penyebaran kuesioner dapat dijelaskan tanggapan responden tentang kesopanan pustakawan dalam melayani pemustaka, dapat dilihat pada tabel 29 berikut:

Tabel 29

Distribusi frekuensi persepsi responden tentang kemampuan petugas menghadapi keluhan pemustaka

No	Jawaban responden	Frekuensi (orang)	Persentase (%)
1.	Sangat sopan	32	40%
2.	Cukup sopan	13	16,3%
3.	Sopan	32	40%
4.	Kurang sopan	3	3,8%
5.	Tidak sopan	0	0%
6.	Sangat tidak sopan	0	0%
	Jumlah	80	100%

Berdasarkan table 29 dapat diketahui adanya sejumlah responden yang sama yaitu antara yang menjawab bahwa pustakawan sangat sopan dalam melayani pemustaka dan mereka yang menyatakan bahwa pustakawan kurang sopan dalam melayani pemustaka yakni masing-masing sebesar 32 orang responden (40%). Namun ada pula responden yang berpendapat bahwa pustakawan kurang sopan dalam melayani pemustaka, yakni 3 orang responden (3,8%), karena tidak semua petugas bersikap seperti itu. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa sebagian besar petugas perpustakaan selalu bersikap sopan terhadap semua pengunjung perpustakaan.

h. Penampilan pustakawan dalam melayani pemustaka

Dari penyebaran kuesioner dapat dijelaskan tanggapan responden tentang penampilan pustakawan dalam melayani pemustaka, dapat dilihat pada tabel 30 berikut:

Tabel 30

Distribusi frekuensi persepsi responden tentang penampilan pustakawan dalam melayani pemustaka

No	Jawaban responden	Frekuensi (orang)	Persentase (%)
1.	Sangat rapi	35	43,8%
2.	Rapi	16	20%
3.	Cukup rapi	26	32,5%
4.	Kurang rapi	3	3,8%
5.	Tidak rapi	0	0%
6.	Sangat tidak rapi	0	0%
	Jumlah	80	100 %

Diolah pada tanggal 16 Februari 2010

Tabel 30 memperlihatkan mengenai tanggapan responden tentang penampilan pustakawan dalam melayani pemustaka. Tabel di atas menunjukkan bahwa tanggapan responden mengenai penampilan pustakawan dalam melayani pemustaka di SMP Negeri 6 Semarang sebagian besar menyatakan sangat rapi, yakni 35 responden (43,75%) responden. Selain itu adapula responden yang menyatakan bahwa penampilan pustakawan dalam melayani pemustaka di SMP Negeri 6 Semarang adalah kurang rapi, yakni 3 orang responden (3,8%). Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa responden menyatakan bahwa penampilan pustakawan sangat rapi.

Sebagian besar petugas perpustakaan SMP Negeri 6 Semarang adalah masih muda dan selalu berpakaian rapi, selain itu karena dari sistem kepegawaian di sekolah bahwa semua guru maupun staff SMP Negeri 6 Semarang harus berpakaian rapi. hal ini terkait dengan tugas guru dan karyawan yaitu memberikan keteladanan dan menjaga nama baik lembaga dan kedudukannya sesuai dengan tugas dan tanggung jawab.

5. Berwujud

a. Jumlah koleksi

Dari penyebaran kuesioner dapat dijelaskan tanggapan responden mengenai jumlah koleksi yang dimiliki perpustakaan, dapat dilihat pada tabel 31 berikut :

Tabel 31

Distribusi frekuensi persepsi responden tentang jumlah koleksi

No	Jawaban responden	Frekuensi (orang)	Persentase (%)
1.	Sangat banyak	19	23,8%
2.	Banyak	32	40%
3.	Cukup banyak	16	20%
4.	Kurang banyak	13	16%
5.	Tidak banyak	0	0%
6.	Sangat tidak banyak	0	0%
	Jumlah	80	100 %

Diolah pada tanggal 16 Februari 2010

Tabel 31 menjelaskan mengenai tanggapan responden mengenai jumlah koleksi yang ada di perpustakaan SMP Negeri 6 Semarang. Tabel diatas menunjukkan bahwa tanggapan responden terhadap

jumlah koleksi yang ada di perpustakaan SMP Negeri 6 Semarang sebagian besar menyatakan banyak, yakni sebanyak 32 orang responden (40%). Sebanyak 19 orang responden (23,8%) menjawab bahwa koleksi yang ada di perpustakaan SMP Negeri 6 Semarang sangat banyak, sedangkan sebanyak 16 orang responden (20%) menjawab bahwa koleksi yang ada di perpustakaan cukup banyak. Sisanya 13 orang responden (16,3%) menyatakan bahwa koleksi yang ada di perpustakaan SMP Negeri 6 Semarang kurang banyak. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa responden menyatakan bahwa jumlah koleksi yang dimiliki perpustakaan sudah cukup banyak. Tidak ada data yang pasti dari bagian Perpustakaan SMP Negeri 6 sendiri mengenai jumlah koleksi yang ada disana. Tetapi yang pasti jumlahnya terus bertambah banyak sehingga diharapkan kebutuhan para pengguna akan semakin terpenuhi.

b. Kelengkapan koleksi

Dari penyebaran kuesioner dapat dijelaskan tanggapan responden mengenai kelengkapan koleksi yang dimiliki perpustakaan, dapat dilihat pada tabel 32 berikut:

Tabel 32
Distribusi frekuensi persepsi responden tentang kelengkapan koleksi

No	Jawaban responden	Frekuensi (orang)	Persentase (%)
1.	Sangat lengkap	14	17,5%
2.	Lengkap	26	32,5%
3.	Cukup lengkap	22	27,5%
4.	Kurang lengkap	18	22,5%
5.	Tidak lengkap	0	0%
6.	Sangat tidak lengkap	0	0%
	Jumlah	80	100 %

Tabel 33 menunjukkan mengenai tanggapan responden mengenai kelengkapan koleksi yang ada di perpustakaan. Tabel diatas menunjukkan bahwa sebagian besar responden menyatakan bahwa koleksi yang ada di perpustakaan lengkap, yakni sebanyak 26 orang responden (32,5%). Sebanyak 22 responden (27,5%) menjawab bahwa koleksi yang ada di perpustakaan SMP Negeri 6 Semarang cukup lengkap. Sedangkan sebanyak 14 responden atau sekitar 17,5% menjawab bahwa koleksi yang ada di perpustakaan sangat lengkap. Sisanya 18 orang responden (22,5%) menyatakan bahwa koleksi perpustakaan di perpustakaan SMP Negeri 6 Semarang adalah kurang lengkap. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa koleksi yang dimiliki perpustakaan SMP Negeri 6 Semarang adalah lengkap.

Kelengkapan koleksi diharapkan akan membuat kinerja para pemustaka. Khususnya pemustaka akan semakin meningkat. Oleh

karena itu, pihak SMP Negeri 6 Semarang menyediakan kertas yang digunakan untuk mengetahui apa saja koleksi yang dibutuhkan para guru, siswa, atau terkadang guru yang meminta bagian untuk membeli suatu koleksi tertentu. Perpustakaan akan mencatat semua koleksi yang diinginkan oleh para pemustaka tersebut kemudian berunding dengan pihak Kepala Sekolah SMP Negeri 6 Semarang apakah koleksi tersebut memang benar diperlukan.

c. Penyajian koleksi

Dari penyebaran kuesioner dapat dijelaskan tanggapan responden mengenai penyajian koleksi, dapat dilihat pada tabel 33 berikut:

Tabel 33

Distribusi frekuensi persepsi responden tentang Penyajian koleksi

No	Jawaban responden	Frekuensi (orang)	Persentase %
1.	Sangat memadai	11	13,8%
2.	Memadai	35	43,8%
3.	Cukup memadai	24	30%
4.	Kurang memadai	9	11,3%
5.	Tidak memadai	1	1,3%
6.	Sangat tidak memadai	0	0%
	Jumlah	80	100 %

Tabel 33 menunjukkan frekuensi persepsi responden tentang penyajian koleksi di perpustakaan SMP Negeri 6 Semarang. Tabel di atas, menyatakan pada umumnya responden beranggapan bahwa penyajian koleksi di perpustakaan SMP Negeri 6 Semarang memadai.

Hal tersebut dapat dilihat dari jumlah responden yang memilih jawaban tersebut yakni sebanyak 35 orang responden (43,8%). Sementara itu, yang menyatakan tanggapan responden tentang penyajian koleksi sudah memadai, yakni berjumlah 24 orang responden (30%), sedangkan sebanyak 11 orang responden (13,8%) menyatakan penyajian koleksi sangat memadai. Sisanya sekitar 10% atau 9 orang responden (11,3%) responden menyatakan tentang penyajian koleksi di perpustakaan SMP Negeri 6 Semarang kurang memadai.

Penyajian koleksi yang ada di perpustakaan SMP Negeri 6 Semarang tergantung pada jenis koleksinya. Misalnya Koran, cara penyajiannya adalah dengan di bendel perbulan agar memudahkan apabila sewaktu – waktu pemustaka yang memerlukan.

Sulistyo Basuki (1992:116) dalam bukunya *Teknik dan Jasa Dokumentasi* menyatakan bahwa untuk suatu unit informasi, penampilan, kenyamanan dan variasi perlengkapan tidak boleh dilupakan/di samping kekerasan, ketanahan, kepraktisan, dan keamanan perlengkapan.

d. Penerangan/pencahayaan yang ada di Perpustakaan

Tabel 34

Distribusi frekuensi persepsi responden tentang Penerangan/
pencahayaan

No	Jawaban responden	Frekuensi (orang)	Persentase %
1.	Sangat memadai	25	31,3%
2.	Memadai	18	22,5%
3.	Cukup memadai	33	41,3%
4.	Kurang memadai	3	3,8%
5.	Tidak memadai	1	1,3%
6.	Sangat tidak memadai	0	0%
	Jumlah	80	100 %

Tabel 34 memperlihatkan mengenai tanggapan responden tentang Penerangan/ pencahayaan. Berdasarkan tabel di atas menunjukkan bahwa tanggapan responden mengenai penerangan (pencahayaan) yang ada di perpustakaan SMP Negeri 6 Semarang sebagian besar menyatakan cukup baik, yakni sebanyak 33 orang responden (41,3%), sedangkan 25 orang responden (31,3%) menyatakan bahwa penerangan (pencahayaan) yang ada di perpustakaan SMP Negeri 6 Semarang adalah sangat baik. Sisanya 18 orang responden (22,5%) menyatakan tentang penerangan/pencahayaan adalah baik dan 3 orang responden (3,8%) menyatakan bahwa penerangan/ pencahayaan di perpustakaan SMP Negeri 6 Semarang kurang memadai.

Di perpustakaan SMP Negeri 6 Semarang didapat dari beberapa buah lampu dan jendela yang cukup lebar dengan ruangan ber AC sehingga memungkinkan ruang perpustakaan SMP Negeri 6 Semarang

lebih nyaman. Dengan demikian keadaan di ruangan perpustakaan SMP Negeri 6 Semarang cukup tenang dan sejuk.

e. Keadaan meja dan kursi

Dari penyebaran kuesioner dapat dijelaskan tanggapan responden mengenai keadaan meja dan kursi perpustakaan, dapat dilihat pada tabel 35 berikut:

Tabel 35
Distribusi frekuensi persepsi responden tentang keadaan meja kursi

No	Jawaban responden	Frekuensi (orang)	Persentase (%)
1.	Sangat baik	30	37,5%
2.	Baik	22	27,5%
3.	Cukup baik	26	32,5%
4.	Kurang baik	2	2,5%
5.	Tidak baik	0	0%
6.	Sangat tidak baik	0	0%
	Jumlah	80	100 %

Tabel 35 memperlihatkan mengenai tanggapan responden tentang meja dan kursi yang ada di perpustakaan SMP Negeri 6 Semarang. Tabel di atas menunjukkan bahwa tanggapan responden tentang meja dan kursi yang ada di perpustakaan SMP Negeri 6 Semarang sebagian besar menyatakan sangat baik. Hal itu dilihat dari jumlah responden yang memilih pilihan itu sebanyak 30 responden (37,5%), sedangkan 26 responden (32,5%) menyatakan bahwa keadaan meja dan kursi di Perpustakaan SMP Negeri 6 Semarang cukup baik dan 22 orang responden lainnya (27,5%) yang menyatakan bahwa keadaan meja dan kursi di perpustakaan SMP Negeri 6 Semarang adalah baik. Hanya 2 responden saja (2,5%) yang menyatakan bahwa

meja dan kursi di perpustakaan perpustakaan SMP Negeri 6 Semarang kurang baik.

Saat ini jumlah meja yang ada di perpustakaan berjumlah 20 meja dan kursi yang ada di perpustakaan SMP Negeri 6 Semarang sebanyak 35 buah. Mengingat para pemustakanya yang cukup banyak, dengan jumlah meja kursi yang tersebut di atas dengan ruangan perpustakaan yang ada sekarang ini maka hal tersebut dirasakan akan mengurangi kenyamanan para pengguna karena ada beberapa pemustaka yang harus berdiri apabila keadaan di Perpustakaan SMP Negeri 6 sedang penuh.

f. Keragaman koleksi

Dari penyebaran kuesioner dapat dijelaskan tanggapan responden tentang keragaman koleksi yang dimiliki perpustakaan, dapat dilihat pada tabel 36 berikut:

Tabel 36

Distribusi frekuensi persepsi responden tentang keragaman koleksi

No	Jawaban responden	Frekuensi (orang)	Persentase (%)
1.	Sangat beragam	10	12,5%
2.	Cukup beragam	38	47,5%
3.	Beragam	21	26,3%
4.	Kurang beragam	7	8,8%
5.	Tidak beragam	4	5%
6.	Sangat tidak beragam	0	0%
	Jumlah	80	100 %

Diolah pada tanggal 16 Februari 2010

Berdasarkan tabel 36 dapat diketahui sebagian besar responden menyatakan bahwa keragaman koleksi yang ada di perpustakaan pada umumnya beragam yakni sebanyak 38 responden (47,5%). Sebanyak 21 responden(26,3%) menjawab bahwa koleksi yang ada di Perpustakaan SMP Negeri 6 Semarang cukup beragam. Sedangkan sebanyak 10 responden (12,5%) menjawab bahwa koleksi yang ada di Perpustakaan SMP Negeri 6 Semarang sangat beragam. Sisanya 7 responden (8,75%) menyatakan bahwa keragaman koleksi di perpustakaan SMP Negeri 6 Semarang kurang beragam, dan 4 responden lainnya (5%) menyatakan bahwa keragaman koleksi di perpustakaan SMP Negeri 6 Semarang tidak beragam.

Ragam koleksi yang dimaksudkan menunjukkan ada beberapa buah (banyaknya) dalam satu jenis koleksi, misalnya koran. Koran yang dilanggan oleh perpustakaan SMP Negeri 6 Semarang terdiri dari: Suara Merdeka, Kompas. Dengan demikian pengertian ragam akan berbeda dengan apa yang dimaksud jenis koleksi. Dalam satu jenis koleksi yang ada di perpustakaan SMP Negeri 6 Semarang terdiri dari beberapa ragam.

g. Keindahan dekorasi ruangan

Dari penyebaan kuesioner dapat dijelaskan tanggapan responden mengenai keindahan dekorasi ruangan perpustakaan, dapat di lihat pada tabel 37 berikut:

Tabel 37
Distribusi frekuensi persepsi responden tentang keindahan dan kenyamanan dekorasi ruangan

No	Jawaban responden	Frekuensi (orang)	Persentase (%)
1.	Sangat indah	26	32,5%
2.	Indah	25	31,3%
3.	Cukup indah	25	31,3%
4.	Kurang indah	3	3,8%
5.	Tidak indah	1	1,3%
6.	Sangat tidak indah	0	0%
	Jumlah	80	100 %

Tabel 37 menjelaskan mengenai tanggapan responden tentang keindahan dan kenyamanan dekorasi ruangan di perpustakaan SMP Negeri 6 Semarang. Tabel di atas menunjukkan bahwa menurut responden, keindahan dan kenyamanan dekorasi ruangan pada umumnya sangat indah yakni sebanyak 26 orang responden atau 32,5%, sedangkan mereka yang menyatakan bahwa dekorasi ruangan cukup indah dan mereka yang menyatakan indah masing-masing 25 responden atau sekitar 31,3%. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden menyatakan bahwa keindahan dan kenyamanan dekorasi ruangan perpustakaan sangat indah.

Penataan layout ruangan berkaitan dengan keindahan dan kenyamanan dekorasi ruangan masih terus dilaksanakan sesuai dengan petunjuk kepala sekolah dan sesuai anggaran sedangkan petugas di perpustakaan hanya sebagai pelaksana kebijakan yang telah ditetapkan

oleh kepala sekolah, walaupun saran dan kritikan sudah disampaikan oleh koordinator perpustakaan kepada kepala sekolah. Namun dalam pelaksanaannya masih menunggu anggaran atau bantuan dari pemerintah.

h. Mengetahui sistem komputerisasi perpustakaan.

Tabel 38
Distribusi frekuensi persepsi responden tentang mengetahui sistem komputerisasi yang digunakan oleh perpustakaan.

No	Jawaban responden	Frekuensi (orang)	Persentase %
1.	Sangat mengetahui	15	18,8%
2.	Mengetahui	25	31,3%
3.	Cukup Mengetahui	22	27,5%
4.	Kurang mengetahui	14	17,5%
5.	Tidak mengetahui	4	5%
6.	Sangat tidak mengetahui	0	0%
	Jumlah	80	100 %

Diolah pada tanggal 16 Februari 2010

Berdasarkan Tabel 38 di atas tampak bahwa sebagian besar responden mengetahui sistem komputerisasi yang digunakan oleh perpustakaan SMP Negeri 6 Semarang. Hal ini dapat dilihat dari atau sekitar 25 responden (31,5%) yang menjawab tidak mengetahui. Adapula responden yang mengatakan bahwa mereka kurang mengetahui sistem komputerisasi yang digunakan perpustakaan SMP Negeri 6 Semarang yaitu sebanyak 14 orang responden (17,5%). Hal ini disebabkan kurangnya pengetahuan dari pengunjung atau responden akan program yang ada dalam komputer pada perpustakaan, dan juga jarang nya pengunjung menggunakan komputer dalam

pencarian informasi buku yang diperlukan, mereka lebih suka mencari langsung dalam rak-rak penempatan buku.

C. Pelayanan dan Kualitas Pelayanan

Penilaian terhadap perpustakaan sangat ditentukan oleh kualitas pelayanan yang baik, khususnya layanan sirkulasi karena layanan ini menunjukkan bahwa keberadaan perpustakaan sangat diperlukan oleh pemustaka. Layanan sirkulasi diberikan bagi pemustaka internal SMP Negeri 6 Semarang yang berupa peminjaman dan buku dibaca di tempat koleksi buku, majalah, serta koran baik daerah maupun nasional.

Pelayanan di perpustakaan SMP Negeri 6 Semarang dari segi kehandalan sudah berusaha semaksimal mungkin memberikan yang terbaik. Jam buka pelayanan sudah sesuai dengan peraturan yang berlaku, dari segi koleksi masih tergantung *break down* dari Kepala Sekolah.

Ditinjau dari segi aspek koresponsifan, saat ini pelayanan di perpustakaan SMP Negeri 6 Semarang didukung oleh 2 responden dan seresponden koordinator perpustakaan..

Ditinjau dari segi keyakinan bahwa di Perpustakaan SMP Negeri 6 Semarang telah didukung oleh sumberdaya manusia yang telah memiliki keahlian di bidangnya masing-masing sesuai dengan disiplin ilmu yang dimiliki.

Ditinjau dari segi empati, bahwa di perpustakaan SMP Negeri 6 Semarang menerapkan suatu respon dan tindakan di mana pustakawan dapat merasakan apa yang sedang dirasakan oleh pemustaka. Pemustaka datang ke

perpustakaan tentunya bermaksud mencari buku yang dibutuhkan, maka semaksimalnya apa yang dibutuhkan pemustaka dapat terpenuhi. Ada kalanya pemustaka datang untuk sekedar mencari kenyamanan dan ketenangan, maka pustakawan mencoba mengkondisikan apa yang dirasakan oleh Pemustaka. Di sini perpustakaan melayani sebaik-baiknya kebutuhan pemustaka.

Ditinjau dari intangible, bahwa perpustakaan SMP Negeri 6 Semarang berusaha yang terbaik agar pemustaka merasa nyaman dalam mengakses informasi. Meja dan Kursi untuk pemustaka dan meja yang sesuai dengan jumlah kursi. Alat penyejuk ruangan telah dipasang di dalam perpustakaan SMP Negeri 6 Semarang sebanyak 2 unit agar para pemustaka merasa nyaman dalam mengakses informasi yang dibutuhkan. Selain itu tata ruang dalam perpustakaan telah ditata sedemikian rupa agar pemustaka tidak kesulitan dalam mengambil bahan pustaka ataupun mengakses data dari komputer. Dalam hal penerangan (*pencahayaan*) selain lampu sebanyak 4 buah juga dibantu oleh sinar jendela (*jika korden dibuka*).

Penelitian ini dilakukan dengan menyebarkan angket kepada responden. Dari 80 angket yang disebarkan dapat terisi semua oleh para responden yakni para siswa, guru dan karyawan SMP Negeri 6 Semarang. Selanjutnya data yang di peroleh melalui studi kepustakaan dan wawancara digunakan sebagai data penunjang guna memperkuat serta memperoleh hasil penelitian yang diperoleh melalui angket tersebut.

BAB VI

PENUTUP

A. Simpulan

Dari hasil penelitian dan pembahasan tentang Persepsi pemustaka terhadap kualitas pelayanan di Perpustakaan SMP Negeri 6 Semarang, penulis merumuskan simpulan sebagai berikut:

Pelayanan di Perpustakaan SMP Negeri 6 Semarang merupakan ujung tombak dari seluruh unsur kegiatan di perpustakaan. Untuk mengetahui berhasil tidaknya suatu pelayanan yang berkualitas salah satunya dapat diketahui dengan melihat persepsi pemustaka yang merupakan sasaran utama pelayanan. Dengan adanya persepsi dari pemustaka maka perpustakaan dapat mengetahui sejauh mana keberhasilan pelayanan yang telah diberikan kepada pemustaka.

Persepsi pemustaka di Perpustakaan SMP Negeri 6 Semarang terhadap aspek keandalan berjumlah 51,8% (sebagian besar), aspek koresponsifan 47,5% (hampir setengahnya), aspek keyakinan 37% (hampir setengahnya), aspek empati 51,7% (sebagian besar), dan aspek berwujud 48,3% (hampir setengahnya).

Simpulan ini didukung pula dengan hasil observasi, dan kuesioner, hasilnya menunjukkan bahwa persepsi pemustaka terhadap kualitas pelayanan di perpustakaan SMP Negeri 6 Semarang tergolong cukup baik karena belum mencapai kategori di atas 75%. Hal ini disebabkan oleh beberapa faktor yang kurang mendukung layanan perpustakaan, yaitu: dari

faktor ruangan yang masih sempit dan jam kunjung siswa yang relatif pendek sehingga siswa tidak bisa memanfaatkan perpustakaan secara maksimal.

B. Saran

Berdasarkan simpulan dari hasil penelitian, dapat disampaikan beberapa saran, yaitu:

1. Penambahan fasilitas yang ada di perpustakaan SMP Negeri 6 Semarang, seperti penambahan meja dan kursi, perlu dilakukan,
2. Penambahan jumlah dan jenis koleksi yang ada di perpustakaan hendaknya dilakukan sesuai dengan kebutuhan para pemustakanya,
3. Peningkatan kuantitas dan kualitas tenaga pustakawan yang ada di perpustakaan, perlu dilakukan untuk memaksimalkan upaya melayani pemustaka dengan maksimal.
4. Penambahan luas ruangan di perpustakaan sangat diperlukan mengingat kondisi ruang perpustakaan yang sangat sempit untuk ukuran SMP Negeri dengan tipe A.
5. Pustakawan hendaknya lebih rajin mensosialisaikan informasi terbaru yang dimiliki perpustakaan SMP Negeri 6 Semarang sehingga informasi tersebut cepat dimengerti oleh pemustaka.
6. Pustakawan hendaknya lebih peduli kepada pemustaka dan harus berupaya meningkatkan diri untuk mengoptimalkan pemberian pelayanan yang baik terutama dalam hal komunikasi dengan pemustaka.

DAFTAR PUSTAKA

- Anderson, 1992: *Psikologi Sosial*. Jakarta: Rineke Cipta
- Ahmadi, Abu. 1998. *Psikologi Umum*. Jakarta: Rineka Cipta
- Arikunto, Suharsini. 1993. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Effendy, Onong Uchyana. 1986. *Dimensi–dimensi Komunikasi*. Bandung: Alumni.
- Goesh dan Davis. 1994. *Pelayanan organisasi dan Managemen*, Jakarta: Rineke Cipta.
- Hasan, Iqbal. 2002. *Metodologi Penelitian dan Aplikasinya*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Indrajawijaya, Adam I. 1999, *Perilaku Organisasi*. Bandung: Sinar Baru Algesindo.
- Kountur, Ronny. 2003. *Metodologi Penerbitan untuk Penelitian Skripsi dan Tesis*. Jakarta: PPM.
- Mar’at. 1982. *Sikap Manusia Perubahan serta Pengukurannya*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Masruri, Anis. 2003. *Kualitas Pelayanan Perpustakaan Perguruan Tinggi sebagai Pelayanan Publik*. Dalam *Thaqiyat*, Vol.4, No. 2, Juli – Desember 2003.
- Mudhoffir, 1986. *Prospek Pengelolaan Pusat Sumber Belajar*. Bandung: Remadja Rosdakarya.
- Muhyadin. 1989. *Organisasi: Teori, Struktur dan Proses*. Jakarta: LPTK.
- Munir, H.A.S. 1998. *Manejemen Pelayanan Umum Di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Nasir, Muhammad. 2003. *Metodologi Penelitian*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Nawawi, Hadari, 1992. *Instrumen Penelitian Bidang Sosial*, Yogyakarta: Gajah Mada University Press.

CD Profil SMP N 6 SSN 2008 – 2009.

Singarimbun, Masri. & Sofyan Effendi. 1991. *Metode Penelitian Survey*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.

Soeatminah. 1992. *Perpustakaan, Kepustakawanan dan Pustakawan*. Yogyakarta: Kanisius.

Sukmadinata, 2006. *Metodologi Penelitian Pendidikan*. Bandung: Rosdakarya.

Sulistyo-Basuki, 1991. *Pengantar Ilmu Perpustakaan*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.

Sulistyo-Basuki, 1992. *Teknik dan Jasa Dokumentasi*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.

-----, 2005. *Pengantar Dokumentasi*. Bandung: Rekayasa Sains.

Tim penyusun Kamus Pusat Bahasa, 2001. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Jakarta: Balai Pustaka.