

PERSEPSI SISWA TERHADAP PELAYANAN PRIMA DI SMA NEGERI 2 PAINAN

Afni Rahmadanti

Jurusan Administrasi Pendidikan FIP UNP

Abstract

The goal of this research are to see information about the excellent service the library. population is 896 students and the sample is 90 students that taken by proporsional random sampling research. The instrument of this research is question with Likert scale models that had tested for validity and reliability. Data analyzed using mean score. The result of this research is that there is studentsatHigh School in the country 2 Painan

Key word : excellent service

PENDAHULUAN

Salah satu komponen terpenting perpustakaan adalah pustakawan. Komponen ini sangat diperlukan untuk memberikan pelayanan atau jasa kepada pengguna perpustakaan. Pustakawan seharusnya merupakan tenaga fungsional yang statusnya tidak berbeda dengan tenaga profesional lainnya misalnya dosen, hakim, jaksa, dokter dan tenaga profesional lainnya. Oleh karena itu, seorang pustakawan harus mampu menempa dirinya menjadi seorang profesional yang mampu memberikan jasa dan layanan yang memuaskan kepada pelanggannya.

Pelayanan prima dalam perpustakaan sudah ditekankan dalam undang-undang perpustakaan nomor 47 tahun 2007, tentang layanan perpustakaan pasal 14 ayat (1) “ layanan perpustakaan dilakukan secara prima dan berorientasi bagi kepentingan pemustaka”

Pelayanan prima adalah sikap dan perilaku pustakawan terhadap pemakai/pengunjung yang datang yang datang keperpustakaan maupun yang yang berhubungan lewat telepon agar pemakai tersebut merasa puas dan merasa dipentingkan serta diperhatikan oleh pustakawan diperpustakaan yang bersangkutan

Berdasarkan hasil pengamatan penulis, terlihat masih kurangnya pelayanan prima pada perpustakaan ini. Hal ini terlihat dari fenomena-fenomena yang penulis temukan di lapangan, sebagai berikut: 1) pelayanan perpustakaan masih belum cepat tanggap dalam melayani para siswa/pengunjung, kurang melayani pertanyaan-pertanyaan referensi dari siswa/pengunjung 2) pelayanan prima masih kurang ramah, dan pelayanan perpustakaan masih belum bisa memberikan kenyamanan kepada siswa/pengunjung.

Pelayanan Prima

Pelayanan pada dasarnya adalah kegiatan yang ditawarkan kepada konsumen atau pelanggan yang dilayani, yang bersifat tidak berwujud dan tidak dapat dimiliki. Menurut Ivancevich dalam Ratminto (2005:2) mengatakan bahwa pelayanan adalah produk-produk yang tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang melibatkan usaha-usaha manusia dan menggunakan peralatan. Pelayanan pada dasarnya adalah kegiatan yang ditawarkan kepada konsumen atau pelanggan yang dilayani, yang bersifat tidak berwujud dan tidak dapat dimiliki.

Menurut Endang Ernawati (1998) secara garis besar, pelayanan prima mengandung empat unsur pokok yaitu: (1) Kecepatan, (2) Kebenaran, (3) Keramahan, (4) Kenyamanan.

Sedangkan menurut Tjiptono (2002: 58) pelayanan prima (*service excellent*) terdiri dari empat unsur pokok yaitu: (1) Kecepatan, (2) Ketepatan, (3) Keramahan, (4) Kenyamanan.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan metode penelitian kuantitatif dengan jenis penelitian data primer yaitu data yang langsung diperoleh dari sumber (responden) melalui pengisian angket atau kuesioner tentang “Pelayanan Prima Perpustakaan di SMA Negeri 2 Painan”.

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh siswa SMA Negeri 2 Painan berjumlah 896 orang. Mengingat jumlah populasi berjumlah 896 orang, maka penulis akan mengambil sampel dengan menggunakan teknik proporsional sampling. Oleh karena itu populasi berjumlah 896, maka sampel yang ditarik berjumlah 90 orang.

Instrumen yang digunakan untuk mengumpulkan data pada penelitian ini adalah angket yang disusun berdasarkan skala Likert, dengan pilihan jawaban, yaitu Selalu (SL), Sering (SR), Kadang-kadang (KD), Jarang (JR), dan Tidak pernah (TP) untuk variabel yang diteliti.

Penyusunan instrumen dengan langkah-langkah sebagai berikut: (a) menentukan variabel yang akan diteliti dan indikator penelitian, (b) membuat kisi-kisi berdasarkan indikator penelitian, (c) menyusun butir-butir pertanyaan berdasarkan indikator yang sudah ditetapkan, (d) mengkonsultasikan dengan pembimbing item yang sudah dibuat, (e) melakukan uji coba, (f) menganalisis hasil uji coba untuk mengetahui validitas dan reliabilitas.

HASIL PENELITIAN

Hasil penelitian

Hasil pengolahan data mengenai persepsi siswa tentang pelayanan prima perpustakaan dengan skor tertinggi dalam hal kecepatan petugas adalah Petugas perpustakaan cepat mengetahui berita/ informasi buku referensi terbaru dengan skor 3,2. Sedangkan skor terendah terlihat pada siswa dibantu dalam mencari informasi yang dibutuhkan oleh petugas perpustakaan dengan cepat dengan skor

2,4. Secara keseluruhan skor rata-rata Persepsi Siswa tentang Pelayanan Prima Perpustakaan di SMA Negeri 2 Painan dalam hal kecepata melayani siswa/pengunjung adalah berada pada kategori cukup dengan skor 2,9.

Hasil pengolahan data mengenai Pelayanan Prima Petugas dalam hal kebenaran Petugas melayani adalah skor tertinggi terlihat pada Petugas perpustakaan dengan benar memberikan sanksi bagi siswa yang merusak buku perpustakaan dengan skor 4,4. Sedangkan skor terendah terlihat pada Siswa dibimbing oleh petugas perpustakaan tentang cara memahami isi buku agar mudah untuk diingat dan dipahami dengan skor 2,3. Secara keseluruhan skor Pelayanan Prima Perpustakaan di SMA Negeri 2 Painan dalam hal kebenaran Petugas melayani siswa/pengunjung berada pada kategori cukup dengan skor 3,4.

Hasil pengolahan data mengenai Pelayanan Prima Petugas dalam hal keramahan Petugas melayani adalah skor tertinggi terlihat pada Petugas perpustakaan dengan ramah menyampaikan sanksi/denda kepada siswa yang melanggar dengan skor 3,6. Sedangkan skor terendah terlihat pada meskipun telah habis jam kerja, petugas perpustakaan tetap melayani siswa dengan ramah dengan skor 2,4. Secara keseluruhan skor rata-rata Pelayanan Prima Perpustakaan di SMA Negeri 2 Painan dalam hal keramahan Petugas melayani siswa/pengunjung berada pada kategori cukup dengan skor 3,1.

Hasil pengolahan data mengenai Pelayanan Prima petugas berdasarkan kenyamanan perpustakaan adalah skor tertinggi terlihat pada Kenyamanan siswa merupakan motto perpustakaan dengan skor 4,1. Sedangkan skor terendah terlihat pada Ruang perpustakaan memiliki AC/kipas angin untuk kenyamanan siswa dengan skor 2,6. Secara keseluruhan skor rata-rata Persepsi Siswa Tentang Pelayanan Prima Perpustakaan di SMA Negeri 2 Painan dalam hal kenyamanan perpustakaan berada pada kategori cukup dengan skor 3,2.

Berdasarkan hasil penelitian mengenai “persepsi siswa terhadap pelayanan prima perpustakaan di SMA Negeri 2 Painan”, maka dapat dilihat rekapitulasi hasil pengolahan data pada tabel 1 di bawah ini:

Tabel 1.
Rekapitulasi Skor Rata-Rata Pelayanan Prima Perpustakaan SMA Negeri 2 Painan

No.	Indikator	Skor Rata-rata	Interprestasi
1.	Kecepatan	2,9	Cukup
2.	Kebenaran	3,4	Cukup
3.	Keramahan	3,1	Cukup
4.	Kenyamanan	3,2	Cukup
Rata-rata		3,2	Cukup

Berdasarkan Tabel diatas dapat dilihat bahwa Persepsi Siswa tentang Pelayanan Prima Perpustakaan masih belum baik yakni dalam hal kecepatan,

kebenaran, keramahan dan kenyamanan. Dari hasil rekapitulasi Pelayanan Prima Perpustakaan diperoleh skor rata-rata 3,2.

Pembahasan

Kecepatan petugas: Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa skor rata-rata pada semua item berada pada kategori cukup, dengan skor tertinggi 3,2. Untuk pernyataan kecepatan petugas mengetahui berita/informasi buku referensi terbaru. Ini menandakan bahwa kurang adanya perhatian dan usaha yang sungguh-sungguh dari Petugas perpustakaan untuk mengetahui informasi buku referensi terbaru. Kecepatan menurut Harsono (2001:36), adalah kemampuan untuk melakukan gerakan-gerakan yang sejenis secara berturut-turut dalam waktu sesingkat-singkatnya atau kemampuan untuk menempuh suatu jarak dalam waktu yang cepat. Abdul Kadir Ateng (1997:67), menyatakan bahwa kecepatan adalah kemampuan individu untuk melakukan gerakan yang sama berulang-ulang dalam waktu yang sesingkat-singkatnya.

Kebenaran Petugas: Hasil penelitian menunjukkan bahwa skor rata-rata pada semua item berada pada kategori cukup, dengan skor tertinggi 4,4 untuk pernyataan petugas perpustakaan dengan benar memberikan sanksi bagi siswa yang merusak buku perpustakaan. Ini menandakan bahwa kemampuan petugas perpustakaan sudah baik dalam kebenaran memberikan sanksi kepada siswa. Menurut Yusuf (2003:145) pelaksanaan pelayanan informasi dapat dilakukan dengan cara yang pertama menjawab pertanyaan sederhana dari siswa/pengunjung perpustakaan sekolah, kedua menjawab pertanyaan dengan mengemukakan buku referensi yang tersedia, dan ketiga melayani permintaan data atau pertanyaan terperinci dengan menggunakan bahan referensi.

Keramahan Petugas : Berdasarkan Hasil penelitian menunjukkan bahwa skor rata-rata pada item berada pada kategori cukup, dengan skor tertinggi 3,6 untuk pernyataan petugas perpustakaan dengan ramah menyampaikan sanksi/denda kepada siswa yang melanggar. Ini menandakan bahwa petugas perpustakaan sudah baik dalam keramahan memberikan sanksi. Menurut Heri Kuswara (2009) Ramah adalah sikap santun terhadap semua orang agar orang lain merasakan kenyamanan dan perasaan senang saat bersama kita.

Kenyamanan perpustakaan : berdasarkan Hasil penelitian menunjukkan bahwa skor rata-rata pada semua item berada pada kategori cukup, dengan skor tertinggi 4,1 untuk pernyataan kenyamanan siswa merupakan motto perpustakaan. Ini menandakan bahwa motto kenyamanan pada perpustakaan sudah baik. Kolcaba (2003) menjelaskan bahwa kenyamanan sebagai suatu keadaan telah terpenuhinya kebutuhan dasar manusia yang bersifat individual dan holistik. Dengan terpenuhinya kenyamanan dapat menyebabkan perasaan sejahtera pada diri individu tersebut.

Berdasarkan uraian di atas dapat disimpulkan bahwa Persepsi siswa tentang pelayanan prima perpustakaan di SMA Negeri 2 Painan adalah cukup, dengan skor rata-rata 3,2. Hasil penelitian terlihat dari hasil pengolahan data terhadap persepsi siswa tentang kecepatan petugas perpustakaan yang sudah cukup,

persepsi siswa tentang kebenaran/ketepatan petugas perpustakaan yang sudah cukup, persepsi siswa tentang keramahan petugas perpustakaan yang sudah cukup, dan persepsi siswa tentang kenyamanan perpustakaan yang sudah cukup.

Menurut Bafadal (2008:6) perpustakaan sekolah bertujuan untuk belajar, berlatih menelusuri buku-buku perpustakaan sekolah, memperoleh informasi dan mengisi waktu luang atau sifatnya rekreatif. Bafadal (2005:5) juga menyatakan bahwa “penyelenggaraan perpustakaan sekolah bukan hanya untuk mengumpulkan data dan menyimpan bahan-bahan pustaka, tetapi dengan adanya penyelenggara perpustakaan sekolah diharapkan dapat membantu siswa dan guru menyelesaikan tugas-tugas dalam proses belajar mengajar”.

KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa persepsi siswa tentang pelayanan prima perpustakaan di SMA Negeri 2 Painan diambil kesimpulan sebagai berikut :

1. Persepsi siswa tentang pelayanan prima perpustakaan di SMA Negeri 2 Painan dalam hal kecepatan Petugas secara umum belum lagi baik (cukup) dengan skor rata-rata 2,9.
2. Persepsi siswa tentang pelayanan prima perpustakaan di SMA Negeri 2 Painan dalam hal kebenaran/ketepatan Petugas secara umum belum lagi baik (cukup) dengan skor rata-rata 3,4.
3. Persepsi siswa tentang pelayanan prima perpustakaan di SMA Negeri 2 Painan dalam hal keramahan Petugas secara umum belum lagi baik (cukup) dengan skor rata-rata 3,1.
4. Persepsi siswa tentang pelayanan prima perpustakaan di SMA Negeri 2 Painan dalam hal kenyamanan Petugas secara umum belum lagi baik (cukup) dengan skor rata-rata 3,2.

Berdasarkan kesimpulan di atas dapat dikemukakan saran-saran sebagai berikut: Mengingat persepsi siswa tentang pelayanan prima di perpustakaan di SMA Negeri 2 Painan dalam hal kecepatan masih cukup, maka hendaknya Petugas perpustakaan meningkatkan kecepatan pelayanan kearah yang lebih baik. Hal ini dapat dilakukan oleh petugas perpustakaan dengan menambah buku referensi dan mencari informasi tentang buku referensi yang dibutuhkan siswa dengan cepat.

Mengingat persepsi siswa tentang pelayanan prima di perpustakaan di SMA Negeri 2 Painan dalam hal kebenaran/ketepatan masih cukup, maka hendaknya Petugas perpustakaan meningkatkan informasi referensi kearah yang lebih baik. Hal ini dapat dilakukan dengan menjawab pertanyaan-pertanyaan sederhana dari siswa, memberikan bimbingan dan pengarahan kepada siswa dengan tepat dan benar.

Mengingat persepsi siswa tentang pelayanan prima di perpustakaan di SMA Negeri 2 Painan dalam hal keramahan masih cukup, maka hendaknya Petugas perpustakaan lebih meningkatkan sikap ramah. Hal ini dapat dilakukan dengan memberikan senyuman ikhlas terhadap semua siswa/ pengunjung.

Mengingat persepsi siswa tentang pelayanan prima di perpustakaan di SMA Negeri 2 Painan dalam hal kenyamanan masih cukup, maka hendaknya perpustakaan lebih ditingkatkan lagi fasilitas ruang

DAFTAR PUSTAKA

Bafadal, Ibrahim. 2008. *Pengelolaan Perpustakaan Sekolah*. Jakarta: Bumi Aksara.

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

Dahlan Ibrahim. 2005. *Pelayanan Perpustakaan Sekolah*, Jakarta: Bumi Aksara.

Depdikbud. 2007.. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Jakarta: Balai Pustaka.

Depdiknas. 2000. *Manajemen Peningkatan Mutu Bersbasis Sekolah*. Jakarta: Dirjen Pendidikan Dasar dan Menengah.

Depdiknas. RI. 2004. *Perpustakaan Perguruan Tinggi: Buku Pedoman*. Jakarta: Departemen Pendidikan Nasional RI.

<https://van88.wordpress.com/teori-teori-kebenaran-filsafat/>

<http://id.wikipedia.org/wiki/Kebenaran>