**BAB II**

**KAJIAN PUSTAKA**

1. **Kepuasan Siswa Terhadap Pelayanan perpustakaan**
2. **Kepuasan**

Kepuasan memiliki makna yang beragam. Kepuasan tidak selamanya diukur dengan materi, tetapi lebih didasarkan pada pemenuhan perasaan tentang apa yang dibutuhkan seseorang. Kartono menyatakan bahwa materi tidak selamanya merupakan motif primer bagi seseorang, tetapi kebanggaan dan minat yang besar terhadap sesuatu akan memberikan kepuasan tersendiri. Kepuasan juga dapat dipandang sebagai suatu perbandingan apa yang dibutuhkan dengan apa yang diperoleh. Sesorang akan terpenuhi kepuasannya jika perbandingan tersebut cukup adil. Ketidakseimbangan perbandingan, khususnya yang merugikan akan menimbulkan ketidak puasan.[[1]](#footnote-2)

Menurut Sugito, kepuasan pelanggan adalah suatu keadaan terpenuhinya keinginan. Bila pelayanan dapat memenuhi keinginan, harapan, dan kebutuhan pelanggan maka dinilai pelayanan itu memuaskan.[[2]](#footnote-3) Berdasarkan uraian di atas maka kepuasan dapat diartikan sebagai ungkapan perasaan dan persepsi seseorang setelah dilakukan suatu tindakan kepadanya. Kepuasan dan ketidak puasan tersebut dapat diukur dari kesenjangan antara *ekspektasi* dan persepsi pelanggan terhadap pelayanan yang diterima.

Pendapat lain diberikan oleh Saud Hasan yang menyatakan secara berbeda dengan pendapat sebelumnya bahwa, Kepuasan itu terjadi apabila kebutuhan-kebutuhan individu sudah terpenuhi dan terkait dengan derajat kesukaan dan ketidak sukaan dikaitkan dengan pegawai yang erat kaitanya dengan imbalan-ilmbalan yang mereka yakini akan mereka terima setelah melakukan sebuah pengorbanan.[[3]](#footnote-4)

Pendapat ini tentu berbeda dengan pendapat sebelumnya, Saud Hasan lebih Menintik Beratkan Pemenuhan Rasa suka, dan sebagai Penopang Kepuasan kerjanya. Secara lebih rinci dapat dikatakan bahwa seseorang dapat merasa puas ketika derajat kesukaannya dapat terpenuhi dan segala hal yang dia tidak suka dapat terhindarkan.

Apabila dilihat dari pendapat tersebut terkandung dua dimensi, pertama, kepuasan yang dirasakan individu yang menitik beratkan individu anggota masyarakat, yang secara umum tentu memiliki kesukaan dan ketidak sukaan secara beragam dan berbeda. Dimensi lain adalah kepuasan yang merupakan sikap umum yang dimiliki oleh sesorang yang memiliki pola pikr bahwa ia ingin selalu mengerjakan tugas yang telah diamanahkan dengan baik dan maksimal.

Nanang Fatah menjelaskan bahwa kepuasan adalah “sikap seseorang terhadap pekerjaannya, sikap itu berasal dari persepsi mereka tentang pekerjaannya, jadi kepuasan.[[4]](#footnote-5) Dari berbagai definisi mengenai kepuasan di atas dapat disimpulkan, bahwa kepuasan adalah suatu perasaan yang menyenangkan atau tidak menyenangkan yang dirasakan oleh seseorang akibat adanya selisih antara apa yang diharapkan dengan apa yang dirasakan.

1. **Pelayanan Perpustakaan**

Adapun standar yang dikembangkan saat ini untuk tenaga perpustakaan sekolah adalah:

1. Kompetensi Menejerial,
2. Kompetensi Informasi,
3. Kompetensi Kependidikan,
4. Kompetensi Kepribadian,
5. Kompetensi  Sosial, dan
6. Kompetensi  Pengembangan Profesi.[[5]](#footnote-6)

Pustakawan merupakan sebuah pekerjaan yang professional. Ciri-ciri *profesionalisme* seorang pustakawan dapat dilihat berdasarkan karakteristik-karakteristik sebagai berikut :

1. Memiliki ilmu pengetahuan, keterampilan, kecakapan dan keahlian yang mumpuni dalam bidangnya;
2. Memiliki tingkat kemandirian yang tinggi, dan memiliki kemampuan untuk berkolaborasi dan bekerja sama;
3. Senantiasa berorientasi pada jasa dan menjunjung tinggi kode etik pustakawan; dan
4. Senantiasa melihat ke depan atau berorientasi pada masa depan.[[6]](#footnote-7)

Sejarah lahirnya profesi pustakawan ditandai dengan lahirnya organisasi IPI (Ikatan Pustakawan Indonesia). IPI lebih menekankan pada *profesioanlisme* dan membina kemampuan intelektualitas pustakawan dalam rangka ikut mencerdaskan kehidupan bangsa dan negara untuk mewujudkan  masyarakat pembelajar sepanjang hayat.[[7]](#footnote-8)

Hadisubroto menyatakan bahwa, pelayanan merupakan satu bentuk kesatuan kerja dari peralatan, perlengkapan atau apa saja yang dibutuhkan seseorang.[[8]](#footnote-9) Sehingga keberhasilan pelayanan pada perpustakaan ditentukan oleh mutu pelayanan yang diberikan, dimana mutu pelayanan dapat diidentifikasi melalui kepuasan pelanggan dalam hal ini siswa sebagai pengguna perpustakaan.

Handayani dkk, menyatakan bahwa,

”untuk mencapai tingkat kepuasan diperlukan adanya pemahaman tentang apa yang diinginkan oleh konsumen dengan mengembangkan komitmen setiap orang yang ada dalam lembaga untuk memenuhi kebutuhan konsumen”.[[9]](#footnote-10)

Sehubungan dengan hal di atas maka, perpustakaan yang merupakan salah satu unit dari pendidikan, harus menerapkan konsep mengutamakan kepuasan siswa sebagai pelanggan dengan memberikan pelayanan terbaik.

1. **Pelayanan Perpustakaan Sekolah**

Pelayanan perpustakaan sekolah adalah proses penyebarluasan informasi kepada pengguna baik secara langsung maupun tidak langsung. Pelayanan yang termasuk kategori pelayanan perpustakaan sekolah yang diberikan secara langsung adalah peminjaman koleksi, pelayanan referensi, dan pelayanan bimbingan kepada pengguna. Sedangkan pelayanan tidak langsung yang dilakukan oleh dalam rangka pembinaan dan pemberian motivasi pada siswa dan pengguna lainnnya agar pendayagunaan koleksi perpustakaan tetap terpelihara.

Pada pelayanan ini petugas perpustakaan lebih banyak bergerak untuk menumbuh kembangkan adanya pengertian terhadap fungsi dan peranan perpustakaan dalam bidang pendidikan. Sarana tidak langsung ini meliputi, fasilitas yang disiapkan sebelum pengguna datang memanfaatkanya

1. **Jenis-jenis Pelayanan Perpustakaan**

Qalyubi ddk, mengatakan sebagai berikut, sistem pelayanan perpustakaan pada umumnya menggunakan tiga sistem, yang mana pelayanan ini memiliki kelebihan dan kekurangan masing- masing.[[10]](#footnote-11)

1. **Sistem pelayanan perpustakaan sirkulasi**

Kata sirkulasi berasal dari bahasa Inggris *“Circulation”* yang berarti perputaran, peredaran, seperti pada sirkulasi udara, sirkulasi uang dan sebagainya. Dalam ilmu perpustakaan, sirkulasi sering dikenal dengan peminjaman, namun dengan demikian pengertian pelayanan sirkulasi sebenarnya adalah mencakup semua bentuk kegiatan pencatatan yang berkaitan dengan pemanfaatan, penggunaan koleksi. Perpustakaan dengan tepat guna dan tepat waktu untuk kepentingan pengguna perpustakaan. Hal-hal pokok dalam pelayanan sirkulasi terdiri dari peminjaman koleksi perpustakaan, yaitu koleksi perpustakaan yang dipinjamkan meliputi buku teks, buku bacaan, majalah, surat kabar maupun guntingan surat kabar yang berupa kliping. Sementara koleksi yang langka bisa dipinjamkan namun hanya sesaat dengan tujuan untuk difotokopy dengan menggunakan jaminan tertentu. Koleksi yang langka disebut koleksi referensi yang hanya boleh dibaca di ruangan baca.

Lasa menyatakan bahwa,

pelayanan sirkulasi merupakan ujung tombak bagi pelayanan, karena sangat dekat dengan pengunjung dan merupakan bagian penting pada perpustakaan yang bertujuan untuk:

1. Mengetahui siapa yang meminjam kolesi tertentu, dimana alamatnya, kapan koleksi akan kembali.
2. Mengetahui pengembalian dan peminjaman yang jelas
3. Memperoleh data kegiatan perpustakaan, terutama yang berkaitan dengan pemanfaatan koleksi.
4. Mengetahui pelanggaran yang dilakukan pengguna perpustakaan[[11]](#footnote-12)
5. **Prosedur peminjaman**

Adapun prosedur peminjaman koleksi pada pelayanan sirkulasi[[12]](#footnote-13) adalah:

*Pertama*, petugas bagian pelayanan menerima buku atau ikut serta mencarikan buku yang diminta oleh pengguna. *Kedua*, Pengguna menulis indentitas diri dan buku yang akan dipinjam pada slip peminjaman yang telah disiapkan. *Ketiga,* petugas memeriksa tanda pengenal pengguna berupa kartu anggota dan menetapkan apakah yang bersangkutan berhak meminjam atau tidak. *Keempat,* petugas akan mencocokan nomor induk pengguna yang tertera pada slip peminjaman. *Kelima,* petugas akan memengisi kolom tanggal pada kartu buku dengan cap tanggal sesuai dengan batas waktu peminjaman.

Sehingga prosedur peminjaman dalam hal ini diselenggaran untuk mempermudah pelayanan yang diselenggaran pada perpustakaan.

1. **Prosedur pengembalian**

Adapun proserdur pengembalian pada pelayanan sirkulasi adalah sbagai berikut:

*Pertama,* peminjam datang sendiri kemeja pengembalian dengan membawa buku yang akan dikembalikan. *Kedua,* petugas menerima dan memeriksa keutuhan fisik buku dan tanggal pengembaliaan yang tertera pada lembaran tanggal kembali. *Ketiga,* petugas mengembalikan kartu anggota pengguna.[[13]](#footnote-14)

Jangka waktu peminjaman, adapun jangka waktu peminjaman koleksi akan di sesuaikan dengan jumlah pengguna dan jumlah *eksepmlarnya* koleksi. Jika ada pengguana ingin memperpanjang buku yang telah dipinjam maka harus melapor ke petugas bagian peminjaman. Lamanya perpanjangan tergantung pada tatatertib yang ada di perpustakaan. Bagi peminjam yang meminjam buku yang melebihi jangka waktu peminjaman akan diberikan sanksi sesuai tatatertib perpustakaan.

Fasilitas yang dibutuhkan peminjam meliputi semua perlengkapan atau fasilitas yang di butuhkan terdiri dari kartu buku/ kartu anggota, lembaran tanggal, bantalan cap dan lain-lain yang sesuai dengan kebijakan atau tatatertib yang ada diperpustakaan.

Dengan demikiian dapat difahami bahwa dengan adanya pengelolaan yang baik pada prosedur peminjaman dan pengembalian merupakan hal yang sangat urgen.

1. **Sistem Pelayanan perpustakaan terbuka**

Sistem pelayanan perpustakaa terbuka adalah membebaskan pengunjung atau pengguna ke tempat koleksi perpustakaan dijajakan. Pengunjung dapat melakukan browsing atau membuka-buka, melihat-lihat buku dan mengambil sendiri bahan-bahan yang dibutuhkan. Ketika bahan tidak cocok, mereka dapat memilih bahan lain yang hampir sama atau bahkan yang berbeda.[[14]](#footnote-15)

Sistem pelayanan perpustakaan terbuka membuka kesempatan yang seluas-luasnya. Semua informasi pengunjung untuk kepentingannya. Sedangkan tata cara sistem pelayanan perpustakaan terbuka adalah:

*Pertama,* setiap pengguna dalam mencari/menelusur sumber informasi dilakukan sendiri. *Kedua,* perpustakaan menyediakan panduan kartu katalog. *Ketiga,* pengunjung diberikan kesempatan bebas untuk mengakses informasi. *Keempat,* antara rak-rak koleksi buku dan meja baca berdekatan.[[15]](#footnote-16)

Keuntungan sistem pelayanan terbuka adalah sebagai berikut:

1. Petugas layanan bisa relatif sedikit, karena pengguna perpustakaan bisa mencari sendiri.
2. Pemakai bebas memilih koleksi yang sudah disiapkan di perpustakaan yang bersangkutan.
3. Jika susunan koleksi teratur dapat dengan cepat menemukan karena mengambil sendiri secara langsung.
4. Tidak perlu menunggu diambilkan oleh petugas.[[16]](#footnote-17)

Kelemahan sistem pelayanan terbuka adalah sebagai berikut:

1. Susunan koleksi tidak/kurang teratur, karena selalu “diacak-acak” oleh pengunjung.
2. Kemungkinan buku hilanglebih banyak.
3. Pengawasan sedikit lebih sulit karena orang yang keluar masuk relatif banyak.
4. Suasana terganggu, karena banyaknya pengunjung. Pelayanan sirkulasi dan pelayanan terbuka ini mengaktualisasikan semua koleksi perpustakaan.[[17]](#footnote-18)
5. **Sistem pelayanan perpustakaan tertutup**

Pelayanan perpustakaan tertutup adalah pelayanan tidak secara langsung memberikan hasil kepada pengguna.[[18]](#footnote-19) Bentuk pelayanan ini merupakan salah satu kegiatan yang dilakukan oleh perpustakaan dalam rangka pembinaan dan pemberian motivasi kepada para siswa dan pengguna lainnya agar berkesinambungan pendayagunaan koleksi perpustakaan tetap terjaga.[[19]](#footnote-20)

Pelayanan tertutup tidak mengaktualisasikan semua bahan pustaka karena menjaga semua keawetan dan kerapian bahanpustaka.

Tata cara sistem pelayanan tertutup adalah:

1. Pengguna atau pengunjung menelusur informasi pada kartu katalog yang tersedia sebagai wakil dari sumber informasi di perpustakaan
2. Pengunjung mencatat judul buku, pengarang dan keterangan lain yang di anggap perlu
3. Menyerahkan kepada petugas untuk diambilkan pada tempat penyimpanan
4. Pengguna menunggu beberapa saat, jika memungkin untuk dibaca, diteliti, atau bahkan dibawah pulang, sesuai dengan peraturan yang berlaku.[[20]](#footnote-21)

Kelebihan pelayanan perpustakaan tertutup diantaranya:

1. Susunan koleksi tetap teratur, karena hanya petugas yang mengambil dan mengembalikan informasi yang sudah dipergunakan.
2. Tingkat keamanan koleksi lebih baik, karena orang lain tidak boleh masuk ke tempat penyimpanan.
3. Pengawasan lebih ringan.
4. Suasana lebih tenang dan kondusif. [[21]](#footnote-22)

Kelemahan pelayanan perpustakaan tertutup diantaranya:

1. Diperlukan petugas yang lebih banyak.
2. Penggunaan koleksi relativ terbatas, sebab pengunjungnya hanya memilih yang ia ketahui, tidak ada alternativ pilihan lain.
3. Waktu penelusuraan agak lama, olenya itu pengunjung harus sabar menunggu.
4. Jika salah menempatkan kembali, sulit ditemukan lagi, maka biasanya dianggap telah hilang.[[22]](#footnote-23)

Berdasarkan penguraian serta kelebihan dan kekurangan pada pelayanan tertutup ini merupakan pelayanan yang berbanding terbalik dengan pelayanan sirkulasi dan pelayanan terbuka karena koleksi pepustakaan tidak diaktualisasikan secara langsung dan cocok diterapkan pada lembaga yang memiliki unit perpustakaan yang masih sedikit sumber dayanya, baik perupa petugas, pengguna, maupun bahan koleksi. Pada aspek petugas pelayanan bisa dihandel oleh satu orang tanpa harus ada bantuan dari pihak lain, disebabkan koleksi dan pengguna perpustakaan tidak banyak.

Pelayanan yang telah diuraikan merupakan bahan acuan pada lembaga yang memiliki perustakaan dengan memperhatikan kelebihan dan kekurangan dari masing-masing jenis pelayanan. Sehingga pelayanan yang dilakukan dengan terarah karena ada acuan atau pedoman saat menjalankan pelayanan.

1. **Perpustakaan Sekolah**

Secara umum perpustakaan mempunyai arti sebagai suatu tempat yang di dalamnya terdapat kegiatan penghimpunan, pengolahan, dan penyebar luasan (pelayanan), segala macam informasi, baik yang tercetak maupun yang terekam dalam berbagai media seperti buku, majalah, surat kabar, film, kaset, taperecorder, video, computer, dan lain-lain.[[23]](#footnote-24)

Ada beberapa jenis perpustakaan yang tersebar di masyarakat, misalnya perpustatakaan sekolah, perpustakaan perguruan tinggi, perpustakaan khusus, dan perpustakaan umum. Jenis perpustakaan tersebut jika dilihat dari fungsinya adalah sebagai pusat pelayanan masyarakat. Namun apabila diamati lebih lanjut, maka jenis perpustakaan bisa terdiri dari berbagai macam perpustakaan lagi yang secara spesifik berfungsi langsung terhadap lembaga yang menaunginya.[[24]](#footnote-25) Perpustakaan sekolah jumlah sangat banyak, karena disetiap sekolah, baik tingkat RA, MI, MTs, MA maupun PT, semuanya memiliki perpustakaan sendiri.[[25]](#footnote-26)

Namun, perpustakaan sekolah harus mengutamakan pelayanannya berupa sumber belajar dan informasi yang menunjang pendidikan di sekolah dengan menyediakan fasilitas dan pelayanan penunjang lainnya, misalnya bahan koleksi berupa buku dan ruang baca senyaman mungkin.

Ibrahim Bafadal menyatakan,

perpustakaan adalah suatu unit kerja dari suatu badan atau lembaga tertentu yang mengelola bahan pustaka, baik berupa buku-buku maupun yang berupa bukan buku (non book material) yang diatur secara sistematis menurut aturan tertentu sehinggadapat di gunakan sebagai sumber informasi oleh setiap pemakainya.[[26]](#footnote-27)

Menurut Supriadi,

perpustakaan sekolah adalah “perpustakaan yang diselenggarakan oleh di sekolah guna menunjang program belajar mengajar dilembaga pendidikan formal tingkat sekolah baik Sekolah Dasar maupun Sekolah Menengah, baik Sekolah Umum maupun Sekolah lanjutan”.[[27]](#footnote-28)

Dari kedua penjelasan di atas dapat disimpulkan pengertian lengkapnya perpustakaan sekolah adalah perpustakaan yang ada di sekolah. Diadakannya perpustakaan sekolah adalah bertujuan untuk tujuan memenuhi kebutuhan informasi bagi masyarakat di lingkungan sekolah yang bersangkutan khususnya para guru, dan siswa. Perpustakaan berperan sebagi media dan sarana untuk menunjang kegiatan proses belajar mengajar (PBM), di tingkat sekolah. Oleh karena itu, perpustakaan merupakan bagian integral dari program penyelenggaraan pendidikan tingkat sekolah.

Penyelenggaraan perpustakaan sekolah mengacu pada Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional. Di mana pada Pasal 35 Undang-Undang tersebut di kemukakan bahwa setiap satuan pendidkan jalur pendidikan sekolah, baik yang diselenggaran oleh pemerintah maupun masyarakat, harus menyediakan sumber-sumber belajar. Dalam penjelasan pasal 35 tersebut dikemukakan bahwa

salah satu sumber belajar yang sangat penting tetapi bukan satu-satunya sumber belajar adalah perpustakaan, yang harus memungkinkan para tenaga kependidikan dan para peserta didik memperoleh kesempatan untuk memperluas dan memperdalam informasi melalui membaca buku dan koleksi lain yangn diperlukan.[[28]](#footnote-29)

Berdasarkan penguraian di atas maka dapat disimpulkan bahwa perpustakaan merupakan suatu komponen dari media pembelajaran untuk mencapai tujaun pendidikan yakni mencerdaskan generasi bangsa dan negara.

Pelayanan perpustakaan harus memperhatikan indikator dan karakteristik yang menyebabkan pelayanan. Indikator pelayanan perpustakaan adalah sebagai berikut:

1. Koleksi, dibina untuk dilayankan bukan untuk hiasan atau pajangan, dengan memperhatikan pengembangan dan pengaturannya.
2. Fasilitas, yang meliputi penataan gedung dan posisi rak buku koleksi serta yang lainnya.
3. Pelayan/petugas, sebagai jembatan penghubung dapat berupa seorang ahli pada masalah teknisi maupun membantu teknisi serta sikapnya.
4. Pemakai/pengguna, merupakan anggota perpustakaan yang terdiri dari guru dan siswa.[[29]](#footnote-30)

Sehingga dengan penetapan indikator dapat diukur nantinya kualitas pelayanan yang diselenggarakan pada perpustakaan.

Karakteristik pelayanan perpustakaan adalah sebagai berikut:

1. Mudah dimengerti, yakni pelayanan yang diberikan tidak persulit.
2. Efisien dan ekonomis dalam hal penggunaan peralatan dan perlengkapannya.
3. Meminimalisir kelambatan dalam melayani pengguna.[[30]](#footnote-31)

Dengan pengelola perpustakaan harus orang yang berkopeten atau orang yang ahli pada bidangnya.

Salah satu faktor untuk menjadi sebuah perpustakaan yang baik pula adalah mengembangkan koleksi yang berkualitas. Anggaran yang terbatas dapat disiasati dengan mengadakan survei dan seleksi pengadaan koleksi. Untuk pengadaan koleksi yang berkualitas, dapat ditinjau dari 9 aspek, yaitu :

1. Aspek Tujuan,
2. Aspek Mutu,
3. Aspek Isi,
4. Aspek Bentuk dan Format Penyajian,
5. Aspek Fisik Buku,
6. Aspek kepengarangan,
7. Aspek Keberadaan Koleksi di Jajaran,
8. Aspek Bahasa, dan
9. Aspek Harga bahan perpustakaan[[31]](#footnote-32)

Strategi untuk dapat menyajikan koleksi perpustakaan secara cepat, tepat dan efektif adalah dengan menggunakan katalog online, yang mempunyai beberapa manfaat yaitu, penelusuran informasi dapat dilakukan dengan cepat dan tepat, penelusuran dapat dilakukan dimana saja tidak harus datang ke perpustakaan, menghemat waktu dan tenaga, pengguna dapat mengetahui keberadaan koleksi dan status koleksi apakah sedang dipinjam atau tidak, pengguna mendapatkan peluang lebih banyak dalam menelusur bahan pustaka, serta dapat menemukan kembali bahan pustaka yang dibutuhkan.

1. **Fungsi Perpustakaan Sekolah**

Perpustakaan sebagai unsur penunjang pada lembaga pendidikan yakni pendidikan di sekolah sangat berperan untuk meningkatkan mutu pendidikan memiliki fungsi sebagai berikut:

1. Fungsi edukasi, bahwa perpustakaan merupakan sumber belajar para akademisi maka koleksi yang disediakan adalah yang akan mendukung pencapaian tujuan pendidikan.
2. Fungsi informasi, yakni perpustakaan menyediakan dan memberikan informasi yang dibutuhkan para pengguna. Misalnya layanan referensi memberikan rujukan atas sumber-sumber informasi dan memberikan jawaban-jawaban atas pertannyaan yang diajukan oleh pengguna.
3. Tempat rekreasi, pada prinsipnya setiap orang membutuhkan adanya suatu kesenangan lahir dan batin, jasmani dan rohani.[[32]](#footnote-33) Maka perpustakaan dapat dijadikan tempat untuk rekreasi, dengan “menjelajahi” dunia tenang perpustakaan merupakan salah satu sumber medianya, seperti membaca buku-buku keagamaan sebagai tuntunan batiniah.[[33]](#footnote-34)

Fungsi dari perpustakaan dapat disimpulkan bahwa perpustakaan merupakan sarana edukasi, rekreasi, dan dan sumber informasi bagi seseorang yang melakukan riset pada perpustakaan tersebut. Informasi yang disiapkan pada perpustakaan sekolah harus mampu diakses oleh pengguna perpustakaan dilingkungan sekolah, yakni siswah, guru dan petugas-petugas yang terikat jabatan di instansi tersebut.

1. **Hasil Penelitian yang Relevan**

Noni Hartati (mahsiswa STAIN Kendari), melakukan penelitian pada tahun 2011 tentang eksistensi perpustakaan sekolah dalam menunjang keberhasilan sekolah di SMP Negeri 1 Ranomeeto Kabupaten Konawe Selatan. Hasil dari penelitian tersebut bahwa eksistensi perpustakaan sekolah mampu menunjang keberhasilan sekolah di SMP Negeri 1 Ranomeeto Kab. Kosel baik dalam bidang prestasi siswa dalam perlombaab maupun proses belajar mengajar. Hal ini dapat dibuktikan dengan terpilihnya perpustakaansekolah sebagai salah satu duta baca tingkat SMP/MTs dan beberapa gelar yang diraih diantaranya juara II lomba perpustakan SMP/MTs tingkat kabupaten tahun 2008 dan tahun 2010, kemudian perpustakaan tersebut mampu menunjang proses belajar mengajar di sekolah tersebut. Sehingga eksistensi perpustakaan sangat dirasakan oleh guru dalam mencari bahan ajar dan siswa tidak kesulitan ketika memanfaatkan perpustakaan karena fasilitas perpustakaan telah menunjang kebutuhan mereka.[[34]](#footnote-35)

Bala Warat Gabril, dalam penelitiannya tentang kepuasan pelanggan perpustakaan terhadap mutu pelayanan. Responden penelitian ini adalah para mahasiswa Universitas Katolik Widya Mandira Kampus Lewoleba. Peneliti mendapatkkat ada pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan mahasiswa. Kesimpulan penelitian membuktikan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan.[[35]](#footnote-36) Artinya semakin tinggi derajat kualitas pelayanan maka semakin tinggi derajat kepuasan pelanggan. Temuan penelitian ini menunjukan bahwa kualitas pelayanan secara signifikan meningkatkan kepuasan pelanggan.

Berdasarkan kajian relevan di atas penulis menyimpulkan bahwa ada perbedaan penelitian dari segi pengelolaan data, yang mana penelitian di atas menggunakan penelitian kuntitatif sedangkan penelitian yang peneliti lakukan adalah penelitian kualitatif. Namun dapat disimpulkan bahwa penelitian tersebut dapat dibuktikan kualitas pelayanan dapat mempengaruhi kepuasan pengguna perpustakaan sehingga setiap pelayanan perpustakaan harus mengutamakan hal demikian.

1. Kartono, *Pemimpin dan Kepemimpinan : Apakah Kepemimpinan itu Abnormal* (Jakarta Rajawali, 1987), h. 219. [↑](#footnote-ref-2)
2. H. Sugito, M*engerti Kepuasan Pelanggan. (On-line).*[www.eprints.qut.edu/achieve/](http://www.eprints.qut.edu/achieve/) 0003941 /- 01 / 3491/ pdf. Diakses 11 Maret 2015 [↑](#footnote-ref-3)
3. Saud Husnan, *Manajemen Personalia*, (Yogyakarta:BPFE, 1993), h. 32 [↑](#footnote-ref-4)
4. Nanang Fatha, *Manajemen Personal*,(Bandung: Rineka Cipta. 1996), h. 15 [↑](#footnote-ref-5)
5. Handayani dkk, *Analisis kepuasan Pemakai Terhadap Pelayanan Perpustakaan UGM* (Jogjakarta : 2007) h.80 [↑](#footnote-ref-6)
6. *Ibid.,* h. 87 [↑](#footnote-ref-7)
7. *Ibid.,* h. 87 [↑](#footnote-ref-8)
8. Hadisubroto, *Analisis Kinerja Pablic pada Pelayanan Terpadu, (Jakarta : 2004). h. 219* [↑](#footnote-ref-9)
9. Handayani dkk, *Analisis kepuasan Pemakai Terhadap Pelayanan Perpustakaan UGM* (Jogjakarta : 2007) h.67 [↑](#footnote-ref-10)
10. Qalyubi dkk, *Pengelolaan Perpustakaan Sekolah,* (Jakarta : Panta Rei, 2005) h. 48 [↑](#footnote-ref-11)
11. *Ibid,* h. 56 [↑](#footnote-ref-12)
12. Yaya Suhendar, *Pedoman Penyelenggaraan Perpustakaan Sekolah*, (Jakarta: Kencana. 2005), h. 69

    [↑](#footnote-ref-13)
13. Lasa, *Perpustakaan Sekolah, Mengembangkan Informasi,* (Bandung : Bumi Aksara), h. 30 [↑](#footnote-ref-14)
14. *Ibid.,* h.70 [↑](#footnote-ref-15)
15. *Ibid.,* h. 77 [↑](#footnote-ref-16)
16. *Ibid,* h. 60 [↑](#footnote-ref-17)
17. *Ibid,* h. 61 [↑](#footnote-ref-18)
18. *Ibid.,* h.79 [↑](#footnote-ref-19)
19. *Ibid.,* h. 89 [↑](#footnote-ref-20)
20. Sutarno, *Tanggung Jawab Perpustakaan Dalam Mengembangkan Masyarakat Informasi,* (Jakarta : Panta Rei, 2005 ) hal. 144 [↑](#footnote-ref-21)
21. *Ibid.,*  h. 149 [↑](#footnote-ref-22)
22. *Ibid.,*  h. 149 [↑](#footnote-ref-23)
23. *Ibid.,*  h. 39 [↑](#footnote-ref-24)
24. Pawit dkk, *Pedoman Penyelenggaraan Perpustakaan Sekolah,* (Jakarta : Kencana 2007) h. 69 [↑](#footnote-ref-25)
25. *Ibid.,* h. 82 [↑](#footnote-ref-26)
26. Ibrahim Bafadal*, Pengelolaan Perpustakaan Sekolah, (*Jakarta : Bumi Aksara, 2005*)* h. 5 [↑](#footnote-ref-27)
27. Sudarwan, *Pendidikan Media Komunikasi,* (Jakarta: Bumi Aksara,1995) h. 130. [↑](#footnote-ref-28)
28. Mudhoffir, *Prinsip-Prinsip Pengelolaan Pusat Sumber Belajar,* (Bandung : Remaja Rosdakarya) h. 52 [↑](#footnote-ref-29)
29. *Ibid.,*  h. 69 [↑](#footnote-ref-30)
30. *Ibid.,*  h. 72 [↑](#footnote-ref-31)
31. *Ibid.,* h. 57 [↑](#footnote-ref-32)
32. Ibrahim Bafadal,  *Tanggung Jawab Perpustakaan Sekolah,* (Jakarta : Bumi Aksara, 2005), h. 56 [↑](#footnote-ref-33)
33. *Ibid., h. 75* [↑](#footnote-ref-34)
34. Noni Hartati (mahsiswa STAIN Kendari), *Eksistensi perpustakaan sekolah dalam menunjang keberhasilan sekolah di SMP Negeri 1 Ranomeeto Kabupaten Konawe Selata.sumber perpustakaan IAIN Kenndari,* diambil Jumat 09 September 2015 [↑](#footnote-ref-35)
35. *Factor–factor yang mempengaruhi kepuasan masiswa terhadap pelayanan perpustakaan di Universitas Katolik Laloleba (On-line).*[www.eprints.qut.edu/achieve/](http://www.eprints.qut.edu/achieve/)jurnal, pdf. Diakses11 Maret 2015 [↑](#footnote-ref-36)