

ANALISIS TINGKAT KEPUASAN SISWA PADA PELAYANAN PERPUSTAKAAN DI SDN 2 SUKAHURIP

Nayla Krismayanti¹, Muhammad Nurjamaludin²

^{1,2}Institut Pendidikan Indonesia

naylakrisma5@gmail.com¹, mnur@institutpendidikan.ac.id²

ABSTRACT

This study aims to determine the level of student satisfaction with library services at SDN 2 Sukahurip. The research used a quantitative descriptive method with percentage analysis. The population consisted of 40 students from grades IV and V, and the sample was 36 students selected using the Slovin formula. Data were collected through questionnaires based on service quality indicators. The results showed that 100% of students expressed dissatisfaction with the library services. This indicates that the quality of library services has not met students' expectations, particularly in terms of facilities, book collections, and staff responsiveness. Therefore, improvements are needed to enhance service quality and support students' learning activities. Furthermore, the findings are expected to be a reference for schools in evaluating and improving library services.

Keywords: *student satisfaction, library services, elementary school*

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan siswa terhadap pelayanan perpustakaan di SDN 2 Sukahurip. Metode yang digunakan adalah deskriptif kuantitatif dengan teknik analisis persentase. Populasi penelitian berjumlah 40 siswa kelas IV dan V, dengan sampel sebanyak 36 siswa yang ditentukan menggunakan rumus Slovin. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui kuesioner yang disusun berdasarkan indikator kualitas layanan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa 100% siswa menyatakan tidak puas terhadap pelayanan perpustakaan. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas layanan perpustakaan belum memenuhi harapan siswa, terutama pada aspek fasilitas, koleksi buku, dan responsivitas petugas. Oleh karena itu, diperlukan perbaikan dalam meningkatkan kualitas pelayanan guna mendukung kegiatan belajar siswa. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi bagi pihak sekolah dalam meningkatkan layanan perpustakaan.

Kata Kunci: *kepuasan siswa, pelayanan perpustakaan, sekolah dasar*

A. Pendahuluan

Pendidikan merupakan salah satu aspek penting dalam meningkatkan kualitas sumber daya manusia. Melalui pendidikan, individu dapat mengembangkan potensi yang dimilikinya baik secara intelektual, sosial, maupun emosional. Menurut Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional, pendidikan bertujuan untuk mengembangkan potensi peserta didik

agar menjadi manusia yang beriman, berilmu, dan berakhlak mulia. Oleh karena itu, keberhasilan pendidikan tidak terlepas dari berbagai komponen pendukung yang ada di dalamnya.

Perpustakaan sekolah merupakan salah satu sarana pendidikan yang memiliki peran strategis dalam mendukung proses pembelajaran. Perpustakaan tidak hanya berfungsi sebagai tempat penyimpanan buku, tetapi juga sebagai pusat sumber belajar yang menyediakan berbagai informasi bagi siswa. Menurut (Rahayu et al., 2017), perpustakaan adalah suatu unit kerja yang mengelola koleksi bahan pustaka secara sistematis untuk dimanfaatkan oleh pengguna. Hal ini menunjukkan bahwa perpustakaan memiliki peran penting dalam menyediakan sumber belajar yang berkualitas.

Selain itu, perpustakaan juga berfungsi sebagai sarana untuk menumbuhkan minat baca siswa. Minat baca yang tinggi akan berdampak pada peningkatan kemampuan literasi siswa. Menurut (Zohriah et al., 2017), perpustakaan sekolah memiliki fungsi sebagai pusat informasi, sumber belajar, dan sarana rekreasi edukatif bagi siswa. Dengan demikian, perpustakaan menjadi salah satu faktor

penting dalam meningkatkan kualitas pendidikan di sekolah dasar.

Namun, keberadaan perpustakaan saja tidak cukup tanpa didukung oleh pelayanan yang baik. Pelayanan perpustakaan menjadi faktor utama dalam menentukan tingkat pemanfaatan perpustakaan oleh siswa. Menurut (Huradju et al., 2020), kualitas layanan perpustakaan sangat menentukan kepuasan pengguna dalam memanfaatkan fasilitas yang tersedia. Pelayanan yang baik akan mendorong siswa untuk lebih aktif mengunjungi perpustakaan.

Pelayanan perpustakaan yang berkualitas harus mampu memenuhi kebutuhan dan harapan pengguna. Hal ini mencakup berbagai aspek seperti fasilitas, koleksi buku, serta sikap petugas dalam memberikan layanan. Menurut (Asep Jamaludin et al., 2018), kualitas layanan terdiri dari lima dimensi utama yaitu bukti fisik (tangible), keandalan (reliability), daya tanggap (responsiveness), jaminan (assurance), dan empati (empathy). Kelima dimensi tersebut menjadi indikator penting dalam menilai kualitas pelayanan.

Kepuasan siswa sebagai pengguna layanan perpustakaan merupakan indikator keberhasilan pelayanan yang diberikan. Kepuasan akan muncul ketika

layanan yang diterima sesuai dengan harapan pengguna. Menurut (Dedek Kurniawan Gultom et al., 2020), kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa yang muncul setelah membandingkan antara harapan dan kinerja yang dirasakan. Dengan demikian, kepuasan siswa sangat dipengaruhi oleh kualitas pelayanan yang diberikan oleh perpustakaan.

Kepuasan siswa terhadap layanan perpustakaan juga dapat berdampak pada tingkat kunjungan dan minat baca siswa. Siswa yang merasa puas cenderung akan lebih sering mengunjungi perpustakaan. Sebaliknya, siswa yang tidak puas akan cenderung enggan memanfaatkan fasilitas yang tersedia. Menurut (Rio Sasongko & Penulis, 2021), kepuasan pelanggan berpengaruh terhadap loyalitas dan perilaku penggunaan ulang suatu layanan. Namun, dalam praktiknya masih banyak perpustakaan sekolah yang belum mampu memberikan pelayanan yang optimal. Beberapa permasalahan yang sering terjadi antara lain keterbatasan fasilitas, kurangnya koleksi buku yang menarik, serta kurangnya tenaga pengelola perpustakaan yang profesional. Kondisi ini dapat menghambat fungsi

perpustakaan sebagai pusat sumber belajar.

Berdasarkan hasil observasi awal di SDN 2 Sukahurip, ditemukan bahwa tingkat kunjungan siswa ke perpustakaan masih tergolong rendah. Selain itu, pelayanan perpustakaan belum pernah dievaluasi secara sistematis, khususnya dalam hal tingkat kepuasan siswa. Hal ini menyebabkan pihak sekolah belum mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan yang telah diberikan. Penelitian mengenai kepuasan siswa terhadap layanan perpustakaan menjadi penting untuk dilakukan sebagai bahan evaluasi. Dengan mengetahui tingkat kepuasan siswa, pihak sekolah dapat melakukan perbaikan terhadap aspek-aspek pelayanan yang masih kurang. Menurut (Mochamad Nashrullah et al., 2023) penelitian merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data yang valid guna menemukan, mengembangkan, dan membuktikan suatu pengetahuan.

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan siswa terhadap pelayanan perpustakaan di SDN 2 Sukahurip. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam meningkatkan kualitas pelayanan perpustakaan sehingga

dapat mendukung proses pembelajaran dan meningkatkan minat baca siswa.

B. Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan deskriptif. Menurut (Sugiyono, 2018) penelitian kuantitatif merupakan metode penelitian yang digunakan untuk meneliti populasi atau sampel tertentu dengan tujuan menguji hipotesis dan menghasilkan data berupa angka. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh siswa kelas IV dan V sebanyak 40 siswa. Sampel ditentukan menggunakan rumus Slovin sehingga diperoleh 36 responden. Instrumen penelitian menggunakan kuesioner. (Regita Fitriany Husaeni et al., 2022) menyatakan bahwa kuesioner adalah alat pengumpulan data yang digunakan untuk memperoleh informasi dari responden melalui pertanyaan tertulis. Teknik analisis data menggunakan analisis persentase. Menurut (Izzah et al., 2019), analisis persentase digunakan untuk mengetahui kecenderungan data dalam bentuk persentase sehingga memudahkan interpretasi hasil penelitian.

C. Hasil Penelitian dan Pembahasan

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui tingkat kepuasan siswa

terhadap pelayanan perpustakaan di SDN 2 Sukahurip. Data diperoleh melalui penyebaran kuesioner kepada 40 siswa kelas IV dan V.

Distribusi responden berdasarkan kelas dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 1

Distribusi Responden Berdasarkan Kelas

Kelas	Frekuensi (f)	Persentase (%)
IV	17	42,5%
V	23	57,5%
Total	40	100%

Berdasarkan Tabel 1, dapat diketahui bahwa responden terbanyak berasal dari kelas V yaitu sebanyak 23 siswa (57,5%), sedangkan kelas IV sebanyak 17 siswa (42,5%). Hal ini menunjukkan bahwa distribusi responden relatif merata pada kedua kelas.

Tabel 2

Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Frekuensi (f)	Persentase (%)
Laki-laki	13	32,5%
Perempuan	27	67,5%
Total	40	100%

Berdasarkan Tabel 2, dapat diketahui bahwa mayoritas responden adalah perempuan sebanyak 27 siswa (67,5%), sedangkan laki-laki sebanyak 13 siswa (32,5%).

Tabel 3

Tingkat Kepuasan Siswa terhadap Pelayanan Perpustakaan

Kategori	Frekuensi (f)	Persentase (%)
Sangat Puas	0	0%
Puas	0	0%
Cukup Puas	0	0%
Tidak Puas	40	100%
Sangat Tidak Puas	0	0%
Total	40	100%

Berdasarkan Tabel 3, seluruh responden (100%) menyatakan tidak puas terhadap pelayanan perpustakaan di SDN 2 Sukahurip. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan perpustakaan masih belum memenuhi harapan siswa.

PEMBAHASAN

Hasil penelitian menunjukkan bahwa seluruh siswa (100%) menyatakan tidak puas terhadap pelayanan perpustakaan di SDN 2 Sukahurip. Hal ini menunjukkan adanya kesenjangan antara harapan siswa dengan kualitas layanan yang diberikan. Menurut (Heni Rohaeni1, 2018), kepuasan pelanggan ditentukan oleh perbandingan antara harapan dan kinerja layanan yang diterima. Jika layanan yang diberikan

tidak sesuai dengan harapan, maka akan timbul ketidakpuasan. Hasil ini mengindikasikan bahwa pelayanan perpustakaan belum mampu memenuhi kebutuhan dan ekspektasi siswa secara optimal.

D. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan siswa terhadap pelayanan perpustakaan di SDN 2 Sukahurip berada pada kategori tidak puas. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan perpustakaan belum memenuhi harapan siswa, sehingga perlu dilakukan perbaikan dalam berbagai aspek layanan.

DAFTAR PUSTAKA

- Asep Jamaludin, Manajemen, S., Bisnis, F., & Sosial, I. (2018). *PELANGGAN PADA RUMAH MAKAN PADANG SEDERHANA KARAWANG*.
- Dedek Kurniawan Gultom, D., Arif, M., & Fahmi, M. (2020). *MANEGGGIO: Jurnal Ilmiah Magister Manajemen*. 3(2).
<https://doi.org/10.30596/maneggio.v3i2.5290>
- Heni Rohaeni1, N. M. (2018). *Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan*.

- Huradju, S., Saleh, E., Bahsoan, A., Pendidikan, J., Universitas, E., & Gorontalo, N. (2020). *PENGARUH LAYANAN PERPUSTAKAAN SEKOLAH TERHADAP INTENSITAS KUNJUNGAN SISWA MEMBACA*. <http://ejurnal.pps.ung.ac.id/index.php/AKSARA/index>
- Izzah, K. H., Azizah, M., Kunci, K., Penalaran, K., Masalah, P., & Dasar, S. (2019). ANALISIS KEMAMPUAN PENALARAN SISWA DALAM PEMECAHAN MASALAH MATEMATIKA SISWA KELAS IV. *Indonesian Journal Of Educational Research and Review*, 2(2).
- Mochamad Nashrullah, O., Okvi Maharani, Sp., Abdul Rohman, Sp., Eni Fariyatul Fahyuni, Sp., Nurdyansyah, I., & Sri Untari MPd, R. (2023). *METODOLOGI PENELITIAN PENDIDIKAN (Prosedur Penelitian, Subyek Penelitian, dan Pengembangan Teknik Pengumpulan Data)* Diterbitkan oleh UMSIDA PRESS.
- Rahayu, S., Perpustakaan, P., & Ekonomi, F. (2017). *MENGENAL PERPUSTAKAAN PERGURUAN TINGGI LEBIH DEKAT*.
- Regita Fitriany Husaeni, W., Hidayat, W., Yuliani, W., & Studi Bimbingan dan Konseling IKIP Siliwangi, P. (2022). *VALIDITAS DAN RELIABILITAS ANGKET PENYESUAIAN DIRI SISWA SMA*. 5(1).
- Rio Sasongko, S., & Penulis, K. (2021). *FAKTOR-FAKTOR KEPUASAN PELANGGAN DAN LOYALITAS PELANGGAN (LITERATURE REVIEW MANAJEMEN PEMASARAN)*. 3(1). <https://doi.org/10.31933/jimt.v3i1>
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif*. Alfabeta.
- Zohriah, A., Zohriah, A., Manajemen, D., Islam, P., Tarbiyah, F., & Keguruan, D. (2017). *Efektivitas Pelayanan Perpustakaan... EFEKTIVITAS PELAYANAN PERPUSTAKAAN SEKOLAH*.