

**STUDI KUALITAS PELAYANAN (*SERVICE QUALITY*)
PERPUSTAKAAN DALAM MENINGKATKAN MNAT BACA
PESERTA DIDIK DI SEKOLAH MENENGAH PERTAMA
(SMP) NEGERI 15 PALU**



SKRIPSI

*Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Memperoleh Gelar
Sarjana Pendidikan (S.Pd) Pada Jurusan Manajemen Pendidikan Islam
Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan (FTIK) IAIN Palu*

Oleh

**ROSLINA R. ALIASE
NIM: 14.1.03.0013**

**JURUSAN MANAJEMEN PENDIDIKAN ISLAM
FAKULTAS TARBIYAH DAN ILMU KEGURUAAN (FTIK)
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) PALU
2018**

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

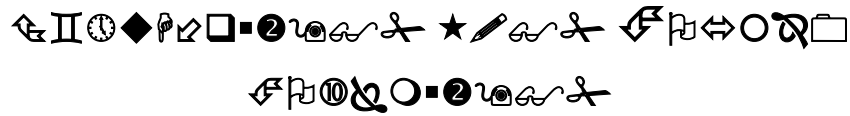
Dengan penuh kesadaran, penulis yang bertanda tangan di bawah ini, menyatakan bahwa skripsi dengan judul : **Studi Kualitas Pelayanan (*Quality Service*) Perpustakaan dalam Meningkatkan Minat Baca Peserta Didik di SMP Negeri 15 Palu**” benar adalah hasil karya penulis sendiri. Jika kemudian hari terbukti bahwa ini merupakan duplikat, tiruan, plagiat atau dibuat oleh orang lain, secara keseluruhan atau sebagian, maka skripsi dan gelar yang diperoleh karenanya batal demi hukum.

Palu, 10 Agustus 2018 M
28 Dzulkaidah 1439 H

Penulis

Roslina R. Aliase
NIM: 14.1.03.0013

KATA PENGANTAR



الْحَمْدُ لِلَّهِ رَبِّ الْعَالَمِينَ. الصَّلَاةُ وَالسَّلَامُ عَلَى أَشْرَفِ الْأَنْبِيَاءِ وَالْمُرْسَلِينَ سَيِّدِنَا مُحَمَّدٍ وَعَلَى آلِهِ
وَصَحْبِهِ أَجْمَعِينَ آمِينَ

Puji dan syukur penulis panjatkan atas kehadiran Allah Swt. Karena berkat rahmat dan hidayah-Nya, skripsi ini dapat diselesaikan sesuai target waktu yang telah direncanakan. Shalawat dan salam penulis persembahkan kepada nabi besar Muhammad Saw, beserta segenap keluarga dan sahabatnya yang telah mewariskan agama Islam sebagai pedoman bagi umat manusia.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa dalam penyusunan skripsi ini banyak mendapatkan bantuan moril maupun materil dari berbagai pihak. Oleh karena itu, Penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada:

1. Kedua orang tua penulis (Ayah handa Rizal Aliase dan Ibunda Nani K. Badili) yang dari beliau penulis belajar kerja keras dan kesabaran. Beliau ayah dan ibu yang telah membesarkan, mendidik, dan membiayai dengan ikhlas dan penuh kasih sayang dalam kegiatan studi dari jenjang pendidikan dasar sampai saat ini.
2. Paman dan Bibi penulis (Bapak Drs. Gunawan B. Dulumina dan Ibu Dra. Aslinda Potutu) selaku wali mahasiswi penulis yang telah banyak membantu orangtua penulis dalam hal pembiayaan pendidikan selama meyelenggarakan studi di Kampus IAIN Sulawesi Tengah.

3. Bapak Prof. Dr. H. Saggaf S. Pettalongi, M.Pd. selaku Rektor IAIN Palu dan beserta segenap unsur pimpinan lainnya, yang telah mendorong dan memberi kebijakan kepada penulis dalam berbagai hal.
4. Bapak Dr. Mohamad Idhan, S.Ag., M.Ag, selaku Dekan Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan (FTIK) IAIN Palu beserta Staf yang memberikan dan membimbing berbagai kebijakan kepada penulis.
5. Bapak A. Markarma, S.Ag, M.Th.I selaku Ketua Jurusan Manajemen Pendidikan Islam dan Ibu Wiwin Mistiani, S.Pd.I., M.Pd selaku sekertaris jurusan Manajemen Pendidikan Islam yang selalu memberikan pelayanan dalam penyelesaian studi.
6. Bapak Drs. Syahril, M.A selaku pembimbing I dan Bapak Drs. Muh. Nur Korompot, M.Pd selaku pembimbing II atas keterbukaan dan kesedianya meluangkan waktu untuk memberikan motivasi dan bimbingan hingga terselesainya penulisan skripsi ini.
7. Bapak Abu Bakri, S.Sos., M.M. selaku Kepala Perpustakaan dan semua stafnya yang telah melayani dan memberikan berbagai kemudahan dalam proses pencarian buku referensi.
8. Para dosen Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Palu yang telah memberikan ilmu dan mengarahkan penulis dalam hal proses pembelajaran.
9. Ibu Sakinah, S.Kom, MM selaku kepala Kasubag Akademik Kemahasiswaan beserta para Staf Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Palu yang telah membantu penulis dalam setiap proses pelayanan kegiatan di kampus.
10. Bapak Abdul Rasyid, S.Pd., M.Pd. selaku Kepala Sekolah SMP Negeri 15 Palu dan seluruh jajarannya, yang telah bersedia menerima dan membantu penulis selama melaksanakan penelitian di sekolah tersebut.

11. Saudara-saudara (Gunawan R. Aliase, Muffasiraturahmah,) dan Sahabat-sahabat penulis Satriani, Sarmila, Nasrifah, Asmaul Husna, Sukrianto serta teman-teman sengkatan MPI-1 yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu namanya yang telah banyak meberikan bantuan, dorongan/motivasi dan kerjasama terhadap penulis selama penyelesaian skripsi dan selama studi.
12. Kepada semua pihak yang tidak sempat penulis sebutkan namanya satu persatu baik secara langsung maupun tidak langsung yang telah membantu penyelesaian Studi dan Skripsi ini.

Akhirnya, kepada semua pihak penulis senantiasa mendo'akan semoga segala bantuan yang telah diberikan mendapat balasan yang tak terhingga dari Allah Swt. Serta senantiasa mendapatkan limpahan rahmat dan karunia-Nya kepada kita. Harapan penulis semoga Skripsi ini banyak memberikan manfaat kepada semua pihak.

Akhirull Kalam Ihdinassirotol Mustaqim

Wabillahitaufik Walhidayah

Wassalamualikum Wr.Wb

Palu, 10 Agustus 2018 M
28 Dzulkaidah 1439 H

Penulis,

Roslina R. Aliase

DAFTAR ISI

| | | |
|--|---|-----------|
| HALAMAN SAMPUL | i | |
| HALAMAN JUDUL | ii | |
| HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI | iii | |
| HALAMAN PERSETUJUAN | iv | |
| HALAMAN PENGESAHAN | v | |
| KATA PENGANTAR | vi | |
| DAFTAR ISI | vii | |
| DAFTAR TABEL | viii | |
| DAFTAR GAMBAR | ix | |
| DAFTAR LAMPIRAN | x | |
| ABSTRAK | xi | |
| | | |
| BAB I | PENDAHULUAN | 1 |
| | A. Latar Belakang | 1 |
| | B. Rumusan Masalah | 6 |
| | C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian..... | 7 |
| | D. Penegasan Istilah | 7 |
| | E. Garis – Garis Besar Isi Skripsi | 9 |
| | | |
| BAB II | TINJAUAN PUSTAKA | 11 |
| | A. Penelitian Terdahulu | 11 |
| | B. Kualitas Pelayanan Perpustakaan | 14 |
| | C. Standar Pelayanan Perpustakaan | 18 |
| | D. Peningkatan Minat Baca Peserta Didik | 30 |
| | | |
| BAB III | METODE PENELITIAN | 41 |
| | A. Jenis Penelitian | 41 |
| | B. Lokasi Penelitian | 42 |
| | C. Kehadiran Peneliti | 43 |
| | D. Data dan Sumber Data..... | 44 |
| | E. Teknik Pengumpulan Data | 44 |
| | F. Teknik Analisis Data | 47 |
| | G. Pengecekan Keabsahan Data | 47 |
| BAB IV | HASIL PENELITIAN | 51 |
| | A. Gambaran Umum Tentang SMPN 15 Palu..... | 51 |

| | |
|--|-----------|
| 1. Sejarah Berdirinya SMPN 15 Palu..... | 51 |
| 2. Visi, Misi dan Tujuan Sekolah..... | 55 |
| 3. Letak Geografis..... | 56 |
| B. Kondisi Objektif Perpustakaan SMPN 15 Palu..... | 64 |
| 1. Visi, Misi Perpustakaan | 64 |
| 2. Gedung/Ruangan Perpustakaan | 64 |
| 3. Perlengkapan Perpustakaan..... | 65 |
| 4. Koleksi Perpustakaan | 66 |
| C. Kualitas Pelayanan Perpustakaan..... | 67 |
| 1. Kendala Perpustakaan | 70 |
| 2. Upaya Perpustakaan | 72 |
| BAB V PENUTUP..... | 75 |
| a. Kesimpulan | 75 |
| b. Implikasi Penelitian..... | 76 |
| DAFTAR PUSTAKA | 77 |
| LAMPIRAN-LAMPIRAN | |
| DAFTAR RIWAYAT HIDUP | |

ABSTRAK

Nama : Roslina R. Aliase

NIM : 14.1.03.0013

Judul Skripsi : Studi Kualitas Pelayanan (*Service Quality*) Perpustakaan dalam Meningkatkan Minat Baca Peserta Didik di SMPN 15 Palu

Perkembangan teknologi dan informasi yang sangat pesat, membawa perhatian yang besar bagi manusia untuk selalu memperbaiki kualitas hidupnya, salah satu aspek untuk menunjang kualitas tersebut adalah pendidikan. Pendidikan yang bermutu ditandai dengan keberadaan sarana dan prasarana yang memadai. Perpustakaan merupakan salah satu sarana prasarana yang sangat menunjang suatu Pendidikan, karena perpustakaan merupakan jantung dari sebuah Lembaga Pendidikan. Sebagai lembaga penyedia jasa tentunya kualitas pelayanan dari sebuah perpustakaan merupakan hal yang penting yang harus dimiliki demi memuaskan pelanggannya. Permasalahan yang akan dibahas dalam skripsi ini adalah : 1. Bagaimana Kualitas Pelayanan Perpustakaan dalam Meningkatkan Minat Baca Peserta Didik di SMP Negeri 15 Palu, 2. Bagaimana upaya yang dilakukan pihak Perpustakaan dalam meningkatkan minat baca peserta didik di SMP Negeri 15 Palu.

Untuk menjawab rumusan masalah di atas, penulis menggunakan metode penelitian kualitatif, memilih lokasi penelitian di SMP Negeri 15 Palu, sumber data diperoleh dari informan yang dipandang paling mengetahui permasalahan yang diteliti. Teknik pengumpulan data menggunakan teknik *observasi*, *interview*, dan *dokumentasi*. Sedangkan teknik analisis datanya penulis menggunakan teknik reduksi, penyajian data dan verifikasi data.

Dari hasil penelitian, didapatkan beberapa hasil yaitu : kualitas pelayanan perpustakaan dalam meningkatkan minat baca peserta didik di SMP Negeri 15 Palu sudah cukup memuaskan, tetapi dalam hal keramah-tamahan pelayanan perpustakaan masih sangat kurang, karena sumber daya manusia yang kurang memadai akan menghambat pelayanan yang diberikan. Adapun upaya yang dilakukan pihak perpustakaan dalam meningkatkan minat baca peserta didik yaitu dengan cara menambah bahan koleksi dan membuatnya menjadi bahan koleksi yang bervariasi, memperbaiki fasilitas perpustakaan, dan memberikan *reward* bagi pengunjung perpustakaan terbanyak serta tidak lupa mengadakan lomba setiap setahun sekali dengan harapan melalui lomba tersebut minat mereka untuk membaca menjadi meningkat.

Dari kesimpulan yang diperoleh, disarankan agar pihak perpustakaan lebih memperhatikan lagi kualitas pelayanan dalam bentuk fisik, dalam bidang keramahan demi terciptanya rasa nyaman dan rasa tertarik sehingga dapat menarik minat baca peserta didik untuk datang berkunjung ke perpustakaan.

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Perkembangan teknologi dan informasi yang sangat pesat, membawa perhatian yang besar bagi manusia untuk selalu memperbaiki kualitas hidupnya, salah satu aspek untuk menunjang kualitas tersebut adalah pendidikan. Pendidikan dapat mempercepat laju pembangunan dalam segala bidang, termaksud bidang ekonomi, sosial, politik, agama dan sebagainya. Pendidikan Nasional Indonesia bertujuan untuk mencerdaskan kehidupan bangsa dan mengembangkan manusia Indonesia seutuhnya, memiliki pengetahuan dan keterampilan, kesehatan jasmani dan rohani, kepribadian yang mantap dan mandiri serta rasa tanggung jawab kemasyarakatan kebangsaan.

Pendidikan yang bermutu ditandai dengan keberadaan sarana dan prasarana yang memadai, oleh karena itu suatu Lembaga Pendidikan selalu mengembangkan sarana prasarana tersebut, hal ini sebagaimana termuat dalam UU No 20 tahun 2003 pasal 45 tentang sarana prasarana yang berbunyi :

Satuan pendidikan formal dan nonformal menyediakan sarana dan prasarana yang memenuhi keperluan pendidikan sesuai dengan pertumbuhan dan perkembangan potensi fisik, kecerdasan intelektual, sosial, emosional, dan kewajiban peserta didik¹.

Pemerintah bertanggung jawab menyediakan sarana pendidikan yang memadai baik negeri maupun swasta. Di era otonomi ini, Pemerintah Daerah seharusnya lebih berperan aktif memenuhi sarana sekolah yang memadai terutama

¹ Hasbullah, *Dasar-Dasar Ilmu Pendidikan (Umum dan Agama)*, (Jakarta : Rajawali Pers, 2012).323

di daerah-daerah yang terdalam,terluar dan terdepan. Pendidikan harus menjadi tanggung jawab dan perhatian bersama².

Peran Pemerintah dalam penyediaan sarana pendidikan juga termuat dalam UU dan Peraturan Pemerintah No 24 tahun 2014 tentang Standar Nasional Pendidikan yang menyebutkan bahwa :

Pasal 42 berbunyi :

1. Setiap satuan pendidikan wajib memiliki sarana yang meliputi perabot, peralatan pendidikan, media pendidikan, buku dan sumber belajar lainnya, bahan habis pakai, serta perlengkapan lain yang diperlukan untuk menunjang proses pembelajaran yang teratur dan berkelanjutan.
2. Setiap satuan pendidikan wajib memiliki prasarana yang meliputi lahan, ruang kelas, ruang pimpinan satuan pendidikan, ruang pendidik, ruang tata usaha, ruang perpustakaan, ruang laboratorium, ruang bengkel kerja, tempat olah raga, tempat beribadah, tempat bermain, tempat berekreasi, dan ruang tempat lain diperpustakaan untuk menunjang proses pembelajaran yang teratur dan berkelanjutan.

Pasal 43 berbunyi :

1. Standar buku perpustakaan dinyatakan dalam jumlah judul dan jenis buku di perpustakaan satuan pendidikan.
2. Standar jumlah buku pelajaran di perpustakaan dinyatakan dalam rasio minimal jumlah buku teks pelajaran untuk masing-masing mata pelajaran satuan pendidikan untuk setiap peserta didik.³

Tanpa sarana yang baik, sekolah akan sulit melahirkan keluaran (*output*) yang kompeten. Sarana merupakan media atau alat untuk belajar agar pendidikan berjalan efektif, sarana sekolah diperlukan untuk keseimbangan perkembangan fisik dan psikis siswa. Dalam badan yang sehat ada jiwa dan pikiran yang sehat. Jadi, dengan sarana yang memadai, sekolah tidak hanya melahirkan calon ilmuwan, tetapi juga calon ulama, olahragawan, dan seniman. Karena anak diberi kesempatan seluas-luasnya untuk menjadi diri mereka sendiri. Pendidik hanya membaca dan

² Jegen Musfah, *Manajemen Pendidikan Teori, Kebijakan dan Praktik*, (Bandung: Pustaka Setia,2015),228.

³Direktorat Jenderal Pendidikan Islam Depertemen Agama RI, *UU Dan Peraturan Pemerintah Tentang Pendidikan*,2006, 178-179.

mengarahkan serta melatih peserta didik sesuai bakatnya masing-masing. Dengan sarana yang memadai dan tenaga pendidik yang kompeten, pelatihan tersebut akan berjalan baik dan lancar. Perpustakaan yang merupakan sarana pembelajaran yang tidak hanya berisi sumber cetak seperti buku, majalah, koran dan jurnal tetapi juga sumber *online* seperti internet dan jurnal, membaca dapat mengembangkan wawasan dan mengasah pikiran.

Pengadaan sarana belajar harus dibarengi dengan program budaya baca, karena pesatnya perkembangan media sosial seperti facebook, BBM, games dan lain sebagainya yang sangat digemari oleh generasi muda usia sekolah. Budaya baca dan belajar tersapu bersih oleh budaya main *gadget* yang setiap bulan dan minggu berganti yang baru dan lebih canggih. Perpustakaan sebagai sistem pengelolaan rekaman gagasan, pemikiran, hasil budaya umat manusia, khususnya yang berbentuk dokumen karya rekam lainnya. Serta menyampaikan gagasan, pemikiran, pengalaman dan pengetahuan umat manusia tersebut kepada generasi-generasi selanjutnya.

Peran perpustakaan dalam rangka ikut mencerdaskan kehidupan bangsa sebagaimana diamanatkan di dalam UU No. 43 Tahun 2007 Pasal 2 tentang perpustakaan yang menyebutkan bahwa :

Perpustakaan diselenggarakan berdasarkan asas pembelajaran sepanjang hayat, demokrasi, keadilan, keprofesionalan, keterbukaan, keterukuran dan kemitraan⁴.

Perpustakaan merupakan wujud nyata dalam upaya pentransformasian nilai-nilai luhur informasi melalui bahan pustaka kepada generasi berikutnya. Dengan peningkatan peranan/fungsi perpustakaan, diharapkan nilai-nilai budaya lokal yang sudah berbentuk secara tertulis menjadi bahan pustaka dapat ditanamkan sedini mungkin pada diri seseorang. Keberadaan perpustakaan tidak dapat dipisahkan dari peradaban dan budaya suatu bangsa yang dapat dilihat dari kondisi perpustakaan

⁴ Wiji Suwarno, *Ilmu Perpustakaan & Kode Etik Pustakawan* (Ed. Revisi; Cet II; Yogyakarta : Ar-Ruzz Media, 2015), 262

yang dimilikinya. Kita semua paham bahwa kondisi perpustakaan di setiap bangsa merupakan refleksi tingkat peradaban dan kebudayaan yang telah dicapai suatu bangsa.

Perpustakaan memiliki peran strategis untuk menciptakan iklim yang kondusif dalam rangka untuk mendorong dan menstimulus masyarakat/peserta didik agar tumbuh daya tariknya datang ke perpustakaan, memanfaatkan dan membuat perpustakaan menjadi sebuah solusi dalam kehidupannya. Dengan demikian sudah menjadi kewajiban perpustakaan untuk memperkenalkan perannya.

Sebagai ujung tombak dari sebuah perpustakaan, bagian pelayanan menjadi bagian yang bersentuhan langsung dengan pemustaka, sehingga akan menjadikan salah satu ukuran baik buruknya sebuah perpustakaan. Di dalam UU No 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan pada Bab V pasal 14 di jelaskan tentang Layanan Perpustakaan, yang disebutkan bahwa :

1. Layanan perpustakaan dilakukan secara prima dan berorientasi bagi kepentingan pemustaka.
2. Setiap perpustakaan menerapkan tata cara layanan perpustakaan berdasarkan standar nasional perpustakaan.
3. Setiap perpustakaan mengembangkan layanan perpustakaan sesuai dengan kemajuan teknologi informasi dan komunikasi.
4. Layanan perpustakaan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dikembangkan melalui pemanfaatan sumber daya perpustakaan untuk memenuhi kebutuhan pemustaka.
5. Layanan perpustakaan diselenggarakan sesuai dengan standar nasional perpustakaan untuk mengoptimalkan pelayanan kepada pemustaka.
6. Layanan perpustakaan terpadu diwujudkan melalui kerja sama antar perpustakaan.

7. Layanan perpustakaan secara terpadu sebagaimana dimaksud pada ayat (6) dilaksanakan melalui jejaring telematika⁵.

Jasa pelayanan dapat diberikan oleh pengelola perpustakaan sekolah kepada pengguna jasa perpustakaan. Pelayanan perpustakaan ini dapat ditinjau dari segi kualitas maupun kuantitasnya. Kualitas pelayanan perpustakaan ditentukan oleh konsumen yakni pengguna jasa perpustakaan. Pelayanan disebut berkualitas tinggi apabila dapat memenuhi atau melebihi harapan pengguna jasa perpustakaan tetapi pelayanan akan dikatakan berkualitas rendah apabila tidak dapat memenuhi harapan pengguna jasa perpustakaan. Bentuk pelayanan yang dapat diberikan baik perpustakaan maupun oleh pengelola perpustakaan, misalnya pelayanan peminjaman, pelayanan *referensi*, pelayanan audio visual, dan mungkin juga pelayanan internet. Kedua ukuran tersebut dapat membentuk “*image*” atau sikap pengguna terhadap pelayanan sebuah perpustakaan⁶.

Berdasarkan hasil survey yang penulis lakukan, perpustakaan di SMP Negeri 15 Palu masih perlu adanya peningkatan kualitas pelayanan perpustakaan. Hal tersebut dapat dilihat dari jumlah kunjungan pengguna perpustakaan yang ternyata masih kurang rendah, kualitas pegawai perpustakaan juga belum memadai, karena terlihat dari kurangnya jumlah pegawai perpustakaan, di perpustakaan SMP Negeri 15 Palu hanya memiliki satu pegawai perpustakaan, Sumber daya manusia yang kurang memadai akan menghambat pelayanan yang diberikan.

Berdasarkan permasalahan di atas, penulis sangat tertarik untuk mengadakan penelitian mengenai “ Studi Kualitas Pelayanan (*Service Quality*) Perpustakaan dalam Meningkatkan Minat Baca Peserta Didik di SMP Negeri 15 Palu”.

B. Rumusan Masalah

⁵ Wiji Suwarno, *Ilmu Perpustakaan & Kode Etik Pustakawan* (Ed. Revisi; Cet II; Yogyakarta : Ar-Ruzz Media, 2015), 268

⁶ Istiani Purwani, *Layanan Prpustakaan*, (Yogyakarta: Ombak,2014), 3

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka yang menjadi pokok permasalahan dalam penelitian ini adalah Studi Kualitas Pelayanan (*Service Quality*) Perpustakaan dalam Meningkatkan Minat Baca Peserta Didik di SMP Negeri 15 Palu. Adapun rumusan masalah tersebut dapat dijabarkan dalam sub bab masalah sebagai berikut :

1. Bagaimana Kualitas Pelayanan Perpustakaan dalam Meningkatkan Minat Baca Peserta Didik di SMP Negeri 15 Palu ?
2. Bagaimana upaya yang dilakukan pihak Perpustakaan dalam meningkatkan minat baca Peserta Didik di SMP Negeri 15 Palu ?

C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian

1. Tujuan penelitian
 - a. Untuk mengetahui Kualitas Pelayanan Perpustakaan dalam Meningkatkan Minat Baca Peserta Didik di SMP Negeri 15 Palu.
 - b. Untuk mengetahui upaya yang dilakukan pihak Perpustakaan dalam Meningkatkan Minat Baca Peserta Didik di SMP Negeri 15 Palu.
2. Manfaat Penelitian
 - a. Manfaat ilmiah, yaitu menambah berbagai literatur dan khazanah keilmuan di bidang pendidikan, terutama pembahasan tentang Studi Kualitas Layanan (*Service Quality*) Perpustakaan dalam Meningkatkan Minat Baca Peserta Didik di SMP Negeri 15 Palu.
 - b. Manfaat Praktis, yaitu menginformasikan dan memberikan pemahaman kepada pembaca tentang Studi Kualitas Pelayanan (*Service Quality*) Perpustakaan dalam Meningkatkan Minat Baca Peserta Didik di SMP Negeri 15 Palu. Selain itu, diharapkan hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai sumber data dan informasi bagi pegawai perpustakaan dalam

meningkatkan kinerjanya dan para peserta didik turut berperan aktif dalam pencapaian tujuan perpustakaan yang telah ditargetkan.

D. Penegasan Istilah

Untuk menghindari pengertian atau pemaknaan yang keliru dalam memahami judul Skripsi ini, penulis akan menjelaskan beberapa kata kunci yang ada di dalamnya. Hal ini dimaksudkan agar dapat memberikan pengertian yang mendasar dari pembahasan skripsi ini, sebab tanpa di uraikan pengertiannya akan mengalami keterputusan antara makna atau pengertian, yang akan penulis bahas dalam skripsi ini, adapun beberapa kata tersebut adalah sebagai berikut :

1. Kualitas Pelayanan (*Quality Service*)

Pengertian Kualitas pelayanan menurut Fandy Tjiptono adalah upaya pemenuhan kebutuhan yang dibarengi dengan keinginan konsumen serta ketetapan cara penyampainnya agar dapat memenuhi harapan dan kepuasan pelanggan tersebut.⁷

2. Definisi Perpustakaan

Dalam KBBI perpustakaan memiliki makna adalah tempat, gedung, ruang yang disediakan untuk pemeliharaan dan penggunaan koleksi buku.⁸

Sedangkan defenisi perpustakaan menurut Yaya Suhendar adalah unit kerja dari suatu badan atau lembaga tertentu yang mengelola bahan-bahan pustaka, baik berupa buku maupun non buku yang diatur secara sistematis menurut aturan tertentu sehingga dapat dipergunakan sebagai sumber informasi.⁹

3. Minat Baca

⁷ Fandy Tjiptono & Anastasia Diana, *Total Quality Management*, (Ed. V, Yogyakarta : Andi Offset, 2003), 4

⁸ Departemen Pendidikan Nasional, *Kamus Besar Bahasa Indonesia Pusat Bahasa*, (Jakarta : Gramedia Pustaka Utama, 2008), 1056

⁹ Yaya Suhendar, *Cara Mengelola Perpustakaan Sekolah Dasar*, (Jakarta ; Prenada Media Grop, 2014), 5

Menurut Ibrahim Bafaddal mendefinisikan minat baca adalah sifat atau sikap yang memiliki kecenderungan-kecenderungan atau tendensi tertentu. Minat dapat merepresentasikan tindakan-tindakan. Minat tidak bisa dikelompokkan sebagai pembawaan tetapi sifatnya bisa diusahakan, dipelajari dan dikembangkan.¹⁰

Miles A Tingker dan Contasc mendefinisikan membaca merupakan proses identifikasi dan proses mengingat suatu bahan bacaan yang disajikan sebagai rangsangan untuk membangkitkan pengalaman dan membentuk pengertian baru melalui konsep-konsep yang relevan yang telah dimiliki oleh pembaca.¹¹

Jadi dapat disimpulkan kualitas pelayanan perpustakaan dalam meningkatkan minat baca peserta didik adalah upaya pemenuhan kebutuhan dan harapan pelanggan melalui pelayanan yang berkualitas sehingga menimbulkan minat pelanggan kembali ke perpustakaan untuk membaca.

E. Garis-garis Besar Isi Skripsi

Adapun sistematika penulisan skripsi penulis, di susun dalam bentuk bab yang saling terkait erat dalam satu kesatuan karya ilmiah dalam bentuk garis-garis besar isi yakni sebagai berikut :

Bab I sebagai pendahuluan menguraikan beberapa hal yang terkait dengan eksistensi penelitian ini, yaitu Latar Belakang, Rumusan Masalah, Tujuan dan Manfaat Penelitian, Penegasan Istilah Serta Garis-garis Besar Isi Skripsi.

Bab II membahas tentang tinjauan pustaka yang meliputi penelitian terdahulu, Defenisi Kualitas Pelayanan, Defenisi Perpustakaan, Pelayanan

¹⁰ Ibrahim Bafaddal, *Pengelolaan Perpustakaan Sekolah*, (Jakarta : Bumi Aksara,2015), 191

¹¹ Darmiyati & Zuchdi, *Strategi Meningkatkan Kemampuan Membaca*, (Yogyakarta : UNY Press, 2007), 22

Perpustakaan, Prinsip-Prinsip Pelayanan Prima, dan Peningkatan Minat Baca Peserta Didik.

Bab III diuraikan metode penelitian sebagai syarat mutlak keilmiah penulis yang penulis lakukan yang mencakup uraian beberapa hal, yaitu Jenis Penelitian, Lokasi Penelitian, Kehadiran Peneliti, Data dan Sumber Data, Teknik Pengumpulan Data, Teknik Analisis Data dan Pengecekan Keabsahan Data.

Bab IV menguraikan tentang hasil penelitian yang meliputi Sejarah Singkat SMP Negeri 15 Palu, Visi, Misi dan Tujuan Sekolah, Letak Geografis Sekolah, Kondisi Objektif Perpustakaan Sekolah, Kualitas Pelayanan Perpustakaan dan Peningkatan Minat Baca Peserta Didik di SMP Negeri 15 Palu.

Bab V adalah bab penutup yang merupakan bab terakhir dalam pembahasan skripsi ini yang meliputi Kesimpulan yang merupakan jawaban tegas dari sub masalah yang diangkat dalam pembahasan skripsi ini, serta Implikasi Penelitian penulis kepada seluruh pihak yang terkait dalam penelitian ini.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Penelitian Terdahulu

Beberapa penelitian yang sejenis telah dilakukan oleh peneliti sebelumnya, antara lain :

1. Dina Sudartik : Manajemen Perpustakaan dalam meningkatkan Minat Baca Mahasiswa Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan (FTIK) di Insitut Agama Islam Negeri (IAIN) Palu.

Skripsi ini membahas tentang Manajemen Perpustakaan dalam meningkatkan Minat Baca Mahasiswa Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan (FTIK) di Insitut Agama Islam Negeri (IAIN) Palu. Penelitian ini menggunakan jenis pendekatan kualitatif, jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder, data penelitian dikumpulkan melalui dua cara yaitu: Cara pertama, melalui *Library Research* dengan menggunakan tehnik kutipan langsung dan kutipan tidak langsung. Cara kedua, yaitu dengan cara *Flyed Research* dengan menggunakan tehnik observasi dan wawancara. Analisis data menggunakan proses analisis reduksi data, penyajian data, dan verifikasi data dengan penarikan kesimpulan.

Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa Manajemen Perpustakaan dalam Meningkatkan Minat Baca Mahasiswa Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan (FTIK) di Insitut Agama Islam Negeri (IAIN) Palu dilakukan dengan cara *Planning*, perpustakaan melakukan perencanaan untuk menyusun program kerja dalam rapat serta melakukan perencanaan untuk menyusun program kerja dalam rapat, serta melaksanakan program kerja seperti seminar, *work shop*, dan melakukan pameran buku dengan memajang koleksi terbaru dalam mading.

Organizing, perpustakaan IAIN Palu melakukan pengelolaan tenaga kerja yang diberi jabatan dengan fungsinya masing-masing serta meningkatkan kualitas pelayanan dengan mengikutkan beberapa pegawai perpustakaan dalam berbagai kegiatan yang sesuai dengan jenjang pendidikannya. *Actuating*, perpustakaan IAIN Palu telah menginventarisasi dan mengkatalogisasi buku-buku atau koleksi lainnya sesuai dengan jenis penyusunannya. *Controlling*, kepala perpustakaan melakukan pengawasan terhadap kinerja pegawai perpustakaan dengan mengamati pelayanan ketika melayani pengunjung perpustakaan dan mengevaluasi dalam rapat internal bersama pegawai perpustakaan, pemberian sanksi bagi pegawai yang kurang disiplin yakni teguran pada saat rapat, dan jika masih terulang kembali hal tersebut akan dilaporkan kepada pihak Rektor. Sanksi juga berlaku bagi pengunjung yang melanggar tata tertib perpustakaan seperti pemberian denda kepada pengunjung yang terlambat mengembalikan pinjaman dengan biaya Rp. 1000/hari.

2. Rafiga : Pengaruh Minat Baca di Perpustakaan Sekolah Terhadap Prestasi Belajar Siswa di MTS Negeri Labuan Kab. Donggala

Skripsi ini membahas tentang Pengaruh Minat Baca di Perpustakaan Sekolah Terhadap Prestasi Belajar Siswa di MTS Negeri Labuan Kab. Donggala. Penelitian menggunakan jenis penelitian kuantitatif yaitu penelitian yang lebih menekankan secara obyektif terhadap fenomena atau kejadian. Adapun yang menjadi populasi dalam penelitian ini adalah Pengaruh Meningkatkan Minat Baca di Perpustakaan Sekolah terhadap Prestasi Belajar Siswa di MTS Negeri Labuan. Pengambilan sampel yang dilakukan yaitu secara *purposive sampling*, yaitu mengambil sampel berdasarkan ciri-ciri khusus yang telah ditentukan, pada penelitian ini yang menjadi sampel 80 orang yang dibagi menjadi 2 kategori/kelompok : *pertama*, kelompok eksperimen (guru) berjumlah 40 orang, dan kedua kelompok kontrol (siswa) berjumlah 40 orang. Teknik pengumpulan data

dalam penelitian ini yaitu melalui observasi, angket (*kuesioner*), wawancara, dan dokumentasi/ bukti dan gambar. Adapun tehnik analisis data menggunakan tehnik analisis reduksi data, penyajian data, dan verifikasi data dan penarikan kesimpulan.

Hasil penelitian ini menunjukan bahwa Perpustakaan Sekolah di MTS Negeri Labuan dimanfaatkan siswa terutama dalam menunjang aktivitas belajar mereka, dan kurang dimanfaatkannya perpustakaan sekolah tersebut disebabkan oleh faktor kurangnya minat siswa dalam membaca dan memanfaatkan perpustakaan sekolah, kurangnya motivasi dari Guru kepada Siswa untuk memanfaatkan perpustakaan. Sedangkan dalam faktor pengelola koleksi serta fasilitas perpustakaan sudah cukup menunjang.

Dari beberapa penelitian terdahulu di atas, objek kajian penelitiannya sama dengan penelitian ini, yaitu tentang eksistensi perpustakaan dalam memberikan kontribusi positif terhadap prestasi belajar peserta didik, namun perbedaan yang mendasar dengan penelitian ini adalah pada aspek kualitas pelayanannya, yaitu bagaimana Perpustakaan menjalankan perannya pada peserta didik sehingga dengan pemanfaatan perpustakaan peserta didik mempunyai perasaan senang dan nyaman serta merasa terlibat aktif dalam pemanfaatan perpustakaan.

B. *Kualitas Pelayanan (Service Quality)*

1. Defenisi Kualitas Pelayanan

Konsep kualitas telah menjadi faktor yang sangat dominan terhadap keberhasilan dari suatu organisasi. Kualitas menjadi pedoman utama dalam pengembangan dan keberhasilan implementasi program-program manajerial dan kerekayaan untuk mewujudkan tujuan-tujuan bisnis yang utama. Cara lain untuk melakukan proses adalah secara konsisten memberikan kualitas yang lebih baik dari pada pesaing. Hal ini dapat tercapai dengan memenuhi atau bahkan melampaui kualitas yang diharapkan oleh para pelanggan.

Kualitas pelayanan berpusat pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan serta ketetapan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pelayanan, pelayanan disebut berkualitas tinggi apabila dapat memenuhi atau melebihi harapan pengguna jasa perpustakaan sebaliknya jika pelayanan yang diterima lebih rendah daripada yang diharapkan oleh pelanggan maka kualitasnya dipersepsikan buruk. Dengan demikian kualitas pelayanan tergantung pada kemampuan pemilik jasa dalam memenuhi harapan pelanggan secara konsisten.

Menurut Goetsch dan Davis yang dikutip Fandy Tjiptono mengemukakan definisi kualitas berikut :
Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan¹².

Berbeda dengan Kotler mendeskripsikan bahwa “kualitas pelayanan merupakan totalitas dari bentuk karakteristik barang dan jasa yang menunjukkan kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan pelanggan, baik yang nampak jelas maupun yang tersembunyi”¹³.

Berdasarkan definisi tersebut maka kualitas pelayanan memiliki beberapa elemen sebagai berikut:

- a. Kualitas meliputi usaha memenuhi kebutuhan

¹² Fandy Tjiptono & Anastasia Diana, *Total Quality Management*, (Ed. V, Yogyakarta : Andi Offset, 2003), 4.

¹³ Kotler, Philip, *Manajemen Pemasaran di Indonesia: Analisis Perencanaan, Implementasi, dan Pengendalian*, <http://infodanpengertian/pengertian-kualitas-pelayanan-menurut-.html/>, (15 Januari 2018).

- b. Kualitas mencakup produk, jasa, manusia, dan lingkungan
- c. Kualitas merupakan kondisi yang selalu berubah

Dari definisi-definisi tentang kualitas pelayanan tersebut dapat diambil kesimpulan bahwa kualitas pelayanan adalah segala bentuk aktivitas yang dilakukan oleh perusahaan guna memenuhi harapan konsumen. Pelayanan dalam hal ini diartikan sebagai jasa atau *service* yang disampaikan oleh pemilik jasa yang berupa kemudahan, kecepatan, hubungan, kemampuan dan keramahtamahan yang ditujukan melalui sikap dan sifat dalam memberikan pelayanan untuk kepuasan konsumen. Kualitas pelayanan (*service quality*) dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi para konsumen atas pelayanan yang nyata-nyata mereka terima/peroleh dengan pelayanan yang sesungguhnya mereka harapkan/inginkan terhadap atribut-atribut pelayanan. Hubungan antara pembuat dan pengguna jasa menjangkau jauh melebihi dari waktu pembelian ke pelayanan purna jual, kekal abadi melampaui masa kepemilikan produk. Perusahaan menganggap konsumen sebagai raja yang harus dilayani dengan baik, mengingat dari konsumen tersebut akan memberikan keuntungan kepada perusahaan agar dapat terus hidup.

Kunci sukses dari organisasi jasa dalam memasarkan jasanya adalah perusahaan harus dapat menyesuaikan atau bahkan melebihi harapan mutu jasa dengan kualitas pelayanan yang baik. Dengan adanya suatu pelayanan yang baik di mata konsumen maka akan menimbulkan kepuasan tersendiri bagi pengguna jasa.

2. Dimensi Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan merupakan suatu tindakan seseorang terhadap orang lain melalui penyajian produk atau jasa yang sesuai dengan harapan dan keinginan konsumen.

Zeithaml, Berry dan Parasuraman yang dikutip Fandy Tjiptono mengemukakan lima kelompok dimensi kualitas yang digunakan oleh para pelanggan dalam mengevaluasi kualitas jasa, yaitu :

- a. Bukti langsung (*tangibles*) meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi.
- b. Keandalan (*reliability*), yakni kemampuan memberikan pelayanan yang di janjikan dengan segera dan memuaskan.
- c. Daya tanggap (*responsiveness*) yaitu kemampuan dan kesiapan para pegawai untuk memberikan pelayanan yang dibutuhkan pelanggan.
- d. Jaminan (*assurance*) mencakup kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf; bebas dari bahaya, resiko, atau keragu-raguan.
- e. Empati meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan para pelanggan¹⁴.

Berbeda dengan Husaini Usman yang dikutip Kompri menyatakan 10 karakteristik/dimensi kualitas dalam dunia pendidikan yaitu :

- a. Kinerja (*performance*); berkaitan dengan aspek fungsional sekolah.
- b. Handal (*reliability*); usia pelayanan prima bertahan lama.
- c. Daya tahan (*durability*); berkaitan dengan berapa lama pelayanan tersebut dapat terus dilakukan.
- d. Indah (*aesthetics*); daya tarik produk.

¹⁴ Ibid. 27

- e. Hubungan manusiawi (*personal interface*); menjunjung tinggi nilai-nilai religius.
- f. Konsistensi (*consistency*); konstan dan stabil.
- g. Standar tertentu (*preference to specification*); memenuhi standar-standar tertentu.
- h. Mampu melayani (*service ability*); mampu memberikan pelayanan prima.
- i. Ketepatan (*accurancy*); ketepatan dalam pelayanan.
- j. Seragam (*uniformity*); tanpa variasi, tidak bercampur
- k. Mudah penggunaannya (*easy of use*); sarana dan prasarana dipakai.¹⁵

C. Perpustakaan

1. Pengertian Perpustakaan

Perpustakaan menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia adalah tempat, gedung, ruang yang disediakan untuk pemeliharaan dan penggunaan koleksi buku¹⁶.

Sebelum kita mengartikan perpustakaan, sebaiknya terlebih dahulu kita pahami ciri-ciri perpustakaan. Adapun ciri-ciri perpustakaan yang dapat di rincikan sebagai berikut : perpustakaan merupakan suatu unit kerja, perpustakaan mengelola sejumlah bahan pustaka, perpustakaan harus digunakan oleh pemakai, perpustakaan sebagai sumber informasi.

Dari beberapa ciri pokok perpustakaan di atas dapat dipahami bahwa perpustakaan adalah tempat sumber belajar bagi pengguna perpustakaan dalam mengembangkan pembelajaran maupun informasi lainnya yang mendukung pembelajaran seperti koran, ensiklopedia, dan lainnya. Perpustakaan merupakan

¹⁵ Kompri, *Manajemen Pendidikan 3*, (Bandung: Alfabeta,2015), 167-168

¹⁶ Departemen Pendidikan Nasional, *Kamus Besar Bahasa Indonesia Pusat Bahasa*,(Jakarta :Gramedia Pustaka Utama, 2008), 1056

jantung dari suatu Lembaga Pendidikan, urgensi perpustakaan terlihat dari beberapa konsep pengertian perpustakaan berikut :

- a. Darmono memberikan defenisi perpustakaan sebagai salah satu unit kerja yang berupa “tempat untuk mengumpulkan, menyimpan, mengelola, dan mengatur koleksi bahan pustaka secara sistematis untuk digunakan oleh pemakai sebagai sumber informasi sekaligus sebagai sarana belajar yang menyenangkan¹⁷.
- b. Pawit M. Yusuf memberikan defenisi perpustakaan sebagai “suatu tempat yang di dalamnya terdapat kegiatan penghimpunan, pengolahan, dan penyebarluasan (pelayanan) segala macam informasi, baik yang tercetak maupun yang terekam dalam berbagai media ¹⁸”.

2. Peraturan Pemerintah RI No 24 tahun 2014 tentang pelaksanaan Perpustakaan yang terdapat pada Bab IV pasal 23 membahas tentang standar pelayanan perpustakaan yang berisi :

- 1) Standar pelayanan perpustakaan memuat kriteria paling sedikit mengenai sistem dan jenis pelayanan
- 2) Standar pelayanan perpustakaan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) berlaku untuk semua jenis perpustakaan¹⁹

a. Fungsi Perpustakaan

Perpustakaan sekolah mempunyai empat fungsi umum yaitu edukatif, informatif, kreasi, dan riset atau penelitian sederhana.

¹⁷ Darmono, *Manajemen dan Tata Kerja Perpustakaan Sekolah*. (Cet. 2, Jakarta : PT Grasindo, 2004). 2

¹⁸ Pawit M. Yusuf dan Yaya Suhendar, *Pedoman Penyelenggaraan Perpustakaan Sekolah* (Ed. Revisi; Cet. 3; Jakarta : Kencana, 2010),1.

¹⁹ Peraturan Pemerintah, *Peraturan Pemerintah RI tentang Pelaksanaan UU Perpustakaan*, 8

Yang pertama fungsi edukatif, maksudnya secara keseluruhan segala fasilitas dan sarana yang ada pada perpustakaan sekolah terutama koleksi yang di kelolanya banyak membantu para peserta didik untuk belajar dan memperoleh kemampuan dasar dalam mentransfer konsep-konsep pengetahuan, sehingga di kemudian hari para peserta didik memiliki kemampuan untuk mengembangkan dirinya lebih lanjut. Fungsi ini erat kaitannya dengan pembentukan manusia pembangunan yang berkualitas di masa yang akan datang. Pendidikan memang merupakan salah satu yang paling tepat untuk meningkatkan kualitas manusia seutuhnya.

Kedua adalah fungsi informatif, fungsi ini berkaitan dengan mengupayakan penyediaan koleksi perpustakaan yang bersifat “pemberitahuan” akan hal-hal yang berhubungan dengan kepentingan para peserta didik dan guru.

Berikutnya adalah fungsi rekreasi, dimaksudkan bahwa koleksi yang bersifat ringan seperti surat kabar, majalah umum, buku-buku fiksi, diharapkan dapat menghibur pembacanya di saat yang memungkinkan. Fungsi rekreasi ini memang bukan yang utama dari dibangunnya perpustakaan sekolah, namun hanya sebagai pelengkap saja guna memenuhi kebutuhan sebagian anggota masyarakat sekolah akan hiburan intelektual.

Sementara fungsi yang berikutnya adalah riset (penelitian), ini maksudnya adalah koleksi perpustakaan sekolah bisa dijadikan bahan untuk membantu dilakukannya kegiatan penelitian sederhana²⁰.

3. Pelayanan Perpustakaan

Kegiatan pelayanan kepada pengguna perpustakaan merupakan pelayanan yang diberikan oleh suatu perpustakaan untuk menyebarkan informasi dan pemanfaatan koleksi. Para pengguna perpustakaan tidak hanya menginginkan

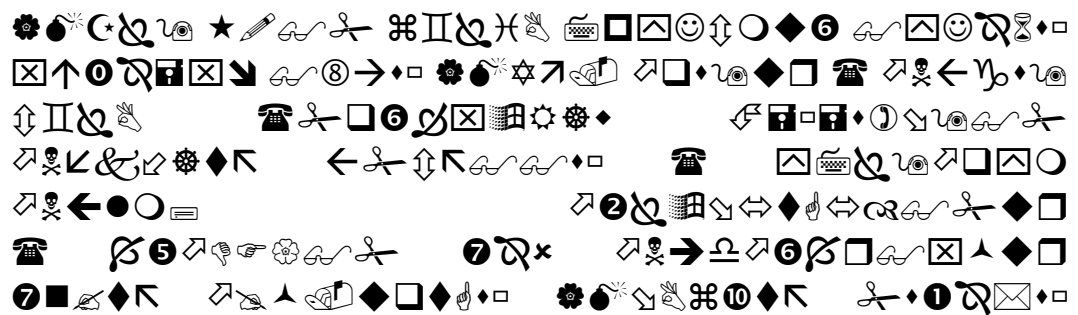
²⁰ Ibid.4-6,

pelayanan yang diberikan pihak perpustakaan saja, tetapi juga menginginkan pelayanan tersebut dalam jumlah dengan kualitas yang memadai.

Pawit M. Yusuf dan Yeye Suhendar mengemukakan, “pelayanan perpustakaan adalah proses penyebarluasan segala macam informasi kepada masyarakat luas”²¹. Berbeda halnya dengan Darmono yang mengungkapkan bahwa : Layanan perpustakaan adalah penyediaan segala bentuk informasi kepada pemakai dan penyediaan segala alat bantu penelusuranya untuk membantu memenuhi kebutuhan dan tuntutan masyarakat tentang informasi yang sesuai kebutuhan²².

Dari beberapa pengertian tersebut, dapat disimpulkan bahwa sesungguhnya pelayanan perpustakaan adalah suatu upaya yang dilakukan oleh pegawai perpustakaan sekolah agar bahan-bahan pustaka dapat dimanfaatkan dengan optimal oleh para pengguna perpustakaan.

Baik buruknya pelayanan suatu organisasi/pemberi jasa juga akan memperlihatkan kesuksesan pelayanan jasa yang diberikan. Maka dari itu dalam hal ini organisasi harus memberikan pelayanan dengan sopan santun, baik, ramah dan lemah lembut dengan berpatokan sesuai ajaran Islam seperti yang tercantum dalam Q.S Ali Imran (3) : 159



²¹ Ibid.69,

²² Darmono, *Manajemen dan Tata Kerja Perpustakaan Sekolah*, (Jakarta : PT Grasindo,2001), 133.



Terjemahan :

“Maka berkat rahmat Allah engkau (Muhamad) berlaku lemah lembut terhadap mereka. Sekiranya engkau bersikap keras dan berhati kasar, tentulah mereka menjauhkan diri dari sekitarmu. Karena itu maafkanlah mereka dan mohonkanlah ampunan untuk mereka, dan bermusyawaralah dengan mereka dalam urusan itu. Kemudian apabila engkau telah membulatkan tekad, maka bertakwalah kepada Allah. Sungguh Allah mencintai orang-orang yang bertawakkal.”²³

Hal tersebut juga diperkuat dalam hadis Rasulullah Saw, dari Abu Dzar ia berkata : Nabi Shalallahu’alaihi Wassalam berkata kepadaku : “janganlah kamu menganggap remeh sedikitpun terhadap kebaikan, walaupun hanya bermanis muka kepada sanak saudaramu (sesama muslim) ketika bertemu.” (H.R Muslim)

Dalam Al-qur’an sangat jelas Allah Swt memerintahkan untuk kita agar selalu bersikap ramah terhadap sesama muslim ketika bertemu sebagaimana Allah Swt juga sudah memerintahkan kepada Nabi-Nya dan Rasul-Nya untuk bersikap lemah lembut kepada orang lain dalam menyampaikan dakhwahnya.

a. Sistem Pelayanan Perpustakaan

Pada umumnya sistem pelayanan perpustakaan bersifat terbuka dan tertutup. Dua hal tersebut sangat berbeda dalam memberikan pelayanan kepada pengguna. Sistem terbuka adalah sistem yang memberikan pelayanan secara langsung kepada pengguna, sedangkan sistem tertutup adalah sistem yang tidak

²³ Departemen Agama RI, *Al-Quran dan Terjemanya*, (Surabaya : CV. Aisyiyah, 1998),

memberikan pelayanan secara langsung. Hal ini didasarkan untuk memberikan kebebasan kepada pengguna dalam mencari informasi yang dibutuhkan.

Kedua sistem tersebut memiliki kelebihan dan kekurangan masing-masing. Berikut penjelasan mengenai sistem terbuka dan sistem tertutup .

1. Pelayanan Sistem Terbuka (*open acces system*)

Pelayanan sistem terbuka adalah pelayanan yang memungkinkan para pengguna secara langsung dapat memilih, dan mengambil sendiri bahan pustaka yang dikehendaki dari jajaran koleksi perpustakaan²⁴.

Kebaikan pelayanan sistem terbuka adalah :

- a. Pemakai dapat melakukan pengambilan sendiri bahan pustaka yang dikehendaki dari jajaran koleksi,
- b. Pemakai dilatih untuk dapat dipercaya dan diberi tanggung jawab terhadap terpeliharanya koleksi yang dimiliki perpustakaan,
- c. Pemakai akan merasa lebih puas karena ada kemudahan dalam menemukan bahan pustaka dan ada alternatif lain jika yang dicari tidak di temukan.
- d. Dalam sistem ini tenaga perpustakaan yang bertugas untuk mengambilkan bahan pustaka tidak diperlukan, sehingga bisa diberi tanggung jawab di bagian lain.²⁵

Sistem pelayanan terbuka juga mengandung beberapa faktor kelemahan sebagai berikut :

- a. Ada kemungkinan peraturan buku di rak penempatan (jajaran) menjadi kacau karena ketika pengunjung melakukan *browsing* (pencarian).

²⁴ Ibrahim Bafadal, *Pengelolaan Perpustakaan Sekolah*, (Jakarta : Bumi Aksara, 2015). 125

²⁵ Darmono, *Manajemen dan Tata Kerja Perpustakaan Sekolah*, (Jakarta : PT Grasindo,2001). 140

- b. Ada kemungkinan buku yang hilang relatif lebih besar bila dibandingkan dengan sistem pelayanan tertutup.
 - c. Memerlukan ruangan yang lebih luas untuk jajaran koleksi agar lalu lintas/mobilitas pemakai lebih leluasa.
 - d. Membutuhkan keamanan yang lebih baik agar kebebasan untuk mengambil sendiri bahan pustaka dari jajaran koleksi tidak menimbulkan berbagai akses seperti peningkatan kehilangan atau perobekkan bahan pustaka.
2. Pelayanan Sistem Tertutup (*closed acces system*)

Sistem pelayanan tertutup adalah sistem pelayanan perpustakaan yang tidak memungkinkan pemakai perpustakaan mengambil sendiri bahan pustaka di perpustakaan. Pengambilan bahan pustaka harus melalui petugas perpustakaan, demikian juga dengan pengambilan bahan pustaka yang telah dipinjamnya. Dalam sistem tertutup pemakai perpustakaan tidak bisa melakukan pencarian sendiri bahan pustaka, sehingga pemakai tidak bisa menemukan alternatif bahan pustaka yang dibutuhkan.

Kebaikan pelayanan sistem tertutup adalah :

- a. Jajaran koleksi akan tetap terjaga kerapiannya karena hanya petugas perpustakaan yang boleh masuk ke jajaran koleksi.
- b. Kemungkinan terjadinya kehilangan atau perobekan bahan pustaka berkurang karena pemakai tidak dapat melakukan akses langsung ke jajaran koleksi.
- c. Ruangan untuk koleksi tidak terlalu luas, karena lalu lintas manusia/mobilitas petugas di daerah jajaran koleksi relatif rendah.

- d. Untuk koleksi yang sangat rentan terhadap kerusakan maka sistem ini sangat sesuai²⁶.

Selain memiliki beberapa faktor kebaikan dari sistem pelayanan tertutup, dalam sistem ini juga memiliki beberapa kelemahan seperti :

- a. Dalam menemukan bahan pustaka pengguna hanya dapat mengetahui ciri-ciri kepengarangan dan ciri-ciri fisik bahan pustaka yaitu judul, pengarang, ukuran buku, dan jumlah halaman. Informasi seperti ini sebenarnya sangat abstrak.
- b. Judul buku tidak terlalu menggambarkan makna pembahasan buku, sehingga bisa saja judul yang telah dipilih tetapi bukan bahan pustaka tersebut yang dimaksud oleh pemakai perpustakaan.
- c. Pemakai tidak mungkin melakukan *browsing* (pencarian) di jajaran rak, sehingga pemakai tidak mungkin menemukan alternatif lain dari bahan pustaka yang di perlukannya.
- d. Jika peminjam cukup banyak, dan petugas perpustakaan relatif terbatas hal ini membutuhkan waktu dan tenaga yang cukup banyak untuk memenuhi permintaan pemakai perpustakaan dan menyiapkan bahan pustaka yang di butuhnya, sehingga pemakai harus menunggu lama²⁷.

b. *Jenis-Jenis Pelayanan Perpustakaan*

- 1. Pelayanan Langsung meliputi kegiatan :

- a. Pelayanan Sirkulasi

Pelayanan sirkulasi atau pelayanan peminjaman dan pengembalian bahan pustaka adalah satu kegiatan di perpustakaan yang melayani peminjaman dan

²⁶ Ibid. 137.

²⁷ Ibid, 138-139.

pengembalian buku. Kegiatan ini juga dilakukan disemua jenis perpustakaan, baik perpustakaan umum, perpustakaan sekolah, maupun perpustakaan khusus.

Menurut Sulistyio Basuki yang dikutip Darmono, kegiatan bagian pelayanan sirkulasi mempunyai tugas melayani pengunjung perpustakaan khususnya dalam hal sebagai berikut :

- a. Mengawasi keluarnya setiap bahan pustaka dari ruang perpustakaan
Pengawasan keluarnya setiap bahan pustaka dari ruang perpustakaan untuk dipinjam menjadi tanggung jawab bagian sirkulasi.
- b. Pendaftaran anggota perpustakaan
Bagian sirkulasi salah satu tugasnya adalah menerima pendaftaran anggota perpustakaan. Selain menerima pendaftaran anggota, bagian sirkulasi juga bertanggung jawab terhadap perpanjangan keanggotaan perpustakaan dan juga bagian sirkulasi juga bertanggung jawab terhadap pengeluaran surat bebas pinjam bahan pustaka.
- c. Peminjaman dan pengembalian bahan pustaka
Bagian sirkulasi bertanggung jawab untuk melakukan kegiatan peminjaman dan pengembalian bahan pustaka yang dipinjam oleh pengguna perpustakaan.
- d. Memberikan sanksi bagi anggota yang terlambat mengembalikan pinjaman
Jika ada anggota yang terlambat mengembalikan bahan pustaka atau merusakkan bahan pustaka yang di pinjam, maka bagian sirkulasi memberikan sanksi sesuai dengan aturan yang berlaku.
- e. Memberikan peringatan bagi anggota yang belum mengembalikan pinjaman.²⁸

²⁸ Ibid, 144-145.

f. Membuat statistik sirkulasi

Tugas bagian sirkulasi yang lain adalah membuat statistik peminjaman. Statistik peminjaman terdiri dari jumlah dari kelompok buku yang dipinjam, diperpanjang dan dikembalikan.

b. Pelayanan *Referensi*

Buku *referens* adalah buku yang dapat memberikan keterangan tentang topik perkataan, tempat, peristiwa, data statistik, pedoman, alamat, riwayat orang-orang terkenal dan lain sebagainya. Pelayanan *referens* adalah pelayanan dalam menggunakan buku-buku *referens*.

Sedangkan menurut Ibrahim Bafaddal Pelayanan *referensi* adalah salah satu kegiatan pokok yang di lakukan di perpustakaan yang khusus melayani/menyajikan koleksi *referensi* serta pemberian bimbingan belajar²⁹.

Dalam pelayanan *referens*, terdapat beberapa fungsi, seperti yang dikemukakan Mudhoffir, yaitu sebagai berikut :

1. Fungsi supervisi/pengawasan
2. Fungsi informasi
3. Fungsi bimbingan
4. Fungsi petunjuk
5. Fungsi bibliografis
6. Fungsi menilai³⁰.

c. Pelayanan Bimbingan kepada Pemakai/Pembaca

Pawit M. Yusuf dan Yaya Suhendar mengemukakan bahwa pelayanan bimbingan kepada pemakai/pembaca adalah kegiatan petugas perpustakaan dalam upaya membantu para peserta didik untuk mendayagunakan semua koleksi yang dimiliki perpustakaan.

²⁹Ibrahim Bafadal. *Pengelolaan Perpustakaan Sekolah*, (Jakarta : Bumi Aksara, 2015).
133

³⁰Mudhoffir, *Prinsip-Prinsip Pengelolaan Pusat Sumber Belajar*, (Bandung: Remaja Rosdakarya, 1992).56

Dalam pelayanan bimbingan ini terdapat beberapa bentuk pelayanan seperti yang dikemukakan oleh Pawit M. Yusuf dan Yaya Suhendar antara lain :

1. Menerangkan kepada para pengunjung atau pembaca bagaimana cara menggunakan perpustakaan dengan baik.
2. Menerangkan kepada para peserta didik dan guru mengenai keberadaan dan kemanfaatan perpustakaan.
3. Mengadakan kegiatan pameran sederhana tentang masalah perpustakaan, perbukuaan, pendidikan dengan melibatkan para guru dan peserta didik.
4. Secara berkala diadakan berbagai kegiatan perlombaan seperti lomba minat baca, lomba meringkas hasil membaca dan lomba membaca cepat tentang suatu tulisan yang pesertanya adalah para peserta didik.
5. Para petugas perpustakaan itu sendiri harus bersifat ramah dan selalu ingin menolong dan membantu setiap orang yang memakai jasa perpustakaan³¹.

2. Pelayanan Tidak Langsung

Pelayanan tidak langsung adalah bentuk kegiatan yang secara tidak langsung memberikan hasil seketika. Bentuk pelayanan ini merupakan salah satu kegiatan yang dilakukan oleh perpustakaan dalam rangka pembinaan dan pemberian motivasi kepada para peserta didik agar pengadayagunaan koleksi perpustakaan tetap terpelihara.

Pada pelayanan ini petugas perpustakaan lebih banyak bergerak pada usaha menumbuhkembangkan tentang pengertian, fungsi, dan peranan perpustakaan dalam meningkatkan hasil belajar.

Sasaran pelayanan tidak langsung adalah yang pertama, para peserta didik yang belum datang menggunakan segala fasilitas yang disediakan oleh

³¹Pawit M. Yusuf dan Yaya Suhendar, *Pedoman Penyelenggaraan Perpustakaan Sekolah*, (Jakarta : Kencana, 2010). 81

perpustakaan yang dikenal dengan nama pengguna potensial. Sedangkan yang kedua, adalah para peserta didik yang sudah datang ke perpustakaan dan mereka sudah menggunakan segala fasilitas yang disediakan oleh perpustakaan yang di kenal dengan nama pengguna aktual. Kepada kelompok pengguna aktual ini, petugas perpustakaan tinggal melakukan pembinaan agar mereka mau menggunakan perpustakaan secara lebih aktif lagi, bahkan diharapkan mereka dapat menularkan pengalaman memanfaatkan perpustakaan kepada peserta didik yang lain. Dengan terjadinya komunikasi berarti diharapkan pelayanan perpustakaan dapat ditingkatkan.

Untuk kelompok pengguna potensial, petugas perpustakaan sebaiknya melakukan berbagai pendekatan sebaik-baiknya, termaksud dengan cara menghubungi para guru dan kepala sekolah agar turut serta membantu baik langsung ataupun tidak langsung untuk memotivasi para peserta didik agar mereka senang dan mau datang ke perpustakaan³².

c. Prinsip-Prinsip Pelayanan Prima Perpustakaan Sekolah

Pelayanan Prima (*customer care*) adalah rasa kepedulian organisasi yang berorientasi sosial (*non profit*) terhadap pelanggan yang ditunjukkan dengan adanya sikap, perhatian, dan tindakan nyata sehingga pelanggan merasa nyaman dengan pelayanan.

Pada dasarnya segala upaya pelayanan dan jasa yang ditawarkan oleh perpustakaan sekolah adalah dalam rangka untuk memuaskan pengguna. Hal ini harus disadari dengan benar oleh para pustakawan agar dalam melakukan pelayanan dengan menggunakan prinsip-prinsip pelayanan prima. Prinsip-prinsip itu antara lain adalah:

³² Ibid. 82,

1. *Attentiveness* (penuh perhatian) dalam hubungannya dengan kehidupan sosial, sifat penuh perhatian ini diperlukan sebagai bentuk kepedulian terhadap orang lain, terutama ketika seseorang membutuhkan bantuan.
2. *Responsibility* (tanggung jawab) suatu bentuk kesalehan sosial dalam rangka menerima konsekuensi dari apa yang dilakukan.
3. *Competence* (kemampuan) merupakan keahlian (*skill*) yang dimiliki oleh setiap individu dalam rangka mempertahankan hidup.
4. *Responsiveness* (kemampuan menanggapi) merupakan bentuk kemampuan bereaksi untuk menanggapi sesuatu hal yang muncul dan menggugah keinginan untuk merespon keberadaannya³³.

Prinsip merupakan tata nilai yang harus melekat pada pelayanan prima, sebuah pelayanan dinilai sebagai pelayanan prima jika desain dan prosedurnya mematuhi beberapa prinsip antara lain, yaitu:

1. Mengutamakan pelanggan
 - a. Prosedur pelayanan harus disusun demi kemudahan dan kenyamanan pelanggan.
 - b. Pelanggan harus diberikan pelayanan yang terbaik dan seoptimal mungkin
 - c. Pelayanan bagi pelanggan tak langsung juga penting untuk diutamakan

2. Kesederhanaan

Kesederhanaan maksudnya prosedr/tata cara pelayanan diselenggarakan secara mudah, tidak berbelit-belit, mudah dipahami, dan mudah dilaksanakan. Pelanggan diupayakan dapat segera memperoleh pelayanan yang mereka perlukan.

³³Wiji Suwarno, *Ilmu Perpustakaan dan Kode Etik Pustakwan*, (Yogyakarta : Ar-Ruzz Media,2014). 97

3. Melayani dengan hati nurani

Dalam transaksi tatap muka dengan pelanggan yang utama adalah kesatuan sikap dan perilaku sesuai hati nurani. Perilaku yang dibuat-buat atau berlebihan sangat mudah dikenali pelanggan sehingga akan memperburuk penilaian pelanggan. Sikap dan perilaku yang baik oleh petugas dapat menutupi kekurangan sarana dan prasarana.

4. Perbaikan berkelanjutan

Pelanggan dapat belajar mengenali kebutuhan dari proses pelayanan. Semakin baik pelayanan, tuntutan juga semakin tinggi dan kebutuhannya semakin luas dan beragam. Fenomena aksi-reaksi antara mutu layanan dan tuntutan pelanggan akan terus bergulir cepat. Hal ini memacu petugas untuk meningkatkan mutu pelayanan secara terus-menerus.

5. Kejelasan dan Kepastian

Artinya ada kejelasan dan kepastiaan terhadap proses kegiatan pelayanan. Seperti prosedur/tata cara pelayanan, persyaratan, jadwal pelayanan, sanksi atas ketidaksesuaian antara pengguna dengan aturan yang ada dan hak pemberi dan penerima pelayanan. Hal ini memberikan rasa nyaman bagi pelanggan dalam memanfaatkan seluruh koleksi dan jasa pelayanan perpustakaan.

6. Keamanan dan Kenyamanan

Dalam penyelenggaraan pelayanan tidak ada hal-hal yang mengganggu keamanan pengguna dan kenyamanannya. Misalnya rasa aman ketika pengguna harus meninggalkan beberapa barang bawaannya di lemari loker yang disediakan perpustakaan. Lingkungan pelayanan harus bersih, tertib dan teratur dalam mendukung terciptanya suasana yang nyaman. Dalam hal

kenyamanan, pengguna merasa nyaman berada di lingkungan perpustakaan baik karena tata ruang dan fasilitas yang disediakan, maupun karena sikap pegawai perpustakaan yang menyenangkan.³⁴

7. Ketepatan waktu

Pelaksanaan Pelayanan dapat di selesaikan dalam kurung waktu yang telah ditentukan atau dijanjikan. Menepati apa yang telah dijanjikan merupakan hal yang sangat penting. Ketepatan dalam jam pelayanan perlu diperhatikan pula. Hal ini sangat mempengaruhi kepuasan terhadap pelayanan yang diberikan.

D. Peningkatan Minat Baca Peserta Didik

a. Defenisi Minat Baca

Pembinaan dan pengembangan minat baca berarti usaha memelihara, mempertahankan, dan meningkatkan minat baca, apabila minat baca peserta didik sekiranya sulit ditingkatkan maka minimal dipertahankan.

Ibrahim Bafaddal berpendapat bahwa :

Minat sering pula disebut *interenst* yaitu sifat atau sikap (*tairts or attitude*) yang memiliki kecenderungan-kecenderungan atau tendesi tertentu. Minat dapat merepresentasikan tindakan-tindakan (*repsent motives*). Minat tidak bisa dikelompokkan sebagai pembawaan tetapi sifatnya bisa diusahakan, dipelajari, dan dikembangkan³⁵.

Sedangkan menurut Darmono, minat baca merupakan kecenderungan jiwa yang mendorong seseorang berbuat sesuatu terhadap membaca, minat baca ditunjukkan dengan keinginan yang kuat untuk melakukan kegiatan membaca³⁶.

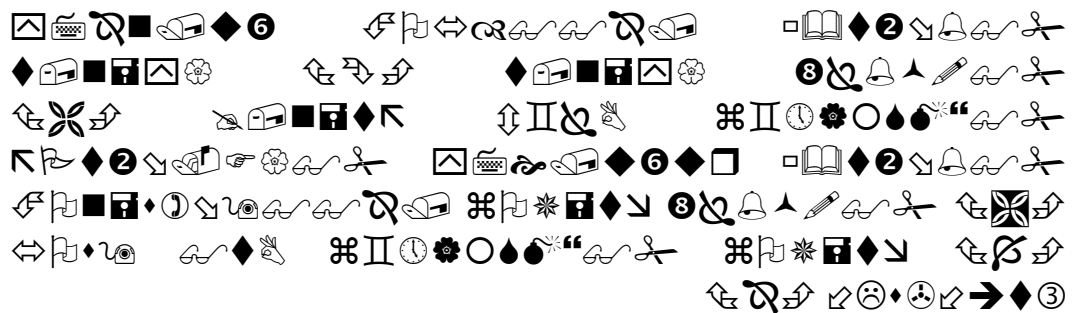
³⁴ R.S Pratomo dan M. Akhsin Shaff, *Pelayanan Prima*, (Bandung: Angkasa, 2000), 107

³⁵ Ibrahim Bafadal, *Pengelolaan Perpustakaan Sekolah*, (Jakarta : Bumi Aksara, 2015). 191

³⁶ Darmono, *Manajemen dan Tata Kerja Perpustakaan Sekolah*, (Jakarta: PT. Grasindo, 2001), 182

Jadi dapat disimpulkan minat baca peserta didik merupakan keinginan seseorang atau peserta didik terhadap bacaan, yang mendorong munculnya keinginan dan kemampuan membaca serta menunjukkan ketertarikan pada berbagai macam bacaan atau berbagai lambang dan simbol dalam bacaan.

Perintah untuk membaca dalam wahyu yang pertama yang Allah Swt turunkan kepada Nabi Muhamad Saw hal ini sebagaimana termuat dalam QS. Al-alaq [96]: 1-5 berbunyi :



Terjemahan :

Bacalah dengan (menyebut) nama Tuhanmu yang menciptakan, Dia telah menciptakan manusia dari segumpal darah. Bacalah dan Tuhanmulah yang Maha Pemurah, Yang mengajar (manusia) dengan perantaraan kalam. Dia mengajar kepadamanusia apa yang tidak diketahuinya, Allah Swt mengajar manusia dengan perantaraan tulis baca³⁷.

Dari ayat di atas manunjukkan bagaimana Allah Swt mengutamakan, kewajiban membaca bagi hamba-hambanya, karena dengan membaca setiap manusia dapat mengetahui dan dapat mempelajari apa yang tidak diketahuinya. Dan dengan membaca juga seseorang dapat memperoleh informasi yang bermanfaat bagi dirinya.

³⁷ Departemen Agama RI, *Al-Quran dan Terjemanya*, (Surabaya : CV. Aisyiyah, 1998), 1079

b. Pembinaan Minat Baca

Pembinaan minat baca merupakan bagian dari pendidikan seumur hidup, yang menjadi fokus masalah adalah usaha menumbuhkan minat baca para pemakai jasa perpustakaan, sehingga membaca merupakan bagian dari kebutuhan hidup dikalangan para pemakai jasa. Untuk menumbuhkan dan meningkatkan minat baca dapat dilakukan usaha-usaha antara lain :

1. Memikat pembaca

Salah satu kewajiban atau tugas perpustakaan adalah mengairahkan, membiasakan, dan meningkatkan kemampuan (*skill*) membaca pemakai. Ruang yang bersih, teratur, menarik, nyaman dan suasana yang dapat menimbulkan kerasan dapat merupakan salah satu faktor yang dapat menarik dan mengundang minat pemakai berkunjung ke perpustakaan dan mencari buku-buku dan koleksi pustaka yang lain yang mereka perlukan. Papan pengumuman dan papan pameran yang diatur secara artistik, dapat mengundang masyarakat untuk mengetahui isi buku-buku maupun bahan-bahan pustaka lain yang dipamerkan.

2. Memberi informasi literatur

Kegiatan pembinaan membaca pemakai jasa perpustakaan dapat di lakukan dengan selalu memberi informasi kepada unit-unit kerja tentang literatur baru. Disamping itu tentunya mereka harus disediakan bahan-bahan pustaka yang sesuai dengan keperluan di lingkungan kerja.

3. Mengadakan usaha-usaha pemasyarakatan perpustakaan

Apa yang dimiliki perpustakaan dan fasilitas apa yang dapat diperoleh melalui perpustakaan perlu diinformasikan kepada masyarakat sebagai pemakai perpustakaan³⁸.

Kebiasaan membaca pada peserta didik tidak akan tumbuh secara otomatis. Oleh karena itu, kebiasaan membaca harus ditumbuhkan dan dibina sejak usia dini. Usia anak sekolah merupakan usia yang tepat untuk membina kebiasaan membaca.

Kebiasaan membaca berhubungan dengan minat baca, untuk menumbuhkan kebiasaan membaca, para peserta didik harus memiliki minat baca yang baik. Sama halnya dengan kebiasaan membaca, minat bacapun bisa di tumbuhkan dan dibina sejak usia dini. Kegiatan yang dapat dilakukan untuk melakukan pembinaan minat baca peserta didik antara lain :

1. Menyelenggarakan pameran sederhana berupa pemanjangan buku-buku yang baru dibeli atau buku-buku lama yang menjadi perhatian para peserta didik. Pemanjangan buku bisa dilakukan di dalam ruangan perpustakaan atau ditempat-tempat strategis yang sering menjadi tempat berkumpulnya para peserta didik, bisa juga dipajang pada papan pengumuman berkaca.
2. Menginformasikan atau mengumumkan adanya buku-buku baru pada papan pengumuman yang terpasang di depan ruangan perpustakaan
3. Melakukan kegiatan *story telling* (jam bercerita atau jam mendongeng) dengan mengisi jam-jam kosong pelajaran

³⁸ Direktorat Jenderal Pembinaan Kelembagaan Agama Islam, *Buku Pedoman Perpustakaan Dinas*, (Jakarta : Departemen Agama,2000), 128-129

4. Membentuk kelompok diskusi diantara peserta didik yang di pandu oleh petugas perpustakaan dan dibantu oleh guru bahasa indonesia atau guru-guru lainnya.
5. Jika memungkinkan pada saat-saat yang tepat bisa dilakukan kegiatan pemutaran film. Materi film yang diputar tentu saja yang sesuai dengan kebutuhan pendidikan di sekolah
6. Melaksanakan kegiatan lomba yang berbasis pada peningkatan minat baca peserta didik, seperti lomba menulis laporan, lomba meringkas buku, dan lomba mengarang. Kegiatan ini bisa dilakukan bersama dengan guru bidang studi bahasa Indonesia
7. Melakukan bimbingan membaca untuk mendukung perkembangan membaca para peserta didik sesuai dengan bahan bacaan yang diminatinya serta dalam upaya terus membantu mengembangkan minat bacanya.
8. Memberikan hadiah sederhana kepada para peserta didik yang rajin berkunjung dan memanfaatkan perpustakaan. Hadiah diberikan setiap bulan, semester, dan setiap tahun. Hadiah tahunan diserahkan pada acara kenaikan kelas³⁹

c. Kesiapan Membaca

Kesiapan adalah suatu keadaan atau kondisi yang dapat meningkatkan keberhasilan membaca dan belajar. Dalam membina dan mengembangkan minat baca peserta didik seharusnya para pegawai perpustakaan memperhatikan kesiapan peserta didik.

³⁹ Yaya Suhendar, *Cara Mengelola Perpustakaan Sekolah Dasar*, (Jakarta ; Prenada Media Grop,2014), 198

Dalam psikologi belajar kesiapan sering disebut dengan istilah “*the law of readiness*” atau “*reainess for reading*” yang berarti suatu tingkatan pada perkembangan anak-anak, dimana ia bisa belajar dengan mudah, efektif, dan tanpa ada gangguan emosi.

Sedangkan menurut Marksheffel yang dikutip Ibarahim Bafadal memberikan penjelasan tentang kesiapan membaca sebagai berikut :

Kesiapan untuk membaca berarti bahwa orang yang membaca telah mencapai tingkat belajar tertentu telah mempelajari keterampilan membaca dasar tertentu yang mencakup penggunaan petunjuk pengenalan kata, membaca untuk gagasan utama, mendapatkan pemahaman dari membaca, mengacu pada kamus bila diperlukan, dan mencari bantuan lebih lanjut dari guru bila diperlukan⁴⁰.

Ada sejumlah faktor yang ikut menentukan terhadap kesiapan peserta didik untuk membaca dan belajar. Kesemuanya dapat dikelompokkan sebagai berikut :

1. Kesiapan mental (*mental readiness for reading*)

Kesehatan mental besar sekali pengaruhnya terhadap keberhasilan membaca dan belajar. Apabila mentalnya kurang sehat, akan timbul beberapa gejala misalnya sering lupa, kemampuan berfikirnya menurun, sulit konsentrasi terhadap apa yang sedang dibaca atau dipelajari, akibatnya tidak bisa membaca secara efektif dan efisien.

2. Kesiapan fisik (*Pysical readiness for reading*)

Secara spesifik, ada beberapa faktor yang mempengaruhi keberhasilan membaca yang dalam hal ini berhubungan dengan kesiapan fisik. Diantara beberapa faktor tersebut adalah berhubungan dengan kapasitas atau kemampuan penglihatan dan pendengaran. Seseorang yang lemah penglihatanya tidak akan bisa melihat

⁴⁰ Ibrahim Bafadal, *Pengelolaan Perpustakaan Sekolah*, (Jakarta : Bumi Aksara, 2015).

dengan jelas apa yang dibacanya sehingga akibatnya orang tersebut akan mengalami kesulitan membaca.

3. Kesiapan emosi (*emotional readiness for reading*)

Gangguan emosi dapat juga mempengaruhi keberhasilan membaca dan belajar. Seorang anak yang memiliki sifat pemalu, terlalu penakut menunjukkan gejala kesulitan emosi. Hal itu menunjukkan bahwa anak tersebut kurang siap untuk membaca dan belajar, dan akan mempengaruhi keberhasilan membaca dan belajarnya.

4. Kesiapan pengalaman (*Experiential redainess for reading*)

Kesiapan pengalaman disini berarti pernah tidaknya membaca, sering tidaknya membaca, luas tidaknya pengetahuan yang dimilikinya⁴¹.

d. Menumbuhkan Rasa Senang Membaca

Di sekolah mungkin saja ada peserta didik ada yang senang membaca dan ada pula yang kurang senang membaca. Rasa senang membaca disebabkan oleh beberapa faktor, antara lain karena ia tahu manfaat membaca, ia menyadari bahwa buku-buku dan bahan pustaka lainnya yang baik dapat memperluas pengetahuannya. Salah satu tugas guru/pustakawan dalam rangka memfungsikan perpustakaan sebagai sumber belajar adalah menumbuhkan rasa senang membaca pada peserta didik.

Ada beberapa usaha yang dapat dilakukan oleh pegawai perpustakaan untuk menumbuhkan rasa senang membaca peserta didik, antara lain sebagai berikut :

⁴¹ Darmono, *Manajemen dan Tata Kerja Perpustakaan Sekolah*, (Jakarta: PT. Grasindo,2001), 184.

a. Memperkenalkan Buku-Buku

Pada cara ini, pegawai perpustakaan memperkenalkan buku-buku terutama yang tersedia di perpustakaan sekolah, cara ini dapat dilakukan dengan bekerja sama dengan guru-guru bidang studi. Pegawai perpustakaan juga bisa langsung memperkenalkan buku-buku kepada peserta didik yang sedang mengunjungi perpustakaan.

b. Memperkenalkan Riwayat Hidup Tokoh-Tokoh Pahlawan

Untuk menumbuhkan rasa senang membaca, pustakawan dapat menjelaskan riwayat hidup tokoh-tokoh nasional dan internasional dengan menekankan pada waktu memperkenalkan adalah kegigihan para tokoh-tokoh tersebut dalam hal membaca/belajar mandiri untuk menambah pengetahuan mereka agar menjadi para tokoh yang besar dan masyhur.

c. Memperkenalkan Hasil-Hasil Karya Sastrawan

Dalam hal memperkenalkan tokoh-tokoh khususnya sastrawan, pustakawan sambil menyebutkan hasil-hasil karyanya.

Berhasil atau tidaknya menumbuhkan rasa senang membaca, baik dengan cara di atas tidak hanya tergantung dengan materi tetapi cara penyampaiannya bagaimana cara pegawai perpustakaan berusaha memberikan kesan khusus pada peserta didik, sehingga mereka tergugah dan terdorong hatinya untuk membaca buku-buku.

Usaha lain sebagai pendekatan memperkenalkan buku-buku perpustakaan sekolah adalah menyelenggarakan "*display*" dan melakukan pameran, *display* disini berarti mengatur buku-buku secara khusus yang lebih mencolok dan menarik. Biasanya yang di *display* adalah buku-buku baru dengan tujuan selain

memperkenalkan buku baru juga sebagai usaha memberikan stimulus tertentu kepada peserta didik⁴².

e. Menumbuhkan Minat Baca Peserta Didik

Menumbuhkan kecintaan peserta didik terhadap buku dengan gemar membaca memang bukanlah hal yang mudah dilaksanakan. Namun demikian jelas bahwa kegemaran membaca bagi peserta didik akan banyak memberikan manfaat dalam kehidupannya terutama bagi kesuksesan belajar atau pendidikannya sebab kegemaran membaca adalah merupakan modal utama peserta didik dalam proses belajar yang dilaluinya. Demikian juga melalui membaca peserta didik dapat mengembangkan imajinasi, mengenal karakter kepribadiannya.

Membangun minat baca pada peserta didik atau anak sebenarnya bisa dimiliki dari sejak anak usia dini. Dimana lingkungan keluarga memegang peran penting dalam menumbuhkan minat baca peserta didik, terutama kedua orang tua harus memberikan perhatian terhadap anak dengan cara memberikan kegiatan yang bisa menumbuhkan minat baca pada anak.

Budaya membaca peserta didik di perpustakaan sekolah saat ini umumnya masih rendah. Hal ini bukan semata-mata kesalahan dari peserta didik itu sendiri tetapi tidak menutup kemungkinan justru disebabkan oleh kurangnya perhatian dan peran pengelola perpustakaan dan guru dalam menumbuhkan iklim yang kondusif yang dapat merangsang peserta didik untuk gemar membaca di perpustakaan sekolah. Demikian juga di lingkungan sekolah Bapak atau Ibu Guru masih kurang perhatian terhadap minat baca peserta didiknya atau anak didiknya.

⁴² Ibrahim Bafadal, *Pengelolaan Perpustakaan Sekolah*, (Jakarta : Bumi Aksara, 2015). 203,

Lantas bagaimana upaya yang dapat dilakukan menumbuhkan minat baca di perpustakaan sekolah. Hal-hal berikut adalah upaya-upaya untuk menumbuhkan minat baca peserta didik di perpustakaan sekolah :

1. Koleksi Bahan Pustaka

Bahan pustaka bukan hanya berupa buku-buku, tetapi juga berupa buku (*nonbook*) seperti majalah, surat kabar (Koran), brosur, peta, globe, gambar, komik, novel, cerpen dan banyak lagi jenis buku perpustakaan. Hal ini penting karena dapat menjadi motivator bagi peserta didik atau anak untuk berkunjung ke perpustakaan.

Dengan bahan pustaka yang bervariasi maka akan bisa menarik peserta didik untuk selalu mengunjungi perpustakaan sekolah dan peserta didik menjadi gemar membaca di perpustakaan, karena bisa jadi peserta didik merasa bosan dengan membaca buku paket, maka mereka akan mencari bacaan-bacaan yang lain.

2. Peran Guru atau Pendidik

Guru memegang peranan yang sangat penting dalam memberikan motivasi atau semangat pada peserta didik atau anak didik untuk membaca. Guru diharapkan bisa merancang sebuah proses kegiatan pembelajaran yang mendorong peserta didik untuk datang ke perpustakaan, karena perpustakaan merupakan sarana yang tepat untuk meningkatkan pengalaman membaca bagi peserta didik. Tentunya Guru dalam merancang proses pembelajaran harus melihat Standar Kompetensi/Kompetensi Dasar yang sesuai, karena tidak semua materi pelajaran bisa dilakukan pembelajaran di perpustakaan sekolah.

3. Memberikan *Reward*

Pengelola perpustakaan atau pihak sekolah perlu memberikan *reward* kepada peserta didik yang rajin berkunjung dan membaca di perpustakaan sekolah. Dimana setiap semester perpustakaan sekolah memberikan *reward* berupa piagam penghargaan dan uang tabungan (beasiswa) bagi peserta didik. Diambil 2 kategori yaitu pengunjung/pembaca teraktif dan peminjam teraktif untuk masing-masing tingkatan, yaitu kelas VII, VIII, dan IX. Ternyata hal ini bisa memotivasi peserta didik untuk rajin berkunjung dan membaca di perpustakaan sekolah.⁴³

⁴³ Yaya Suhendar, *Cara Mengelola Perpustakaan Sekolah Dasar*, (Jakarta ; Prenada Media Grop,2014), 230

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Pendekatan dan Desain Penelitian

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian kualitatif deskriptif, yaitu prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif yang berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati. Dengan demikian, penelitian ini wujudkan dengan menafsirkan satu variabel, kemudian menghubungkan dengan variabel data yang lain, dan disajikan dalam bentuk kata-kata atau kalimat naratif.

Menurut Bodgan dan Taylor dikutip oleh (Lexy j. Moleong), mendefinisikan metodologi kualitatif sebagai prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang atau perilaku yang dapat diamati.⁴⁴

Metode penelitian kualitatif adalah metode (jalan) penelitian sistematis yang digunakan untuk mengkaji atau meneliti suatu objek ada latar alamiah tanpa manipulasi didalamnya dan tanpa pengujian hipotesis, dengan metode-metode yang alamiah ketika hasil penelitian yang diharapkan adalah bukan generalisasi berdasarkan ukuran-ukuran kuantitas, tetapi makna (segi kualitas) dari fenomena yang diamati.⁴⁵

Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif karena permasalahan yang dibahas dalam penelitian ini tidak berkenaan dengan angka-angka tetapi

⁴⁴Lexy J. Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Cet. XXXIV, Bandung: Remaja Rosda Karya, 2015), 4.

⁴⁵Andi Prastowo, *Metode Penelitian Kualitatif dalam Perspektif Rancangan Penelitian*, (Jogjakarta: Ar-ruz Media, 2011), 24.

mendeskripsikan, menguraikan, dan menggambarkan tentang Studi Kualitas Pelayanan (*Service Quality*) Perpustakaan Dalam Meningkatkan Minat Baca Peserta Didik di SMP Negeri 15 Palu

Penelitian ini bertujuan bagaimana Studi Kualitas Pelayanan (*Service Quality*) Perpustakaan Dalam Meningkatkan Minat Baca Peserta Didik di SMP Negeri 15 Palu. Dimana dalam penelitian tersebut memiliki ciri-ciri sebagai berikut:

1. Dilakukan pada kondisi yang alamiah, langsung kesumber data dan penelitian merupakan instrumen kunci
2. Lebih bersifat deskriptif. Data yang dikumpul berbentuk kata-kata atau gambar, sehingga tidak menekankan pada angka-angka.
3. Lebih menekankan pada proses dari pada hasil semata.
4. Dalam menganalisis data cenderung induktif.
5. Lebih mementingkan makna.

B. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian adalah di SMP Negeri 15 Palu tepatnya berada di Jl. Hi. Hayun No. 111 Kec. Palu Timur Kota Palu. Sasaran atau objek yang menjadi pertimbangan sehingga peneliti memilih lokasi tersebut karena selama peneliti melakukan prasurvey ternyata kualitas pelayanan perpustakaan penting dalam meningkatkan minat baca peserta didik di lokasi tersebut. Sekolah ini juga merupakan sekolah cukup baik, unggul dalam berbagai bidang ekstrakurikuler dan sekolah ini merupakan sekolah yang cukup diminati oleh masyarakat.

C. Kehadiran Peneliti

Kehadiran peneliti ini bersifat kualitatif, maka kehadiran penulis di lapangan sebagai instrumen mutlak adanya. Kehadiran penulis dimaksudkan untuk

bertindak sebagai instrumen penelitian sekaligus pengumpulan data. S. Margono mengemukakan kehadiran penulis dilokasi penelitian selaku instrumen utama penelitian sebagai berikut:

“Manusia sebagai alat (insturment) utama pengumpulan data. Penelitian kualitatif menghendaki peneliti atau dengan bantuan orang lain sebagai alat utama pengumpulan data. Hal ini dimaksudkan agar lebih mudah mengadakan penyesuaian terhadap kenyataan-kenyataan yang ada di lapangan”⁴⁶

Pada saat mengadakan penelitian di lokasi, penulis meminta izin kepada Kepala Sekolah SMP Negeri 15 Palu, Bapak Abdul Rasyid, S.Pd.,M.Pd beserta seluruh instansi terkait yang memiliki wewenang di SMP Negeri 15 Palu, dengan memperlihatkan surat keterangan izin penelitian yang telah dikeluarkan oleh lembaga akmah Fakultas Tarbiyah Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Palu. Hal ini dimaksudkan agar kehadiran peneliti di lokasi penelitian dapat diterima dengan resmi oleh pihak sekolah juga staf instansi terkait, sehingga pelaksanaan penelitian dapat berjalan dengan lancar dan data yang diperoleh lebih akurat dan valid.

D. *Data dan Sumber Data*

Data dan sumber data merupakan faktor penentu keberhasilan suatu penelitian. Tidak dapat dikatakan suatu penelitian yang bersifat ilmiah, apabila tidak ada data yang dipercaya. Karena jenis penelitian ini kualitatif, maka menurut Lotfand yang dikutip dalam buku (S. Margono), mengemukakan bahwa: sumber data utama dalam penelitian kualitatif adalah kata-kata dan tindakan selebihnya adalah data tambahan seperti dokumen dan lain-lain.⁴⁷

⁴⁶S. Margono, *Metodologi Penelitian Pendidikan*, (Cet. VI, Jakarta: Rineka Cipta, 2004), 162.

⁴⁷S. Margono, *Metodologi Penelitian Pendidikan*, (Cet. XIX, Jakarta: Rineka Cipta, 2000), 38.

Sedangkan menurut S. Nasution, sumber data dalam suatu penelitian ini dikategorikan dalam dua bentuk yaitu: “data primer dan data sekunder.”⁴⁸

1. Data Primer

Menurut Margono, data primer yaitu jenis data yang diperoleh lewat pengamatan langsung di lapangan.⁴⁹ Dalam hal ini, data primer adalah jenis data yang diperoleh lewat pengamatan langsung dilapangan, wawancara melalui narasumber atau informan, yang dipilih sesuai dengan tujuan penelitian. Dari data primer ini, sumber datanya terdiri dari Kepala sekolah, Kepala Perpustakaan, Pegawai Perpustakaan, dan beberapa peserta didik SMP Negeri 15 Palu. Buku – buku referensi, observasi langsung di lokasi penelitian.

2. Data Sekunder

Iman Arifin dalam bukunya mengatakan data sekunder adalah “data penunjang yang merupakan data lengkap yang diperoleh melalui literatur-literatur, dokumen-dokumen dan lain-lain seperti statistik yang telah tersedia sebagai sumber data tambahan bagi keperluannya.”⁵⁰

Data sekunder adalah jenis data yang diperoleh penulis secara tidak langsung melalui perantara, seperti berupa bukti, catatan, atau data dokumenter yang dipublikasikan dan yang tidak dipublikasikan. Data ini bermanfaat sebagai sarana pendukung untuk memahami dan memperjelas masalah yang akan diteliti

⁴⁸S. Nasution, *Metode Research*, (Cet. III, Jakarta: Bumi Askara, 2003), 38.

⁴⁹S. Margono, *Metodologi Penelitian Pendidikan*, (Cet. XIX, Jakarta: Rineka Cipta, 2000), 174.

⁵⁰Imam Arifin, *Penelitian Kualitatif dalam Ilmu-ilmu Sosial dan Keagamaan*, (Cet. III, Malang: Kalimasda Press, 1996), 116.

dan kita dapat mengetahui komponen-komponen situasi lingkungan yang mengelilinginya.

E. Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian penggunaan metode yang tepat sangat diperlukan dalam menentukan teknik dan alat pengumpul data yang akurat dan relevan. Imran Arifin mengemukakan penggunaan teknik dan alat pengumpul data yang relevan memungkinkan diperolehnya data objektif⁵¹ maka dalam penelitian ini peneliti menggunakan teknik pengumpulan data sebagai berikut:

1. Observasi

Teknik observasi merupakan metode pengumpulan data dengan melakukan pengamatan terhadap objek yang diteliti. Teknik observasi yang digunakan adalah observasi langsung sebagaimana yang dijelaskan oleh Winamo Surakhmad:

Yaitu teknik pengumpulan data yang menggunakan pengamatan secara langsung (tanpa alat) terhadap gejala-gejala subjek yang diselidiki, baik pengamatan yaitu dilakukan di dalam situasi sebenarnya maupun dilakukan di dalam situasi buatan yang khusus diadakan.⁵²

Kegiatan observasi ini dilakukan pada tahap awal dengan harapan apa yang dilihat dan didengar di lapangan dan dibandingkan dengan data yang di peroleh melalui wawancara secara mendalam.

Adapun hal-hal yang penulis amati pada teknik observasi ini antara lain:

- a. Profil sekolah SMP Negeri 15 Palu
- b. Visi dan Misi SMP Negeri 15 Palu

⁵¹*Ibid*, 112.

⁵²Winamo Surahman, *Pendekatan dalam Proses Belajar Mengajar*, (Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 1999), 155.

- c. Kondisi tenaga pendidik, tata usaha dan peserta didik di SMP Negeri 15 Palu
- d. Kondisi sarana dan prasarana di SMP Negeri 15 Palu
- e. Kualitas pelayanan (*service quality*) perpustakaan dalam meningkatkan minat baca peserta didik di SMP Negeri 15 Palu.

2. Wawancara (*interview*)

Wawancara (*interview*) adalah percakapan dengan maksud tertentu.⁵³ Percakapan dilakukan oleh dua pihak yaitu pewawancara (*interviewer*) yang mengajukan pertanyaan dan informan yang memberikan jawaban.

Wawancara dengan informan dilakukan dengan pertanyaan yang tercantum pada pedoman yang sudah dipersiapkan, tetapi tidak menutup kemungkinan penulis akan mengembangkan pertanyaan-pertanyaan itu agar mendapatkan informasi yang diperlukan sebagai penjelasan dari konsep yang telah diberikan.

Teknik wawancara dilakukan melalui wawancara mendalam, yaitu suatu mekanisme pengumpulan data yang dilakukan melalui kontak komunikasi interaktif dalam bentuk tatap muka antara peneliti dan informan. Wawancara mendalam merupakan teknik pengumpulan yang efektif dan efisien, dan tersebut berbentuk tanggapan, pendapat, keyakinan, dan hasil pemikiran tentang segala sesuatu yang dipertanyakan.

Adapun informan yang akan diwawancara adalah sebagai berikut:

- a. Kepala sekolah SMP Negeri 15 Palu
- b. Kepala Perpustakaan SMP Negeri 15 Palu
- c. Pegawai Perpustakaan di SMP Negeri 15 Palu

⁵³ Lexy J. Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Cet. XXXIV, Bandung: Remaja Rosda Karya, 2015), 135.

d. Peserta didik SMP Negeri 15 Palu

3. Dokumentasi

Teknik dokumentasi merupakan teknik pengumpulan data dengan menelaah dokumen penting yang menunjang kelengkapan data. dalam teknik pengumpulan data ini peneliti melakukan penelitian dengan menghimpun data yang relevan dari sejumlah dokumen resmi atau arsip penelitian yang dapat menunjang kelengkapan data penelitian serta dalam bentuk dokumen ini, peneliti juga menggunakan kamera sebagai bukti bahwa penelitian benar-benar dilakukan dilokasi yang dimaksud.

Hasil penelitian dari observasi atau wawancara, lebih kredibel atau dapat dipercaya jika didukung oleh foto-foto atau karya tulis akademik. Akan tetapi perlu dicermati bahwa tidak semua dokumen memiliki kredibilitas yang tinggi.

F. *Teknik Analisis Data*

Setelah sejumlah data dan keterangan di kumpulkan, maka langkah selanjutnya adalah menganalisis data. Adapun teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari tiga tahap, yaitu:

1. Reduksi Data

Data yang telah berhasil dikumpulkan dari lapangan hendaknya ditulis atau diketik dalam bentuk sebuah uraian atau laporan yang rinci. Hal tersebut dikarenakan data akan terus bertambah seiring dengan terus berlanjutnya penelitian. Laporan yang telah terkumpul kemudian dirangkum atau direduksi dengan memilih data yang dianggap penting dan berkaitan dengan variabel penelitian yang telah ditetapkan sebelumnya.

2. Penyajian Data

Data yang telah dikumpulkan sangat banyak, sehingga sulit untuk melihat inti dari apa yang diteliti, maka penelitian ini harus menganalisis lebih jauh, sehingga data yang ada dapat segera dituangkan dalam bentuk yang lebih sederhana seperti diagram, tabel, matriks, grafik, dengan demikian peneliti akan lebih mudah untuk menguasai dan memahami data yang telah dikumpulkan dan dirangkum. Dalam klasifikasi ini, data disusun sedemikian rupa sehingga memberikan kemungkinan adanya penarikan kesimpulan.

3. Penarikan Kesimpulan

Berdasarkan hasil penyajian dan pengolahan data, dapat diperoleh suatu kesimpulan yang tentatif, kabur, kaku, serta meragukan. Kesimpulan yang masih tentatif, kabur, kaku serta meragukan memerlukan suatu verifikasi. Pada tahap ini kesimpulan yang diambil tetap berdasarkan tahap yang sebelumnya. Kesimpulan yang ditulis harus senantiasa divertifikasi selama penelitian berlangsung, agar kesimpulan yang dihasilkan tidak diragukan dan dapat dipercaya.

G. Pengecekan Keabsahan Data

Pengecekan keabsahan data diterapkan dalam penelitian ini agar data yang diperoleh terjamin validitas dan kredibilitasnya, pengecekan keabsahan data dilakukan dengan triangulasi data.

Triangulasi data yaitu teknik pengecekan keabsahan data yang memanfaatkan sesuatu yang lain, diluar data itu untuk keperluan pengecekan atau sebagai pembanding terhadap data itu. Ada empat macam triangulasi sebagai teknik pemeriksaan yaitu triangulasi dengan sumber, triangulasi dengan metode, triangulasi dengan penyidik, dan triangulasi dengan teori.⁵⁴

Triangulasi dengan sumber, maksudnya membandingkan dan mengecek balik, derajat kepercayaan suatu informasi yang diperoleh melalui waktu dan alat yang berbeda. Hal ini dapat diperoleh dengan cara membandingkan data hasil

⁵⁴*Ibid*, 178.

pengamatan dengan data hasil wawancara. Triangulasi dengan metode, maksudnya pengecekan dengan derajat kepercayaan melalui beberapa sumber data dengan metode yang sama. Triangulasi dengan penyidik, maksudnya memanfaatkan peneliti atau pengamat lain, untuk membantu mengurangi kemencengan dan kekiluruan dalam pengumpulan data. Triangulasi dengan teori, maksudnya membandingkan suatu teori dengan teori yang lain.

Triangulasi data merupakan pengecekan data terhadap sumber data dengan mengecek kesesuaian sumber data yang diperoleh dengan karakteristik sumber data yang sudah ditentukan penulis, kesesuaian metode penelitian yang di gunakan, serta kesesuaian teori yang dipaparkan dalam tinjauan pustaka dengan hasil penelitian.

oleh Bapak Iskandar pada tahun 1961, dimana Bapak Iskandar hanya menjabat selama 6 bulan. Dari tahun 1961 sampai dengan tahun 1963 yang menjabat sebagai kepala sekolah tidak diketahui. Berturut-turut yang menjabat Kepala Sekolah di Sekolah Teknik Daerah adalah Bapak Zakawerus tahun 1963-1968, Bapak Yusuf Djafar 1968-1969, kemudian tahun 1969-1976 dijabat oleh Bapak Djamaludin Hasibuan.

Pada tahun 1979 Sekolah Teknik Daerah (STD) dinegerikan menjadi Sekolah Teknik Negeri (STN) yang pada saat itu dijabat oleh Bapak Said Lamureke dari tahun 1976-1981, dimana pada saat itu STN dibagi menjadi tiga jurusan yakni Keterampilan Mesin atau Logam, Keterampilan Bangunan, dan Keterampilan Kelistrikan. Setelah masa jabatan Bapak Said Lamureke berakhir, digantikan oleh Bapak Drs. H. Andi Beddu Kasim dengan masa jabatan dari tahun 1981-1994. Diakhir masa jabatannya, melalui Surat keputusan (SK) Mendikbud RI no. 0259/0/1994 tanggal 05 Oktober 1994 tentang alih fungsi STN menjadi SLTP, SMP Negeri 15 Palu kembali mengalami perubahan dari Sekolah Teknik Negeri (STN) menjadi Sekolah Lanjutan Tingkat Pertama (SLTP). Dari Drs. H. Andi Beddu Kasim, berturut-turut yang menjabat sebagai kepala sekolah adalah Bapak Firman Parigade tahun 1994-1996, Bapak Drs. Muh. Hasan Amir tahun 1996-2001, dan diteruskan oleh Bapak Drs. Nursalam pada tahun 2002-2006. Pada masa jabatan Kepala Sekolah dibawah pimpinan Bapak Drs. Nursalam inilah dari tiga jurusan yang ada, ditambah satu jurusan yakni Keterampilan Otomotif dan SMP Negeri 15 kembali mengalami perubahan nama dari SLTP Penyelenggara Program Keterampilan menjadi SMP Negeri 15 Palu pada tahun 2005 (SKnya tidak ditemukan). Selanjutnya tahun 2006-2011 SMP Negeri 15 Palu dengan 4 (empat) jurusan yang ada dibawah pimpinan Bapak Hardi,S.Pd. Melihat perkembangan teknologi yang semakin pesat, timbul inisiatif dari Bapak Hardi, S.Pd untuk

kembali membuka satu jurusan lagi yakni TIK (Teknik Informatika Komputer), hingga akhir masa jabatannya yang kemudian digantikan oleh Bapak Drs. H. Nasrun Ismail, M.Pd.I tahun 2011-2015, dimana jurusan TIK diganti namanya menjadi TKD (Teknik Komputer Dasar). Setelah Bapak Drs. H. Nasrun Ismail, M.Pd.I SMP Negeri 15 Palu di pimpin Oleh Bapak Sunardiyanto, S.Pd.,M.Pd dari tahun 2015 sampai tahun 2017 tepatnya pada tanggal 11 November 2017. Pada masa kepemimpinan Bapak Sunardiyanto, S.Pd.,M.Pd inilah semua jurusan yang ada di SMP Negeri 15 Palu perlahan tapi pasti dan seiring berlakunya aturan baru dalam dunia pendidikan bahwa SMP Negeri 15 Palu bukan lagi sekolah kejuruan tetapi sudah menjadi sekolah umum, sama seperti sekolah-sekolah lainnya yang ada di kota Palu, karena SMP Negeri 15 Palu yang dikenal dengan 4 jurusan ditambah dengan program unggulan TKD (Teknik Komputer Dasar), semua itu tidak diakui oleh Dirjen Pendidikan Menengah RI.

Pada masanya, selama kurang lebih 2 tahun dibawah kepemimpinan Bapak Sunardiyanto S.Pd.,M.Pd banyak perubahan yang terjadi, diawali dengan hadirnya Sanggar Seni Teku-Teku SMP Negeri 15 Palu yang membawa sekolah ini meraih juara 1 FIS2N tingkat Kota, Provinsi dan mewakili Sulawesi Tengah. Untuk ajang FIS2N tingkat Nasional, di Manado Sulawesi Utara pada tahun 2016, selain itu dipercaya keluarga SMP Negeri 15 Palu sebagai Sekolah penyelenggara kelas olah raga sejak tahun 2016, SMP Negeri 15 Palu semakin dikenal masyarakat luas. Setelah beberapa kegiatan/kejuaraan olah raga yang dilaksanakan di SMP Negeri 15 Palu misalnya kejuaraan bola volly tingkat SD di SMP sekota Palu tahun 2016 yang merupakan agenda rutin setiap tahun yang sudah dipercaya Kepala Sekolah SMP Negeri 15 Palu melalui Dinas Pendidikan Kota Palu. Pada tahun 2017 kembali melaksanakan kejuaraan yang sama dengan melibatkan beberapa Kabupaten/Kota misalnya Palu, Parigi, Sigi dan Donggala. Selesai itu kejuaraan atletik tingkat SD-

SMP sekota Palu untuk yang pertama pada tahun 2017 yang dilaksanakan diakhir masa jabatannya Bapak Sunardiyanto, S.Pd., M.Pd hingga pada 1 November 2017 beliau dialih tugaskan ke SMP Negeri 11 Palu dan digantikan oleh Bapak Abdul Rasyid, S.Pd.,M.Pd hingga saat ini.

TABEL I

Daftar Nama Kepala Sekolah Tahun 2018

| No. | Nama | Masa Kepemimpinan | Keterangan |
|-----|-------------------------------|-------------------|------------|
| 1 | Bapak Iskandar | 1961 | 6 Bulan |
| 2 | Bapak Zakawerus | 1963 – 1968 | 5 Tahun |
| 3 | Bapak Yusuf Djafar | 1968 – 1969 | 2 Tahun |
| 4 | Djamaludin Hasibuan | 1969 – 1976 | 7 Tahun |
| 5 | Bapak Said Lamureke | 1976 – 1981 | 5 Tahun |
| 6 | Drs. H. Andi Beddu Kasim | 1981 – 1994 | 13 Tahun |
| 7 | Bapak Firman Parigade | 1994 – 1996 | 2 Tahun |
| 8 | Drs. Muh. Hasan Amir | 1996 – 2001 | 5 Tahun |
| 9 | Drs. Nursalam | 2002 – 2006 | 4 Tahun |
| 10 | Hardi, S.Pd | 2006 – 2011 | 5 Tahun |
| 11 | Drs. H. Nasrun Ismail, M.Pd.I | 2011 – 2015 | 4 Tahun |
| 12 | Sunardiyanto, S.Pd.,M.Pd | 2015 – 2017 | 2 Tahun |

(Sumber Data : Wakasek Humas SMPN 15 Palu)

2. Visi Misi dan Tujuan Sekolah

a. Visi sekolah

“Beriman, Berkarakter, Berprestasi, Berjiwa Mandiri dan Peduli Lingkungan”

b. Misi SMP Negeri 15 Palu adalah :

- 1) Meningkatkan penghayatan dan pengamalan ajaran agama yang dianut dan etika moral, sehingga menjadi sumber kearifan dalam bertindak
- 2) Mengkondisikan warga sekolah untuk berdisiplin dan berbudi pekerti luhur lewat keteladanan sikap dan perilaku serta tindakan

- 3) Melaksanakan pembelajaran dan bimbingan secara efektif sehingga setiap peserta didik dapat berkembang secara optimal sesuai dengan potensi yang dimiliki.
 - 4) Menumbuhkan semangat untuk berprestasi bagi semua warga sekolah
 - 5) Mengintegrasikan pendidikan keterampilan/wirausaha pada mata pelajaran muatan lokal dan ekstra kurikuler
 - 6) Menumbuhkan kesadaran warga sekolah terhadap pelestarian lingkungan hidup
 - 7) Mewujudkan lingkungan sekolah yang bersih, sehat, hijau, rindang, dan nyaman
 - 8) Menumbuhkan perilaku warga sekolah yang peduli terhadap pencegahan, pencemaran, dan kerusakan lingkungan hidup
- c. Tujuan sekolah
1. Perolehan Nilai Ujian Nasional rata-rata naik yang dapat memenuhi standar kelulusan
 2. Memiliki kegiatan ekstra kurikuler yang maju dan berprestasi disegala bidang
 3. Terwujudnya disiplin yang tinggi dari seluruh warga sekolah
 4. Terwujudnya suasana pergaulan sehari-hari yang berlandaskan keimanan dan ketaqwaan
 5. Terwujudnya manajemen sekolah yang transparan dan partisipatif, melibatkan seluruh warga sekolah dan kelompok kepentingan yang terkait
 6. Terwujudnya lingkungan sekolah yang bersih, indah, resik dan asri

3. Letak Geografis SMP Negeri 15 Palu

SMP Negeri 15 Palu yang beralamatkan di Jln. Hi. Hayyun No. 111, RT /RW : 6/1, Kel : Besusu Barat, Kec : Palu Timur, Kab/Kota : Palu, Prov : Sulawesi Tengah merupakan sekolah yang terletak di lokasi yang strategis, hal ini dapat terlihat dari batas-batas SMP Negeri 15 Palu dengan beberapa tempat usaha dan Kantor. Adapun batas-batas sekolah tersebut antara lain sebagai berikut : Sebelah Utara berbatasan dengan Manna Bakery yang beralamat di jln. Hi. Hayyun, Sebelah Timur berbatasan dengan Kantor Polda Sulawesi Tengah yang beralamatkan di jl. Samratulangi, Sebelah Selatan berbatasan dengan RS. Bhayangkara yang berada di jl. A.R Hakim, dan Sebelah Barat berbatasan dengan RS. Undata Lama yang terletak di jl. Suharso, Posisi Geografis SMP Negeri 15 Palu adalah 0,8912 Lintang, dan 119,8682 Bujur.

4. Keadaan Peserta Didik SMP Negeri 15 Palu

Berdasarkan hasil data yang penulis peroleh, jumlah peserta didik yang terdaftar di SMP Negeri 15 Palu pada tahun 2017/2018 itu berjumlah 780 orang, dengan perbandingan jumlah peserta didik laki-laki sejumlah 549 dan perempuan berjumlah 159 orang. Berikut jumlah peserta didik berdasarkan tingkat pendidikannya :

TABEL II

Jumlah Peserta Didik Tahun 2017-2018 Berdasarkan Tingkat Pendidikan

| No | Tingkatan Pendidikan | Laki-Laki | Perempuan | Total |
|-------|----------------------|-----------|-----------|-------|
| 1 | Kelas VII | 164 | 81 | 245 |
| 2 | Kelas VIII | 210 | 40 | 250 |
| 3 | Kelas IX | 175 | 38 | 213 |
| Total | | 549 | 159 | 708 |

(Sumber Data : Wakasek Humas SMPN 15 Palu)

Berdasarkan tabel di atas terbukti bahwa SMP Negeri 15 Palu lebih dominan dengan peserta didik laki-laki dibandingkan peserta didik perempuan, hal itu dapat terlihat dengan perbandingan 10%.

5. Keadaan Saran Prasarana SMP Negeri 15 Palu

Prasarana pendidikan adalah semua perangkat kelengkapan dasar yang secara tidak langsung menunjang proses pendidikan di sekolah. Dalam pendidikan misalnya lokasi atau tempat, bangunan sekolah, lapangan olahraga, ruang dan sebagainya. Sedangkan sarana pendidikan adalah semua perangkat peralatan, bahan dan perabot yang secara langsung digunakan dalam proses pendidikan di sekolah, seperti: buku, papan tulis, kursi, meja dan sebagainya.

Berdasarkan data yang penulis peroleh, berikut sarana prasarana SMP Negeri 15 Palu :

TABEL III

Sarana Prasarana SMP Negeri 15 Palu tahun 2018

a. Ruang

| No | Nama Ruangan | Jumlah | Keterangan |
|----|------------------|--------|------------|
| 1 | Ruang Kelas | 25 | Digunakan |
| 2 | Ruang Kepsek | 1 | Digunakan |
| 3 | Ruang Guru | 1 | Digunakan |
| 4 | Ruang Wakasek | 1 | Digunakan |
| 5 | Ruang TU | 1 | Digunakan |
| 6 | Perpustakaan | 1 | Digunakan |
| 7 | Lab IPA | 1 | Digunakan |
| 8 | Lab Komputer | 1 | Digunakan |
| 9 | Bengkel Otomotif | 1 | Digunakan |
| 10 | Bengkel Listrik | 1 | Digunakan |

| | | | |
|----|------------------|----|-----------|
| 11 | Bengkel Logam | 1 | Digunakan |
| 12 | Bengkel Bangunan | 1 | Digunakan |
| 13 | Ruang BP | 1 | Digunakan |
| 14 | Mushollah | 1 | Digunakan |
| 15 | WC guru | 2 | Digunakan |
| 16 | WC siswa | 10 | Digunakan |
| 17 | Ruang Pramuka | 1 | Digunakan |
| 18 | Koperasi | 1 | Digunakan |

b. Lapangan

| No. | Lapangan Upacara/Olahraga | Ukuran | Keterangan |
|-----|-----------------------------|-----------------------|------------|
| 1 | Lapangan Upacara/sepak bola | 10,932 m ² | Digunakan |
| 2 | Lapangan Voly | 10,932 m ² | Digunakan |
| 3 | Lapangan Lompat jauh | 10,932 m ² | Digunakan |
| 4 | Lapangan Basket | 10,932 m ² | Digunakan |

(Sumber Data : Wakasek Humas SMPN 15 Palu)

B. Kondisi Objektif Perpustakaan SMP Negeri 15 Palu

1. Visi dan Misi Perpustakaan SMP Negeri 15 Palu

a. Visi :

“ Perpustakaan adalah gerbang menuju kesuksesan”

a. Misi :

- 1) Berprestasi dalam Membaca
- 2) Berilmu Untuk Meraih Cita-Cita
- 3) Berwawasan Jauh Menuju Masa Depan
- 4) Berahlak Mulia dalam Bergaul
- 5) Bersaing Menuju Keberhasilan
- 6) Berteknologi demi Kemajuan

2. Gedung/Ruangan Perpustakaan SMP Negeri 5 Palu

Gedung merupakan hal yang sangat penting dalam sebuah Organisasi, gedung yang dibangun harus diperhatikan letak startegisnya sehingga akan mudah terjangkau oleh si pengunjung, gedung yang dibangun juga harus disesuaikan dengan minat di lingkungan tersebut. Gedung yang nyaman dan mudah terjangkau akan membuat para konsumen merasa senang. Adapun hasil wawancara penulis dengan pegawai perpustakaan Ibu Adriana mengungkapkan hal yang sama :

Gedung Perpustakaan SMP Negeri 15 Palu dibangun di atas tanah seluas 10 X 12 m dengan status milik SMP Negeri 15 Palu yang mempunyai letak starategis di tengah gedung kegiatan belajar mengajar sehingga memungkinkan peserta didik dengan mudah menjangkau perpustakaan dan dapat dipakai secara permanen dan merupakan fasilitas pengadaanya oleh SMP Negeri 15 Palu. Selain itu Perpustakaan SMP Negeri 15 Palu dilengkapi dengan ruang baca dan buku-buku yang memadai walupun fasilitas penunjangnya masih sangat terbatas⁵⁵.

3. Perlengkapan Perpustakaan

Perlengkapan Perpustakaan adalah barang-barang yang diperlukan staf dan pustakawan di dalam perpustakaan, sebagai penunjang fungsi perpustakaan dan juga akan sangat menunjang kualitas dari sebuah Perpustakaan. Berdasarkan wawancara yang penulis lakukan dengan ibu Adriana selaku pegawai Perpustakaan mengungkapkan bahwa :

Perlengkapan yang terdapat di Perpustakaan itu sebenarnya banyak, tetapi yang lain sudah pada rusak semua, hanya tinggal beberapa saja yang masih bisa digunakan seperti ⁵⁶ :

- | | |
|-----------------------|----------|
| 1. Rak Buku | : 3 Buah |
| 2. Rak Buku Referensi | : 1 Buah |
| 3. Rak Katalog | : - |

⁵⁵ Adriana, Pegawai Perpustakaan SMPN 15 Palu “Wawancara” Ruang Perpustakaan, Tanggal 19 Juli 2018.

⁵⁶ Adriana, Pegawai Perpustakaan SMPN 15 Palu “Wawancara” Ruang Perpustakaan, Tanggal 19 Juli 2018.

4. Rak Majalah : -
5. Lemari Buku : 4 Buah
6. Meja Baca : 4 Buah
7. Meja Petugas : 3 Buah
8. Rak Penitipan Tas, Sepatu: 1 Buah
9. Komputer Untuk Petugas : 1 Buah
10. Gambar Pahlawan : -
11. Globe : 1 Buah
12. Alat Kebersihan : 5 Buah
13. Motto Perpustakaan : 6 Buah
14. Pendingin Ruangan/AC : 1 Buah

4. Koleksi Bahan Pustaka SMP Negeri 15 Palu

Koleksi bahan pustaka SMP Negeri 15 Palu terdiri dari buku Paket yang terdiri buku-buku pelajaran dan buku-buku Penunjang lainnya. Buku-buku Paket diperoleh dari pemberian sumbangan dana Bos. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat dalam gambaran koleksi perpustakaan SMP Negeri 15 Palu berikut :

TABEL IV

Jumlah Koleksi Buku Perpustakaan Tahun 2018

| No | Uraian/Jenis Buku | Jumlah Buku | | | Jumlah | Keterangan |
|----|---------------------------|-------------|---------|-------|--------|-------------|
| | | K. VII | K. VIII | K. IX | | |
| 1 | PPKN | 107 | 117 | 137 | 361 | Kurang baik |
| 2 | B. Indonesia | 69 | 61 | 87 | 217 | Kurang baik |
| 3 | B. Inggris | 86 | 53 | 30 | 169 | Baik |
| 4 | Matematika | 280 | 270 | 250 | 800 | Baik |
| 5 | IPA | 40 | 50 | 55 | 145 | Rusak |
| 6 | IPS | 120 | 65 | 180 | 365 | Baik |
| 7 | Seni budaya (Semua Kelas) | | | | 720 | Baik |

| | | | | | | |
|----------|-----------------------------|-----|-----|-----|-----------|---------------|
| 8 | Penjas | 346 | 295 | 57 | 698 | Baik |
| 9 | Agama Islam | 298 | 270 | 255 | 823 | Baik |
| 10 | Agama Kristen | 77 | 37 | 80 | 194 | Baik |
| 11 | TIK | 130 | 160 | 150 | 440 | Baik |
| 12 | Pengetahuan Umum | | | | 500 | Baik |
| 13 | Fiksi/dongeng/cerita rakyat | | | | 100 | Baik |
| Jumlah : | | | | | 5. 532,00 | Bahan Koleksi |

(Sumber Data : Arsip Perpustakaan SMP Negeri 15 Palu)

5. Daftar Keadaan Pegawai Perpustakaan SMP Negeri 15 Palu

TABEL V

Tabel Pengelola Perpustakaan SMP Negeri 15 Palu Tahun 2018

| | Nama | Jabatan |
|---|--|------------------------------------|
| 1 | Abdul Rasyid, S.Pd., M.Pd Nip. 196561021 198803 1 004 | Kepala Sekolah |
| 2 | Dra. Hj. Shafiah NIP. 19640516 199003 2 002 | Kepala Perpustakaan |
| 3 | Adriana | Bagian Pelayanan & Administrasi |

Berdasarkan data hasil penelitian di atas, pengelola perpustakaan SMP Negeri 15 Palu hanya memiliki dua pegawai, dimana SMP Negeri 15 Palu hanya memiliki satu pegawai perpustakaan yang mengelola perpustakaan tersebut. Ibu Adriana menjadi pegawai perpustakaan sejak tahun 2006, beberapa tahun lalu Ibu Adriana mengelola perpustakaan bersama beberapa rekannya. Tetapi sejak tahun 2016 sampai dengan sekarang Ibu Adriana yang mengelola sendiri perpustakaan tanpa memiliki rekan kerja lagi. Jadi dapat disimpulkan suatu organisasi yang

memiliki tenaga SDM yang kurang akan susah mencapai tujuan dari suatu organisasi tersebut.

6. Grafik Pengunjung dan Daftar Pengunjung Perpustakaan SMP Negeri 15 Palu

a. Grafik pengunjung perpustakaan

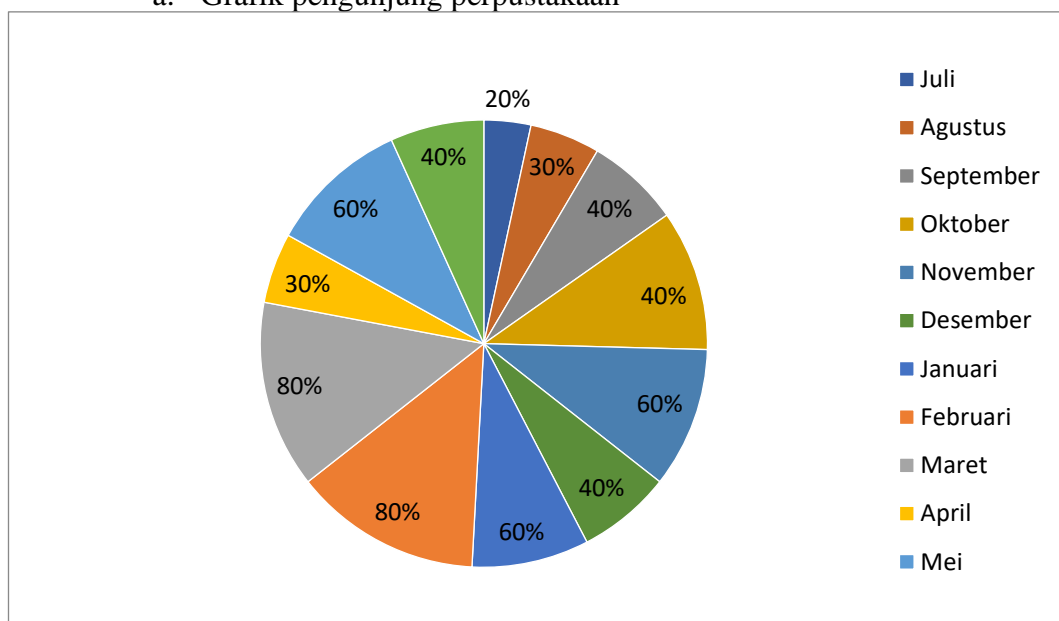


Diagram Pengunjung Perpustakaan SMP Negeri 15 Palu Tahun Ajaran 2018

Keterangan :

- Tahun ajaran baru pada bulan Juli 2018

- Kegiatan HUT kemerdekaan RI di bulan Agustus
- Ulangan semester semua kelas
- Ujian akhir semester

Dari hasil grafik pengunjung tersebut, disimpulkan bahwa pengunjung terbanyak terjadi pada bulan Februari dan bulan Maret dimana pada bulan tersebut tepat pada kenaikan kelas, jadi diwajibkan bagi peserta didik diwajibkan memiliki buku paket sendiri yang telah disediakan oleh perpustakaan. Sedangkan penurunan terjadi pada bulan April karena bertepatan dengan ujian UN.

b. Tabel daftar kunjungan pemustaka

Daftar Kunjungan Pemustaka Tahun 2018

| No | Nama Pengunjung | Kelas | Maksud/Tujuan |
|----|----------------------|--------|-------------------|
| 1 | Selfiana | VIII F | Meminjam Buku |
| 2 | Nur Jihan | VIII F | Meminjam Buku |
| 3 | Ricky Farsha | VII A | Membaca |
| 4 | Donfi Damaranda | VII A | Membaca |
| 5 | Andjie Islamil | VII E | Membaca |
| 6 | Risman | VII I | Membaca |
| 7 | Ananta Satria Wy | VII I | Membaca |
| 8 | S. Fatimah Azzahra | VII I | Mengerjakan Tugas |
| 9 | Dwi Oktavia Cahyani | VII G | Mengerjakan Tugas |
| 10 | Rini Oktaviani Putri | VII J | Membaca |
| 11 | Alya | VII B | Mengerjakan Buku |
| 12 | Ameliya Putri | VII J | Membaca |
| 13 | Muh Sutrisno | VII B | Membaca |
| 14 | Viqry Halik | VII G | Membaca |
| 15 | Muh. Furqan F.N | VII B | Membaca |
| 16 | Andi Moh Ikhwan | VII B | Membaca |
| 17 | Wahyudi | VII F | Membaca |
| 18 | Alief Ilman | VII G | Mengerjakan Tugas |
| 19 | Muh. Ramadhan | VII G | Mengerjakan Tugas |

| | | | |
|----|----------------------|--------|--------------------|
| 20 | Muh. Risal | VII G | Mengerjakaan Tugas |
| 21 | Rusdi Hi. Alwi | VII G | Mengerjakaan Tugas |
| 22 | Adriana Pratama | VII B | Membaca |
| 23 | Bayu Hadi | VII B | Membaca |
| 24 | Muh. Haikal | VII B | Membaca |
| 25 | Astrilia Amanda | VII G | Mengerjakan Tugas |
| 26 | Hidayat Hasbi | VII B | Meminjam Buku |
| 27 | Ahmad | VII G | Membaca |
| 28 | Risky | VII B | Membaca |
| 29 | Lowde Sandi Akbar | IX B | Membaca |
| 30 | Taufik | IX B | Membaca |
| 31 | Alya | VII B | Meminjam Buku |
| 31 | Putri Ananda | VII B | Membaca |
| 32 | Muh. Aidil | IX G | Membaca |
| 33 | Muh. Fachi | IX B | Membaca |
| 34 | Barakah M | VIII E | Meminjam Buku |
| 35 | Moh. Islam Bintang L | VII D | Meminjam Buku |
| 36 | Miftahul Rizka | VII A | Membaca |
| 37 | Nesya Agni Pendista | VII B | Membaca |
| 38 | Moh. Al-Fazrien | VII D | Membaca |
| 39 | Ehairul | VII E | Membaca |
| 40 | Renaldi Ramadhani | VIII B | Membaca |
| 41 | Didit Firmansyah | VIII B | Membaca |
| 42 | Kristiawati | Guru | Meminjam Buku |
| 43 | Hj. Hartanti | Guru | Meminjam Buku |
| 44 | Risman | VII I | Membaca |
| 45 | Giovani Labiro | VII I | Membaca |
| 46 | Ananda Satria Wy | VII I | Membaca |
| 47 | Auralia Aurora | IX D | Meminjam Buku |
| 48 | Andjie Ismail | VII E | Membaca |
| 49 | Nazril Irham Saputra | VII E | Membaca |
| 50 | Renaldi Ramadhan | VIII B | Membaca |
| 51 | Moh. Amin | VIII A | Membaca |
| 52 | Moh. Alfazrien A | VII D | Membaca |
| 53 | Chaerul | VII E | Meminjam Buku |
| 54 | Rahman | VIII G | Membaca |
| 55 | Didit Firmansyah | VIII B | Membaca |
| 56 | Said Aditiawan | VII J | Kerja Tugas |
| 57 | Sawal Abdillah | VII B | Membaca |
| 58 | Rafel Saputra. B | VII F | Membaca |
| 59 | Rizky Rahmatullah | VIII G | Membaca |
| 60 | Sawal Abdillah . H | VII B | Meminjam Buku |
| 61 | Moh. Alfazrien. A | VII D | Membaca |
| 62 | Chaerul | VII E | Membaca |
| 63 | Andjie Ismail | VII E | Membaca |
| 64 | Nazril Ikma Saputri | VII E | Meminjam Buku |
| 65 | Hidayat Hasbi | VII B | Daftar Anggota |
| 66 | Moh. Khatib | VII J | Meminjam Buku |

| | | | |
|-----|-------------------------|--------|----------------|
| 67 | Nurhafifah Septiana | VII C | Membaca |
| 68 | Riski Aulia | VII I | Membaca |
| 69 | Surya Andani | VIII D | Membaca |
| 70 | Andjie Ismail | VII E | Membaca |
| 71 | Moh. Viqry | VII G | Membaca |
| 72 | Tasya Kartika Sari | VII B | Membaca |
| 73 | Nesy Agne Pradista | VII B | Meminjam Buku |
| 74 | Veren Indira | VII H | Meminjam Buku |
| 75 | Moh. Fadhil | VIII F | Meminjam Buku |
| 76 | Ruth Maharani L.A | VII E | Meminjam Buku |
| 77 | Nirmala | VII E | Meminjam Buku |
| 78 | Bagus Budi Saputra | IX B | Membaca |
| 79 | Areanto Susilo | IX B | Membaca |
| 80 | Taufik | IX B | Membaca |
| 81 | Mouses S.MW | IX B | Membaca |
| 82 | Herniaty | Guru | Meminjam Buku |
| 83 | Rehana Alexandra M | VII E | Meminjam Buku |
| 84 | Nadelia Setiana Ariskah | VII E | Meminjam Buku |
| 85 | Laode Sandi Akrah | VII B | Meminjam Buku |
| 86 | Taufik | VIII A | Meminjam buku |
| 87 | Andjie Ismail | VIII A | Meminjam buku |
| 88 | Bagus Budi Saputra | VIII A | Meminjam buku |
| 89 | Mouses Mastrivanto | VIII C | Meminjam buku |
| 90 | Moh. Ryan | VII B | Membaca |
| 91 | Andreanto Susilo | VII B | Membaca |
| 92 | Muhamad Kevin | VII A | Meminjam Buku |
| 93 | Chaerul Asmaudin | VII H | Membaca |
| 94 | Andjie Ismail | VII E | Membaca |
| 95 | Moh. Zacky | VII C | Kerja Tugas |
| 96 | Moh. Nazril Irham | VII C | Membaca |
| 97 | Taufik | VIII G | Membaca |
| 98 | Mouses Mastrivanto | VIII C | Membaca |
| 99 | Andreanto | VII K | Meminjam Buku |
| 100 | Andre Lemo | VII K | Membaca |
| 101 | Moh. Aidil | VII B | Membaca |
| 102 | Steven Imanuel | VIII A | Membaca |
| 103 | Moh. Rafli Sausia | VII D | Meminjam Buku |
| 104 | Ikbal Saili | VII E | Daftar Anggota |

| | | | |
|-----|----------------------|--------|---------------|
| 105 | Muh. Rifaldi Hidayat | VIII G | Meminjam Buku |
| 106 | Andi Nur Hidayah | VIII B | Membaca |
| 107 | Arun Fajar | VII J | Membaca |
| 108 | Refly Reynaldi | VII B | Membaca |
| 109 | Surya Andani | VII F | Membaca |
| 110 | Muh. Rafli Saubik | VIII G | Membaca |
| 111 | Moh.Imam A.Ramadhani | VII B | Membaca |
| 112 | Muh. Rifaldi Hidayah | VII D | Meminjam Buku |
| 113 | Muhamad Riski | VII E | Meminjam Buku |
| 114 | Andi Nur Hidayah | VII E | Meminjam Buku |

Dari tabel pengunjung perpustakaan di atas dapat disimpulkan bahwa pengunjung perpustakaan pada bulan juli tahun 2018 mengalami peningkatan dengan persentase 80 %, dengan perbandingan yang membaca di perpustakaan sebanyak 72 pengunjung, meminjam buku sebanyak 34 pengunjung, dan selebihnya mengerjakan tugas di perpustakaan.

C. Kualitas Pelayanan Perpustakaan SMP Negeri 15 Palu

Kualitas pelayanan adalah ukuran suatu tindakan seseorang terhadap orang lain melalui penyajian produk atau jasa dalam memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan.

Wawancara penulis dengan Bapak Abdul Rasyid, selaku Kepala Sekolah SMP Negeri 15 Palu mengungkapkan bahwa :

Kualitas Pelayanan adalah mutu yang dihasilkan dari sebuah proses pemberian pelayanan terhadap klien, kualitas mutu suatu organisasi dapat diukur dari dari sebuah pelayanan⁵⁷

⁵⁷ Abdul Rasyid, Kepala Sekolah SMPN 15 Palu “Wawancara” Kantor Kepala Sekolah, Tanggal 3 Juli 2018

Hal yang sama juga dikemukakan oleh ibu Shafiah selaku Kepala Perpustakaan yang menyatakan bahwa :

Kualitas pelayanan merupakan faktor utama sebagai penunjang dalam sebuah organisasi, dari pelayanan inilah pelanggan dapat menilai kualitas suatu organisasi tersebut⁵⁸

Harapan atau kepuasan pelanggan merupakan prioritas utama dalam sebuah organisasi, pelangganlah orang yang akan menilai langsung tentang kualitas pelayanan kita, apakah kita mampu memenuhi harapan dan keinginan pelanggan, hal ini termuat dalam hasil wawancara penulis dengan seorang peserta didik yang bernama Adinda Rahmadan yang menyatakan bahwa :

Pelayanan di Perpustakaan cukup baik, tetapi kadang-kadang kalau petugasnya lagi *badmood* dia suka marah-marah kepada kami, walaupun biasanya kami diam di dalam perpustakaan. Hal tersebut yang membuat saya jadi malas ke Perpustakaan⁵⁹.

Hal yang sama juga dialami oleh Astrilia Amanda, dia menjelaskan tentang pelayanan yang diberikan oleh pihak perpustakaan :

Kami dilayani dengan baik, tetapi petugas perpustakaan agak sedikit kejam mungkin dikarenakan faktor capek, selain itu dikarenakan peserta didik di SMPN 15 Palu itu pada bandel-bandel semua, jadi saat menghadapi peserta didik seperti itu emosinya meluap dan imbasnya ke kami⁶⁰.

Wawancara penulis dengan Rusdi Hi. Alwi, seorang peserta didik mengemukakan :

Pelayanan yang diberikan pegawai perpustakaan itu baik, tetapi kadang kala kami kena tegur, apalagi ketika kami terlambat mengembalikan buku atau bermain di dalam perpustakaan atau bercerita di dalam perpustakaan. Ibu ana melayani dengan sangat cepat dan dia sangat tegas orangnya dan kami terlayani semua.

⁵⁸ Shafiah, Kepala Perpustakaan SMPN 15 Palu “Wawancara” Ruang Guru, Tanggal 16 Juli 2018

⁵⁹ Adinda Rahmadan, Peserta Didik Kelas VII D “Wawancara” di Ruang Kelas VIII D, Tanggal, 24 Juli 2018.

⁶⁰ Astrilia Amanda, Peserta Didik Kelas VII G “Wawancara” Ruang Kelas VIII G, Tanggal 24 Juli 2018

Dari hasil wawancara di atas dapat disimpulkan bahwa ada sebagian peserta didik ada yang merasa pelayanan yang diberikan pihak perpustakaan kurang memuaskan, seperti halnya hasil wawancara penulis dengan peserta didik yang bernama Moh. Fadhil yang merasa cukup puas dengan pelayanan yang diberikan oleh pegawai perpustakaan :

Saya merasa puas dengan pelayanan yang ibu Ana berikan, orangnya sangat baik, saya merasa tidak dibatasi ketika berada di perpustakaan, dia memberi kebebasan kepada kami, saya merasa terlayani dengan baik selama saya berada di Perpustakaan⁶¹.

Hal yang sama juga dikemukakan oleh peserta didik lain, Sadam Husain mengemukakan bahwa :

Pelayanan yang ibu Ana berikan cukup baik, dia ramah dan sedikit tegas. Kami diberi kebebasan tetapi harus tetap menaati tata tertib perpustakaan yang ada⁶².

D. Peningkatan Minat Baca Peserta Didik di Perpustakaan SMPN 15 Palu

Kualitas minat baca peserta didik di SMP Negeri 15 Palu menurut wawancara penulis dengan Ibu Shafiah selaku Kepala Perpustakaan SMP Negeri 15 Palu mengatakan bahwa :

Kualitas minat baca peserta didik di SMP Negeri 15 Palu ini sangat rendah, hal itu dikarenakan latar belakang kehidupan mereka yang rata-rata berasal dari keluarga yang kurang mampu sehingga mereka terdidik memiliki watak yang keras yang menyebabkan minat untuk belajar itu tidak ada sama sekali.⁶³

Hasil wawancara di atas memberikan gambaran bahwa minat baca peserta didik di SMP Negeri 15 Palu itu sangat rendah yang diakibatkan dari faktor kemalasan dan akibat dari faktor kurang beruntung dari segi ekonomi.

⁶¹ Moh. Fadhil, Peserta Didik Kelas IX H “Wawancara” di Gazebo SMPN 15 Palu, Tanggal, 26 Juli 2018.

⁶² Sadam Husain, Peserta Didik kelas VIII H “Wawancara” di Lab Mesin SMPN 15 Palu, tanggal, 6 September 2018.

⁶³ Shafiah, Kepala Perpustakaan SMPN 15 Palu “Wawancara” Ruang Guru, Tanggal 16 Juli 2018

Setiap peserta didik seharusnya sadar bahwa manfaat membaca itu sangat banyak, mereka seharusnya memiliki tanggung jawab terhadap dirinya untuk merubah diri mereka sendiri, maka dengan semakin tinggi minat untuk membaca maka semakin banyak pula ilmu yang didapatkan.

Dari wawancara yang penulis lakukan terhadap informan-informan dari kalangan peserta didik, mengungkapkan kurangnya minat baca peserta didik di SMP Negeri 15 Palu. Diantaranya ialah hasil wawancara penulis dengan salah seorang peserta didik kelas IX Selfiana mengungkapkan bahwa :

Saya sebenarnya ingin juga ke perpustakaan untuk membaca atau mengerjakan tugas, tapi secara pribadi saya mengakui memang kesadaran saya untuk membaca itu masih sangat kurang⁶⁴

Hal serupa juga disampaikan oleh Rusdi peserta didik kelas VIII mengungkapkan bahwa :

Saya sebenarnya secara pribadi malas untuk ke Perpustakaan untuk membaca, saya ke sana itu jika diajak teman dan juga disuruh sama guru untuk meminjam buku⁶⁵

Peserta didik lain Sadam Husain mengemukakan hal yang serupa :

Saya pernah ke perpustakaan, biasanya kalau lagi malas saya mengunjungi perpustakaan seminggu sekali saja, meskipun jarang ke perpustakaan, tetapi saya mengetahui manfaat perpustakaan itu untuk menambah ilmu selain di kelas ilmu yang didapatkan di kelas pada saat proses pembelajaran.

⁶⁴ Selfiana, Peserta Didik Kelas IX F “Wawancara” di Gazebo SMPN 15 Palu, Tanggal 26 Juli 2018

⁶⁵ Rusdi Hi. Alwi, Peserta Didik Kelas VII G “Wawancara” Ruang Kelas, Tanggal 23 Juli 2018

Peserta didik di SMPN 15 Palu itu biasanya ke perpustakaan selain membaca juga, mereka sering mengerjakan tugas, seperti wawancara penulis dengan seorang peserta didik lain, Sherly mengemukakan bahwa :

Saya ke perpustakaan untuk mengerjakan tugas, kalau membaca saya tidak terlalu sering karena saya lebih sering main *handphone*. Kadang kala juga biasanya tugas yang diberikan guru saya mencarinya di *handphone*.

Dapat disimpulkan Motivasi yang datang dari sendiri disebut motivasi *internal*, sedangkan motivasi yang datang dari luar diri disebut motivasi *eksternal*. Kedua hal inilah yang harus saling mendukung agar minat peserta didik bisa terus ditumbuhkan. Dampak *handphone* juga sangat mempengaruhi minat baca peserta didik, mereka lebih sering menghabiskan waktu untuk bermain *handphone* dan mereka lebih senang mengerjakan tugas di *handphone* daripada ke perpustakaan. Mereka peserta didik harus bisa memahami eksistensi dirinya sebagai seorang pelajar sehingga menyadari pentingnya membaca, apalagi sebagai peserta didik kelas IX yang sebentar lagi akan menghadapi UN.

1. Kendala Perpustakaan dalam Meningkatkan Minat Baca Peserta Didik

Dalam melakukan sesuatu pasti selalu ada hambatan yang menjadi penghalang untuk melakukan hal tersebut. Dalam hal ini perpustakaan dalam perannya untuk meningkatkan minat baca peserta didik mengalami hambatan-hambatan seperti kekurangan tenaga pengelola perpustakaan, dan kurang memadainya sarana prasarana. Jika di perpustakaan tersebut diperuntukan lagi tenaga perpustakaan tambahan tidak menuntut kemungkinan Ibu Adriana tidak

akan kewalahan dan menjadi emosional ketika menghadapi peserta didik yang bandel.

Kendala yang dihadapi pihak perpustakaan adalah kurangnya tenaga pengelola perpustakaan, tugas perpustakaan itu banyak sekali, selain melayani, juga harus melakukan penyortiran, pencappan pada buku, pemberian nomor seri, penataan buku, bahkan membersihkan ruang perpustakaan, Kurangnya tenaga kerja yang diperuntukan membuat saya kewalahan dalam menangani para peserta didik yang berkunjung dan memberikan pelayanan yang kurang memuaskan/kurang ramah⁶⁶

Dari hasil wawancara di atas disimpulkan bahwa kurangnya tenaga pengelola perpustakaan yang diperuntukan membuat Ibu Adriana kewalahan dan sedikit agak bersifat emosional ketika menghadapi peserta didik, dimana mayoritas penghuni SMP Negeri 15 Palu itu adalah anak laki-laki, dan ditambah lagi mereka yang memiliki watak keras.

Hal yang sama juga dikemukakan oleh Ibu Shafiah selaku Kepala Perpustakaan bahwa :

Kendala kami dalam meningkatkan minat baca peserta didik itu adalah karena anak-anak di sini yang mayoritas laki-laki yang sebagian berasal dari korban perceraian orang tua, korban dari ketidak beruntungan dari sisi ekonomi, Dan salah satu kendalanya adalah dampak *gadget*, dimana rata-rata peserta didik disini sudah memiliki *gadget* sendiri yang membuat minat untuk membaca itu kurang.⁶⁷

Dari penjelasan di atas, dapat diketahui bahwa salah satu kendala dalam meningkatkan minat baca peserta didik di SMP Negeri 15 Palu itu karena mayoritas anak-anak d SMP Negeri 15 Palu terdidik keras dari lingkungan keluarganya dan

⁶⁶ Adriana, Pegawai Perpustakaan “Wawancara” Ruang Perpustakaan, Tanggal 19 Juli 2018

⁶⁷ Shafiah, Kepala Perpustakaan SMPN 15 Palu “Wawancara” Ruang Guru, Tanggal 16 Juli 2018

juga dampak *gadget* yang setiap bulannya berganti menjadi yang lebih canggih sehingga para peserta didik lebih banyak menghabiskan waktu untuk bermain *gadget* dari pada membaca di perpustakaan. Cara terbaik untuk mengajak mereka ke perpustakaan adalah dengan cara memberikan pemahaman kepada mereka tentang eksistensi perpustakaan terhadap diri mereka nanti kedepannya.

Kesimpulan yang dapat penulis ambil adalah dalam menumbuhkan kecintaan peserta didik terhadap buku dengan gemar membaca memang bukanlah hal yang mudah dilaksanakan, namun demikian jelas bahwa peserta didik akan banyak memberikan manfaat dalam kehidupannya terutama bagi kesuksesan belajar atau pendidikannya sebab kegemaran membaca merupakan modal utama peserta didik dalam proses belajar yang dilaluinya. Demikian juga melalui membaca peserta didik akan dapat mengembangkan daya imajinasinya, mengenal karakter kepribadianya.

Budaya membaca peserta didik di perpustakaan sekolah saat ini umumnya masih rendah, hal ini bukan semata-mata kesalahan dari peserta didik itu sendiri tetapi tidak menutup kemungkinan justru disebabkan oleh kurangnya perhatian dan peran pegawai perpustakaan serta guru dalam menumbuhkan iklim yang kondusif yang dapat merangsang peserta didik untuk gemar membaca di perpustakaan sekolah. Demikian juga lingkungan sekolah dimana pihak guru yang masih kurang memberikan perhatian terhadap minat baca peserta didik.

2. Upaya yang dilakukan Pihak Perpustakaan dalam Meningkatkan Minat Baca Peserta Didik

Upaya adalah kegiatan dalam menggerakkan badan, tenaga dan pikiran untuk mencapai suatu tujuan pekerjaan (perbuatan, prakarsa, iktiar, daya upaya) untuk mencapai sesuatu. Oleh sebab itu guru merupakan komponen terpenting dalam mengupayakan kemampuan peserta didik yang berkualitas dalam suatu sekolah karena seorang guru yang kompeten, guru yang mampu menjaga kehormatan antara perkataan, ucapan, perintah dan larangan dengan amal perbuatan.

Upaya yang dilakukan pihak sekolah dalam meningkatkan minat baca peserta didik, yaitu dengan cara seperti yang dilakukan oleh Bapak Abdul Rasyid, selaku pemimpin di sekolah tersebut mengungkapkan bahwa :

Dalam meningkatkan minat baca peserta didik yaitu dengan cara pertama menambah sumber bacaan dan bervariasi, sumber bacaan juga itu harus disesuaikan dengan usia mereka, karena siswa dengan usia seperti itu belum bisa mencerna bacaan yang bersifat keras. Kedua pengelola/petugas perpustakaan secara berkala akan memberikan *reward* atau penghargaan bagi peserta didik yang melakukan kunjungan terbanyak lalu upaya yang ketiga itu secara berkala juga pihak perpustakaan melakukan lomba minat baca antar kelas yang dilakukan setiap setahun sekali⁶⁸

Hal yang sama juga dilakukan oleh pihak perpustakaan, Ibu Shafiah selaku kepala perpustakaan mengungkapkan bahwa :

Peran perpustakaan dalam mendorong anak-anak untuk meningkatkan minat baca itu dengan cara mengadakan buku-buku yang mampu menarik peserta didik untuk ke perpustakaan, pemberian *reward* untuk peserta didik dengan kunjungan terbanyak dan pihak perpustakaan juga sudah melakukan renovasi gedung perpustakaan dengan fasilitas perpustakaan yang sekarang sudah cukup memadai⁶⁹

⁶⁸ Abdul Rasyid, Kepala Sekolah SMPN 15 Palu “Wawancara” Kantor Kepala Sekolah, Tanggal 3 Juli 2018

⁶⁹ Shafiah, Kepala Perpustakaan SMPN 15 Palu “Wawancara” Ruang Guru, Tanggal 16 Juli 2018

Sarana Perpustakaan yang cukup memadai juga dirasakan oleh peserta didik yang bernama Mohamad Fadhil, mengungkapkan bahwa :

Sarana prasarana perpustakaan saat ini sudah cukup memadai dibandingkan perpustakaan tahun lalu, gedung perpustakaan sekarang sudah diberi fasilitas pendingin ruangan/AC.⁷⁰

Hal lain juga yang dilakukan pihak perpustakaan adalah dengan mengadakan semacam kegiatan *sharing* dikalangan peserta didik, seperti wawancara yang penulis lakukan bersama dengan pegawai perpustakaan, Ibu Andriana mengungkapkan bahwa :

Pihak perpustakaan biasanya melakukan semacam kegiatan *sharing* bersama peserta didik, kami bertanya mereka ingin dilayani seperti apa dan hasil dari kegiatan *sharing* itu kemudian saya diskusikan bersama kepala perpustakaan untuk menindaklanjuti proses selanjutnya⁷¹.

Dari hasil wawancara di atas, dapat disimpulkan bahwa saat ini pihak sekolah sedang berusaha keras dalam meningkatkan minat baca peserta didik di SMP Negeri 15 Palu, beberapa upaya telah dilakukan seperti melakukan *sharing*, pemberian *reward* kepada pengunjung terbanyak dan memperbaiki fasilitas perpustakaan. Dan saat ini juga pihak sekolah sedang berusaha untuk meningkatkan kualitas sekolah agar unggul bukan hanya dalam bidang non akademik tetapi juga unggul dalam bidang akademik, seperti : menerangkan kepada para pengunjung atau pembaca bagaimana cara menggunakan perpustakaan dengan baik, menerangkan kepada peserta didik atau tenaga pendidik mengenai keberadaan dan manfaat perpustakaan melalui momentum yang tepat, seperti kegiatan ramah tamah,

⁷⁰ Moh. Fadhil, Peserta Didik Kelas IX H “Wawancara” di Gazebo SMPN 15 Palu, Tanggal, 26 Juli 2018

⁷¹ Adriana, Pegawai Perpustakaan “Wawancara” Ruang Perpustakaan, Tanggal 19 Juli 2018

ekstrakurikuler, lomba minat baca, lomba meringkas hasil membaca, lomba membuat karya tulis ilmiah dan lomba membaca cepat, kegiatan tersebut bisa dilakukan setiap setahun sekali atau setiap akhir semester.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh Penulis di Perpustakaan SMP Negeri 15 Palu yang telah diuraikan, maka penulis menyimpulkan bahwa :

1. Kualitas pelayanan perpustakaan dalam meningkatkan minat baca peserta didik sangat penting, tetapi kualitas pelayanan juga perlu diperbaiki dan ditingkatkan, karena peserta didik yang berada di SMP Negeri 15 Palu ini mayoritas sudah menggunakan *gadget* yang mengakibatkan minat baca mereka rendah, dimana mereka juga yang berasal dari keluarga dengan didikan kepribadian yang keras, jadi kualitas pelayanan yang menyenangkan, dan ramah yang dapat memenuhi harapan dan keinginan merekalah yang mereka harapkan.
2. Upaya yang dilakukan pihak perpustakaan dalam meningkatkan minat baca peserta didik adalah :
 - a. Menambah sumber bacaan serta di variasikan dan disesuaikan dengan usia mereka agar dapat dengan mudah diserap oleh peserta didik
 - b. Memberikan *reward* untuk pengunjung terbanyak
 - c. Memperbaiki fasilitas perpustakaan
 - d. Mengadakan lomba

- e. Melakukan *sharing* dengan peserta didik, tujuannya untuk mengetahui harapan dan keinginan mereka seperti apa terutama dalam hal pelayanan di perpustakaan.

B. Implikasi Penelitian

Berdasarkan hasil penelitian yang disimpulkan diatas dapat dikemukakan implikasi hasil penelitian yaitu :

1. Dengan diketahui tingkat kepuasan peserta didik dalam menggunakan jasa pelayanan perpustakaan, hal ini dapat dipergunakan sebagai referensi untuk meningkatkan kepuasan peserta didik.
2. Penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan acuan oleh perpustakaan untuk mengevaluasi kinerja dan perbaikan strategi pada pelayanan yang akan diberikan kepada peserta didik.

DAFTAR PUSTAKA

- Arifin Imam, *Penelitian Kualitatif dalam Ilmu-Ilmu Sosial dan Keagamaan*, Malang: Kalimasada Press, 2010.
- Bafadal Ibrahim, *Pengelolaan Perpustakaan Sekolah*, Jakarta : Bumi Aksara, 2015.
- Darmono, *Manajemen dan Tata Kerja Perpustakaan Sekolah*, Jakarta : PT. Grasindo, 2001.
- Departemen Agama RI, *Al-Quran dan Terjemahaan*, Surabaya : CV. Aisyiyah, 1998.
- Departemen Pendidikan Nasional, *Kamus Besar Bahasa Indonesia Pusat Bahasa*, Jakarta : Gramedia Pustaka Utama, 2008.
- Direktorat Jenderal Pembinaan Kelembagaan Agama Islam, *Buku Pedoman Perpustakaan Dinas*, Jakarta : Departemen Agama, 2000.
- Hasbullah, *Dasar-dasar Ilmu Pendidikan (umum dan agama)*, Jakarta : Rajawali Pers, 2012.
- Kompri, *Manajemen Pendidikan 3* , Bandung: ALFABETA, 2015.
- Mudhoffir, *Prinsip-Prinsip Pengeloaan Pusat Sumber Belajar*, Bandung: Remaja Rosdakarya, 1992.
- Margono S, *Metode Penelitian Pendidikan*, Jakarta: Rineka Cipta, 2004.
- Moleong J. Lexi, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Bandung : PT. Remaja Rosdakarya, 2015.
- Musfah, Jejen, *Manajemen Pendidikan Teori, Kebijakan dan Praktik*, 2015
- Nasution S, *Metode Research*, Jakarta: Bumi Askara, 2003.
- Pratomo R.S dan M. Akhsin Shaff, *Pelayanan Prima*, Bandung: Angkasa, 2000.
- Purwani, Istiana, *Layanan Perpustakaan*, Yogyakarta : Ombak, 2014.
- Prastowo Andi, *Metode Penelitian Kualitatif dalam Perspektif Rancangan Penelitian*, Jogjakarta: Ar-ruz Media, 2011.
- Surahma Winarno, *Pendekatan dalam Proses Belajar Mengajar*, Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 1999.

Suhendar Yaya, *Cara Mengelola Perpustakaan Sekolah Dasar*, Jakarta : Prenada Media Grop,2014.

Suwarno, Wiji, *Ilmu Perpustakaan dan Kode Etik Pustakwan*,Yogyakarta : Ar Ruzz Media,2014.

Tjiptono, Fandy. dan Anastasia Diana, *Total Quality Management*, Yogyakarta : Andi Offset, 2003.

Umar Husein, *Metode Penelitian Skripsi dan Tasir Bisnis*, Jakarta: PT. Raja Grafindo,2010.

Yusuf, Pawit M dan Yaya Suhendar, *Pedoman Penyelenggaraan Perpustakaan Sekolah*, Jakarta : Kencana, 2010.

Internet

Kottler, Philips, *Manajemen Pemasaran di Indonesia: Analisis Perencanaan, Impelementasi, dan Pengendalian*, <http://infodanpengertian/pengertian-kualitas-pelayanan-menurut-.html/>, (diakses 15 Januari 2018).

Peraturan Kepala Perpusnas, “Standar Nasional Perpustakaan SMP/MTS <http://pnri.go.id/>, (diakses tanggal 22 agustus 2018).

LAMPIRAN – LAMPIRAN

DAFTAR LAMPIRAN

| | | |
|----------|------|--|
| Lampiran | I | : Surat Pengajuan Judul Skripsi |
| Lampiran | II | : Surat Penunjukan Pembimbing Skripsi |
| Lampiran | III | : Kartu Seminar Proposal Skripsi |
| Lampiran | IV | : Undangan Menghadiri Seminar Proposal Skripsi |
| Lampiran | V | : Surat Izin Penelitian Untuk Menyusun Skripsi |
| Lampiran | VI | : Kartu Konsultasi Bimbingan Skripsi |
| Lampiran | VII | : Pedoman observasi |
| Lampiran | VIII | : Pedoman Wawancara |
| Lampiran | IX | : Daftar Informan |
| Lampiran | X | : Dokumentasi Penelitian |
| Lampiran | XI | : Surat Keterangan selesai Penelitian dari Sekolah |
| Lampiran | XII | : Undangan Menghadiri Ujian Skripsi |
| Lampiran | XIII | : Daftar Riwayat Hidup |

DAFTAR GAMBAR

- Gambar 1 : Profil SMP Negeri 15 Palu
- Gambar 2 : Keadaan Perpustakaan SMP Negeri 15 Palu
- Gambar 3 : Keadaan Koleksi Bahan Perpustakaan SMP Negeri 15 Palu
- Gambar 4 : Bagian Pelayanan Perpustakaan
- Gambar 5 : Wawancara Bersama Kepala SMP Negeri 15 Palu
- Gambar 6 : Wawancara Bersama Ibu Kepala Perpustakaan
- Gambar 7 : Wawancara Bersama Pegawai Perpustakaan
- Gambar 8 : Wawancara Bersama (Rusdi Hi. Alwi) Peserta Didik
- Gambar 9 : Wawancara Bersama (Adinda Rahmadan) Peserta Didik
- Gambar 10 : Wawancara Bersama (Astrilia Amanda) Peserta Didik
- Gambar 11 : Wawancara Bersama (Selfiani) Peserta Didik
- Gambar 12 : Wawancara Bersama (Moh. Fadhil) Peserta Didik
- Gambar 13 : Wawancara Bersama (Sadam Husain) Peserta Didik

DAFTAR TABEL

| | | | |
|-----------|---|--|----|
| Tabel I | : | Daftar Nama Kepala Sekolah..... | 53 |
| Tabel II | : | Data Peserta Didik dalam 1 (satu) Tahun Terakhir | 55 |
| Tabel III | : | Daftar Sarana Prasarana Sekolah..... | 56 |
| Tabel IV | : | Jumlah Koleksi Perpustakaan | 59 |
| Tabel V | : | Daftar Pengelola Perpustakaan SMP Negeri 15 Palu..... | 60 |
| Tabel VI | : | Daftar Pengunjung Perpustakaan Tahun 2018 | 61 |



Profil SMP Negeri 15 Palu



Gedung Perpustakaan SMP Negeri 15 Palu



Koleksi Bahan Perpustakaan



Bagian Pelayanan Perpustakaan



Wawancara bersama Bapak Abdul Rasyid, S.Pd., M.Pd Bapak selaku Kepala Sekolah di ruang Kepala Sekolah, pada hari Selasa 3 Juli 2018



Wawancara bersama ibu Dra. Hj. Shafiah selaku Kepala Perpustakaan, di depan Ruang Guru pada hari Senin, 16 Juli 2018



Wawancara bersama Ibu Adriana, Pegawai Perpustakaan di ruang Perpustakaan pada hari Kamis, 19 Juli 2018



Wawancara bersama Rusdi Hi. Alwi, peserta didik kelas VIII G pada hari Senin, 23 Juli 2018



Wawancara bersama Adinda Rahmadan, peserta didik kelas VIII D, di ruang kelas VIII D, pada hari Selasa, 24 Juli 2018



Wawancara bersama Astrilia Amanda, peserta didik kelas VIII di Ruang kelas VIII, pada hari Selasa, 24 Juli 2018



Wawancara bersama Serfiana siswa kelas IX di Gazebo SMPN 15 Palu, pada hari Kamis, 26 Juli 2018



Wawancara dengan Mohamad Fadil peserta didik kelas IX F di Gazebo Sekolah pada hari Kamis, 26 Juli 2018



Wawancara bersama Sadam Husain, peserta didik kelas VIII D di halaman sekolah, pada hari Kamis, 6 September 2018

DAFTAR RIWAYAT HIDUP PENULIS



Roslina R. Aliase lahir di Kolonodale Kec. Petasia Kab. Morowali Utara, pada tanggal 25 September 1994, merupakan anak pertama dari empat orang bersaudara dari pasangan ayah Rizal Aliase dan ibu Nani K. Badili. Sejak kecil hingga remaja tinggal di Desa Posona Kec. Kasimbar Kab. Parigi Moutong.

Memulai pendidikan dini di SDN 1 Banpres Posona Kec. Kasimbar Kab. Parigi Moutong dan lulus tahun 2008 kemudian melanjutkan pendidikan menengah di Sekolah Menengah Pertama (SMP) 2 Kasimbar Kec. Kasimbar Kab. Parigi Moutong dan lulus tahun 2011. Awal tahun 2012 merantau ke kota Palu untuk melanjutkan pendidikan menengah atas dan bersekolah di Sekolah Menengah Kejuruan (SMK) Al-Khairaat Pusat Palu Kec. Palu Barat Kota Palu, mengambil jurusan Administrasi Perkantoran dan lulus tahun pada tahun 2014. Setelah lulus kemudian melanjutkan program eksistensi (melanjutkan ke SI) di Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Palu pada Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan (FTIK), Jurusan Manajemen Pendidikan Islam yang tercatat sejak tahun 2014 dan lulus pada tahun 2018.