

PENGARUH PROFESIONALISME PUSTAKAWAN TERHADAP KUALITAS LAYANAN INFORMASI PERPUSTAKAAN SMA NEGERI 1 KENDAL KABUPATEN KENDAL

Siti Ustaghfiroh^{*)}, Jumino

*Program Studi S-1 Ilmu Perpustakaan, Fakultas Ilmu Budaya, Universitas Diponegoro,
Jl. Prof. Soedarto, SH, Kampus Undip Tembalang, Semarang, Indonesia 50275*

Abstrak

Penelitian ini berjudul “Pengaruh Profesionalisme Pustakawan terhadap Kualitas Layanan Informasi Perpustakaan SMA Negeri 1 Kendal Kabupaten Kendal”. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui seberapa besar pengaruh profesionalisme pustakawan pada kualitas layanan informasi di perpustakaan SMA Negeri 1 Kendal. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif deskriptif. Sampel dalam penelitian ini berjumlah 92 orang, untuk pengambilan sampel menggunakan *simple random sampling*. Metode pengumpulan data yang digunakan adalah angket. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang bersifat kuat antara profesionalisme pustakawan terhadap kualitas layanan informasi perpustakaan. Profesionalisme pustakawan memiliki pengaruh sebesar 63,4% terhadap kualitas layanan informasi. Adapun nilai regresi linear sederhana menunjukkan nilai positif, sehingga kenaikan nilai profesionalisme pustakawan akan meningkatkan nilai kualitas layanan informasi perpustakaan.

Kata kunci: kualitas layanan informasi; perpustakaan sekolah; profesionalisme pustakawan

Abstract

The research entitles “The Influence Professionalism of Librarians on Quality of Library Information Service of SMA Negeri 1 Kendal Kabupaten Kendal”. The purpose of this study is to determine how much professionalism influences of librarians on quality of information service at SMA Negeri 1 Kendal’s library. This research is descriptive quantitative research. The sample in this study amounted to 92 people, using simple random sampling techniques. Data collection methods were used questionnaires. The result of this study showed a strong relation between professionalism of librarians on quality of library information service. The professionalism of librarians has effect of 63,4% on quality of library information service. The value of the simple linear regression shows a positive value, so the rise in value of professionalism librarian will increase value quality of library information service.

Keywords: *quality of information service; school library; professionalism of librarians*

^{*)} Penulis Korespondensi.
E-mail: sitiustaghfiroh@gmail.com

1. Pendahuluan

Kualitas jasa merupakan ukuran seberapa bagus suatu layanan yang diberikan kepada pelanggan, sehingga baik ataupun buruknya kualitas suatu jasa tergantung pada kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan pelanggannya secara konsisten. Oleh sebab itu sikap profesional pustakawan dalam melaksanakan kegiatan layanan di perpustakaan dapat membentuk kualitas layanan informasi dari perpustakaan sekolah tersebut.

Kegiatan layanan informasi di perpustakaan SMA Negeri 1 Kendal dilaksanakan oleh pustakawan yang memiliki kualifikasi pendidikan serta pengalaman kerja sesuai dengan keahlian dalam bidang ilmu perpustakaan. Perpustakaan SMA Negeri 1 Kendal pernah mendapatkan penghargaan dalam lomba perpustakaan sekolah Kabupaten Kendal oleh pemerintah Kabupaten Kendal pada tahun 2002 sebagai pemenang pertama dan lomba perpustakaan sekolah jenjang SMA/SMK tingkat Provinsi Jawa Tengah tahun 2006 sebagai juara 1 yang diselenggarakan oleh Balai Teknologi Komunikasi Dan Perpustakaan Sekolah Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Provinsi Jawa Tengah.

Layanan perpustakaan merupakan kegiatan layanan penyebarluasan informasi kepada masyarakat luas (Yusuf, 2013: 69). Kegiatan layanan perpustakaan menurut Yusuf dan Suhendar dilihat dari sifatnya dibagi menjadi dua, yaitu layanan langsung dan layanan tidak langsung. Layanan langsung meliputi layanan peminjaman koleksi, layanan referensi dan informasi, dan layanan bimbingan kepada pengguna. Sedangkan layanan tidak langsung merupakan bentuk layanan yang secara tidak langsung terjadi antara pustakawan dan pemustaka namun memerlukan bantuan pihak lain, seperti promosi perpustakaan dan pembinaan minat baca.

Kualitas layanan berhubungan dengan kepuasan pengguna, menghasilkan dorongan khusus bagi para pengguna jasa untuk menjalin hubungan yang saling menguntungkan (Tjiptono, 2016). Dalam menilai suatu kualitas layanan, Parasuraman, Zeithaml, dan Berry dalam Tjiptono (2016) mengidentifikasi sepuluh dimensi pokok kualitas jasa, yaitu sebagai berikut: 1) Reliabilitas, 2) Responsivitas, 3) Kompetensi, 4) Akses, 5) Kesopanan, 6.) Komunikasi, 7) Kredibilitas, 8) Keamanan, 9) Kemampuan memahami pelanggan, dan 10) Bukti fisik. Kemudian 10 dimensi tersebut dikelompokkan menjadi 3 kriteria pokok oleh Gronroos dalam Tjiptono (2006: 72-73) yaitu outcome-related criteria, process-related criteria, dan image-related criteria.

Model kualitas jasa yang paling populer hingga kini banyak dijadikan acuan dalam riset manajemen dan pemasaran jasa adalah model SERVQUAL yang dikembangkan oleh

Parasuraman, Zeithaml, Berry dalam penelitian mereka dalam enam sektor jasa. Parasuraman dkk mendefinisikan kualitas jasa sebagai penilaian global atau menyangkut superioritas jasa, mereka menekankan pada harapan dan ekspektasi, digunakan secara berbeda dalam literatur kualitas jasa dan literatur kepuasan pelanggan, dimana ekspektasi kepuasan pelanggan tidak menunjukkan prediksi tentang penawaran pelayanan jasa, namun pada jasa yang ditawarkan (Tjiptono, 2016: 153). Model baru pengukuran kualitas layanan telah dikembangkan oleh Philip dan Hazlett (1997) yaitu *A new P-C-P models attributes* dengan mengkombinasikan pengukuran ekspektasi dan harapan menjadi kuesioner tunggal berdasarkan skala likert.

Pendekatan *a new P-C-P attributes model* telah mengkombinasikan pengukuran harapan dan ekspektasi pada SERVQUAL menjadi kuesioner tunggal berdasarkan skala likert (Philip dan Hazlett, 2001: 904-905). Dimensi kualitas layanan pada model P-C-P memiliki 6 dimensi kualitas layanan yaitu: *outcomes from service, reliability, responsiveness, assurance, empathy, dan tangibles*. Kerangka yang menyusun model P-C-P berdasarkan tiga tingkatan level yang secara luas mendefinisikan *input*, proses, dan *output* dari layanan sebuah organisasi (Philip dan Hazlett, 2001: 903). Susunan kerangka tersebut adalah sebagai berikut:

1. Pivotal Attributes

Pivotal attributes merupakan produk akhir atau *output* dari layanan inti misalnya apa yang konsumen harapkan untuk didapat dan mungkin “diambil” dari proses layanan. *Pivotal attributes* dianggap sebagai pengaruh yang menentukan cara pelanggan dalam menentukan pemilihan pada organisasi tertentu pada posisi pertama. Atribut ini semata-mata fokus pada “*outcome*” dari timbal balik antara penyedia layanan dan pelanggan. *Outcome* mengacu pada harapan pelanggan dari layanan yang disediakan.

2. Core Attributes

Core attributes merupakan orang, proses, dan struktur organisasi melalui salah satunya konsumen berupa interaksi dan/atau negosiasi dalam permintaan konsumen untuk pencapaian dan penerimaan pivotal attributes.

Core attributes dapat didefinisikan sebagai inti dari pivotal attributes dan mempunyai peran kunci dalam kesuksesan pengiriman layanan yang dilakukan. Dimensi *core attributes* menggabungkan beberapa dimensi SERVQUAL, beberapa dimensi tersebut adalah *reliability, responsiveness, assurance, dan empathy*.

3. Peripheral Attributes

Peripheral attributes yaitu tambahan-tambahan kecil atau pelengkap yang didesain untuk menjadi “tambahan” ke layanan inti dan membuat seluruh pengalaman yang menyenangkan.

Tingkatan ini mendefinisikan tambahan kecil atau tambahan yang layanan organisasi telah lakukan untuk pembersihan/evaluasi berdasarkan pandangan konsumen, digunakan untuk kelengkapan layanan secara sepenuhnya.

Profesionalisme minimal mempunyai dua hal di dalamnya, yaitu sisi kemampuan pelaku dan mutu hasil karya (Sudarsono, 2006: 245). Kedua hal tersebut harus memiliki proporsi yang tinggi untuk dapat dianggap profesional, dengan kata lain seorang profesional sebanding dengan hasil karyanya. Profesionalisme tidak mengacu pada kompetensi, namun lebih kepada sikap pustakawan tersebut. Pustakawan yang dianggap profesional adalah kemampuan pelaku yang sebanding dengan hasil karyanya. Hasil kerja yang lebih bermutu serta keahliannya untuk memberikan hasil kerja yang lebih bermutu dan sumbangan yang lebih besar kepada masyarakat pemakai perpustakaan. Pengembangan Pustakawan sekolah yang profesional menurut Chartered Institute of Library and Information Professional (2013: 1-2) menyediakan beberapa hal berikut:

1. Mendukung dan mendorong siswa untuk membaca dari karya seseorang

Seorang pustakawan yang profesional memiliki kriteria sebagai berikut: a) ahli dalam fiksi kontemporer untuk generasi muda, dan b) mengetahui cara menemukan buku yang tepat bagi masing-masing individu. Pustakawan yang profesional mampu memberikan dorongan kepada siswa agar memiliki keinginan untuk membaca suatu karya dari seseorang, baik itu karya fiksi modern ataupun karya fiksi lama. Sehingga mampu mendorong perkembangan minat baca pada siswa. Adapun upaya pustakawan dalam mendukung siswa dalam minat baca dapat diwujudkan dengan kemampuan pustakawan dalam menentukan buku dan bacaan yang tepat bagi masing-masing individu.

2. Menyediakan tempat yang ramah dan nyaman

Seorang pustakawan yang profesional memiliki dengan kriteria sebagai berikut: 1) Menyediakan tempat membaca, *browsing*, belajar baik sebelum waktu belajar, selama pembelajaran dan setelah waktu pembelajaran. 2) Membantu mengerjakan pekerjaan rumah. 3) Berperan dalam komunitas sekolah. 4) Memberikan akses dan bimbingan kepada siswa. 5) Mengembangkan kemampuan mereka untuk pengetahuan seumur hidup siswa.

Pustakawan sekolah memiliki tugas untuk menyediakan tempat yang nyaman bagi siswa dalam kegiatan perpustakaan berupa fasilitas fisik seperti ruang baca, ruang referensi, audio video, dan koleksi buku. Selain menyediakan fasilitas fisik, pustakawan juga memberikan layanan yang ramah dan dapat menimbulkan kenyamanan bagi siswa.

3. Memberikan saran dan instruksi sebagai ahli dalam menggunakan informasi

Kegiatan tersebut mengarah pada kegiatan referensi di perpustakaan berupa pembimbingan dan pendampingan kepada siswa dalam memenuhi kebutuhan informasi siswa, dilaksanakan dengan tujuan untuk meningkatkan keterampilan siswa.

4. Menyediakan sumber daya informasi dan peralatan

Seorang pustakawan yang profesional dalam menyediakan sumber daya dan peralatan memiliki kriteria berikut: 1) Sumber daya informasi yang *up to date*. 2) Sesuai dengan umur dan kemampuan siswa. 3) Peralatan dan koleksi dalam kondisi yang baik dan sesuai dengan tujuan. 4) *Accessible*, yaitu informasi dan koleksi dapat diakses oleh siswa. 5) Relevan dengan program dan kepentingan mereka.

Berdasarkan uraian tersebut peneliti ingin mengetahui lebih lanjut pengaruh profesionalisme pustakawan terhadap kualitas layanan informasi di perpustakaan SMA Negeri 1 Kendal. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui seberapa besar pengaruh profesionalisme pustakawan pada kualitas layanan informasi di perpustakaan SMA Negeri 1 Kendal.

2. Metode Penelitian

Desain penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah desain penelitian kuantitatif, dengan pendekatan penelitian korelasional. Penelitian korelasional dimaksudkan untuk mengetahui ada tidaknya hubungan antara dua atau beberapa variabel. Populasi penelitian ini adalah siswa SMA Negeri 1 Kendal, yaitu sebanyak 1091 siswa dalam periode bulan Juni tahun 2017. Adapun sampel yang digunakan dalam penelitian ini 92 orang.

Metode pengumpulan data adalah kuesioner. Data dianalisis dengan menggunakan tabel distribusi frekuensi kemudian dihitung menggunakan perhitungan komputasi program SPSS 16. Data yang diolah kemudian disajikan dalam bentuk tabel sehingga mudah untuk diinterpretasikan.

3. Hasil dan Pembahasan

3.1 Profesionalisme Pustakawan SMA Negeri 1 Kendal

1. Mendukung dan Mendorong Siswa untuk Membaca Karya dari Seseorang

Mendukung dan mendorong siswa untuk membaca pada pustakawan SMA Negeri 1 Kendal merupakan upaya pustakawan dalam memberikan dorongan kepada siswa agar memiliki keinginan untuk membaca suatu karya dari seseorang, baik itu karya fiksi maupun non fiksi. Pernyataan pada indikator ini tertuang menjadi dua pernyataan, berikut tanggapan responden pada pernyataan "memberikan saran tentang informasi ilmiah yang

dibutuhkan siswa seperti buku paket, artikel ilmiah, ensiklopedia, dll” dinyatakan pada tabel 1.

Tabel 1. Tanggapan Responden terhadap Pernyataan Memberikan Saran tentang Informasi Ilmiah yang Dibutuhkan Siswa seperti Buku Paket, Artikel Ilmiah, Ensiklopedia, dll

Tanggapan	Frekuensi	Persentase
Sangat Puas	13	14,1%
Puas	32	34,8%
Cukup Puas	32	34,8%
Kurang Puas	12	13,0%
Tidak Puas	3	3,3%
Total	92	100,0%

Berdasarkan tabel 1 diketahui pustakawan SMA Negeri 1 Kendal mampu memberikan saran tentang informasi ilmiah yang dibutuhkan siswa.

Hasil tanggapan responden terhadap pernyataan “membantu siswa mencari buku yang diperlukan” dinyatakan pada tabel 2.

Tabel 2. Tanggapan Responden terhadap Pernyataan Membantu Siswa Mencari Buku yang Diperlukan

Tanggapan	Frekuensi	Persentase
Sangat Puas	14	15,2%
Puas	30	32,6%
Cukup Puas	33	35,9%
Kurang Puas	13	14,1%
Tidak Puas	2	2,2%
Total	92	100,0%

Berdasarkan tabel 2 diketahui pustakawan SMA Negeri 1 Kendal cukup membantu dalam mencari buku yang diperlukan siswa.

2. Menyediakan Tempat yang Ramah dan Nyaman

Pustakawan sekolah memiliki tugas untuk menyediakan tempat yang nyaman bagi siswa dalam kegiatan perpustakaan berupa fasilitas fisik serta memberikan layanan yang ramah dan dapat menimbulkan kenyamanan bagi siswa. Pernyataan pada indikator ini tertuang menjadi lima pernyataan, berikut tanggapan responden pada pernyataan “menjaga ruang perpustakaan dalam kondisi bersih dan nyaman” dinyatakan pada tabel 3.

Tabel 3. Tanggapan Responden terhadap Pernyataan Menjaga Ruang Perpustakaan dalam Kondisi Bersih dan Nyaman

Tanggapan	Frekuensi	Persentase
Sangat Puas	41	44,6%
Puas	27	29,3%
Cukup Puas	20	21,7%
Kurang Puas	3	3,3%
Tidak Puas	1	1,1%
Total	92	100,0%

Berdasarkan tabel 3 diketahui pustakawan SMA Negeri 1 Kendal mampu menjaga ruang perpustakaan dalam kondisi bersih dan nyaman.

Hasil tanggapan responden terhadap pernyataan “memberikan bantuan belajar kepada siswa” dinyatakan pada tabel 4.

Tabel 4. Tanggapan Responden terhadap Pernyataan Memberikan Bantuan Belajar Kepada Siswa

Tanggapan	Frekuensi	Persentase
Sangat Puas	8	8,7%
Puas	27	29,3%
Cukup Puas	31	33,7%
Kurang Puas	24	26,1%
Tidak Puas	2	2,2%
Total	92	100,0%

Berdasarkan tabel 4 diketahui pustakawan SMA Negeri 1 Kendal mampu memberikan bantuan belajar kepada siswa.

Hasil tanggapan responden terhadap pernyataan “menyediakan buku untuk kegiatan belajar mengajar di sekolah” dinyatakan pada tabel 5.

Tabel 5. Tanggapan Responden terhadap Pernyataan Menyediakan Buku untuk Kegiatan Belajar Mengajar di Sekolah

Tanggapan	Frekuensi	Persentase
Sangat Puas	35	38,0%
Puas	30	32,6%
Cukup Puas	18	19,6%
Kurang Puas	9	9,8%
Tidak Puas	0	0,0%
Total	92	100,0%

Berdasarkan tabel 5 diketahui pustakawan SMA Negeri 1 Kendal menyediakan buku untuk kegiatan belajar mengajar di sekolah.

Hasil tanggapan responden terhadap pernyataan “memberikan bantuan dan bimbingan saat mencari buku di perpustakaan” dinyatakan pada tabel 6.

Tabel 6. Tanggapan Responden terhadap Pernyataan Memberikan Bantuan dan Bimbingan Saat Mencari Buku di Perpustakaan

Tanggapan	Frekuensi	Persentase
Sangat Puas	10	10,9%
Puas	25	27,2%
Cukup Puas	40	43,5%
Kurang Puas	13	14,1%
Tidak Puas	4	4,3%
Total	92	100,0%

Berdasarkan tabel 6 diketahui pustakawan SMA Negeri 1 Kendal mampu memberikan bantuan dan bimbingan saat mencari letak buku di perpustakaan.

Hasil tanggapan responden terhadap pernyataan “membantu siswa dalam mengembangkan pengetahuan yang dimiliki” dinyatakan pada tabel 7.

Tabel 7. Tanggapan Responden terhadap Pernyataan Membantu Siswa dalam Mengembangkan Pengetahuan yang Dimiliki

Tanggapan	Frekuensi	Persentase
Sangat Puas	7	7,6%
Puas	18	19,6%
Cukup Puas	33	35,9%
Kurang Puas	28	30,5%
Tidak Puas	6	6,5%
Total	92	100,0%

Berdasarkan tabel 7 diketahui pustakawan SMA Negeri 1 Kendal mampu membantu siswa mengembangkan pengetahuan yang dimiliki siswa.

3. Memberikan Saran dan Instruksi sebagai Ahli dalam Menggunakan Informasi

Memberikan saran dan instruksi sebagai ahli informasi dari seorang pustakawan merupakan kegiatan yang mengarah pada kegiatan referensi di perpustakaan, berupa kegiatan bimbingan dan pendampingan pada siswa dalam memenuhi kebutuhan informasi, tercapainya tujuan kegiatan referensi dapat terlihat melalui keterampilan siswa dalam menemukan informasi. Pernyataan pada indikator ini tertuang menjadi tiga pernyataan, tanggapan responden pada pernyataan “memberikan saran dalam mencari informasi di internet” dinyatakan pada tabel 8.

Tabel 8. Tanggapan Responden terhadap Pernyataan Memberikan Saran dalam Mencari Informasi di Internet

Tanggapan	Frekuensi	Persentase
Sangat Puas	14	15,2%
Puas	22	23,9%
Cukup Puas	30	32,6%
Kurang Puas	21	22,8%
Tidak Puas	5	5,4%
Total	92	100,0%

Berdasarkan tabel 8 diketahui pustakawan SMA Negeri 1 Kendal cukup memberikan saran dalam mencari informasi di internet.

Hasil tanggapan responden terhadap pernyataan “memberikan petunjuk dalam memilih dan menggunakan informasi dengan baik” dinyatakan pada tabel 9.

Tabel 9. Tanggapan Responden terhadap Pernyataan Memberikan Petunjuk dalam Memilih dan Menggunakan Informasi dengan Baik

Tanggapan	Frekuensi	Persentase
Sangat Puas	16	17,4%
Puas	26	28,3%
Cukup Puas	36	39,1%
Kurang Puas	12	13,0%
Tidak Puas	2	2,2%
Total	92	100,0%

Berdasarkan tabel 9 diketahui pustakawan SMA Negeri 1 Kendal memberikan petunjuk dalam memilih dan menggunakan informasi dengan baik.

Hasil tanggapan responden terhadap pernyataan “memberikan bimbingan tentang pendidikan perguruan tinggi dan setelah lulus SMA” dinyatakan pada tabel 10.

Tabel 10. Tanggapan Responden terhadap Pernyataan Memberikan Bimbingan tentang Pendidikan Perguruan Tinggi dan Setelah Lulus SMA

Tanggapan	Frekuensi	Persentase
Sangat Puas	14	15,2%
Puas	30	32,6%
Cukup Puas	17	18,5%
Kurang Puas	24	26,1%
Tidak Puas	7	7,6%
Total	92	100,0%

Berdasarkan tabel 10 diketahui pustakawan SMA Negeri 1 Kendal mampu memberikan bimbingan tentang pendidikan perguruan tinggi dan setelah SMA.

4. Menyediakan Sumber Daya Informasi dan Peralatan

Menyediakan sumber daya informasi dan peralatan untuk pustakawan SMA Negeri 1 Kendal merupakan upaya pustakawan dalam menyediakan sumber daya informasi yang *up to date*. Sumber daya informasi tersebut sesuai dengan umur dan kemampuan siswa, peralatan dan koleksi dalam kondisi yang baik dan dapat digunakan, informasi dan koleksi dapat diakses oleh siswa (*accessible*), serta sumber daya informasi tersebut relevan bagi siswa SMA Negeri 1 Kendal. Pernyataan pada indikator ini tertuang menjadi dua pernyataan, tanggapan responden pada pernyataan “menyediakan buku selain mata pelajaran sekolah” dinyatakan pada tabel 11.

Tabel 11. Tanggapan Responden terhadap Pernyataan Menyediakan Buku Selain Mata Pelajaran Sekolah

Tanggapan	Frekuensi	Persentase
Sangat Puas	57	62,0%
Puas	18	19,6%
Cukup Puas	14	15,2%
Kurang Puas	3	3,3%
Tidak Puas	0	0,0%
Total	92	100,0%

Berdasarkan tabel 11 diketahui pustakawan SMA Negeri 1 Kendal menyediakan buku selain mata pelajaran sekolah.

Hasil tanggapan responden terhadap pernyataan “menyediakan buku dan komputer dalam keadaan baik dan dapat digunakan” dinyatakan pada tabel 12.

Tabel 12. Tanggapan Responden terhadap Pernyataan Menyediakan Buku dan Komputer dalam Keadaan Baik dan Dapat Digunakan

Tanggapan	Frekuensi	Persentase
Sangat Puas	45	48,9%
Puas	26	28,3%
Cukup Puas	16	17,4%
Kurang Puas	3	3,3%
Tidak Puas	2	2,2%
Total	92	100,0%

Berdasarkan tabel 12 diketahui pustakawan SMA Negeri 1 Kendal memberikan sumber daya informasi dan peralatan yang dibutuhkan oleh siswa SMA Negeri 1 Kendal.

3.2 Kualitas Layanan Informasi Perpustakaan SMA Negeri 1 Kendal

1. *Pivotal Attributes*

Pivotal attributes (Philip dan Hazlett, 2001) merupakan produk akhir atau output dari layanan ini, misalnya produk akhir yang pengguna harapkan dari proses layanan antara perpustakaan SMA Negeri 1 Kendal dan siswa sekolah. Pernyataan pada indikator ini tertuang menjadi lima pernyataan. Tanggapan responden pada pernyataan “membantu saya untuk mengetahui segala informasi yang saya butuhkan” dinyatakan pada tabel 13.

Tabel 13. Tanggapan Responden terhadap Pernyataan Membantu Saya untuk Mengetahui Segala Informasi yang Saya Butuhkan

Tanggapan	Frekuensi	Persentase
Sangat Puas	10	10,9%
Puas	32	34,8%
Cukup Puas	33	35,9%
Kurang Puas	14	15,2%
Tidak Puas	3	3,3%
Total	92	100,0%

Berdasarkan tabel 13 diketahui perpustakaan SMA Negeri 1 Kendal memberikan bantuan untuk memenuhi informasi yang dibutuhkan siswa.

Hasil tanggapan responden terhadap pernyataan “menyediakan layanan informasi terbaru tentang pendidikan” dinyatakan pada tabel 14.

Tabel 14. Tanggapan Responden terhadap Pernyataan Menyediakan Layanan Informasi Terbaru tentang Pendidikan

Tanggapan	Frekuensi	Persentase
Sangat Puas	11	12,0%
Puas	31	33,7%
Cukup Puas	36	39,1%
Kurang Puas	13	14,1%
Tidak Puas	1	1,1%
Total	92	100,0%

Berdasarkan tabel 14 diketahui perpustakaan SMA Negeri 1 Kendal mampu menyediakan layanan informasi terbaru tentang pendidikan.

Hasil tanggapan responden terhadap pernyataan “menjelaskan informasi secara jelas” dinyatakan pada tabel 15.

Tabel 15. Tanggapan Responden terhadap Pernyataan Menjelaskan Informasi secara Jelas

Tanggapan	Frekuensi	Persentase
Sangat Puas	4	4,3%
Puas	23	25,0%
Cukup Puas	31	33,7%
Kurang Puas	30	32,6%
Tidak Puas	4	4,3%
Total	92	100,0%

Berdasarkan tabel 15 diketahui pustakawan SMA Negeri 1 Kendal mampu menjelaskan informasi secara jelas.

Hasil tanggapan responden terhadap pernyataan “membantu saya memenuhi informasi yang saya butuhkan” dinyatakan pada tabel 16.

Tabel 16. Tanggapan Responden terhadap Pernyataan Membantu Saya Memenuhi Informasi yang Saya Butuhkan

Tanggapan	Frekuensi	Persentase
Sangat Puas	14	15,2%
Puas	27	29,3%
Cukup Puas	32	34,8%
Kurang Puas	17	18,5%
Tidak Puas	2	2,2%
Total	92	100,0%

Berdasarkan tabel 16 diketahui pustakawan SMA Negeri 1 Kendal membantu siswa memenuhi kebutuhan informasi yang siswa butuhkan.

Hasil tanggapan responden terhadap pernyataan “membantu saya mengembangkan pengetahuan” dinyatakan pada tabel 17.

Tabel 17. Tanggapan Responden terhadap Pernyataan Membantu Saya Mengembangkan Pengetahuan

Tanggapan	Frekuensi	Persentase
Sangat Puas	17	18,5%
Puas	31	33,7%
Cukup Puas	34	37,0%
Kurang Puas	10	10,9%
Tidak Puas	0	0,0%
Total	92	100,0%

Berdasarkan tabel 17 diketahui pustakawan SMA Negeri 1 Kendal membantu mengembangkan pengetahuan siswa.

2. Core Attributes

Core attributes (Philip dan Hazlett, 2001) merupakan interaksi dari orang, proses, dan struktur organisasi dalam suatu layanan informasi di perpustakaan SMA Negeri 1 Kendal untuk mencapai suatu *output* dari layanan perpustakaan dengan menggabungkan beberapa dimensi SERVQUAL, yaitu *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *empathy*. Pernyataan pada indikator ini tertuang menjadi lima belas pernyataan. Tanggapan responden pada pernyataan “membantu saya merasa yakin pada informasi yang saya dapatkan” dinyatakan pada tabel 18.

Tabel 18. Tanggapan Responden terhadap Pernyataan Membantu Saya Merasa Yakin pada Informasi yang Saya Dapatkan

Tanggapan	Frekuensi	Persentase
Sangat Puas	10	10,9%
Puas	35	38,0%
Cukup Puas	28	30,4%
Kurang Puas	16	17,4%
Tidak Puas	3	3,3%
Total	92	100,0%

Berdasarkan tabel 18 diketahui pustakawan SMA Negeri 1 Kendal membantu siswa untuk merasa yakin pada informasi yang didapatkan.

Hasil tanggapan responden terhadap pernyataan “memberikan bantuan/informasi yang saya butuhkan secara pribadi tanpa saya harus berdesakkan dengan banyak orang” dinyatakan pada tabel 19.

Tabel 19. Tanggapan Responden terhadap Pernyataan Memberikan Bantuan/Informasi yang Saya Butuhkan secara Pribadi Tanpa Saya Harus Berdesakkan dengan Banyak Orang

Tanggapan	Frekuensi	Persentase
Sangat Puas	9	9,8%
Puas	29	31,5%
Cukup Puas	28	30,4%
Kurang Puas	18	19,6%
Tidak Puas	8	8,7%
Total	92	100,0%

Berdasarkan tabel 19 diketahui pustakawan SMA Negeri 1 Kendal memberikan bantuan dan informasi yang dibutuhkan siswa tanpa harus berdesakkan dengan siswa lain.

Hasil tanggapan responden terhadap pernyataan “merahasiakan informasi pribadi yang saya ungkapkan kepada mereka” dinyatakan pada tabel 20.

Tabel 20. Tanggapan Responden terhadap Pernyataan Merahasiakan Informasi Pribadi yang Saya Ungkapkan Kepada Mereka

Tanggapan	Frekuensi	Persentase
Sangat Puas	21	22,8%
Puas	26	28,3%
Cukup Puas	29	31,5%
Kurang Puas	13	14,1%
Tidak Puas	3	3,3%
Total	92	100,0%

Berdasarkan tabel 20 diketahui pustakawan SMA Negeri 1 Kendal merahasiakan informasi pribadi siswa.

Hasil tanggapan responden terhadap pernyataan “memberikan layanan bantuan dengan frekuensi waktu yang sering” dinyatakan pada tabel 21.

Tabel 21. Tanggapan Responden terhadap Pernyataan Memberikan Layanan Bantuan dengan Frekuensi Waktu yang Sering

Tanggapan	Frekuensi	Persentase
Sangat Puas	8	8,7%
Puas	41	44,6%
Cukup Puas	29	31,5%
Kurang Puas	13	14,1%
Tidak Puas	1	1,1%
Total	92	100,0%

Berdasarkan tabel 21 diketahui pustakawan SMA Negeri 1 Kendal memberikan layanan bantuan kepada siswa dengan frekuensi waktu yang sering.

Hasil tanggapan responden terhadap pernyataan “mengatur janji dengan pustakawan dapat disesuaikan dengan jadwal saya” dinyatakan pada tabel 22.

Tabel 22. Tanggapan Responden terhadap Pernyataan Mengatur Janji dengan Pustakawan dapat Disesuaikan dengan Jadwal Saya

Tanggapan	Frekuensi	Persentase
Sangat Puas	8	8,7%
Puas	30	32,6%
Cukup Puas	42	45,7%
Kurang Puas	8	8,7%
Tidak Puas	4	4,3%
Total	92	100,0%

Berdasarkan tabel 22 diketahui pustakawan SMA Negeri 1 Kendal mudah dalam mengatur janji dengan siswa.

Hasil tanggapan responden terhadap pernyataan “memberikan layanan bantuan kepada saya untuk menemukan buku atau informasi” dinyatakan pada tabel 23.

Tabel 23. Tanggapan Responden terhadap Pernyataan Memberikan Layanan Bantuan Kepada Saya untuk Menemukan Buku atau Informasi

Tanggapan	Frekuensi	Persentase
Sangat Puas	24	26,1%
Puas	33	35,9%
Cukup Puas	27	29,3%
Kurang Puas	5	5,4%
Tidak Puas	3	3,3%
Total	92	100,0%

Berdasarkan tabel 23 diketahui pustakawan SMA Negeri 1 Kendal memberikan layanan bantuan kepada siswa untuk mencari buku atau informasi.

Hasil tanggapan responden terhadap pernyataan “memastikan saya tidak menunggu terlalu lama dalam pelayanan perpustakaan” dinyatakan pada tabel 24.

Tabel 24. Tanggapan Responden terhadap Pernyataan Memastikan Saya Tidak Menunggu Terlalu Lama dalam Pelayanan Perpustakaan

Tanggapan	Frekuensi	Persentase
Sangat Puas	15	15,2%
Puas	35	38,0%
Cukup Puas	32	34,8%
Kurang Puas	10	10,9%
Tidak Puas	1	1,1%
Total	92	100,0%

Berdasarkan tabel 24 diketahui pustakawan SMA Negeri 1 Kendal tidak membuat siswa menunggu terlalu lama dalam pelayanan perpustakaan.

Hasil tanggapan responden terhadap pernyataan “memberikan perhatian kepada setiap siswa” dinyatakan pada tabel 25.

Tabel 25. Tanggapan Responden terhadap Pernyataan Memberikan Perhatian Kepada Setiap Siswa

Tanggapan	Frekuensi	Persentase
Sangat Puas	17	18,5%
Puas	33	35,9%
Cukup Puas	25	27,2%
Kurang Puas	16	17,4%
Tidak Puas	1	1,1%
Total	92	100,0%

Berdasarkan tabel 25 diketahui pustakawan SMA Negeri 1 Kendal memberikan perhatian kepada setiap siswa.

Hasil tanggapan responden terhadap pernyataan “melayani dengan tulus dan penuh perhatian” dinyatakan pada tabel 26.

Tabel 26. Tanggapan Responden terhadap Pernyataan Melayani dengan Tulus dan Penuh Perhatian

Tanggapan	Frekuensi	Persentase
Sangat Puas	35	38,0%
Puas	22	23,9%
Cukup Puas	28	30,0%
Kurang Puas	5	5,4%
Tidak Puas	2	2,25%
Total	92	100,0%

Berdasarkan tabel 26 diketahui pustakawan SMA Negeri 1 Kendal melayani siswa dengan tulus dan penuh perhatian.

Hasil tanggapan responden terhadap pernyataan “waktu pelayanan sesuai dengan yang saya butuhkan” dinyatakan pada tabel 27.

Tabel 27. Tanggapan Responden terhadap Pernyataan Waktu Pelayanan Sesuai dengan yang Saya Butuhkan

Tanggapan	Frekuensi	Persentase
Sangat Puas	17	18,5%
Puas	34	37,0%
Cukup Puas	34	37,0%
Kurang Puas	5	5,4%
Tidak Puas	2	2,2%
Total	92	100,0%

Berdasarkan tabel 27 diketahui pustakawan SMA Negeri 1 Kendal memberikan waktu layanan sesuai dengan yang siswa butuhkan.

Hasil tanggapan responden terhadap pernyataan “memperlakukan saya dengan hormat” dinyatakan pada tabel 28.

Tabel 28. Tanggapan Responden terhadap Pernyataan Memperlakukan Saya dengan Hormat

Tanggapan	Frekuensi	Persentase
Sangat Puas	40	43,5%
Puas	30	32,6%
Cukup Puas	17	18,5%
Kurang Puas	4	4,3%
Tidak Puas	1	1,1%
Total	92	100,0%

Berdasarkan tabel 28 diketahui pustakawan SMA Negeri 1 Kendal memperlakukan siswa dengan hormat.

Hasil tanggapan responden terhadap pernyataan “merespon kebutuhan saya bahkan saat mereka sedang sibuk” dinyatakan pada tabel 29.

Tabel 29. Tanggapan Responden terhadap Pernyataan Merespon Kebutuhan Saya Bahkan Saat Mereka Sedang Sibuk

Tanggapan	Frekuensi	Persentase
Sangat Puas	17	18,5%
Puas	29	31,5%
Cukup Puas	32	34,8%
Kurang Puas	11	12,0%
Tidak Puas	3	3,3%
Total	92	100,0%

Berdasarkan tabel 29 diketahui pustakawan SMA Negeri 1 Kendal merespon kebutuhan siswa disaat mereka sedang sibuk.

Hasil tanggapan responden terhadap pernyataan “berbicara dengan saya dengan jujur dan sesuai keadaan sebenarnya” dinyatakan pada tabel 30.

Tabel 30. Tanggapan Responden terhadap Pernyataan Berbicara dengan Saya dengan Jujur dan Sesuai Keadaan Sebenarnya

Tanggapan	Frekuensi	Persentase
Sangat Puas	30	32,6%
Puas	32	34,8%
Cukup Puas	26	28,3%
Kurang Puas	4	4,3%
Tidak Puas	0	0,0%
Total	92	100,0%

Berdasarkan tabel 30 diketahui pustakawan SMA Negeri 1 Kendal berbicara dengan jujur dan sesuai keadaan kepada siswa.

Hasil tanggapan responden terhadap pernyataan “membantu secara tulus” dinyatakan pada tabel 31.

Tabel 31. Tanggapan Responden terhadap Pernyataan Membantu Secara Tulus

Tanggapan	Frekuensi	Persentase
Sangat Puas	41	44,6%
Puas	23	25,0%
Cukup Puas	24	26,1%
Kurang Puas	3	3,3%
Tidak Puas	1	1,1%
Total	92	100,0%

Berdasarkan tabel 31 diketahui pustakawan SMA Negeri 1 Kendal membantu siswa secara tulus.

Hasil tanggapan responden terhadap pernyataan “secara keseluruhan saya puas dengan petugas perpustakaan” dinyatakan pada tabel 32.

Tabel 32. Tanggapan Responden terhadap Pernyataan Secara Keseluruhan Saya Puas dengan Petugas Perpustakaan

Tanggapan	Frekuensi	Persentase
Sangat Puas	22	23,9%
Puas	36	39,1%
Cukup Puas	28	30,4%
Kurang Puas	6	6,5%
Tidak Puas	0	0,0%
Total	92	100,0%

Berdasarkan tabel 32 diketahui pustakawan SMA Negeri 1 Kendal memberikan pelayanan yang memuaskan.

3. *Peripheral Attributes*

Peripheral attributes (Philip dan Hazlett, 2001) merupakan pelengkap dari layanan inti (*core attributes*) sebagai evaluasi dari layanan informasi perpustakaan SMA Negeri 1 Kendal dengan mengukur kepuasan siswa terhadap layanan yang telah diterima siswa. Berikut tanggapan responden pada pernyataan “berpenampilan rapi dan berseragam” dinyatakan pada tabel 33.

Tabel 33. Tanggapan Responden terhadap Pernyataan Berpenampilan Rapi dan Berseragam

Tanggapan	Frekuensi	Persentase
Sangat Puas	44	47,8%
Puas	32	34,8%
Cukup Puas	15	16,3%
Kurang Puas	1	1,1%
Tidak Puas	0	0,0%
Total	92	100,0%

Berdasarkan tabel 33 diketahui pustakawan SMA Negeri 1 Kendal berpenampilan rapi dan berseragam.

3.3 Analisis Statistik Korelasi Profesionalisme Pustakawan terhadap Kualitas Layanan Informasi Perpustakaan

Lewis dan Booms dalam Tjiptono (2016: 125) mendefinisikan kualitas jasa merupakan ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pengguna. Dalam menilai kualitas layanan jasa terdapat tiga kelompok kriteria pokok yaitu *outcomes-related criteria*, *process-related criteria*, dan *image-related criteria*, dalam *outcomes-related criteria* berisi *profesionalisme and skills* yaitu *output* atau hasil saat pelanggan menyadari bahwa penyedia jasa, karyawan, sistem operasional, sumber daya fisik, pengetahuan dan keterampilan yang dibutuhkan untuk memecahkan masalah pengguna jasa (Tjiptono, 2006: 72-73). Untuk membuktikan dan melihat keterkaitan antara profesionalisme dan kualitas layanan dilakukan analisa statistik dengan menggunakan bantuan software SPSS 16.0 yang setelah itu dilakukan

penginterpretasi dan pendeskripsian untuk melihat keterkaitan yang terjadi.

Sebelum melakukan pengujian untuk melihat keterkaitan, terlebih dahulu dilakukan uji normalitas data dan uji linearitas data. Uji normalitas data dilakukan untuk memiliki data yang terdistribusi normal sehingga dapat dianggap mewakili suatu populasi (Priyatno, 2010: 36). Hasil uji normalitas data menunjukkan bahwa nilai signifikansi $0,418 > 0,05$ sehingga dapat disimpulkan tersebut berdistribusi normal. Adapun uji linearitas dilakukan untuk mengetahui apakah variabel profesionalisme pustakawan dan variabel kualitas layanan informasi yang akan dikenai prosedur analisis statistik korelasional menunjukkan hubungan linear atau tidak (Priyatno, 2010: 42). Berdasarkan hasil uji linearitas data, nilai signifikansi pada linearity sebesar $0,000 < 0,05$, maka hubungan antara profesionalisme pustakawan dan kualitas layanan informasi dinyatakan linier. Dengan demikian dapat dilakukan pengujian hubungan.

Pada pengujian hubungan profesionalisme pustakawan terhadap kualitas layanan informasi dilakukan menggunakan uji pearson product moment, berikut hasil pengujiannya.

Tabel 34. Uji Pearson Product Moment

	Profesionalisme	Kualitas
Profesionalisme Pearson Correlation	1	.796**
Sig. (2-tailed)		.000
N	92	92
Kualitas Pearson Correlation	.796**	1
Sig. (2-tailed)	.000	
N	92	92

Berdasarkan tabel 5.48 dapat diketahui bahwa nilai signifikansi profesionalisme pustakawan adalah sebesar 0,000 yang berarti kurang dari ($<$) 0,05 sehingga profesionalisme pustakawan berkorelasi signifikan. Sedangkan *pearson correlation* profesionalisme pustakawan dalam tabel 5.37 yaitu sebesar 0,796 yang berdasarkan interpretasi koefisien korelasi (Priyatno, 2010: 48) derajat hubungan profesionalisme memiliki hubungan kuat dengan kualitas layanan informasi karena nilai pearson correlation berada di antara 0,60 – 0,799. Sehingga terjadi korelasi hubungan yang bersifat kuat antara profesionalisme pustakawan terhadap kualitas layanan informasi perpustakaan SMA Negeri 1 Kendal.

Tabel 35. Nilai R Square

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.796 ^a	.634	.630	7.87301

a. Predictors: (Constant),

Profesionalisme

Pada hasil uji regresi sederhana nilai R Square adalah 0,634 yang mengandung pengertian bahwa variabel profesionalisme memiliki pengaruh sebesar 63,4% terhadap kualitas layanan informasi perpustakaan dan sisanya 36,6% dipengaruhi variabel lain yang tidak disebutkan dalam penelitian ini.

Tabel 36. Coefficients

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	19.922	4.534		4.394	.000
Profesionalisme	1.300	.104	.796	12.493	.000

a. Dependent

Variable: Kualitas

Untuk nilai model regresi sederhananya yaitu $Y = 19,922 + 1,300X$, yang artinya nilai konstanta sebesar 19,922 sehingga jika nilai profesionalisme pustakawan memiliki nilai konstan atau tidak berubah maka nilai kualitas layanan informasi adalah sebesar 19,922. Nilai regresi ada profesionalisme pustakawan sebesar 1,300 yang artinya apabila nilai profesionalisme pustakawan mengalami kenaikan 1 maka kualitas layanan informasi akan naik 1,300. Koefisien regresi tersebut bernilai positif, hal ini berarti terdapat hubungan positif antara variabel profesionalisme pustakawan dengan kualitas layanan informasi perpustakaan SMA Negeri 1 Kendal, sehingga apabila nilai profesionalisme pustakawan meningkat maka akan semakin naik pula nilai kualitas layanan informasi.

Pada pengujian hipotesa nilai t_{hitung} yang terdapat dalam tabel 5.36 adalah 12.493, sedangkan nilai t_{tabel} dengan nilai signifikansi 0,05 adalah 1,990. Hal ini berarti bahwa $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($12,493 > 1,990$), artinya variabel profesionalisme pustakawan berpengaruh pada variabel kualitas layanan informasi.

3.4 Kendala-kendala Profesionalisme Pustakawan SMA Negeri 1 Kendal

Pada pengujian korelasi *product moment* atau *pearson correlation* menunjukkan derajat hubungan yang bersifat kuat antara variabel profesionalisme pustakawan terhadap variabel kualitas layanan informasi perpustakaan, namun terdapat kelemahan-kelemahan pada profesionalisme pustakawan SMA Negeri 1 Kendal. Kelemahan-kelemahan tersebut terlihat pada nilai distribusi frekuensi dalam beberapa item indikator profesionalisme pustakawan. Berdasarkan kelemahan pada profesionalisme pustakawan tersebut menyebabkan kendala yang dihadapi oleh objek penelitian yaitu pemberian dukungan dan dorongan agar siswa membaca dari pustakawan yang kurang maksimal, kurangnya bantuan dan bimbingan yang diberikan oleh pustakawan dalam mencari buku di perpustakaan, dan saran dan instruksi dalam menggunakan informasi di perpustakaan yang diberikan oleh pustakawan kurang memadai.

4. Simpulan

Dari penelitian didapatkan hasil bahwa hubungan antara profesionalisme pustakawan dan kualitas layanan informasi perpustakaan ini berpengaruh pada variabel kualitas layanan informasi perpustakaan sebesar 63,4%. Adapun nilai regresi dalam uji regresi linear sederhana menunjukkan terdapat hubungan positif antara variabel profesionalisme pustakawan dengan kualitas layanan informasi perpustakaan SMA Negeri 1 Kendal, sehingga apabila nilai profesionalisme pustakawan meningkat maka nilai kualitas layanan informasi perpustakaan akan bertambah.

Daftar Pustaka

- Chartered Institute of Library and Information Professionals. 2013. "Professional Librarians: Leaflet." <<https://archive.cilip.org.uk/school-libraries-group/professional-librarians-leaflet>>. Diunduh pada 16 November 2016.
- Philip, George & Shirley-Ann Hazlett. 1997. "The Measurement of Service Quality: a New P-C-P Attributes Model". *International Journal of Quality & Reliability Management*, Vol. 14, Issue 3, Hlm. 260 - 286. <<http://libgen.io/scimag/get.php?doi=10.1108/02656719710165482&downloadname=&key=6HORU0VVATAKV2O9>> Diunduh pada 25 Maret 2017.
- Philip, George & Shirley-Ann Hazlett. 2001. "Evaluating The Service Quality of Information Services Using A New "P-C-P" Attributes Modal". *International Journal of Quality & Reliability Management*, Vol. 18, Issue 9, Hlm. 900 - 916. Diakses melalui <http://libgen.io/scimag/get.php?doi=10.1108/eum000000006070&downloadname=&key=D2TX5NGFLOO13N1KDiunduh> pada 25 Maret 2017.
- Priyatno, Duwi. 2010. *Teknik Mudah dan Cepat Melakukan Analisis Data Penelitian dengan SPSS dan Tanya Jawab Ujian Pendarasan*. Yogyakarta: Gaya Media.
- Sudarsono, Blasius, 2006. *Antologi Kepustakawanan Indonesia*. Jakarta: Pengurus Pusat Ikatan Pustakawan Indonesia.
- Tjiptono, Fandi. 2006. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, Fandi & Gregorius Chandra. 2016. *Service, Quality dan Satisfaction*. Edisi 4. Yogyakarta: Andi.
- Yusuf, P.M. & Suhendar, Y., 2013. *Pedoman Penyelenggaraan Perpustakaan Sekolah*. 4th ed. Bandung: Kencana.