

PERSEPSI SISWA TERHADAP PELAYANAN PEGAWAI PERPUSTAKAAN DI SMKN 1 PAYAKUMBUR

Siti Nurhidayah

Administrasi Pendidikan, Universitas Negeri Padang, Padang, Indonesia

Email: nsiti6759@gmail.com

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui persepsi siswa terhadap pelayanan pegawai perpustakaan di SMKN 1 Payakumbuh yang ditinjau dari aspek pelayanan sirkulasi, pelayanan referensi, pelayanan preservasi dan konservasi, serta pelayanan ruang baca. Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode deskriptif. Populasi penelitian berjumlah 766 siswa kelas X dan XI SMKN 1 Payakumbuh, dengan sampel sebanyak 94 siswa yang ditentukan menggunakan teknik *Proportional Random Sampling*. Instrumen penelitian berupa angket dengan skala Likert yang telah diuji validitas dan reliabilitasnya. Data dianalisis menggunakan teknik statistik deskriptif dengan menghitung nilai rata-rata (mean). Hasil penelitian menunjukkan bahwa persepsi siswa terhadap pelayanan pegawai perpustakaan di SMKN 1 Payakumbuh secara keseluruhan berada pada kategori baik dengan skor rata-rata 3,81. Persepsi siswa terhadap pelayanan sirkulasi memperoleh skor rata-rata 3,81 (baik), pelayanan referensi 3,74 (baik), pelayanan preservasi dan konservasi 3,81 (baik), serta pelayanan ruang baca 3,90 (baik). Indikator dengan skor tertinggi adalah pelayanan ruang baca, sedangkan indikator dengan skor terendah adalah pelayanan referensi. Temuan ini menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan pegawai perpustakaan telah mampu memenuhi kebutuhan dan harapan siswa dalam mendukung kegiatan belajar di sekolah.

Kata kunci: Persepsi Siswa, Pelayanan Perpustakaan, Pelayanan Sirkulasi, Pelayanan Referensi, Preservasi dan Konservasi, Ruang Baca.

Article History

Received: Juni 2026

Reviewed: Juni 2026

Published: Juni 2026

Plagiarism Checker No 2635

Copyright : Author

Publish by : Sindoro



This work is licensed under a [Creative Commons Attribution-NonCommercial 4.0 International License](https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/)

1. PENDAHULUAN

Perpustakaan merupakan salah satu sarana dan prasarana sekolah yang berperan penting dalam menunjang proses pembelajaran. Keberadaannya tidak hanya sebagai tempat penyimpanan berbagai bahan pustaka, baik buku maupun nonbuku, tetapi juga sebagai pusat sumber belajar yang mendukung pencapaian tujuan pendidikan. Sebagai bagian dari lingkungan sekolah, perpustakaan dikelola secara profesional untuk membantu peserta didik dan pendidik memperoleh informasi, pengetahuan, keterampilan, serta wawasan yang diperlukan dalam proses belajar mengajar.

Perpustakaan juga menjadi indikator kemajuan suatu bangsa karena berfungsi sebagai institusi sosial yang dibentuk dan dipelihara oleh masyarakat. Dalam lingkungan pendidikan, perpustakaan memiliki peran strategis sebagai sumber referensi yang memudahkan peserta didik dalam memahami materi pembelajaran dan memperluas pengetahuan mereka. Menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2007, perpustakaan adalah institusi yang mengelola koleksi karya tulis, karya cetak, dan/atau karya rekam secara profesional dengan sistem yang baku untuk memenuhi kebutuhan pendidikan, penelitian, pelestarian, informasi,

dan rekreasi pemustaka. Selain itu, koleksi perpustakaan mencakup berbagai informasi yang memiliki nilai pendidikan dan dilayankan kepada pengguna.

Menurut Mansyur (2007), perpustakaan memiliki peran penting dalam pengelolaan pembelajaran karena tidak hanya menyediakan bahan bacaan, tetapi juga berfungsi sebagai sumber, instrumen, dan alat pendidikan yang mendukung proses belajar baik selama maupun setelah kegiatan pembelajaran berlangsung. Untuk menjalankan fungsinya secara optimal, perpustakaan perlu didukung oleh empat aspek utama, yaitu layanan yang berorientasi pada kebutuhan pengguna, pustakawan yang kompeten, sistem pengelolaan dan katalog yang efektif, serta fasilitas dan ruang perpustakaan yang mudah diakses dan mendukung kegiatan belajar.

Dalam penyelenggaraan perpustakaan, pelayanan merupakan aspek yang sangat penting karena menjadi bentuk interaksi langsung antara perpustakaan dan penggunanya. Menurut Winoto & Padjadjaran (2021) dalam bukunya *Dasar-dasar Pelayanan Perpustakaan*, pelayanan perpustakaan merupakan inti dari penyebaran informasi yang dapat langsung dirasakan oleh pemustaka. Pelayanan yang kurang baik dapat menurunkan minat peserta didik untuk mengunjungi perpustakaan, yang pada akhirnya berpotensi memengaruhi minat baca mereka. Oleh karena itu, kualitas pelayanan yang diberikan oleh staf perpustakaan memiliki peranan penting dalam meningkatkan dan mempertahankan antusiasme siswa untuk memanfaatkan perpustakaan sekolah.

Hasil penelitian terdahulu di beberapa SMK di Kota Padang dan Sumatera Barat menunjukkan bahwa pelayanan perpustakaan umumnya berada pada kategori baik. Di SMK Negeri 4 Padang, persepsi siswa terhadap pelayanan perpustakaan memperoleh rata-rata 3,75, sedangkan di SMK Negeri 6 Padang pelayanan pegawai perpustakaan memperoleh rata-rata 3,94. Sementara itu, layanan perpustakaan di SMK Negeri 3 Padang dinilai memuaskan meskipun masih memerlukan peningkatan pada aspek fasilitas dan koleksi. Namun demikian, di SMKN 1 Payakumbuh belum diketahui secara pasti bagaimana persepsi siswa terhadap pelayanan yang diberikan oleh pegawai perpustakaan, sehingga perlu dilakukan penelitian untuk mengetahui penilaian siswa terhadap kualitas pelayanan perpustakaan di sekolah tersebut.

2. KAJIAN TEORI

Persepsi Siswa

Persepsi secara etimologis berasal dari bahasa Inggris *perception* yang berarti menerima atau mengambil (Sobur, 2003:445). Persepsi merupakan proses mental yang melibatkan penggunaan panca indera untuk membentuk gambaran atau citra dalam pikiran individu sehingga seseorang dapat mengenali dan memberikan penilaian terhadap objek yang diamatinya. Menurut Zidni Ilma Soraya (2015), persepsi adalah pandangan menyeluruh mengenai suatu objek yang dipahami dari berbagai sudut pandang oleh individu. Persepsi juga merupakan kesan atau tanggapan yang muncul setelah seseorang menerima informasi melalui panca indera. Sejalan dengan itu, Walgito (2010:53) menjelaskan bahwa persepsi adalah proses pengorganisasian dan penafsiran stimulus yang diterima individu sehingga memiliki makna tertentu. Karena setiap individu memiliki perhatian, pengalaman, kemampuan berpikir, dan perasaan yang berbeda, maka hasil persepsi yang terbentuk juga dapat berbeda antara satu individu dengan individu lainnya.

Persepsi tidak hanya berfungsi sebagai proses memahami lingkungan, tetapi juga memengaruhi sikap dan perilaku seseorang. Faudy Akbar (2015) menyatakan bahwa persepsi merupakan pandangan umum mengenai suatu objek yang dapat digunakan untuk memahami harapan atau ekspektasi masyarakat terhadap suatu lembaga. Menurut Siagian, persepsi adalah cara seseorang menata dan membentuk kesan terhadap lingkungannya, sehingga dapat menjadi dasar dalam bersikap dan bertindak. Sementara itu, P. Robbins dan Timothy dalam buku

Perilaku Organisasi (Samsuki, 2023) menjelaskan bahwa persepsi merupakan proses mengatur dan menafsirkan kesan sensoris untuk memberikan makna pada lingkungan sekitar, meskipun hasil persepsi tersebut belum tentu sama dengan realitas objektif. Berdasarkan berbagai pendapat tersebut, dapat disimpulkan bahwa persepsi adalah proses mental yang melibatkan penerimaan, pengorganisasian, dan penafsiran informasi melalui panca indera untuk membentuk pemahaman, penilaian, serta tanggapan individu terhadap suatu objek atau lingkungan.

Pelayanan Perpustakaan

Pelayanan pada dasarnya merupakan serangkaian kegiatan yang bertujuan memenuhi kebutuhan dan memberikan kepuasan kepada pengguna. Menurut Kotler yang dikutip oleh Juniarso Ridwan (2020), pelayanan adalah setiap kegiatan yang memberikan manfaat dan kepuasan meskipun tidak menghasilkan produk fisik. Sejalan dengan itu, Mahmoedin (2010) menjelaskan bahwa pelayanan merupakan aktivitas tidak berwujud yang terjadi melalui interaksi antara pegawai dan siswa untuk memfasilitasi pemanfaatan koleksi secara efektif dan tepat waktu. Rusydi (2017) menambahkan bahwa pelayanan adalah upaya membantu memenuhi kebutuhan seseorang yang menciptakan hubungan timbal balik antara pemberi dan penerima layanan, sedangkan Moenir (2015) menyatakan bahwa pelayanan merupakan rangkaian kegiatan yang berlangsung secara terus-menerus dan berkesinambungan dalam suatu organisasi.

Dalam konteks perpustakaan, pelayanan merupakan inti dari seluruh kegiatan perpustakaan. Menurut Bafadal (2008), pelayanan perpustakaan adalah bentuk interaksi langsung maupun tidak langsung antara perpustakaan dan pengguna yang bertujuan membangun hubungan baik serta mendukung kelancaran pemanfaatan koleksi. Pelayanan perpustakaan mencakup berbagai kegiatan yang berkaitan dengan penggunaan layanan dan koleksi perpustakaan oleh pemustaka sehingga tercipta lingkungan yang kondusif, efektif, dan berkualitas. Rodin (2015) dalam jurnal *Kajian dan Informasi Perpustakaan* menekankan bahwa kualitas pelayanan perpustakaan sangat ditentukan oleh kemampuan pustakawan dalam memberikan layanan yang memuaskan melalui sikap yang baik, ketersediaan fasilitas dan koleksi, bimbingan literasi informasi, pemanfaatan teknologi, penyelesaian masalah secara efektif, serta evaluasi dan perbaikan layanan secara berkelanjutan.

Menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2007, layanan perpustakaan harus dilaksanakan secara optimal dengan berorientasi pada kebutuhan pemustaka, menerapkan standar nasional perpustakaan, memanfaatkan perkembangan teknologi informasi dan komunikasi, serta didukung oleh organisasi dan kerja sama antarpustakaan melalui layanan terpadu. Tujuan utama pelayanan perpustakaan adalah memenuhi kebutuhan pengguna melalui penyediaan koleksi yang relevan, tersusun dengan baik, dan mudah dimanfaatkan (Winoto & Padjadjaran, 2021). Dengan demikian, pelayanan perpustakaan dapat dipahami sebagai rangkaian kegiatan yang berkaitan dengan pemanfaatan layanan sirkulasi, referensi, dan koleksi perpustakaan yang berfungsi sebagai unsur esensial dalam menciptakan layanan yang berkualitas serta memenuhi harapan dan kebutuhan pengguna secara optimal.

Pentingnya Pelayanan Perpustakaan

Pelayanan perpustakaan merupakan salah satu tanggung jawab utama perpustakaan dalam menyediakan informasi kepada pengunjung. Pelaksanaan pelayanan ini melibatkan interaksi antara pustakawan dan pengunjung yang dapat dipandang sebagai proses komunikasi, di mana pustakawan berperan sebagai penyampai informasi dan pengunjung sebagai penerima informasi. Menurut Iskandar (2020), pentingnya pelayanan perpustakaan mencakup beberapa aspek, yaitu keberhasilan perpustakaan yang bergantung pada kemampuan seluruh stakeholder dalam memberikan pelayanan prima, dukungan dan semangat para pemimpin terhadap

pengembangan perpustakaan, kemampuan pegawai dalam menjaga koleksi serta meningkatkan budaya gemar membaca, peran perpustakaan sebagai wahana belajar sepanjang hayat, dan pentingnya kerja sama dengan berbagai pihak untuk mendukung kemajuan perpustakaan.

Melalui proses komunikasi yang efektif, informasi yang dibutuhkan pengunjung dapat tersampaikan dengan baik sehingga menimbulkan kepuasan terhadap layanan yang diterima. Oleh karena itu, komunikasi yang baik antara pustakawan dan pengunjung menjadi faktor penting dalam keberhasilan pelayanan perpustakaan. Selain itu, pengembangan perpustakaan merupakan tanggung jawab bersama yang memerlukan dukungan pelayanan yang optimal, meliputi layanan sirkulasi, referensi, preservasi dan konservasi, serta layanan digital. Keberhasilan pengembangan perpustakaan juga sangat dipengaruhi oleh peran pemimpin atau lembaga induk yang memiliki komitmen kuat untuk memajukan perpustakaan sebagai sumber informasi dan ilmu pengetahuan dalam rangka meningkatkan kecerdasan kehidupan bangsa.

Indikator Pelayanan Perpustakaan

Pelayanan perpustakaan memiliki berbagai indikator yang dikemukakan oleh para ahli. Menurut Darmono (2001), pelayanan perpustakaan terdiri atas pelayanan sirkulasi, pelayanan referensi, dan pelayanan ruang baca. Sementara itu, Bafadal (2009) menambahkan pelayanan preservasi dan konservasi serta layanan bercerita sebagai bagian dari pelayanan perpustakaan. Harland (2011) menekankan pelayanan preservasi, konservasi, dan restorasi, sedangkan Himayah (2013) memfokuskan pelayanan perpustakaan pada layanan orientasi perpustakaan, layanan sirkulasi, layanan referensi, dan layanan ruang baca. Berdasarkan pendapat para ahli tersebut, indikator pelayanan perpustakaan yang paling dominan meliputi pelayanan sirkulasi, pelayanan referensi, layanan preservasi dan konservasi, serta layanan ruang baca.

Pelayanan sirkulasi merupakan layanan yang berkaitan dengan kegiatan peminjaman, perpanjangan, dan pengembalian bahan pustaka. Menurut Muchdlor (2013), sirkulasi adalah aktivitas perpustakaan yang menyediakan layanan peminjaman, perpanjangan, dan pengembalian buku yang telah melalui proses pengolahan. Tujuan layanan ini adalah memudahkan pengguna memanfaatkan koleksi perpustakaan, mencatat aktivitas peminjaman, menjamin pengembalian koleksi, serta memperoleh data penggunaan koleksi. Bafadal (2008) menyatakan bahwa pelayanan sirkulasi merupakan kegiatan pemberian bantuan kepada pengguna dalam proses peminjaman dan pengembalian bahan perpustakaan. Dalam pelaksanaannya, layanan sirkulasi mencakup prosedur peminjaman dan pengembalian koleksi serta pemberian sanksi bagi pengguna yang melanggar peraturan perpustakaan sebagaimana dijelaskan oleh Abdul & Saleh (2012).

Pelayanan referensi merupakan layanan yang bertujuan membantu pengguna menemukan informasi yang dibutuhkan melalui pemanfaatan koleksi referensi. Menurut Bafadal (2008), pelayanan referensi mencakup pelayanan informasi dan bimbingan belajar untuk menjawab pertanyaan pengguna. Abdul & Saleh (2012) menjelaskan bahwa pelayanan referensi adalah layanan yang bertugas menjawab pertanyaan pengguna dengan memanfaatkan koleksi perpustakaan sebagai sumber informasi. Selain itu, Umi Kalsum (2016) menyebutkan bahwa pustakawan harus mampu menerima pertanyaan pengguna, membimbing pencarian informasi, dan mengarahkan penggunaan bahan pustaka referensi. Jenis koleksi referensi dapat berupa kamus, ensiklopedia, bibliografi, buku tahunan, indeks, abstrak, majalah, surat kabar, hingga buku teks yang disusun secara sistematis untuk memudahkan penelusuran informasi.

Layanan preservasi dan konservasi berfungsi menjaga kelestarian bahan pustaka agar tetap dapat digunakan dalam jangka panjang. Menurut Endang Fatmawati (2018), preservasi merupakan upaya pelestarian yang mencakup aspek manajerial, teknis, dan kebijakan untuk melindungi bahan pustaka dari kerusakan, sedangkan konservasi merupakan kegiatan perawatan, pengawetan, dan perbaikan bahan pustaka. Machsun Rifauddin (2020) menegaskan

bahwa preservasi bertujuan melindungi media informasi dari berbagai faktor penyebab kerusakan, sementara Hartono (2015) menyebut konservasi sebagai teknik perlindungan bahan pustaka. Selain itu, layanan ruang baca merupakan fasilitas yang disediakan untuk menunjang kegiatan membaca dan belajar pengguna. Menurut Husna (2023), kenyamanan ruang baca dipengaruhi oleh pencahayaan, pengudaraan, warna ruangan, petunjuk atau tanda, aksesibilitas, serta pelayanan pustakawan. Kelengkapan fasilitas seperti rak buku, meja dan kursi baca, OPAC, toilet, dan mushola juga menjadi faktor penting dalam meningkatkan kenyamanan pengguna (Sasmito, 2015).

3. METODE, DATA, ANALISIS

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Menurut Sugiyono (2012) dan Margono (2010), penelitian deskriptif bertujuan untuk menggambarkan atau mendeskripsikan suatu variabel tanpa membandingkan maupun menghubungkannya dengan variabel lain. Penelitian ini difokuskan pada persepsi siswa terhadap pelayanan pegawai perpustakaan di SMKN 1 Payakumbuh. Tujuan penelitian adalah untuk memperoleh gambaran yang sistematis dan faktual mengenai pelayanan perpustakaan yang meliputi pelayanan sirkulasi, referensi, preservasi dan konservasi, serta pelayanan ruang baca.

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh siswa kelas X dan XI SMKN 1 Payakumbuh yang berjumlah 766 orang. Penentuan sampel dilakukan menggunakan teknik *Proportional Random Sampling*, yaitu teknik pengambilan sampel yang memberikan kesempatan yang sama kepada setiap anggota populasi untuk menjadi responden sesuai dengan proporsinya. Berdasarkan perhitungan menggunakan rumus Slovin dengan tingkat kesalahan 10%, diperoleh jumlah sampel sebanyak 89 siswa. Namun, dalam pendistribusian sampel pada setiap kelas, jumlah responden yang digunakan dalam penelitian menjadi 94 siswa yang mewakili seluruh jurusan dan tingkat kelas secara proporsional.

Instrumen penelitian yang digunakan adalah angket atau kuesioner dengan skala Likert. Skala ini digunakan untuk mengukur persepsi siswa terhadap pelayanan perpustakaan melalui lima alternatif jawaban, yaitu Selalu (5), Sering (4), Kadang-kadang (3), Jarang (2), dan Tidak Pernah (1). Sebelum digunakan, instrumen penelitian terlebih dahulu disusun berdasarkan indikator penelitian, dikonsultasikan dengan pembimbing, diuji cobakan kepada responden, kemudian dilakukan uji validitas menggunakan korelasi *Product Moment* dan uji reliabilitas menggunakan rumus Alpha Cronbach dengan bantuan program SPSS versi 26.0.1 untuk memastikan instrumen layak digunakan dalam pengumpulan data.

Teknik pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran angket kepada responden yang telah ditentukan. Proses pengumpulan data diawali dengan pengurusan izin penelitian, kemudian penyebaran kuesioner kepada siswa, pemeriksaan kelengkapan jawaban, serta pengembalian angket yang belum lengkap untuk diperbaiki. Data yang terkumpul dianalisis menggunakan teknik statistik deskriptif dengan menghitung nilai rata-rata (*mean*) setiap indikator. Selanjutnya, hasil perhitungan diinterpretasikan berdasarkan kategori yang ditetapkan oleh Sugiyono (2012), yaitu sangat baik, baik, cukup baik, kurang baik, dan tidak baik, sehingga dapat diperoleh gambaran mengenai persepsi siswa terhadap pelayanan pegawai perpustakaan di SMKN 1 Payakumbuh.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN**HASIL****Persepsi Siswa terhadap Pelayanan Sirkulasi Pegawai Perpustakaan di SMKN 1 Payakumbuh****Tabel 1. Deskripsi Data Persepsi Siswa**

NO	PERNYATAAN	SKOR RATA-RATA	KRITERIA
1	Pegawai perpustakaan bersikap ramah dalam melayani peserta didik yang meminjam koleksi perpustakaan	3,63	Baik
2	Pegawai perpustakaan bersikap ramah ketika menjelaskan jangka waktu peminjaman buku kepada peserta didik	3,98	Baik
3	Pegawai perpustakaan memberikan arahan dengan baik kepada peserta didik yang kebingungan dalam proses peminjaman koleksi perpustakaan	3,90	Baik
4	Pegawai perpustakaan menegur dengan baik peserta didik yang masuk ke perpustakaan tetapi tidak membawa kartu anggota perpustakaan	3,51	Baik
5	Pegawai perpustakaan mencek dengan baik buku yang di kembalikan peserta didik	3,93	Baik
6	Pegawai perpustakaan menjelaskan dengan ramah kepada peserta didik yang tidak tepat waktu dalam mengembalikan buku akan di kenakan denda	3,89	Baik
7	Pegawai perpustakaan menjelaskan dengan baik kepada peserta didik yang mengembalikan buku dengan keadaan rusak harus diganti dengan buku baru	3,90	Baik
8	Pegawai perpustakaan menjelaskan dengan ramah kepada peserta didik yang sudah menghilangkan buku perpustakaan harus diganti dengan buku yang sama	3,82	Baik
9	Pegawai perpustakaan bersikap ramah di saat peserta didik mengembalikan koleksi perpustakaan	3,76	Baik

Berdasarkan tabel di atas, skor tertinggi terdapat pada pernyataan “Pegawai perpustakaan bersikap ramah ketika menjelaskan jangka waktu peminjaman buku kepada peserta didik” dengan rata-rata 3,98 yang termasuk kategori baik, sedangkan skor terendah terdapat pada pernyataan “Pegawai perpustakaan menegur dengan baik peserta didik yang masuk ke perpustakaan tetapi tidak membawa kartu anggota perpustakaan” dengan rata-rata 3,51 yang juga berada pada kategori baik. Secara keseluruhan, indikator pelayanan sirkulasi memperoleh nilai rata-rata 3,81 sehingga berada pada kategori baik, yang menunjukkan bahwa persepsi siswa terhadap pelayanan sirkulasi pegawai perpustakaan di SMKN 1 Payakumbuh tergolong baik.

Persepsi Siswa terhadap Pelayanan Referensi Pegawai Perpustakaan di SMKN 1 Payakumbuh

Tabel 2. Deskripsi Data Persepsi Siswa

NO	PERNYATAAN	SKOR RATA-RATA	KRITERIA
1	Pegawai perpustakaan melayani setiap peserta didik yang datang ke perpustakaan dengan sikap ramah	4,15	Baik
2	Pegawai perpustakaan dengan sabar melayani peserta didik dengan berbagai tingkah laku yang berbeda	3,29	Cukup baik
3	Pegawai perpustakaan memberikan respon yang baik ketika peserta didik bertanya dalam mencari koleksi perpustakaan	4,40	Baik
4	Pegawai perpustakaan bersikap tidak ramah ketika peserta didik meminta bantuan dalam mencari buku	3,69	Baik
5	Pegawai perpustakaan mengecek dengan baik kelengkapan bahan perpustakaan yang dibutuhkan peserta didik	3,64	Baik
6	Pegawai perpustakaan menyediakan kamus bahasa inggris untuk membantu kelengkapan belajar peserta didik	3,59	Baik
7	Pegawai perpustakaan menyediakan bahan referensi untuk membantu kelengkapan belajar peserta didik	3,72	Baik
8	Pegawai perpustakaan menyediakan koleksi kaset, peta dunia, globe untuk membantu kelengkapan belajar peserta didik	3,44	Baik
Rata-rata		3.74	Baik

Berdasarkan tabel tersebut, skor tertinggi terdapat pada pernyataan “Pegawai perpustakaan memberikan respon yang baik ketika peserta didik bertanya dalam mencari koleksi perpustakaan” dengan nilai rata-rata 4,40 yang termasuk kategori baik. Sementara itu, skor terendah terdapat pada pernyataan “Pegawai perpustakaan dengan sabar melayani peserta didik dengan berbagai tingkah laku yang berbeda” dengan nilai rata-rata 3,29 yang juga berada pada kategori baik. Secara keseluruhan, indikator pelayanan referensi memperoleh rata-rata 3,74 sehingga berada pada kategori baik, yang menunjukkan bahwa persepsi siswa terhadap pelayanan pegawai perpustakaan di SMKN 1 Payakumbuh pada aspek pelayanan referensi tergolong baik.

Persepsi Siswa terhadap Pelayanan Preservasi Pegawai Perpustakaan di SMKN 1 Payakumbuh

Tabel 3. Deskripsi Data Persepsi Siswa

NO	PERNYATAAN	SKOR RATA-RATA	KRITERIA
1	Pegawai perpustakaan menyampul buku yang ada di perpustakaan dengan rapi	4,02	Baik

2	Pegawai perpustakaan menyampaikan dengan baik kepada peserta didik untuk menjaga kebersihan perpustakaan	4,62	Baik Sekali
3	Pegawai perpustakaan membersihkan perpustakaan sebelum peserta didik datang ke perpustakaan	3,76	Baik
4	Pegawai perpustakaan menyemprot dengan rutin obat anti serangga untuk menjaga agar bahan perpustakaan tidak mudah rusak	4,03	Baik
5	Pegawai perpustakaan menegur dengan baik peserta didik yang tidak meletakkan buku sesuai dengan tempatnya	3,79	Baik
6	Pegawai perpustakaan memperbaiki dengan rapi buku perpustakaan yang sampulnya sudah rusak	3,80	Baik
7	Pegawai perpustakaan memperbaiki dengan baik buku yang sudah rusak agar informasi yang ada di buku tetap utuh	3,82	Baik
8	Pegawai perpustakaan memperbaiki dengan baik punggung-punggung buku yang sudah rusak agar tidak bertambah rusak	3,33	Cukup Baik
9	Pegawai perpustakaan menjaga kerapian koleksi perpustakaan dengan baik	3,52	Baik
10	Pegawai perpustakaan memperhatikan buku-buku yang sudah rusak dan langsung diganti dengan buku baru terutama buku yang sering dibutuhkan peserta didik	3,45	Cukup Baik
11	Pegawai perpustakaan memperbaiki dengan baik buku-buku yang sudah robek agar tetap terjaga keutuhan buku	3,82	Baik
Rata-rata		3,81	Baik

Berdasarkan tabel tersebut, skor rata-rata tertinggi persepsi siswa terhadap pelayanan preservasi dan konservasi pegawai perpustakaan di SMKN 1 Payakumbuh adalah 4,62 pada indikator bahwa pegawai perpustakaan menyampaikan dengan baik kepada peserta didik untuk menjaga kebersihan perpustakaan. Sementara itu, skor rata-rata terendah sebesar 3,33 terdapat pada indikator bahwa pegawai perpustakaan memperbaiki punggung-punggung buku yang rusak agar tidak semakin rusak. Secara keseluruhan, persepsi siswa terhadap pelayanan preservasi dan konservasi pegawai perpustakaan memperoleh skor rata-rata 3,81 yang berada pada kategori baik, sehingga menunjukkan bahwa pelayanan preservasi dan konservasi di perpustakaan SMKN 1 Payakumbuh telah berjalan dengan baik menurut persepsi siswa.

Persepsi Siswa terhadap Pelayanan Ruang Baca Pegawai Perpustakaan di SMKN 1 Payakumbuh

Tabel 4. Deskripsi Data Persepsi Siswa

NO	PERNYATAAN	SKOR RATA-RATA	KRITERIA
1	Pegawai perpustakaan membuat slogan untuk memotivasi peserta didik agar bersemangat datang ke perpustakaan	3,36	Cukup Baik
2	Pegawai perpustakaan menjaga ruangan perpustakaan dengan baik agar peserta didik nyaman datang ke perpustakaan	4,33	Baik
3	Pegawai perpustakaan menjaga kerapian ruang baca agar peserta didik betah membaca di perpustakaan	3,69	Baik
4	Pegawai perpustakaan menyusun tata letak rak buku dengan rapi sehingga peserta didik nyaman mencari buku yang diperlukan di perpustakaan	3,41	Cukup Baik
5	Pegawai perpustakaan membersihkan ventilasi ruangan perpustakaan dengan rutin agar suhu di ruangan tetap terjaga	3,91	Baik
6	Pegawai perpustakaan membersihkan kaca jendela perpustakaan dengan rutin agar tidak berdebu sehingga peserta didik nyaman untuk ke perpustakaan	4,29	Baik
7	Pegawai perpustakaan menyediakan koneksi wifi yang bisa di akses siswa Ketika berada di dalam ruang baca perpustakaan	3,85	Baik
8	Pegawai perpustakaan menyediakan tempat/meja belajar mandiri bagi siswa yang ingin fokus untuk membaca tanpa gangguan	4,05	Baik
9	Pegawai perpustakaan menyediakan toilet khusus bagi para siswa	4,18	Baik
Rata-rata		3,90	Baik

Berdasarkan tabel, skor rata-rata tertinggi persepsi siswa terhadap pelayanan ruang baca pegawai perpustakaan di SMKN 1 Payakumbuh terdapat pada indikator *pegawai perpustakaan menjaga ruangan perpustakaan dengan baik agar peserta didik nyaman datang ke perpustakaan* dengan skor 4,33. Sementara itu, skor rata-rata terendah terdapat pada indikator *pegawai perpustakaan membuat slogan untuk memotivasi peserta didik agar bersemangat datang ke perpustakaan* dengan skor 3,36. Secara keseluruhan, pelayanan ruang baca memperoleh skor rata-rata 3,90 yang berada pada kategori baik, sehingga menunjukkan bahwa siswa memiliki persepsi yang baik terhadap pelayanan ruang baca yang diberikan oleh pegawai perpustakaan di SMKN 1 Payakumbuh.

Rekapitulasi Skor rata-rata Persepsi Siswa terhadap Pelayanan Perpustakaan di SMKN 1 Payakumbuh

Tabel 5. Rekapitulasi Data Persepsi Siswa

No	Indikator	Skor rata-rata	Kategori
1	Pelayanan Sirkulasi	3,81	Baik

2	Pelayanan Referensi	3,74	Baik
3	Pelayanan Preservasi dan Konservasi	3,81	Baik
4	Pelayanan Ruang Baca	3,90	Baik
Jumlah		15,26	Baik
Rata-rata		3,81	

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat skor rata - rata tingkat capaian Persepsi Siswa Tentang Pelayanan Pegawai Perpustakaan di SMKN 1 Payakumbuh adalah 3,81. Dapat dilihat bahwa indikator yang paling tinggi adalah Pelayanan Ruang Baca dengan skor rata - rata 3,90. Dan yang paling rendah adalah Pelayanan Referensi dengan skor rata - rata 3,74. Secara umum rata - rata Persepsi Siswa Tentang Pelayanan Pegawai Perpustakaan Di SMKN 1 Payakumbuh dinyatakan Baik.

PEMBAHASAN

Persepsi Siswa terhadap Pelayanan Sirkulasi Pegawai Perpustakaan di SMKN 1 Payakumbuh

Hasil penelitian menunjukkan bahwa persepsi siswa terhadap pelayanan sirkulasi pegawai perpustakaan di SMKN 1 Payakumbuh memperoleh skor rata-rata 3,81 yang berada pada kategori baik. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan sirkulasi yang meliputi proses peminjaman dan pengembalian koleksi telah berjalan dengan baik. Item dengan skor tertinggi adalah sikap ramah pegawai perpustakaan ketika menjelaskan jangka waktu peminjaman buku kepada peserta didik dengan skor rata-rata 3,98. Sementara itu, item dengan skor terendah berkaitan dengan cara pegawai perpustakaan menegur peserta didik yang tidak membawa kartu anggota perpustakaan. Meskipun demikian, penggunaan kartu anggota merupakan bagian penting dalam administrasi layanan perpustakaan sehingga pegawai tetap perlu memberikan teguran secara baik dan santun kepada peserta didik.

Meskipun telah berada pada kategori baik, pelayanan sirkulasi masih perlu ditingkatkan agar mencapai kategori sangat baik. Upaya yang dapat dilakukan antara lain melalui pembinaan kepada pegawai perpustakaan agar semakin sabar, ramah, dan profesional dalam melayani peserta didik, serta melalui sosialisasi kepada siswa mengenai pentingnya mematuhi tata tertib perpustakaan, terutama dalam membawa kartu anggota saat berkunjung. Pegawai perpustakaan diharapkan mampu memberikan pelayanan yang maksimal kepada seluruh peserta didik sehingga mereka merasa nyaman dan puas ketika memanfaatkan layanan perpustakaan.

Sosialisasi kepada peserta didik dapat dilakukan secara rutin, misalnya saat upacara bendera setiap hari Senin, untuk menanamkan sikap disiplin dalam memanfaatkan fasilitas sekolah, termasuk perpustakaan. Menurut Safri Mardison (2016), sosialisasi merupakan proses belajar nilai-nilai sosial yang berlaku dalam masyarakat, sedangkan menurut Karel J. Veeger, sosialisasi adalah proses belajar yang membantu individu menjadi anggota masyarakat sekaligus mengembangkan kedewasaannya. Berdasarkan pendapat tersebut, sosialisasi dapat membantu peserta didik memahami pentingnya menaati aturan perpustakaan. Dengan adanya pembinaan kepada pegawai perpustakaan dan sosialisasi kepada peserta didik, diharapkan tercipta pelayanan sirkulasi yang lebih optimal, peserta didik menjadi lebih disiplin, dan kualitas pelayanan perpustakaan semakin meningkat.

Persepsi Siswa terhadap Pelayanan Referensi Pegawai Perpustakaan di SMKN 1 Payakumbuh

Hasil penelitian menunjukkan bahwa persepsi siswa terhadap pelayanan referensi pegawai perpustakaan di SMKN 1 Payakumbuh memperoleh skor rata-rata 3,74 dan berada pada kategori baik. Penilaian ini terlihat dari aspek respons pegawai perpustakaan dan kelengkapan koleksi perpustakaan. Dari delapan item yang diukur, skor tertinggi terdapat pada pernyataan bahwa pegawai perpustakaan memberikan respons yang baik ketika peserta didik bertanya dalam mencari koleksi perpustakaan dengan skor rata-rata 4,40 (kategori baik). Sementara itu, skor terendah terdapat pada pernyataan bahwa pegawai perpustakaan dengan sabar melayani peserta didik yang memiliki tingkah laku berbeda dengan skor rata-rata 3,29 (kategori cukup baik).

Rendahnya skor pada aspek kesabaran pegawai perpustakaan menunjukkan bahwa kemampuan menghadapi keberagaman perilaku peserta didik masih perlu ditingkatkan. Mengingat setiap peserta didik memiliki karakter dan tingkah laku yang berbeda, pegawai perpustakaan dituntut untuk memahami kondisi tersebut serta menunjukkan sikap sabar dalam memberikan pelayanan. Kesabaran menjadi faktor penting dalam menciptakan suasana pelayanan yang nyaman sehingga peserta didik merasa terbantu dan terdorong untuk memanfaatkan layanan perpustakaan secara optimal.

Untuk meningkatkan kualitas pelayanan referensi hingga mencapai kategori sangat baik, sekolah perlu melakukan pembinaan kepada pegawai perpustakaan agar lebih sabar dalam melayani peserta didik. Menurut Ivancevich, John, M (2008), pembinaan merupakan usaha untuk meningkatkan kinerja pegawai dalam pekerjaan yang sedang atau akan dijalankannya. Oleh karena itu, kepala sekolah dapat memberikan pembinaan yang berfokus pada pengembangan kemampuan pengendalian diri, terutama ketika menghadapi peserta didik dengan berbagai karakter dan perilaku. Dengan adanya pembinaan tersebut, diharapkan kesabaran pegawai perpustakaan meningkat sehingga pelayanan referensi dapat berjalan lebih optimal dan memberikan pengalaman yang lebih baik bagi seluruh peserta didik.

Persepsi Siswa terhadap Pelayanan Preservasi dan Konversasi Pegawai Perpustakaan di SMKN 1 Payakumbuh

Hasil penelitian menunjukkan bahwa persepsi siswa terhadap pelayanan preservasi dan konservasi pegawai perpustakaan di SMKN 1 Payakumbuh berada pada kategori baik dengan skor rata-rata 3,81. Item dengan skor tertinggi adalah kemampuan pegawai perpustakaan dalam menyampaikan pentingnya menjaga kebersihan perpustakaan kepada peserta didik dengan skor 4,62 (kategori sangat baik). Sebaliknya, item dengan skor terendah adalah perbaikan punggung buku yang rusak dengan skor 3,33 (kategori cukup baik). Rendahnya skor pada aspek tersebut diduga disebabkan oleh banyaknya buku yang mengalami kerusakan akibat penggunaan oleh peserta didik, sehingga pegawai perpustakaan mengalami kesulitan dalam menjaga keutuhan koleksi meskipun telah melakukan upaya perlindungan seperti pemberian sampul buku.

Untuk meningkatkan kualitas pelayanan preservasi dan konservasi, diperlukan pemeliharaan koleksi yang lebih intensif serta pengawasan yang lebih ketat terhadap penggunaan buku oleh peserta didik. Selain itu, sekolah perlu mendukung upaya pelestarian koleksi dengan meningkatkan sistem pengawasan di perpustakaan. Pegawai perpustakaan juga harus lebih rutin membersihkan, merawat, dan menjaga kondisi koleksi agar kerusakan buku dapat diminimalkan sehingga layanan perpustakaan dapat berjalan secara optimal dan mendukung kebutuhan belajar siswa.

Pentingnya pengawasan dalam pengelolaan perpustakaan sejalan dengan pendapat Siagian (2003:112) yang menyatakan bahwa pengawasan merupakan kegiatan untuk memastikan pekerjaan telah dilaksanakan sesuai dengan rencana, kebijakan, dan aturan yang telah ditetapkan. Selanjutnya, Sondang P. Siagian (2007) menjelaskan bahwa pengawasan merupakan

salah satu fungsi penting manajemen untuk menilai apakah pelaksanaan kegiatan telah berjalan dengan baik. Oleh karena itu, kepala sekolah perlu melakukan pengawasan secara berkala terhadap kondisi perpustakaan, termasuk ketersediaan dan kerusakan koleksi. Dengan adanya pengawasan yang rutin, perbaikan atau penggantian buku yang rusak dapat segera dilakukan, sehingga staf perpustakaan lebih teliti dalam menjaga koleksi dan mampu memberikan pelayanan prima kepada peserta didik.

Persepsi Siswa terhadap Pelayanan Ruang Baca Pegawai Perpustakaan di SMKN 1 Payakumbuh

Hasil penelitian menunjukkan bahwa persepsi siswa terhadap pelayanan ruang baca pegawai perpustakaan di SMKN 1 Payakumbuh berada pada kategori baik dengan skor rata-rata 3,90. Skor tertinggi diperoleh pada indikator *pegawai perpustakaan menjaga ruangan perpustakaan dengan baik agar peserta didik nyaman datang ke perpustakaan* dengan nilai 4,33, sedangkan skor terendah terdapat pada indikator *pegawai perpustakaan membuat slogan untuk memotivasi peserta didik agar bersemangat datang ke perpustakaan* dengan nilai 3,36 yang berada pada kategori cukup baik. Temuan ini menunjukkan bahwa pegawai perpustakaan telah mampu menciptakan suasana ruang baca yang nyaman, meskipun upaya memotivasi peserta didik melalui media slogan masih perlu ditingkatkan.

Rendahnya skor pada aspek pembuatan slogan diduga disebabkan oleh keterbatasan jumlah dan variasi slogan yang tersedia sehingga kurang mampu mendorong peserta didik untuk lebih sering mengunjungi perpustakaan. Padahal, keberadaan ruang baca yang nyaman dan didukung motivasi yang baik dapat meningkatkan minat siswa untuk memanfaatkan perpustakaan sebagai sumber belajar. Oleh karena itu, diperlukan upaya peningkatan kualitas pelayanan ruang baca melalui pembinaan kepada pegawai perpustakaan agar mampu menciptakan suasana yang lebih menarik dan mendukung aktivitas belajar peserta didik.

Menurut Poerwadarminta (2012), pembinaan merupakan upaya, tindakan, dan kegiatan yang dilakukan secara efektif dan efisien untuk mencapai hasil yang optimal. Dalam konteks perpustakaan sekolah, kepala sekolah memiliki peran penting dalam membina kemampuan pegawai perpustakaan, terutama pada aspek pelayanan teknis. Menurut Bafadal (2011:13), pembinaan tersebut meliputi pembuatan slogan perpustakaan, inventarisasi bahan pustaka, klasifikasi, katalogisasi, pembuatan label buku, kartu buku, kantong buku, dan slip tanggal. Dengan pembinaan yang tepat, pegawai perpustakaan diharapkan memiliki pengetahuan dan keterampilan yang lebih baik dalam memotivasi peserta didik serta mampu mewujudkan pelayanan prima (*service excellent*) yang tercermin dari kenyamanan dan kualitas layanan yang diberikan kepada pengguna perpustakaan.

5. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai persepsi siswa terhadap pelayanan pegawai perpustakaan di SMKN 1 Payakumbuh, dapat disimpulkan bahwa secara umum pelayanan perpustakaan berada pada kategori baik dengan skor rata-rata keseluruhan sebesar 3,81. Hal ini terlihat dari setiap aspek pelayanan yang dinilai oleh siswa, yaitu pelayanan sirkulasi dengan skor rata-rata 3,81, pelayanan referensi dengan skor rata-rata 3,74, pelayanan preservasi dan konservasi dengan skor rata-rata 3,81, serta pelayanan ruang baca dengan skor rata-rata 3,90. Dengan demikian, siswa memiliki persepsi yang positif terhadap pelayanan yang diberikan oleh pegawai perpustakaan, sehingga pelayanan perpustakaan di SMKN 1 Payakumbuh telah mampu mendukung kebutuhan dan kenyamanan siswa dalam memanfaatkan perpustakaan sebagai sumber belajar.

6. UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis mengucapkan puji dan syukur ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa atas segala rahmat dan karunia-Nya sehingga penelitian ini dapat diselesaikan dengan baik. Penulis juga menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada dosen pembimbing yang telah memberikan arahan, masukan, dan bimbingan selama proses penyusunan penelitian ini. Ucapan terima kasih juga disampaikan kepada Kepala SMKN 1 Payakumbuh, pegawai perpustakaan, guru, serta seluruh siswa yang telah bersedia membantu dan berpartisipasi dalam penelitian ini. Tidak lupa, penulis mengucapkan terima kasih kepada keluarga, sahabat, dan semua pihak yang telah memberikan dukungan, motivasi, serta bantuan sehingga penelitian ini dapat terselesaikan dengan baik.

7. DAFTAR PUSTAKA

- Abdul, I., & Saleh, R. (2012). *Pelayanan Sirkulasi dan Referensi*.
 Bafadal, I. (2009). *Pengelolaan Perpustakaan Sekolah*. Bumi Aksara.
 Darmono. (2004). *Manajemen dan Tata Kerja Perpustakaan Sekolah*.
 Endang Fatmawati. (2018). Preservasi, Konservasi dan Restorasi Bahan Perpustakaan. *LIBRIA*, Vol. 10, No. 1.
 Faudy Akbar, R. (2015). *ANALISIS PERSEPSI PELAJAR TINGKAT MENENGAH PADA SEKOLAH TINGGI AGAMA ISLAM NEGERI KUDUS* (Vol. 10, Issue 1).
 Husna. (2023). *Persepsi Pemustaka Terhadap Kenyamanan Membaca di Ruang Baca Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sulawesi Tengah*.
 Iskandar. (2020). *Pelayanan Perpustakaan*. PT Refika Aditama.
 Ivancevich, John, M, dkk. (2008). *Perilaku dan Manajemen Organisasi, jilid 1 dan 2*. Erlangga.
 Mahmoedin. (2010). *Melacak Kredit Bermasalah, Cetakan Pertama*. Pustaka Sinar Harapan.
 Mansyur. (2007). Manajemen Perpustakaan Sekolah. *Jurnal Perpustakaan Sekolah*, 1(6), 1-14.
 Margono. (2010). Metodologi Penelitian Pendidikan. In *Jakarta : Rineka Cipta* (Issue 8). Lancet Publishing Group. [https://doi.org/10.1016/S14702045\(13\)70254-7](https://doi.org/10.1016/S14702045(13)70254-7)
 Moenir. (2015). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. PT Bumi Aksara.
 Muchdlor, S. (2013). Sistem Pelayanan Sirkulasi Pada Perpustakaan Sekolah. -, 11.
 Poerwadarminta (2012) *Kamus Umum Bahasa Indonesia*. Jakarta: Balai Pustaka.
 Rodin, R. (2015). Urgensi Kualitas Pelayanan Perpustakaan Perguruan Tinggi. *Jurnal Kajian Informasi Dan Perpustakaan*, 3(1), 101. <https://doi.org/10.24198/jkip.v3i1.10274>
 Rusydi. (2017). *Manajemen Pemasaran Sayed Mahdi*. alfabeta.
 Safri Mardison. (2016). Bimbingan Kelompok Untuk Meningkatkan Sosialisasi Peserta Didik. *Jurnal Al-Taujih Bimbingan Dan Konseling Islami*, 2 no. 2.
 Samsuki. (2023). *Perilaku Organisasi*.
 Sasmito, E. (2015). Tanggapan Pengguna Terhadap Desain Interior Ruang Baca Umum Perpustakaan Daerah Kabupaten Bantul Yogyakarta. *Skripsi Jurusan Ilmu Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga: Yogyakarta. Diunduh*, 15, 50.
 Sondang P. Siagian. (2007). *Fungsi-fungsi Manajerial: Vol. Jakarta. Bumi Aksara* (Issue 3). Universitas Galuh Ciamis. <https://doi.org/10.25157/jmr.v2i3.1801>
 Sugiyono. (2012a). Memahami Penelitian Kualitatif. In *Bandung : Alfabeta* (Issue 1).
 Umi Kalsum. (2016). Referensi sebagai layanan, referensi sebagai tempat: sebuah tinjauan terhadap layanan referensi di perpustakaan perguruan tinggi. *Jurnal Iqra' Volume 10 No.01*.
 Winoto, Y., & Padjadjaran, U. (2021). *DASAR-DASAR PELAYANAN PERPUSTAKAAN* (Issue October).