



ANALISIS KEPUASAN KEPENTINGAN DALAM PENGADAAN BAHAN PUSTAKA DI PERPUSTAKAAN SEKOLAH

Ismurjanti, Ezra Putranda Setiawan
SMA Negeri 8 Yogyakarta

*Korespondensi: e2r4.ps@gmail.com

Diajukan: 15-05-2018; Direview: 10-09-2018; Diterima: 24-09-2018; Direvisi: 20-02-2019

ABSTRACT

The growth of information technology becomes a challenge for the school librarian, especially in developing the book collections. Book procurement for the library must be matched with the library user's need. In this research we develop a method to measure the library user's opinion about the importance and performance of each kind of books in the library, in this case in a school library. The user's opinions were obtained using questionnaire and analyzed by calculate the average of each score and placing each category in the importance-performance diagram. From the diagram, it could be observed which kinds of books should be added, weeded, or preserved in the library. Several adaptations could be carried out to implement this method outside the school library.

ABSTRAK

Kemajuan teknologi informasi memunculkan tantangan bagi pustakawan dalam penyediaan bahan pustaka di perpustakaan. Pembelian atau pengadaan bahan pustaka di perpustakaan harus disesuaikan dengan kebutuhan pemustaka. Dalam penelitian ini dirancang metode untuk mengukur pendapat pemustaka mengenai kepuasan dan kepentingan suatu jenis bahan pustaka di perpustakaan, khususnya perpustakaan sekolah. Pendapat pemustaka tersebut dikumpulkan dengan kuesioner dan dianalisis dengan membuat diagram kepuasan-kepentingan. Berdasarkan diagram tersebut dapat ditentukan jenis-jenis bahan pustaka yang sebaiknya ditambah, jenis-jenis bahan pustaka yang layak disiangi, maupun jenis-jenis bahan pustaka yang masih harus dipertahankan di perpustakaan. Dengan beberapa penyesuaian, metode ini juga dapat digunakan di perpustakaan lainnya.

Keywords: User satisfaction; Performance analysis; Collection; Acquisition; School library

1. PENDAHULUAN

Abad ke-21 ditandai dengan pesatnya kemajuan teknologi informasi dengan penggunaan internet yang semakin meluas. Mengacu pada situs *internetworldstats.com*, teknologi internet saat ini telah digunakan oleh lebih dari empat miliar orang di seluruh dunia. Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia/APJII menyatakan bahwa 143,26 juta (54,68 %) penduduk Indonesia merupakan pengguna internet.

Dampak keberadaan internet terhadap perpustakaan sebenarnya telah diprediksi sejak awal kemunculan internet (Singh, 2001; Subagyo, 2008). Keberadaan internet mulai menggeser peran koleksi perpustakaan sebagai sumber informasi, sebagaimana ditunjukkan oleh Kumah (2015) dalam Ghana & Howard (2011) di Kanada, dan D'Elia *et al.*, (2007); Bertot, *et al.*, (2008a) di Amerika Serikat. Sebaliknya, riset-riset di negara lain menunjukkan bahwa internet justru mendorong penggunaan layanan perpustakaan di Finlandia (Vakkari, 2012) dan di Skotlandia (McMnemy, 2012). Perpustakaan menjadi salah satu tempat mengakses internet secara gratis bagi masyarakat (Bertot *et al.*, 2008b). Brophy & Bawden

(2005) menyebutkan bahwa internet memiliki keunggulan dari segi keluasan informasi dan kemudahan akses, sedangkan perpustakaan memiliki keunggulan dalam hal kualitas informasi.

Di Indonesia, data APJII tahun 2017 menunjukkan bahwa sebanyak 75,50% anak usia 13-18 tahun telah menggunakan internet. Hal ini menunjukkan bahwa Internet telah digunakan oleh sebagian besar pelajar di Indonesia. Pemanfaatan internet secara tepat memberikan hasil positif terhadap proses pembelajaran di sekolah (Wardhani, 2013; Supardi dan Putri, 2010; Imron *et al.*, 2014, Rahardiyan, 2013).

Di perpustakaan sekolah, sumber-sumber informasi baru yang tersedia di internet menjadi tantangan khususnya dalam pengelolaan bahan pustaka. Dalam jangka panjang, tersedianya berbagai sumber belajar di internet menimbulkan permasalahan yakni berkurangnya pemanfaatan sumber informasi berupa koleksi cetak yang tersedia di perpustakaan. Padahal, koleksi cetak merupakan koleksi terbanyak yang dimiliki oleh mayoritas perpustakaan sekolah di Indonesia. Bentuk koleksi cetak di perpustakaan sekolah umumnya berupa buku teks pelajaran, buku penunjang, buku cerita, ensiklopedia, buku referensi, dan lain sebagainya (Sumiati, 2014). Di samping itu, beberapa sekolah juga melanggan terbitan berkala seperti majalah, surat kabar, dan sebagainya.

Undang-Undang nomor 43 tahun 2007 tentang Perpustakaan mewajibkan perpustakaan sekolah memiliki koleksi berupa buku teks pelajaran serta mengembangkan koleksi lain yang mendukung pelaksanaan kurikulum pendidikan. Tidak ada kepastian bahwa koleksi ini masih akan terus digunakan oleh siswa dan guru. Pengadaan bahan pustaka yang tidak pernah dimanfaatkan oleh pemustaka merupakan suatu pemborosan, mengingat anggaran dan kapasitas ruang perpustakaan sekolah terbatas. Pengadaan atau pengembangan koleksi perpustakaan sekolah berdasarkan pada kebutuhan pemustaka yang didominasi oleh siswa. Pemustaka dapat memberikan penilaian mengenai kebutuhan dan ketersediaan koleksi di perpustakaan. Penilaian ini harus bersifat terukur dan dapat dibandingkan satu sama lain sehingga terlihat koleksi mana yang masih dibutuhkan dan/atau belum tersedia.

Penelitian ini bertujuan untuk menciptakan metode pengukuran pendapat pemustaka mengenai kepentingan dan ketersediaan suatu bahan pustaka di perpustakaan sekolah. Dibandingkan dengan penyediaan kotak saran dan/atau formulir usulan buku, metode ini lebih objektif karena menilai kualitas dan kuantitas koleksi perpustakaan. Di samping itu, data berupa kotak saran dan/atau formulir usulan buku seringkali tidak dapat dibandingkan satu dengan yang lain, sehingga pengelola tetap harus memilah usulan buku yang harus tersedia maupun yang tidak atau dapat ditunda. Dengan membandingkan skor yang diperoleh untuk masing-masing kategori koleksi, dapat pula disusun skala prioritas pengembangan perpustakaan sekolah.

2. TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Perpustakaan Sekolah

Secara etimologis, istilah perpustakaan berasal dari kata dasar “pustaka”, yang berarti kitab atau buku. Hubungan arti “perpustakaan” dengan “buku” juga ditemukan dalam beberapa bahasa lain, misalnya bahasa Inggris (*library*), bahasa latin (*liber* atau *libri*), bahasa Yunani (*biblia*), bahasa Belanda (*bibliotheek*), bahasa Jerman (*bibliothek*), bahasa Perancis (*bibliotheque*), dan bahasa Spanyol (*biblioteca*) (Sulistyo-Basuki, 1991). UU nomor 43 tahun 2007 tentang Perpustakaan menyebutkan bahwa perpustakaan adalah institusi pengelola koleksi karya tulis, karya cetak, dan/atau karya rekam secara profesional dengan sistem yang baku guna memenuhi kebutuhan pendidikan, penelitian, pelestarian, informasi, dan rekreasi

perpustakaan. Widiyasa (2007) mendefinisikan perpustakaan sekolah sebagai perpustakaan yang diselenggarakan pada sebuah sekolah, dikelola sepenuhnya oleh sekolah yang bersangkutan, dengan tujuan utama mendukung terlaksananya dan tercapainya tujuan sekolah dan tujuan pendidikan pada umumnya. Merujuk *Dictionary for Library and Information Science* (Reitz, 2004), perpustakaan sekolah adalah suatu perpustakaan di sekolah dasar dan lanjutan, baik milik pemerintah maupun swasta yang memberikan jasa layanan untuk memenuhi kebutuhan informasi siswa dan kebutuhan pemenuhan kurikulum dari guru dan karyawan sekolah tersebut, dengan mengelola koleksi perpustakaan berupa buku, terbitan berseri dan media lainnya yang cocok untuk tingkatan sekolah tersebut. Arikunto & Yuliana (2012) mendefinisikan perpustakaan sekolah sebagai suatu unit kerja yang merupakan bagian integral dari lembaga pendidikan sekolah, yang berupa penyimpanan koleksi bahan pustaka yang diatur secara sistematis dengan cara tertentu untuk digunakan oleh siswa dan guru sebagai suatu sumber informasi.

Keberadaan perpustakaan sekolah sebagai penunjang kegiatan belajar mengajar tidak dapat terlepas dari beberapa peraturan hukum. Sebagaimana tercantum pada Pasal 45 UU nomor 20 tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional bahwa setiap satuan pendidikan, baik formal maupun nonformal, menyediakan sarana dan prasarana yang memadai, termasuk di antaranya adalah perpustakaan sekolah. Sumiati (2014) mengatakan bahwa perpustakaan sekolah memiliki tiga fungsi utama, yaitu sebagai: (a) pusat kegiatan belajar mengajar; (b) pusat penelitian dan sumber informasi; dan (c) pusat membaca guna menambah ilmu pengetahuan dan rekreasi.

Perpustakaan sekolah dipimpin oleh seorang kepala perpustakaan yang bertanggungjawab langsung kepada kepala sekolah. Beberapa sekolah memiliki staf perpustakaan yang menjalankan berbagai tugas di perpustakaan, misalnya bagian tata usaha perpustakaan, bagian layanan pengguna perpustakaan, dan bagian layanan teknis perpustakaan. Menurut Bellardo & Waldhart (1977) ada dua klien utama perpustakaan, yaitu penyandang dana (dalam hal ini sekolah) dan pemakai jasa perpustakaan sekolah.

2.2 Pengembangan Koleksi Perpustakaan Sekolah

Sukarman (2000) menyatakan bahwa koleksi mengandung pemahaman tentang semua bahan pustaka yang dikumpulkan, diolah, dan disimpan untuk disebarluaskan kepada masyarakat guna memenuhi kebutuhan pemakai. Secara umum, koleksi perpustakaan sekolah terdiri dari dua bentuk, yakni koleksi buku dan nonbuku. Koleksi buku dapat berupa buku pelajaran pokok, buku pelajaran pelengkap/penunjang, buku referensi, dan buku bacaan baik fiksi maupun nonfiksi. Adapun koleksi nonbuku dapat berupa terbitan berkala, peta, kliping, brosur, alat peraga, dan bahan pandang-dengar (*audio visual*). Perpustakaan sekolah tidak jarang juga memiliki koleksi berupa kumpulan tugas siswa di sekolah, misalnya berupa laporan kunjungan, kumpulan puisi, kumpulan cerita pendek (cerpen), dan kumpulan karya tulis ilmiah.

Pengembangan koleksi, baik secara kualitas maupun kuantitas, merupakan salah satu bagian dari upaya pengembangan perpustakaan sekolah (Kahar, 2009). Yulia (2014) mengatakan bahwa pengembangan koleksi mencakup semua kegiatan untuk memperluas koleksi yang ada di perpustakaan, terutama aspek seleksi dan evaluasi. Koleksi perpustakaan harus terbina dari suatu seleksi yang sistematis dan terarah, disesuaikan dengan rencana, tujuan, dan anggaran yang tersedia. Handayani (2015) mencatat beberapa teori mengenai pengembangan koleksi perpustakaan, misalnya yang dikemukakan dalam *Theory of Book*

Selection (McColvin, 1925), *Book Selection* (Drury, 1930), *Library Book Selection* (Ranganathan, 1990), serta *Selecting Material for Library* (Broadus, 1981). Untuk perpustakaan di Indonesia, Yulia (2014) menyebutkan lima asas pengembangan koleksi perpustakaan yakni relevansi, berorientasi pada kebutuhan pengguna, kelengkapan, kemutakhiran, dan kerja sama.

Noerhayati (1988) memberikan dua kriteria pemilihan buku untuk perpustakaan sekolah, yaitu: (a) buku yang dibeli itu dapat membantu pelajar menjawab pertanyaan yang timbul di kelas; timbul dalam percakapan-percakapan atau diskusi-diskusi, dan timbul dalam hatinya sendiri; (b) buku memberi informasi yang teliti dan tepat tentang suatu hal atau suatu kejadian. Astria (2012) menunjukkan bahwa siswa masih jarang dilibatkan secara langsung dalam menentukan koleksi di perpustakaan sekolah, sehingga koleksi yang tersedia masih jauh dari harapan maupun kebutuhan pemustaka.

2.3 Analisis Kepuasan Kepentingan

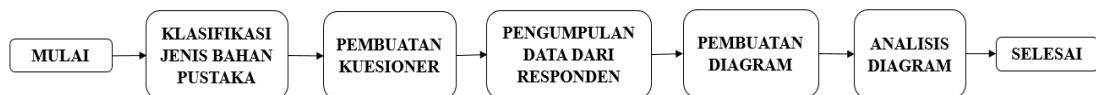
Analisis kepuasan kepentingan (*importance performance analysis*) disebut juga sebagai analisis ketimpangan (*gap analysis*) atau analisis kuadran (*quadrant analysis*), merupakan metode yang diperkenalkan oleh Martilla & James (1977) untuk mengukur kepuasan dan tingkat kepentingan konsumen terhadap suatu pelayanan. Teknik ini telah dipergunakan secara luas dalam bidang ekonomi perusahaan (Hadiati & Ruci, 1999; Yola & Budianto, 2003), bidang pendidikan (Sinaga, 2010), kesehatan (Setyaningsih, 2013), pariwisata (Oktaviani & Suryana, 2006; Azzopardi & Nash, 2013), atau layanan umum oleh lembaga pemerintahan (Wicaksono *et al.*, 2012). Terkait dengan perpustakaan, metode ini telah digunakan untuk menganalisis kepuasan dan kepentingan responden terhadap layanan perpustakaan, baik secara umum (Irmansyah, 2005; Rahmawati, 2010) maupun menyoroti salah satu aspek saja, misal penelusuran katalog OPAC (Arifah *et al.*, 2013).

Secara umum, analisis kepuasan kepentingan dapat dilakukan dengan lima tahapan, yaitu: (1) Tentukan atribut atau hal yang hendak diukur. Untuk keperluan ini dapat digunakan hasil riset sebelumnya (jika ada), hasil diskusi kelompok terfokus, hasil wawancara, dan sebagainya. Atribut ini juga dapat ditentukan berdasar pertimbangan ahli (Martilla & James, 1977); (2) Untuk setiap atribut, dibuat dua buah skala yakni skala kepuasan dan skala kepentingan. Terdapat berbagai pilihan jumlah skala, mulai dari 4 skala hingga 10 skala (Lai & Hitchcock, 2015). Jumlah skala kepuasan dan skala kepentingan harus sama. Sebagai contoh, bila skala kepuasan terdiri dari empat pilihan (sangat puas, puas, tidak puas, dan sangat tidak puas), maka skala kepentingan juga terdiri dari empat pilihan (sangat penting, penting, tidak penting, sangat tidak penting). Seluruh skala dimasukkan dalam satu berkas kuesioner/angket; (3) Lakukan pengumpulan data dari responden dengan menggunakan kuesioner yang telah disiapkan. Martilla & James (1977) tidak menentukan jumlah sampel minimum, mengingat metode ini diciptakan untuk keperluan analisis deskriptif dan bukan untuk keperluan inferensial. Metode pengambilan sampel juga tidak ditentukan; (4) Analisis data dilakukan dengan menghitung rata-rata skor kepuasan dan rata-rata skor kepentingan pada masing-masing atribut. Selanjutnya, letakkan masing-masing atribut pada diagram Cartesius dengan sumbu horizontal menyatakan skor rata-rata kepuasan dan sumbu vertikal menyatakan skor rata-rata kepentingan; (5) Lakukan pembagian diagram Cartesius menjadi empat kuadran. Martilla & James (1977) menyatakan bahwa pembagian ini bergantung pada tingkat kepentingan maupun kepuasan yang dikehendaki. Dengan cara ini, diperoleh empat kuadran, yakni: (I) konsentrasi di sini; (II) pertahankan hasil yang baik; (III) prioritas rendah; (IV) pertahankan hasil yang baik.

dan (IV) sudah baik namun kurang penting. Terdapat dua cara pembagian kuadran, yakni berdasarkan skala (*scale centered*) dan berdasarkan skor/data (*data centered*) (Azzopardi & Nash, 2013).

3. METODE

Penelitian ini dilaksanakan pada bulan Maret-April 2018 di Perpustakaan SMA Negeri 8 Yogyakarta. Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif, yakni memberikan gambaran terhadap objek yang diteliti melalui data atau sampel yang telah terkumpul sebagaimana adanya (Sugiyono, 2012). Adapun mekanisme penelitian ini dapat dilihat pada Gambar 1.



Gambar 1. Skema mekanisme penelitian

Pembuatan instrumen pengumpulan data dilakukan dengan membuat atribut-atribut yang hendak diamati berupa jenis-jenis koleksi perpustakaan. Atribut jenis koleksi disusun dengan memperhatikan klasifikasi jenis koleksi perpustakaan sekolah maupun klasifikasi persepuluhan Dewey. Dalam hal ini, klasifikasi persepuluhan Dewey hanya digunakan sebagai alat bantu pengelompokan buku penunjang nonfiksi. Validasi masing-masing atribut dilakukan dengan melihat kesesuaian atribut tersebut dengan keberadaan koleksi di lokasi penelitian. Setiap komponen pada instrumen dianggap valid apabila koleksi yang terkait dengan atribut tersedia dan dapat diakses oleh pemustaka di lokasi penelitian. Atribut-atribut tersebut kemudian diseleksi lagi dengan membuang jenis-jenis koleksi yang tidak akan ditambah atau yang penambahannya tergantung pada aktivitas kegiatan belajar-mengajar, yakni hasil tugas-tugas siswa yang didokumentasikan di perpustakaan sekolah.

Populasi penelitian adalah seluruh siswa di sekolah lokasi penelitian dan sampel sebanyak 100 responden (Fraenkel & Wallen, 2009), dianggap sudah memenuhi. Untukantisipasi, dalam penelitian ini digunakan lebih dari 100 responden. Seluruh responden diminta mengisi kuesioner secara mandiri, dengan arahan secukupnya dari peneliti. Peneliti memastikan bahwa responden telah memberikan respon untuk masing-masing atribut. Kuesioner yang tidak seluruhnya terisi akan dikeluarkan dan tidak disertakan dalam analisis. Analisis data dilakukan dengan menyusun tabulasi, menghitung nilai rata-rata kepuasan dan kepentingan masing-masing atribut, menggambar plot atau diagram kepuasan-kepentingan, dan meletakkan garis-garis batas kuadran. Hasil analisis kemudian menjadi kesimpulan penelitian ini.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Pembuatan Instrumen Pengumpulan Data

Dalam pembuatan instrumen pengumpulan data, ditentukan atribut berupa kategori buku atau koleksi yang hendak dinilai kepentingan maupun kepuasan penggunaannya. Kategori tersebut ditentukan sedemikian rupa agar: 1) tidak saling tumpang tindih; dan 2) mudah dipahami oleh responden (pengguna perpustakaan). Agar dua syarat di atas terpenuhi, dilakukan penggolongan dengan mengkombinasikan dua kriteria, yakni jenis buku (buku pelajaran, buku fiksi, buku referensi, dan sebagainya.) serta bidang ilmu yang diolah dari klasifikasi Dewey. Buku pelajaran diklasifikasikan berdasar sifat penggunaannya, yakni buku paket (dipinjam selama satu tahun ajaran, terutama buku yang diterbitkan oleh Kementerian

Pendidikan dan Kebudayaan RI), buku teks pelajaran nonbuku paket (sebagai pelengkap buku paket), buku soal-soal per-mata pelajaran, dan buku soal ujian (Ujian Nasional dan Seleksi Bersama Masuk Perguruan Tinggi Negeri/SBMPTN). Buku nonfiksi nonpelajaran dibedakan berdasarkan kategori persepuluhan Dewey dengan beberapa modifikasi, sedangkan buku fiksi digolongkan berdasarkan bentuk isi (novel, cerita pendek/cerpen, cerita bergambar) dan asalnya (Indonesia/terjemahan). Adapun buku referensi dan terbitan berkala digolongkan berdasarkan bentuk terbitannya.

Tabel 1 mendeskripsikan penggolongan bahan pustaka. Setiap subkategori pada Tabel 1 merupakan satu atribut yang dinilai baik tingkat kepuasan maupun tingkat kepentingannya.

Tabel 1. Penggolongan Bahan Pustaka di Perpustakaan Sekolah

No	Kategori	SubKategori
A	Buku Pelajaran	1) Buku Paket (dipinjam selama tahun pelajaran) 2) Buku Teks Pelajaran 3) Buku Soal per-Mata Pelajaran 4) Buku Soal UN/SBMPTN
B	Buku Nonfiksi Nonpelajaran	1) Komputer 2) Teknik/Rekayasa/Mesin 3) Perkebunan/Pertanian 4) Pengolahan (<i>home industry</i>) 5) Kebudayaan dan Kesenian 6) Bahasa Asing 7) Kesehatan 8) Psikologi/Kepribadian/Motivasi 9) Olahraga 10) Agama 11) Biografi dan Sejarah 12) Pariwisata
C	Buku Fiksi	1) Novel Indonesia 2) Novel Terjemahan 3) Kumpulan Cerita Pendek/Cerpen 4) Cerita Bergambar – Indonesia 5) Cerita Bergambar – Terjemahan
D	Buku Referensi	1) Ensiklopedia 2) Kamus 3) Buku Teks Perguruan Tinggi
E	Terbitan Berkala	1) Majalah 2) Jurnal Ilmiah 3) Surat Kabar/Koran

Dalam pembuatan atribut-atribut di atas, acuan utama yang digunakan adalah jenis koleksi yang tersedia di perpustakaan dan yang akan dikembangkan lebih lanjut oleh perpustakaan namun memerlukan pertimbangan pengguna. Adapun jenis koleksi yang tidak dimasukkan dalam atribut di atas, meliputi:

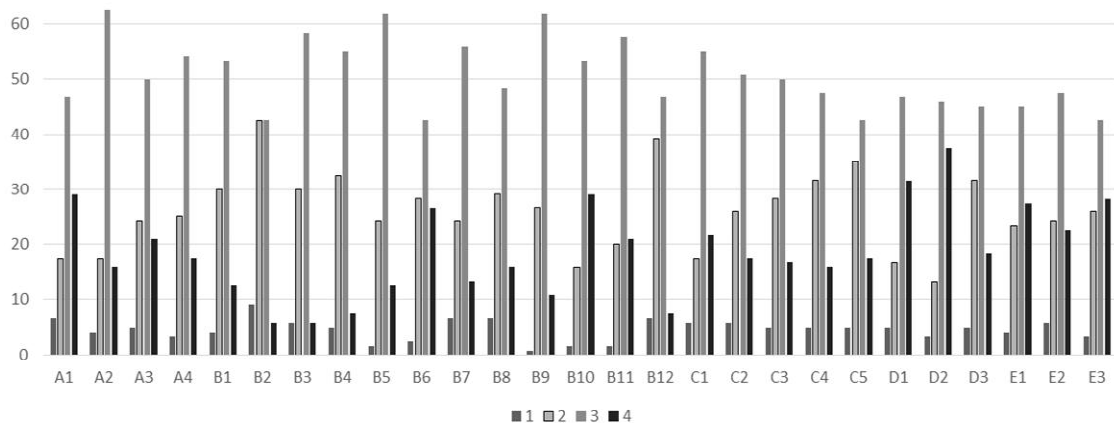
- 1) Koleksi kitab suci. Pengadaan kitab suci di perpustakaan tentu disesuaikan dengan agama yang dianut oleh siswa.
- 2) Koleksi yang hanya dapat digunakan oleh guru, misalnya buku petunjuk guru. Kebutuhan koleksi ini dapat langsung ditanyakan pada masing-masing guru mata pelajaran.
- 3) Koleksi yang diperoleh dari kegiatan belajar-mengajar (KBM), misalnya kumpulan karya tulis ilmiah siswa, kumpulan cerpen karya siswa, dsb. Perpustakaan sekolah

umumnya hanya menampung hasil penugasan siswa dari masing-masing guru mata pelajaran terkait. Jumlah koleksi sangat bergantung pada keaktifan guru mata pelajaran untuk mendokumentasikan tugas-tugas siswa.

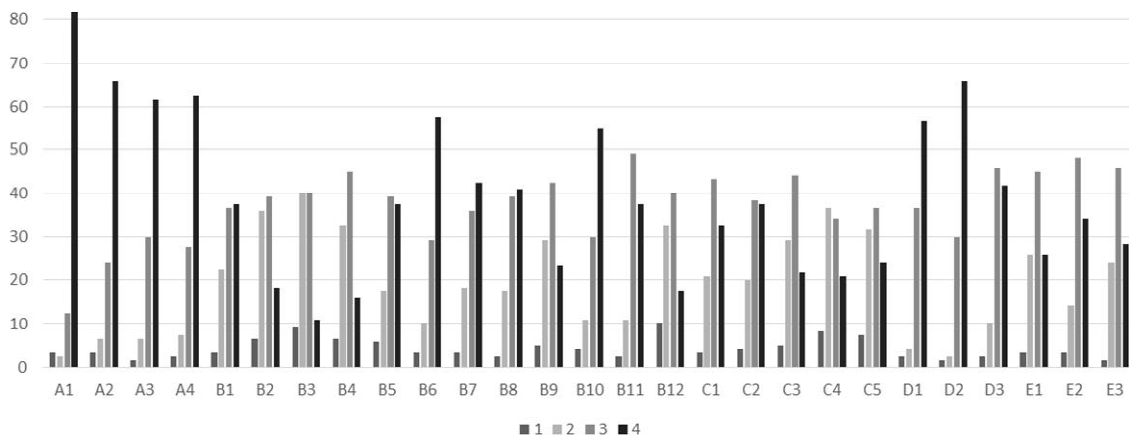
- 4) Koleksi buku permata pelajaran. Di jenjang Sekolah Menengah Atas (SMA) sesuai Kurikulum 2013 terdapat beberapa peminatan, yakni Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam (MIPA), Ilmu-Ilmu Sosial (IIS), serta Bahasa. Kebutuhan buku per-mata pelajaran dipengaruhi oleh banyaknya siswa yang mengambil masing-masing minat tersebut. Oleh karena itu, klasifikasi buku pelajaran dilakukan berdasarkan bentuk isinya bukan pada mata pelajarannya.
- 5) Koleksi sumbangan, termasuk laporan-laporan penelitian di lingkungan sekolah, bukti terbit beberapa buku, kenang-kenangan, dan sebagainya. Koleksi ini mirip dengan koleksi tugas siswa, jenis koleksi ini diberikan pihak lain kepada perpustakaan.

Pada tahap berikutnya, dibentuk skala kepuasan maupun skala kepentingan untuk masing-masing atribut. Dalam penelitian ini digunakan skala kepuasan terhadap koleksi perpustakaan dengan empat tingkat (1 = sangat tidak memuaskan; 2 = tidak memuaskan; 3 = memuaskan; 4 = sangat memuaskan) dan skala kepentingan jenis koleksi perpustakaan dengan empat tingkat (1 = sangat tidak penting; 2 = kurang penting; 3 = penting; 4 = sangat penting).

Pengambilan data dilakukan dengan kuesioner terhadap 145 siswa yang merupakan anggota perpustakaan SMA Negeri 8 Yogyakarta. Untuk mencegah kesalahan akibat ketidaklengkapan data, kuesioner yang tidak terisi lengkap dikeluarkan dari analisis. Hasil yang diperoleh dari analisis terhadap 120 kuesioner terisi lengkap (Gambar 2 dan Gambar 3).



Gambar 2. Sebaran responden terkait koleksi perpustakaan

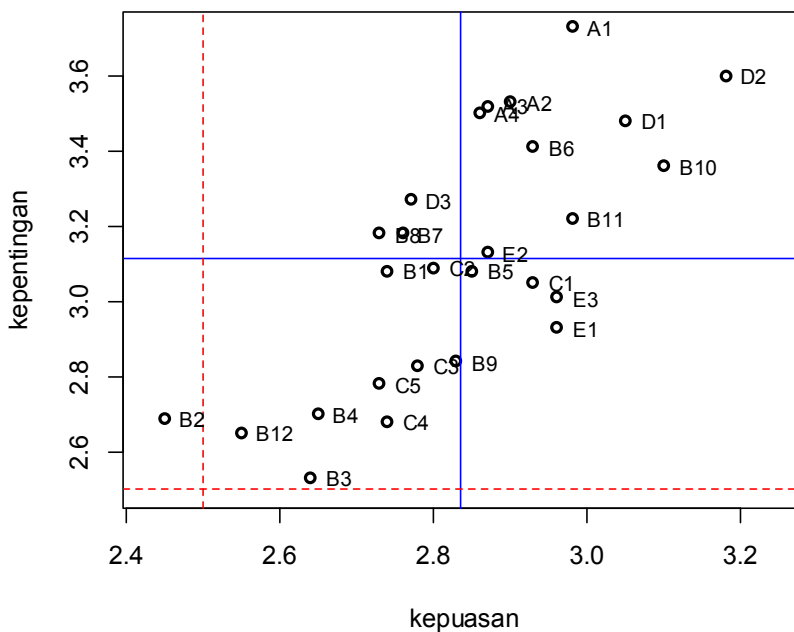


Gambar 3. Sebaran responden terkait kepentingan buku perpustakaan

Gambar 2 menunjukkan bahwa sebagian besar responden memberikan penilaian puas terhadap koleksi cetak yang tersedia di perpustakaan. Responden yang memberikan penilaian sangat tidak puas (1) tidak pernah lebih dari 10%. Dari segi kepentingan, terlihat bahwa buku pelajaran (A1-A4) dan kamus (D2) dipandang sangat penting oleh lebih dari 60% responden.

4.2 Diagram Kepuasan-Kepentingan

Berdasarkan data yang diperoleh dari responden, dihitung nilai rata-rata skor kepuasan dan rata-rata skor kepentingan untuk masing-masing atribut, yakni masing-masing jenis koleksi bahan pustaka. Pada Diagram Cartesius dengan sumbu horizontal menyatakan bahwa rata-rata skor kepuasan dan sumbu vertikal menyatakan rata-rata skor tingkat kepentingan. Berdasarkan nilai rata-rata kedua skor, masing-masing atribut diletakkan pada Diagram Cartesius sehingga diperoleh hasil sebagaimana terlihat pada Gambar 4.



Gambar 4. Hasil analisis kepuasan kepentingan

Gambar 4 menunjukkan bahwa koleksi perpustakaan sekolah yang dinilai paling penting oleh responden adalah buku paket, sedangkan koleksi yang dinilai paling tidak penting adalah buku nonfiksi di bidang perkebunan/pertanian. Hal tersebut disebabkan oleh lokasi sekolah yang berada di kawasan perkotaan sehingga jarang dijumpai siswa yang tertarik pada bidang perkebunan/pertanian. Dari segi kepuasan, skor kepuasan tertinggi diberikan untuk kamus, sedangkan skor kepuasan terendah jatuh pada buku nonfiksi nonpelajaran bidang teknik/rekayasa/mesin.

Pada kelompok buku nonfiksi nonpelajaran (B), koleksi buku bidang keagamaan (B10) memperoleh penilaian lebih memuaskan, sedangkan pada kelompok buku fiksi (C), koleksi novel Indonesia (C1) dinilai relatif lebih memuaskan dibandingkan koleksi lain pada masing-masing kelompok tersebut. Koleksi buku referensi (D), koleksi ensiklopedia memperoleh penilaian paling memuaskan dibandingkan kedua jenis referensi lainnya. Adapun pada kelompok terbitan berkala, koleksi majalah dan surat kabar/koran dipandang telah memuaskan dibandingkan koleksi terbitan berkala lainnya.

Dari segi kepentingan, terlihat bahwa kelompok buku pelajaran (A) merupakan koleksi yang dinilai cukup penting oleh mayoritas responden. Responden berpendapat bahwa buku di bidang bahasa asing dan keagamaan relatif lebih penting dibandingkan buku nonfiksi di bidang lainnya. Koleksi novel, baik Indonesia (C1) maupun terjemahan (C2) cenderung dipandang lebih penting dibandingkan buku fiksi seperti cerita pendek dan cerita bergambar. Ketiga jenis koleksi buku referensi, yakni ensiklopedia, kamus, dan buku teks perguruan tinggi, dipandang memiliki tingkat kepentingan yang relatif hampir sama. Untuk kategori terbitan berkala, koleksi jurnal ilmiah dipandang lebih penting dibandingkan koleksi majalah maupun surat kabar.

Pembentukan empat buah kuadran pada analisis kepuasan kepentingan dapat dilakukan dengan dua metode (Azzopardi & Nash, 2013).

- 1) Pada pembagian kuadran berdasarkan skala (*scale centered*), garis kuadran diletakkan di tengah-tengah skala masing-masing atribut. Dalam penelitian ini, digunakan skala kepuasan dan kepentingan yang bernilai 1 hingga 4, sehingga nilai tengahnya sebesar 2,5. Pembagian kuadran dengan cara ini ditunjukkan dengan garis putus-putus (Gambar 4). Terlihat jelas bahwa pembagian ini kurang cocok digunakan, mengingat hampir semua objek berada pada satu kuadran.
- 2) Pada pembagian kuadran berdasarkan skor/data yang diperoleh (*data centered*), garis kuadran diletakkan tepat pada nilai rata-rata skor kepuasan maupun skor kepentingan dari keseluruhan responden. Dalam penelitian ini, diperoleh rata-rata skor kepuasan sebesar 2,834 dan rata-rata skor kepentingan sebesar 3,120, sebagai dasar peletakan garis kuadran yang ditandai dengan garis tak terputus (Gambar 4). Terlihat bahwa garis ini membagi seluruh atribut dalam empat kuadran secara hampir merata.

Dengan membandingkan kedua metode di atas, pembahasan selanjutnya pada kuadran yang terbentuk berdasarkan skor/data yang diperoleh, sebagaimana ditunjukkan oleh garis tak terputus (Gambar 4). Penomoran kuadran didasarkan pada Martilla & James (1977); Lai & Hitchcock (2015). Karakteristik masing-masing kuadran adalah sebagai berikut.

- 1) Kuadran I (kiri atas), merupakan fokus pengembangan perpustakaan, yakni koleksi-koleksi yang dinilai penting namun relatif belum memuaskan. Sumber daya yang ada dapat diprioritaskan untuk pengadaan buku atau pengembangan koleksi yang masuk pada kuadran I. Koleksi yang masuk dalam kuadran I meliputi buku teks perguruan tinggi (D3), buku nonfiksi bidang kesehatan (B7), dan buku nonfiksi bidang

psikologi/kepribadian/motivasi (B8). Menarik diperhatikan pula bahwa dibandingkan buku di kuadran II, tingkat kepentingan buku pada kuadran I relatif lebih rendah.

- 2) Kuadran II (kanan atas), memuat koleksi perpustakaan yang dipandang penting dan telah dinilai memuaskan oleh pemustaka. Koleksi pada kuadran ini sebaiknya dipertahankan, namun bukan prioritas untuk ditambah. Adanya cukup banyak kategori koleksi yang masuk dalam kuadran II, yakni semua macam buku pelajaran (A1-A4), koleksi nonfiksi nonpelajaran di bidang bahasa asing (B6), bidang agama (B10), serta bidang biografi dan sejarah (B11), ensiklopedia (D1), serta jurnal ilmiah (E2) menunjukkan bahwa perpustakaan cukup memprioritaskan buku yang dianggap penting oleh pemustaka.
- 3) Kuadran III (kiri bawah), merupakan buku yang relatif dianggap kurang penting dan dinilai kurang memuaskan oleh pengguna. Pengertian tersebut terutama berlaku untuk koleksi yang terletak di bagian tengah-bawah kuadran ini, yakni buku nonfiksi bidang teknik/rekayasa/mesin (B2), bidang perkebunan/pertanian (B3), bidang pengolahan/*home industry* (B4), bidang olahraga (B9), bidang pariwisata (B12), buku kumpulan cerita pendek (C3) dan cerita-cerita bergambar (C4-C5). Koleksi-koleksi yang terletak di dekat batas atas kuadran III relatif lebih penting dibandingkan koleksi yang terletak di bagian tengah/bawah, dan dapat diperlakukan seperti kuadran I. Koleksi yang dimaksud adalah koleksi buku nonfiksi bidang komputer (B1) dan koleksi novel terjemahan (C2).
- 4) Kuadran IV (kanan bawah), merupakan koleksi buku yang dianggap kurang penting, namun cukup memuaskan bagi pengguna. Beberapa koleksi yang masuk dalam kuadran IV antara lain majalah (E1), surat kabar (E3), novel Indonesia (C1), dan buku nonfiksi bidang kebudayaan dan kesenian (E5). Koleksi pada kuadran IV ternyata memiliki tingkat kepentingan lebih tinggi dibandingkan koleksi-koleksi kuadran III.

4.3 Pembahasan

Koleksi yang terdapat pada kuadran I merupakan prioritas utama pengembangan perpustakaan, mengingat kepentingannya yang lebih tinggi bagi pemustaka. Perpustakaan dapat merencanakan penambahan koleksi, dengan melihat anggaran yang tersedia atau kriteria lain dalam pemilihan buku. Adapun koleksi yang terdapat pada kuadran II merupakan buku yang harus dipertahankan (mengingat nilai informasinya penting). Penambahan koleksi buku pada kuadran II sebaiknya dilakukan jika koleksi buku pada kuadran I telah dikembangkan. Perlu diingat bahwa batas kuadran ini bersifat relatif, sehingga koleksi yang terletak di bawah batas kuadran I dan II dapat disertakan sebagai anggota kuadran, tidak harus diperlakukan sama dengan koleksi pada kuadran III dan IV.

Koleksi yang terdapat pada kuadran III dan IV, terutama di bagian tengah dan/atau bawah, merupakan koleksi yang dinilai memiliki kepentingan rendah oleh pengguna perpustakaan. Pustakawan juga dapat mengevaluasi faktor-faktor yang mungkin berpengaruh rendahnya penilaian kepuasan maupun kepentingan responden terhadap masing-masing kategori bahan pustaka, misalnya sebagai berikut.

- 1) Kondisi fisik buku. Buku atau bahan pustaka yang sudah rusak, sobek, jilidan terlepas, atau tidak terbaca dapat menyebabkan pemustaka merasa tidak puas dengan koleksi tersebut. Ketidakpuasan juga dapat disebabkan oleh bentuk fisik buku yang tidak praktis, misalnya buku yang terlalu tebal atau terlalu besar.
- 2) Ketersediaan sumber lain yang lebih praktis. Perkembangan teknologi menyebabkan penggunaan sumber lain yang lebih praktis dibandingkan bahan koleksi tercetak, misalnya kamus daring menggantikan kamus tercetak, peraturan perundang-undangan

yang dapat diunduh menggantikan buku undang-undang, buku elektronik menggantikan buku cetak, dan sebagainya. Pemustaka yang lebih memilih sumber-sumber lain ini akan memberikan penilaian kepuasan atau kepentingan yang lebih rendah terhadap koleksi perpustakaan yang tidak lagi digunakan oleh mereka.

- 3) Kemutakhiran buku. Beberapa bidang ilmu, misalnya ilmu komputer dan rekayasa, berkembang sangat cepat, memunculkan berbagai perangkat baru yang menggantikan perangkat lama. Koleksi buku mengenai perangkat lama yang sudah tidak dijumpai lagi (misalnya buku tentang WordStar dan Lotus) tentu tidak lagi menarik bagi pemustaka. Demikian pula koleksi peraturan perundang-undangan tidak jarang digantikan oleh peraturan yang lebih baru. Dalam konteks perpustakaan sekolah, perubahan kurikulum menyebabkan perubahan susunan materi yang terdapat dalam buku pelajaran. Buku yang usang atau tidak mutakhir dapat berpengaruh pada rendahnya kepuasan pemustaka.
- 4) Pandangan pemustaka terhadap kegunaan buku. Buku tentang peternakan, misalnya belum tentu diminati oleh siswa yang tinggal di kawasan perumahan. Sebaliknya, buku tentang teknologi komputer dan rekayasa belum tentu diminati oleh siswa yang tinggal di pedesaan. Akibatnya buku ini dapat memperoleh penilaian kepentingan yang rendah oleh pemustaka.
- 5) Selera pemustaka. Selera pemustaka dapat berpengaruh terhadap penilaian kepentingan ataupun kepuasan pemustaka. Sebagai contoh, dewasa ini muncul buku petunjuk yang dilengkapi dengan gambar atau foto menarik. Walaupun isi atau tujuan buku ini tidaklah baru (misalnya buku tentang pemeliharaan ikan hias, pembuatan taman, pembuatan kerajinan, dan sebagainya), namun untuk buku dengan banyak gambar atau foto berwarna seringkali lebih menarik bagi pemustaka.

Dengan mempertimbangkan uraian di atas, bila rendahnya kepuasan pemustaka disebabkan oleh kondisi fisik buku, Pustakawan dapat melakukan perawatan buku maupun penggantian buku yang sudah tidak layak baca. Bila buku masih dianggap penting, Pustakawan dapat mempertimbangkan penyediaan buku yang berlainan ukuran guna memberikan alternatif pilihan bagi pemustaka, misalnya menyediakan buku versi lengkap dan buku ringkasan. Bila rendahnya kepuasan disebabkan oleh kurangnya kemutakhiran buku atau ketidaksesuaian dengan selera pemustaka, Pustakawan perlu melihat kepentingan buku tersebut. Pustakawan dapat menambahkan buku baru yang sesuai dengan selera pemustaka atau mengganti buku lama dengan edisi yang lebih mutakhir. Di sisi lain, apabila rendahnya kepentingan disebabkan oleh pandangan pemustaka terhadap kegunaan buku atau ketersediaan sumber lain yang lebih praktis, Pustakawan sebaiknya tidak melakukan penambahan koleksi untuk kategori tersebut. Buku yang tidak pernah digunakan adalah buku yang tidak mutakhir lagi, dan buku yang sangat rusak dapat dihapus dari koleksi atau dipindahkan ke gudang untuk memberi ruang bagi koleksi yang lebih baru.

Penggunaan analisis kuadran pada berbagai lokasi perpustakaan sangat mungkin memberikan hasil yang berlainan, mengingat keadaan koleksi dan minat pemustaka yang beragam. Pengguna juga dapat melakukan modifikasi pada atribut klasifikasi buku, sesuai dengan kondisi masing-masing perpustakaan serta tingkat kedalaman informasi yang hendak dipilih. Contoh perluasan dengan penambahan atribut penggolongan bahan pustaka dapat dilihat pada Tabel 3

Tabel 3. Usulan Perluasan Penggolongan Bahan Pustaka (52 Kategori)

No	Kategori	SubKategori
A	Buku Pelajaran	1) Buku Paket (dipinjam selama tahun pelajaran) 2) Buku Teks Pelajaran 3) Buku Kumpulan Soal per-Mata Pelajaran 4) Buku Soal UN/SBMPTN 5) Buku Ringkasan/Rangkuman per-Mata Pelajaran 6) Buku Lembar Kerja Siswa/Panduan Eksperimen
B	Buku Nonfiksi Nonpelajaran	1) Komputer 2) Statistika dan Penelitian 3) Psikologi/Kepribadian/Motivasi 4) Agama 5) Kebudayaan dan Kesenian 6) Politik dan Hukum 7) Bahasa Inggris 8) Bahasa Asing non-Inggris 9) Bahasa Daerah 10) Astronomi 11) Geologi, Mineral, dan Pertambangan 12) Perkebunan/Pertanian (bercokok tanam) 13) Peternakan/Pemeliharaan Hewan 14) Gizi dan Pengolahan Makanan 15) Teknik/Rekayasa/Mesin 16) Mode dan Pembuatan Pakaian 17) Arsitektur dan Bangunan 18) Kesehatan 19) Olahraga 20) Biografi dan Sejarah 21) Ilmu administrasi dan Surat-Menyurat
C	Buku Fiksi	1) Novel Indonesia Abad-20 2) Novel Indonesia Abad-21 3) Novel Terjemahan 4) Novel dalam Bahasa Asing 5) Kumpulan Cerita Pendek/Cerpen 6) Cerita Bergambar – Indonesia 7) Cerita Bergambar – Terjemahan 8) Kumpulan Puisi 9) Buku Fiksi Dalam Bahasa Daerah 10) Cerita Rakyat
D	Buku Referensi	1) Ensiklopedia 2) Kamus 3) Tesaurus 4) Buku Teks Perguruan Tinggi 5) Peraturan Perundang-Undangan 6) Atlas dan Peta 7) Buku Pengetahuan Umum
E	Terbitan Berkala	1) Majalah Remaja (Bahasa Indonesia) 2) Majalah Umum (Bahasa Indonesia) 3) Majalah Dalam Bahasa Inggris 4) Jurnal Ilmiah 5) Surat Kabar/Koran Berbahasa Indonesia
F	Koleksi Noncetak	1) Video Pembelajaran 2) CD Aplikasi Pembelajaran Interaktif 3) Koleksi Buku Elektronik (<i>E-Book</i>)

Di samping menambah atribut atau jenis koleksi, modifikasi juga dapat dilakukan dengan penambahan skala pengukuran kepuasan dan kepentingan menjadi lima hingga tujuh skala.

Selain itu, pembagian kuadran juga dapat dimodifikasi menjadi pembagian berdasarkan diagonal atau kombinasi diagonal dan rata-rata (Lai & Hitchcock, 2015).

5. KESIMPULAN

Dalam penelitian ini dikembangkan analisis kepentingan kepuasan untuk mengukur kepentingan dan kepuasan pemustaka terhadap masing-masing jenis koleksi yang tersedia di perpustakaan. Hasil survei kepentingan dan kepuasan dari pemustaka dapat diolah dan disajikan dalam bentuk diagram kepuasan kepentingan yang terdiri dari empat kuadran. Berdasarkan diagram ini dapat ditentukan suatu kategori koleksi di perpustakaan yang perlu ditambah, dipertahankan, atau disiangi. Diagram ini juga dapat membantu Pustakawan dalam menyusun prioritas penambahan koleksi perpustakaan. Hasil penelitian di Perpustakaan SMAN 8 Yogyakarta menunjukkan bahwa koleksi buku yang perlu dikembangkan adalah buku teks perguruan tinggi, buku nonfiksi bidang kesehatan serta buku motivasi/psikologi. Adapun koleksi buku yang dianggap kurang perlu dikembangkan adalah cerita bergambar serta buku nonfiksi bidang teknik, perkebunan, pengolahan, olahraga, dan pariwisata. Koleksi buku yang perlu dipertahankan meliputi buku pelajaran, ensiklopedia, jurnal ilmiah, serta koleksi nonfiksi bidang agama, biografi/sejarah, dan bahasa asing.

Sebagai saran penelitian, penggunaan analisis kepuasan kepentingan untuk mengetahui respon pemustaka terhadap koleksi perpustakaan dapat digunakan tidak hanya di lingkungan perpustakaan sekolah, tetapi juga digunakan di perpustakaan daerah dan taman bacaan masyarakat (TBM). Metode ini dapat membantu pengelola perpustakaan menyediakan buku yang lebih sesuai dengan kebutuhan pemustaka.

6. UCAPAN TERIMA KASIH

Terima kasih kami haturkan pada Kepala SMA Negeri 8 Yogyakarta yang telah memberi dukungan terhadap penelitian ini, serta siswa SMA Negeri 8 Yogyakarta yang bersedia menjadi responden dalam penelitian ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Arifah, Fatimah Nur, Abidarin Rosidi, & Hanif Al Fatta. 2013. Evaluasi Kepuasan Pelayanan Pengguna Aplikasi OPAC Perpustakaan STMIK AMIKOM Yogyakarta. *Creative Information Technology Journal*. Vol. 1, No. 1, 46-56.
- Arikunto, Suharsimi & Lia Yuliana. 2012. *Manajemen Pendidikan*. Yogyakarta: Aditya Media.
- Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia. 2017. *Hasil Survey Penetrasi dan Perilaku Pengguna Internet Indonesia*. Di <https://apjii.or.id/survei>.
- Astria, Yuli & Tri Wahyu Hari Murtiningsih. 2012. Ketersediaan Koleksi Perpustakaan Untuk Memenuhi Kebutuhan Informasi Siswa Kelas XI Di SMA Negeri 3 Semarang. *Jurnal Ilmu Perpustakaan*, Vol. 1, No. 1, 29-33.
- Azzopardi, E. & Nash, R. 2013. A Critical Evaluation of Importance-Performance Analysis. *Tourism Management*. Vol. 35, 222-233.
- Bellardo, Trudi & Waldhart, T.J. 1981. Marketing Product and Service in Academic Libraries. *Aslib Reader Service*.
- Bertot, J. C., McClure, C.R., & Jaeger, P.T. 2008a. Public Libraries and the Internet 2007: Issues, Implications, and Expectations. *Library and Information Service Research*, Vol. 30, 175-184.
- Bertot, J.C., McClure, C.R., & Jaeger, P.T. 2008b. The Impacts of Free Public Internet Access on Public Library Patrons and Communities. *The Library Quarterly: Information, Community, and Policy*, Vol. 78, No. 3, 285-301.
- Brophy, J. & David Bawden, 2005. Is Google Enough? Comparison of An Internet Search Engine with Academic Library Resources. *Aslib Proceedings*, Vol. 57, No. 6, 498-512.
- D'Elia, G., Abbas, J., Bishop, K., Jacobs, D. & Rodger, E. J. 2007. The Impact of Youth's Use of the Internet on Their Use of The Public Library. *Journal of American Social Informations Science*, Vol. 58, 2180-2196.
- Fraenkel, Jack R & Norman E. Wallen. 2009. *How to Design and Evaluate Research in Education*. New York: McGraw Hill.
- Hadiati, Sri & Sarwi Ruci. 1999. Analisis Kinerja Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan pada Telkomsel Malang Area. *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan*. Vol. 1, No. 1, 56-64.
- Handayani, M. 2015. Pengembangan Koleksi Perpustakaan. *Al-Kuttab: Jurnal Perpustakaan dan Informasi*, 1(2), 130-144.
- Howard, Vivian. 2011. What Do Young Teens Think About The Public Library? *The library Quarterly: Information, Community, Policy*, Vol. 81, No. 3, 321-344.
- Irmansyah, Muhammad. 2005. Analisis Kualitas Pelayanan Jasa Perpustakaan Perguruan Tinggi (Studi di Perpustakaan 'X'). *Prosiding Seminar Nasional Manajemen Teknologi I*, Surabaya.
- Kahar, Irawaty A. 2009. Pola strategi sinergis pengembangan perpustakaan sekolah. *Jurnal Tabularasa*. Vol. 6, No. 2, 126-134.
- Lai, Ivan Ka Wai & Michael Hitchcock. 2015. Importance-Performance Analysis in Tourism: A Framework for Researchers. *Tourism Management*, Vol. 48, 242-267.

- Martilla, John A & John C James. 1977. Importance-Performance Analysis. *Journal of Marketing*. Vol. 4, No. 1, 77-79.
- McMenemy, David. 2012. Emergent Digital Services in Public Libraries: A Domain Study. *New Library World*, Vol. 13, No. 11/12, 507-527.
- Noerhayati, Soedibyo. 1988. *Pengelolaan Perpustakaan*. Bandung: Alumni.
- Oktaviani, Riandina Wahyu & Rita Nurmawati Suryana. 2006. Analisis Kepuasan Pengunjung dan Pengembangan Fasilitas Wisata Agro (Studi Kasus di Kebun Wisata Pasirmukti, Bogor). *Jurnal Agro Ekonomi*, Vol. 24, No. 1, 41-58.
- Rahardiyani, E. 2013. Pemanfaatan Internet dan Dampaknya Pada Pelajar Sekolah Menengah Atas di Surabaya (Studi Deskriptif Tentang Pemanfaatan Internet dan Dampaknya pada Pelajar SMAN 9 Surabaya). *Skripsi*. Surabaya: Universitas Airlangga.
- Rahmawati, Herlina. 2010. Analisis Kualitas Pelayanan Jasa Menggunakan Metode *Servqual* dan *Importance Performance Analysis* di Kantor Perpustakaan dan Arsip Kabupaten Karanganyar. *Skripsi*. Surakarta: Universitas Sebelas Maret.
- Reitz, Joan M. 2004. *Dictionary for Library and Information Science*. London: Libraries Unlimited.
- Setyaningsih, Ira. 2013. Analisis Kualitas Pelayanan Rumah Sakit terhadap Pasien Menggunakan Pendekatan Lean ServPerf. *Spektrum Industri*. Vol. 11, No. 2, 133-148.
- Sinaga, Herwin Hamonangan. 2010. Analisis Kualitas Pelayanan pada SMK Antonius Semarang. *Tesis*. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Singh, Neena. 2001. Internet: Importance and Usage for Library and Information Professionals. *Desidoc Bulletin of Information Technology*, Vol. 21, No. 3, 17-28.
- Subagyo, Paulus Ari. 2008. Internet, Budaya Baca Baru, dan Tantangan Bagi Perpustakaan. *Info Persadha*. Vol. 6, No. 1, 2-9.
- Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta.
- Sukarman, Rahmat Nata Djumena. 2000. *Pedoman Umum Pengelolaan Penyelenggaraan Perpustakaan Perguruan Tinggi*. Jakarta: Perpustakaan Nasional RI.
- Sulistyo-Basuki. 1991. *Pengantar Ilmu Perpustakaan*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Sumiati, Opong. 2014. Konsep Dasar dan Pengantar Manajemen Perpustakaan Sekolah. *Buku Materi Pokok Pengelolaan Perpustakaan Sekolah*. Jakarta: Universitas Terbuka.
- Supardi, K.I. & Putri, I.R. 2010. Pengaruh Penggunaan Artikel Kimia dari Internet pada Model Pembelajaran *Creative Problem Solving* terhadap Hasil Belajar Siswa SMA. *Jurnal Inovasi Pendidikan Kimia*, Vol. 4, No. 1, 574-581.
- Tim Penyusun. 2012. *Standar Nasional Perpustakaan Sekolah Menengah Atas/Madrasah Aliyah*. Jakarta: Perpustakaan Nasional RI.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional. Jakarta.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan. Jakarta.

- Vakkari, Pertti. 2012. Internet Use Increases The Odds of Using The Public Library. *Journal of Documentation*, Vol. 68, No. 5, 616-638.
- Wardhani, R. A. S. K. 2013. Hubungan Pemanfaatan Internet Sebagai Sumber Belajar dan Minat Belajar dengan Prestasi Belajar Sosiologi Siswa Kelas XI Ilmu Pengetahuan Sosial SMA Negeri 4 Surakarta Tahun Ajaran 2012/2013. Di eprints.uns.ac.id.
- Wicaksono, Bayu Luhur, Adhi Susanto, & Wing Wahyu Winarno. 2012. Evaluasi Kualitas Layanan Website Pusdiklat BPK RI menggunakan Metode Webqual Modifikasian dan Importance-Performance Analysis. *Media Ekonomi dan Teknologi Informasi*. Vol. 19, No. 1, 21-34.
- Widiasa, I Ketut. 2007. Manajemen Perpustakaan Sekolah. *Jurnal Perpustakaan Sekolah*, Vol. 1, No. 1, 1-14.
- Yola, Melfa & Duwi Budianto. 2013. Analisis Kepuasan Konsumen terhadap Kualitas Pelayanan dan Harga Produk pada Supermarket dengan Metode Importance-Performance Analysis (IPA). *Jurnal Optimasi Sistem Industri*, Vol. 12, No. 12, 301-309.
- Yulia, Yuyu. 2014. Pengembangan Koleksi. Dalam *Buku Materi Pokok Pengantar Pengembangan Koleksi*. Jakarta: Universitas Terbuka.