



UNIVERSITAS INDONESIA

**KUALITAS LAYANAN PERPUSTAKAAN ELEKTRONIK
KELILING (PUSTELING) DALAM MEMENUHI KEBUTUHAN
INFORMASI SISWA SMK**

SKRIPSI

**NI MADE KUMARA SANTI DEWI
0606090594**

**FAKULTAS ILMU PENGETAHUAN BUDAYA
PROGRAM STUDI ILMU PERPUSTAKAAN
DEPOK
JULI 2011**



UNIVERSITAS INDONESIA

**KUALITAS LAYANAN PERPUSTAKAAN ELEKTRONIK
KELILING (PUSTELING) DALAM MEMENUHI KEBUTUHAN
INFORMASI SISWA SMK**

SKRIPSI

**Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh
gelar Sarjana Humaniora**

**NI MADE KUMARA SANTI DEWI
0606090594**

**FAKULTAS ILMU PENGETAHUAN BUDAYA
PROGRAM STUDI ILMU PERPUSTAKAAN
DEPOK
JULI 2011**

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi yang diajukan oleh :
nama : Ni Made Kumara Santi Dewi
NPM : 0606090594
Program Studi : Ilmu Perpustakaan
judul : Kualitas Layanan Perpustakaan Elektronik
Keliling (Pusteling) Dalam Memenuhi Kebutuhan
Informasi Siswa SMK

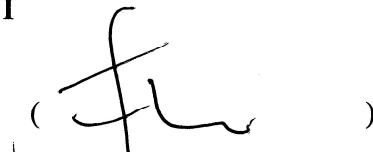
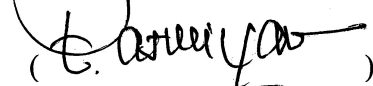

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Humaniora pada Program Studi Ilmu Perpustakaan, Fakultas Ilmu Pengetahuan Budaya, Universitas Indonesia.

DEWAN PENGUJI

Pembimbing : Fuad Gani, S.S., M.A..

Penguji : Taufik Asmiyanto S.S., M.Si.

Penguji : Dr. Zulfikar Zen, M.A.

()
()
()

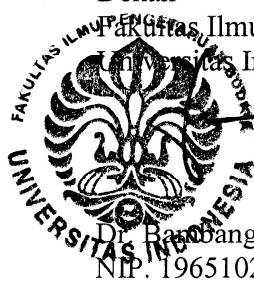
Ditetapkan di : Depok

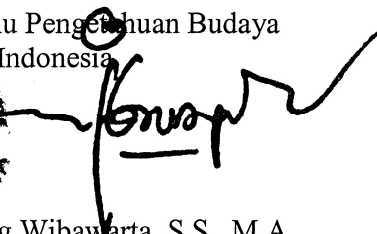
Tanggal : 15 Juli 2011

oleh

Dekan

Fakultas Ilmu Pengetahuan Budaya
Universitas Indonesia




Dr. Bambang Wibawarta, S.S., M.A.
NIP. 196510231990031002

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

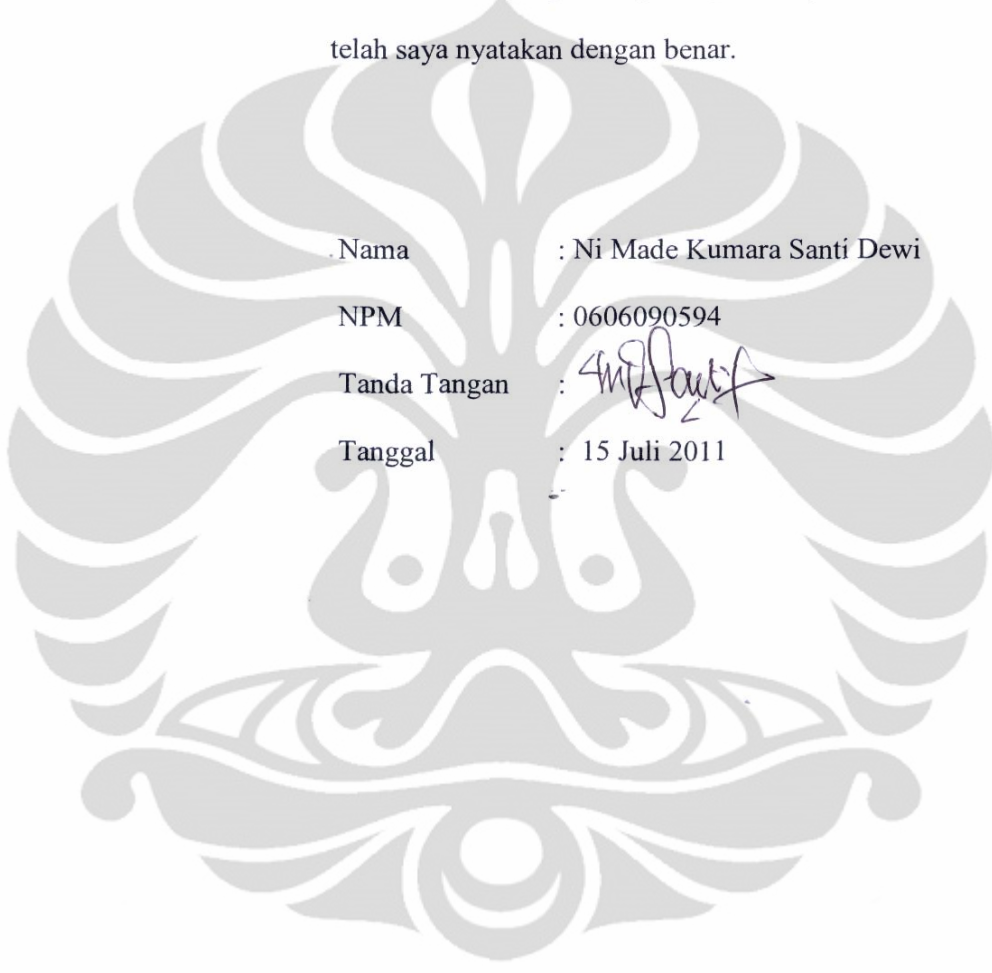
Skripsi ini adalah hasil karya saya sendiri,
dan semua sumber baik yang dikutip maupun dirujuk
telah saya nyatakan dengan benar.

Nama : Ni Made Kumara Santi Dewi

NPM : 0606090594

Tanda Tangan : 

Tanggal : 15 Juli 2011



**HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai sivitas akademik Universitas Indonesia, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Ni Made Kumara Santi Dewi
NPM : 0606090594
Program Studi : Ilmu Perpustakaan
Departemen : Ilmu Perpustakaan
Fakultas : Ilmu Pengetahuan Budaya
Jenis Karya : Skripsi

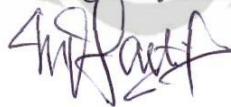
Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Indonesia **Hak Bebas Royalti Noneksklusif (*Non-exclusive Royalty-Free Right*)** atas karya ilmiah saya yang berjudul :

“KUALITAS LAYANAN PERPUSTAKAAN ELEKTRONIK KELILING (PUSTELING) DALAM MEMENUHI KEBUTUHAN INFORMASI SISWA SMK”

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Universitas Indonesia berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan memublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Depok
Pada tanggal : 15 Juli 2011
Yang menyatakan



(Ni Made Kumara Santi Dewi)

KATA PENGANTAR

Puji syukur saya panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena atas berkat dan rahmat-Nya, saya dapat menyelesaikan skripsi ini. Penulisan skripsi ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Humaniora Jurusan Ilmu Perpustakaan pada Fakultas Ilmu Pengetahuan Budaya Universitas Indonesia. Saya menyadari bahwa, tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, dari masa perkuliahan sampai pada penyusunan skripsi ini, sangatlah sulit bagi saya untuk menyelesaikan skripsi ini. Oleh karena itu, saya mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Fuad Gani, selaku dosen pembimbing yang telah menyediakan waktu, tenaga, dan pikiran untuk mengarahkan saya dalam penyusunan skripsi ini;
2. Bapak Taufik Asmiyanto dan Zulfikar Zen, selaku dosen pembaca skripsi yang memberikan pengarahan dan perbaikan dalam penulisan skripsi ini agar siap dalam menghadapi sidang;
3. Ibu Siti Sumarningsih, selaku dosen pembimbing akademik yang selalu memberikan pengarahan mengenai kegiatan perkuliahan agar cepat terselesaikan dengan baik dan tepat waktu;
4. Keluarga besar Program Studi Ilmu Perpustakaan, yang selalu memberikan semangat pantang mundur dan ucapan terima kasih atas semua ilmu yang telah diberikan;
5. Pihak Perpustakaan Nasional RI, khususnya Mba Mery, Mba Tery, Pak Wanto, Pak Wira yang telah memberikan perizinan untuk mengadakan penelitian dan perolehan data yang dibutuhkan. Terima kasih karena telah banyak membantu saya dalam memperoleh informasi penting untuk penelitian;
6. Keluarga besar *School of Business Management* MBA ITB Jakarta, khususnya Mas Iwan, Mba Maya, Mba Gita, Mas Nugie, Mas Parlin, Mba Danik, Rezha, Mas Arphan, Mas Rian, serta seluruh staf pengajar. Terima kasih atas doa, dukungan dan pengertiannya sehingga saya bisa menyelesaikan skripsi ini;

7. Ayah dan Ibu yang telah memberikan dukungan baik secara material dan moral kepada saya untuk menyelesaikan skripsi ini;

8. Pak Purwono yang selama ini telah bersedia untuk saya mintai *second opinion* mengenai skripsi saya. Saran dan masukan dari Beliau sangat berarti terhadap penyelesaian skripsi ini;

9. Teman-teman JIP UI 2006, khususnya Kitri, Riris, Nova, Hotman, Amar, Hermawan, dan Dwi yang berjuang bersama untuk menulis skripsi, terima kasih atas saran, kritik dan berbagi informasi yang tentunya berguna sekali untuk saya.

10. Seluruh teman-teman baik saya, Rieska Ayu, Shinta Nawang, Wanda, Dyas Ambarani, Diah Setiawaty, Dini, dan Andayani Ninil, terima kasih atas dukungannya selama ini.

Akhir kata, saya berharap agar Tuhan Yang Maha Esa membalas kebaikan atas semua pihak yang telah membantu. Semoga skripsi ini memberikan manfaat bagi pengembangan ilmu, khususnya pada dunia kepustakawanan.

Depok, 15 Juli 2011

Penulis

ABSTRAK

Nama : Ni Made Kumara Santi Dewi
Program Studi : Ilmu Perpustakaan
Judul : Kualitas Layanan Perpustakaan Elektronik Keliling (Pusteling)
Dalam Memenuhi Kebutuhan Informasi Siswa SMK

Penelitian ini membahas mengenai kualitas layanan perpustakaan elektronik keliling (pusteling) dalam memenuhi kebutuhan informasi siswa SMK. Perpustakaan elektronik keliling merupakan sebuah program baru yang diluncurkan oleh Perpustakaan Nasional RI untuk meningkatkan penetrasi teknologi informasi/internet di masyarakat. Tujuan dari penelitian ini ingin mengetahui kualitas layanan yang diberikan oleh pusteling kepada salah satu pemustakanya yaitu siswa SMK. Lokasi penelitian diadakan di SMK 11 Kelompok Bisnis dan Manajemen Pinangisia, Jakarta Barat. Berdasarkan observasi dan pengolahan data kuesioner secara kuantitatif, hasil penelitian menunjukkan kualitas pelayanan yang diberikan oleh pusteling kepada siswa SMK sudah tergolong baik. Dari 5 faktor penentu kualitas sebuah layanan, dua di antaranya yaitu kelengkapan fasilitas dan penataan ruangan mendapat poin sangat baik. Sedangkan kebutuhan informasi siswa SMK yang berhasil diidentifikasi terbagi menjadi tiga konteks yaitu kebutuhan informasi berdasarkan peran sosial, personal dan lingkungan. Terkait dengan peran sosial sebagai pelajar, penyelesaian tugas sekolah menempati prioritas pertama dan kedua. Untuk kebutuhan informasi dilihat dari sisi personal, informasi mengenai hiburan mendapat prioritas teratas. Sedangkan untuk kebutuhan informasi menyangkut konteks lingkungan, informasi mengenai peristiwa terkini mendapat peringkat pertama.

Kata kunci: perpustakaan elektronik keliling, perpustakaan keliling, kebutuhan informasi, sekolah menengah kejuruan

ABSTRACT

Name : Ni Made Kumara Santi Dewi
Study Program : Library Science
Title : **Service Quality of Electronic Mobile Library
(Pusteling) in Meeting Information Need of
Vocational School's Student**

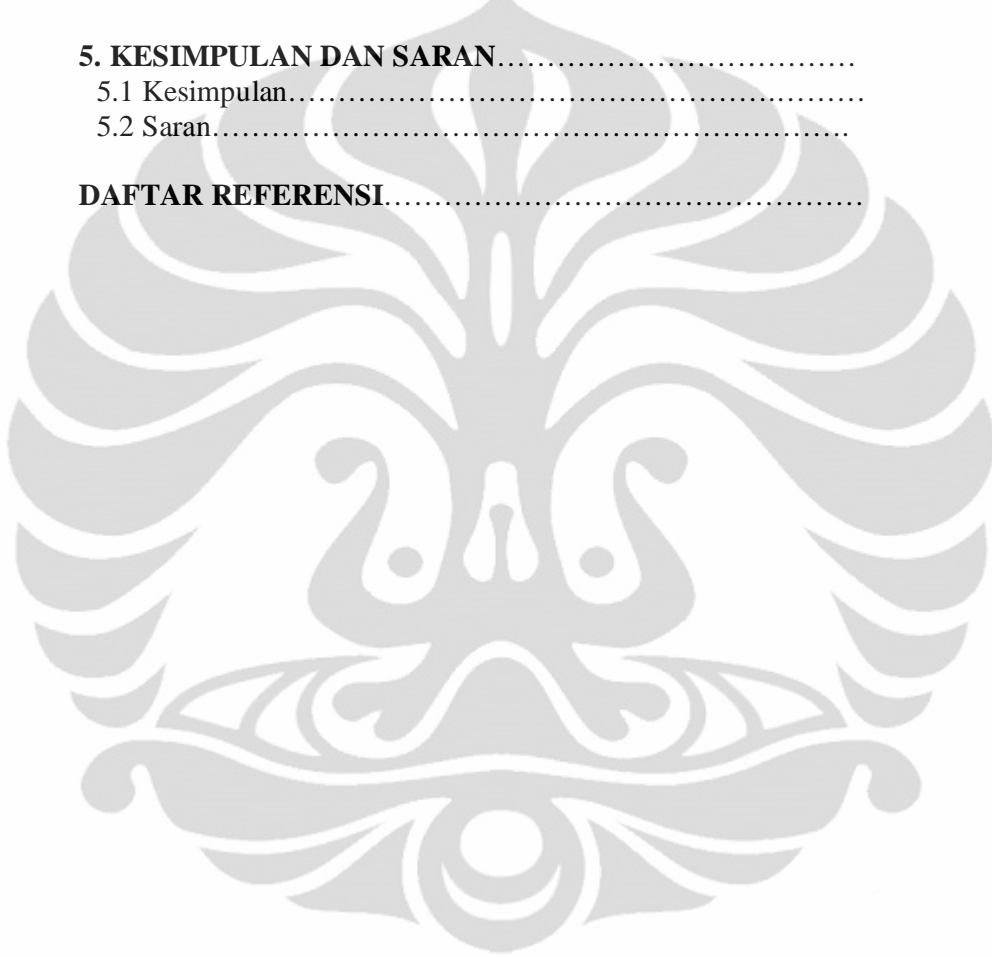
This study is about the service quality of mobile electronic library in meeting the information needs of vocational students. Mobile electronic library is a new program launched by the National Library to enhance the penetration of information technology/internet in the community. The purpose of this study wanted to know the quality of services provided by electronic mobile library to the vocational students as one of their user. The research location was held at SMK 11 Pinangsia Business and Management Group, West Jakarta. Based on observations and data processing quantitative methods, the results showed the quality of services provided by pusteling to vocational students are good. Of the five determinants of service quality, two of which are complete facilities and arrangement of the room got very good points. While the information needs of vocational students who were identified divided into three contexts is based on the information needs of social roles, personal and environmental. Associated with social roles as students, completion of school work got the first and second priority. For information needs in terms of personal, information about the entertainment gets top priority. As for the need of information regarding the environmental context, information on current events got first rank.

Keywords: **electronic mobile library, mobile library, information needs, vocational school**

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
LEMBAR PENGESAHAN.....	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
LEMBAR PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH.....	iv
ABSTRAK.....	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR LAMPIRAN.....	x
1. PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Perumusan Masalah.....	4
1.3 Tujuan Penelitian.....	5
1.4 Manfaat Penelitian.....	5
2. TINJAUAN PUSTAKA.....	6
2.1 Perpustakaan Keliling.....	6
2.2 Perpustakaan Elektronik Keliling.....	8
2.3 Perpustakaan Elektronik Keliling PNRI.....	10
2.3.1 Jenis Kendaraan.....	11
2.3.2 Desain dan Fasilitas.....	11
2.3.3 Koleksi.....	12
2.3.4 Sumber Daya Manusia.....	12
2.4 Kualitas Layanan.....	14
2.5 Sekolah Menengah Kejuruan.....	15
2.5.1 Jenis Jenis Sekolah Menengah Kejuruan.....	16
2.5.2 SMK Kelompok Bisnis Manajemen.....	17
2.6 Kebutuhan Informasi.....	19
2.6.1 Kebutuhan.....	20
2.6.2 Informasi.....	22
2.7 Kebutuhan Informasi Siswa SMK.....	24
3. METODE PENELITIAN.....	27
3.1 Jenis Penelitian.....	27
3.2 Subyek dan Obyek Penelitian.....	27
3.3 Populasi dan Sample.....	27
3.3.1 Populasi.....	27
3.3.2 Sample.....	28
3.4 Teknik Pengumpulan Data.....	28
3.4.1 Kuesioner.....	25
3.4.2 Wawancara.....	30

3.5 Lokasi dan Waktu Penelitian.....	31
3.6 Teknik Pengolahan dan Analisa Data.....	31
3.7 Kerangka Penelitian.....	34
4. PEMBAHASAN.....	37
4.1 Hasil Penelitian.....	37
4.1.2 Analisa Kualitas Layanan Pusteling.....	38
4.1.3 Analisa Kebutuhan Informasi Siswa SMK.....	50
5. KESIMPULAN DAN SARAN.....	60
5.1 Kesimpulan.....	60
5.2 Saran.....	61
DAFTAR REFERENSI.....	63

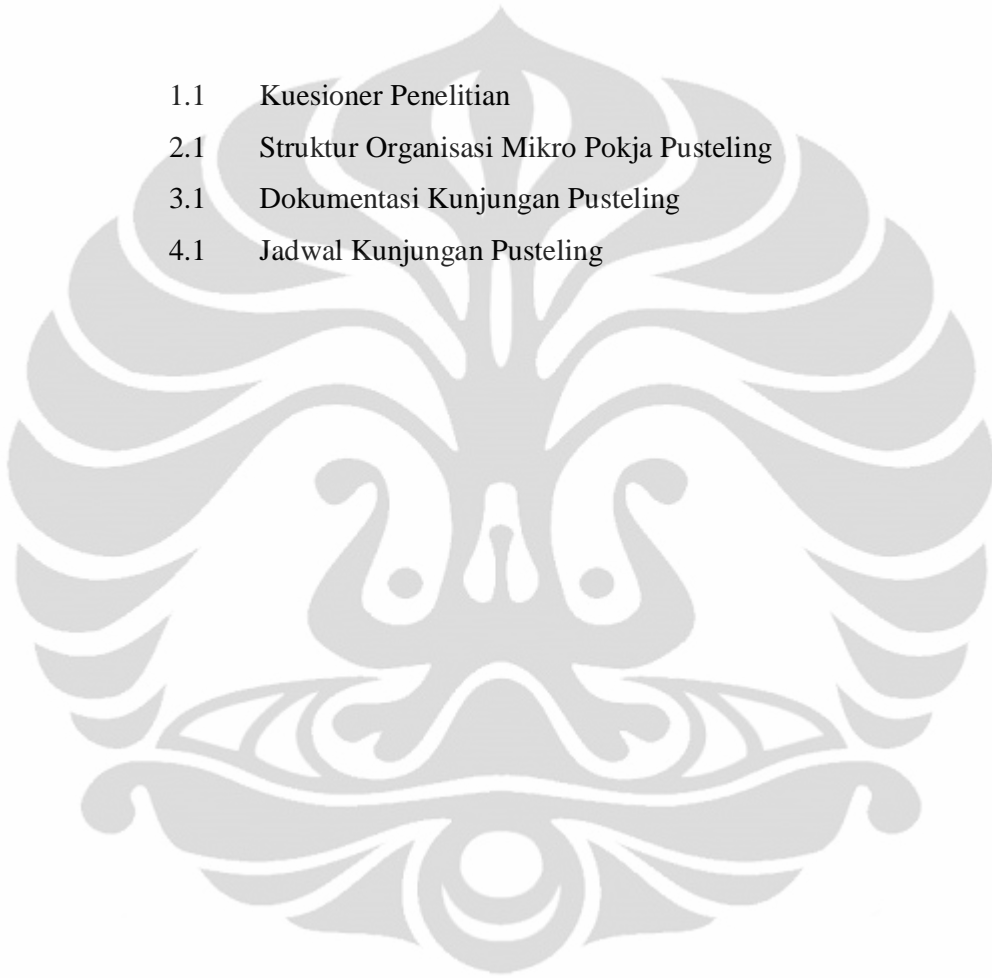


DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	Daftar Nama Anggota Pokja Pusteling.....	15
Tabel 2.2	Information Needs of Specific Users.....	25
Tabel 2.3	Kebutuhan Informasi Siswa SMA di Surabaya.....	26
Tabel 3.1	Kisi Kisi Kuesioner.....	29
Tabel 4.1	Kuesioner Penelitian.....	37
Tabel 4.2	Jenis Kelamin Responden.....	38
Tabel 4.3	Penggunaan Internet di Rumah.....	38
Tabel 4.4	Fasilitas Pusteling.....	39
Tabel 4.5	Desain Interior Pusteling.....	40
Tabel 4.6	Ketepatan Waktu Kunjungan Pusteling.....	41
Tabel 4.7	Waktu Kunjungan Pusteling.....	42
Tabel 4.8	Lama Waktu Yang Diperlukan Untuk Cari Informasi.....	43
Tabel 4.9	Kesigapan Petugas Pusteling.....	44
Tabel 4.10	Sikap Petugas Pusteling Terhadap Kebutuhan Informasi.....	45
Tabel 4.11	Pengetahuan Sumber Informasi Yang Dapat Diandalkan.....	46
Tabel 4.12	Peran Pusteling Dalam Pengenalan Teknologi Informasi.....	47
Tabel 4.13	Sumber Informasi Alternatif.....	48
Tabel 4.14	Peran Pusteling Dalam Menyediakan Kebutuhan Informasi.....	49
Tabel 4.15	Kebutuhan Informasi Dimensi Sosial Siswa SMK.....	50
Tabel 4.16	Kebutuhan Informasi Siswa SMK Dalam Bidang Studi	51
Tabel 4.17	Kebutuhan Informasi Dimensi Personal Siswa SMK.....	53
Tabel 4.18	Kebutuhan Informasi Bidang Pekerjaan.....	54
Tabel 4.19	Kebutuhan Informasi Dimensi Lingkungan Siswa SMK.....	56
Tabel 4.20	Kebutuhan Informasi Mengenai Kota Jakarta.....	57
Tabel 4.21	Jenis Bentuk Informasi.....	58

DAFTAR LAMPIRAN

- 1.1 Kuesioner Penelitian
- 2.1 Struktur Organisasi Mikro Pokja Pusteling
- 3.1 Dokumentasi Kunjungan Pusteling
- 4.1 Jadwal Kunjungan Pusteling



BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Di era globalisasi seperti saat ini, informasi telah menjadi komoditas yang sangat dibutuhkan oleh berbagai lapisan masyarakat. Kebutuhan akan informasi dirasakan terus bertambah bagi seseorang setiap kali ia memiliki rasa ingin tahu yang tinggi terhadap sesuatu. Rasa ingin tahu tersebut muncul ketika seseorang ingin menambah daftar panjang khasanah pengetahuannya.

Menurut Bouazza kebutuhan informasi merupakan pengakuan seseorang atas adanya ketidakpastian di dalam dirinya. Rasa ketidakpastian ini mendorong seseorang untuk mencari informasi (Krikelas, 1983, p. 11). Hal ini juga diperkuat oleh pernyataan Wersig yang mengatakan kebutuhan informasi didorong oleh *a problematic situation*, yaitu sebuah situasi yang terjadi di dalam diri manusia yang dirasakan tidak memadai oleh manusia yang bersangkutan untuk mencapai tujuan tertentu dalam hidupnya (Pendit, 2003, p. 126) . Kebutuhan ini menyebabkan ia merasa harus memperoleh masukan (input) dari sumber-sumber di luar dirinya maupun yang telah ia miliki sebelumnya.

Untuk memenuhi kebutuhannya, tersedia berbagai saluran atau media informasi baik cetak maupun elektronik yang dapat dipilih oleh masyarakat. Internet termasuk salah satu media yang banyak dijadikan pilihan oleh masyarakat luas untuk mencari informasi dan berkomunikasi. Internet merupakan jaringan komputer luas dan besar yang dapat menghubungkan pemakai komputer dari suatu negara ke negara lain di seluruh dunia. Sehingga dengan menggunakan internet, masyarakat dapat berkomunikasi dengan orang lain yang berjauhan dalam waktu singkat dan menegasikan batas-batas ruang dan waktu.

Di Indonesia, internet mulai dikenal pada tahun 1990-an dan hingga tahun 2010 tercatat jumlah penggunaannya telah mencapai angka 31 juta yang sebagian besar penggunaannya merupakan remaja (Vivanews 27 Agustus 2010). Dengan jumlah

pengguna internet yang sedemikian besar, Indonesia berada pada peringkat ke lima jumlah pengguna internet di kawasan Asia (Rachman, 2010, p. 1).

Sayangnya belum semua daerah di Indonesia merasakan manfaat internet. Umumnya teknologi ini baru bisa dinikmati di kota-kota besar saja. Kendala lain yang dihadapi oleh pengguna internet di Indonesia yaitu masih mahalnya layanan tersebut. Sebagai gambaran tarif layanan internet termurah di Indonesia dipatok dengan harga 15 per megabit/detik dollar AS. Sementara di Jepang tarif layanan termurah dikenai biaya 0,13 per megabit/detik dollar AS. Artinya tarif layanan internet di Indonesia 300 kali lebih mahal dibandingkan di Jepang (Kompas Cyber Media, 01 Februari 2009).

Melihat fakta ini, perpustakaan pun menjawab kebutuhan masyarakat akan internet yang murah dengan turut menyediakan fasilitas tersebut secara gratis walau masih dengan jumlah komputer yang terbatas. Bahkan di beberapa perpustakaan telah tersedia layanan internet nirkabel atau *wifi*. Pemerintah melalui Perpustakaan Nasional Republik Indonesia (PNRI) juga ikut membantu dengan menyediakan layanan mobil perpustakaan elektronik keliling (Pusteling) untuk menjangkau masyarakat yang belum bisa merasakan fasilitas internet. Layanan Pusteling diresmikan oleh mantan Wakil Presiden RI, Jusuf Kalla, pada 30 Mei 2007. Pusteling menyediakan 10 laptop yang berbagi koneksi internet melalui sebuah server menggunakan teknologi 3G yang disediakan oleh beberapa operator telekomunikasi. Selain itu juga terdapat koleksi audio visual seperti CD film dan musik, serta sebuah LCD projector yang dapat digunakan untuk nonton bersama (Ruslan, 2007, p. 1). Sama seperti fungsi perpustakaan keliling pada umumnya, pusteling juga berfungsi untuk memberikan perluasan pelayanan perpustakaan kepada masyarakat. Bedanya pelayanan yang diberikan bukan pelayanan konvensional seperti peminjaman bahan pustaka untuk dapat dibaca, melainkan penelusuran informasi yang diperoleh melalui dunia maya.

Untuk sementara PNRI baru memiliki 3 armada pusteling dan diprioritaskan untuk melayani siswa sekolah, mulai dari sekolah dasar hingga sekolah menengah, walaupun tidak menutup kemungkinan juga melayani masyarakat umum. Hal ini

disebabkan sejak awal pusteling memang didesain untuk menjadi penunjang belajar siswa di sekolah karena keterbatasan jenis materi yang dimiliki oleh perpustakaan sekolah (wawancara dengan pengagas Pusteling, Wiratna Tirtawirasta, 11 April 2011). Menurut Wiratna, materi yang dimiliki oleh perpustakaan sekolah lebih banyak tersedia dalam bentuk bahan pustaka tercetak. Koleksi dalam bentuk elektronik atau audiovisual jarang sekali tersedia. Selain itu belum semua sekolah telah dilengkapi dengan fasilitas teknologi informasi komunikasi seperti internet.

Pusteling memiliki jadwal khusus untuk berhenti di sekolah yang berbeda-beda. Walaupun ada sekolah tertentu yang memiliki jadwal kunjungan yang tetap yaitu tiap dua minggu sekali. Sebelum memutuskan sekolah yang akan dikunjungi, petugas pusteling melakukan pengecekan terlebih dahulu ke sekolah yang bersangkutan, yaitu mengenai ketersediaan fasilitas internet, luas lapangan sekolah untuk area parkir bus pusteling dan ketersediaan aliran listrik. Petugas pusteling tidak akan mengunjungi sekolah yang telah dilengkapi fasilitas *hotspot*, karena itu akan berdampak pada tidak tepatnya sasaran layanan pusteling. Area parkir pun perlu diperhitungkan karena tidak semua sekolah cukup besar untuk memuat bus pusteling.

Sama seperti perpustakaan keliling konvensional, pusteling juga memiliki kewajiban untuk menyediakan layanan informasi bagi pemustakanya. Untuk itu pusteling sebagai salah satu penyedia layanan informasi harus mampu memenuhi kebutuhan informasi pemustaka yang dilayaninya.

Kebutuhan informasi siswa sekolah sebagai pemustaka pusteling tentu saja berbeda-beda. Berdasarkan hasil penelitian Dessy Harisanty yang berjudul *Kebutuhan Informasi Siswa SMA dan Ketersediaan Sumber Informasi Pada Perpustakaan SMA* (2007, p. 8-14) dengan responden sebanyak 400 siswa SMA di Surabaya menunjukkan bahwa jenis-jenis informasi yang dicari oleh responden yaitu hiburan, kesehatan, religi, pengembangan diri, *fashion/mode*, hobi, pendidikan lanjutan setelah lulus SMA, pekerjaan, penyelesaian tugas sekolah, kebijakan pemerintah, kondisi sekolah, ekstrakurikuler, dan peristiwa terkini. Dari hasil penelitian tersebut, jelaslah bahwa kebutuhan informasi tiap siswa berbeda-beda. Kebutuhan yang berbeda ini tergantung dari motivasi dan karakteristik masing-masing siswa. Hal ini diperkuat

dengan pendapat Sulisty Basuki (1991, p. 29) yang mengatakan kebutuhan informasi sangat ditentukan oleh: 1) kisaran informasi yang tersedia, 2) penggunaan informasi yang akan digunakan, 3) latar belakang, motivasi, orientasi profesional, dan karakteristik masing-masing pemakai, 4) sistem sosial, ekonomi, dan politik tempat pemakai berada, dan 5) konsekuensi penggunaan informasi. Untuk itu kebutuhan informasi siswa sebagai pemustaka pusteling harus mampu diidentifikasi oleh pustakawan sehingga kebutuhan tersebut dapat terpenuhi dan fasilitas yang terdapat di dalam pusteling dapat dimanfaatkan secara maksimal.

Untuk dapat memenuhi kebutuhan informasi pemustaka, pusteling perlu untuk selalu meningkatkan kualitas layanannya supaya bisa memberikan pelayanan informasi yang optimal. Menurut Parasuraman (2000, p.6), suatu layanan memiliki kualitas jika di dalamnya terdapat lima dimensi yang tercermin dari: 1.) bukti fisik, 2.) keandalan, 3.) ketanggapan, 4.) jaminan dan kepastian, dan 5.) perhatian yang tulus.

Setelah hampir 4 tahun beroperasi, pusteling belum pernah melakukan analisa kebutuhan informasi pemustaka maupun kualitas layanannya. Padahal analisa tersebut sangat diperlukan supaya pemanfaatan pusteling dapat optimal. Selain itu ketiadaan analisa kebutuhan informasi juga mengakibatkan tujuan awal dibentuknya pusteling menjadi tidak sesuai. Menurut Wiratna, internet diharapkan menjadi sarana terakhir yang digunakan siswa untuk memperoleh informasi. Siswa diharapkan lebih banyak menggunakan materi elektronik berupa modul sebagai tambahan media pembelajaran. Sementara analisa kualitas layanan perlu untuk dilakukan demi mengetahui sudah sejauh mana kepuasan pemustaka terhadap layanan yang selama ini diberikan oleh pusteling.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan hal tersebut, maka permasalahan dalam penelitian ini adalah bagaimana kualitas layanan pusteling dalam memenuhi kebutuhan informasi siswa SMK.

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian yang ingin dicapai oleh penulis yaitu:

- a. mengetahui kualitas layanan pusteling yang diberikan bagi siswa SMK
- b. mengidentifikasi kebutuhan informasi siswa SMK

1.4 Manfaat Penelitian

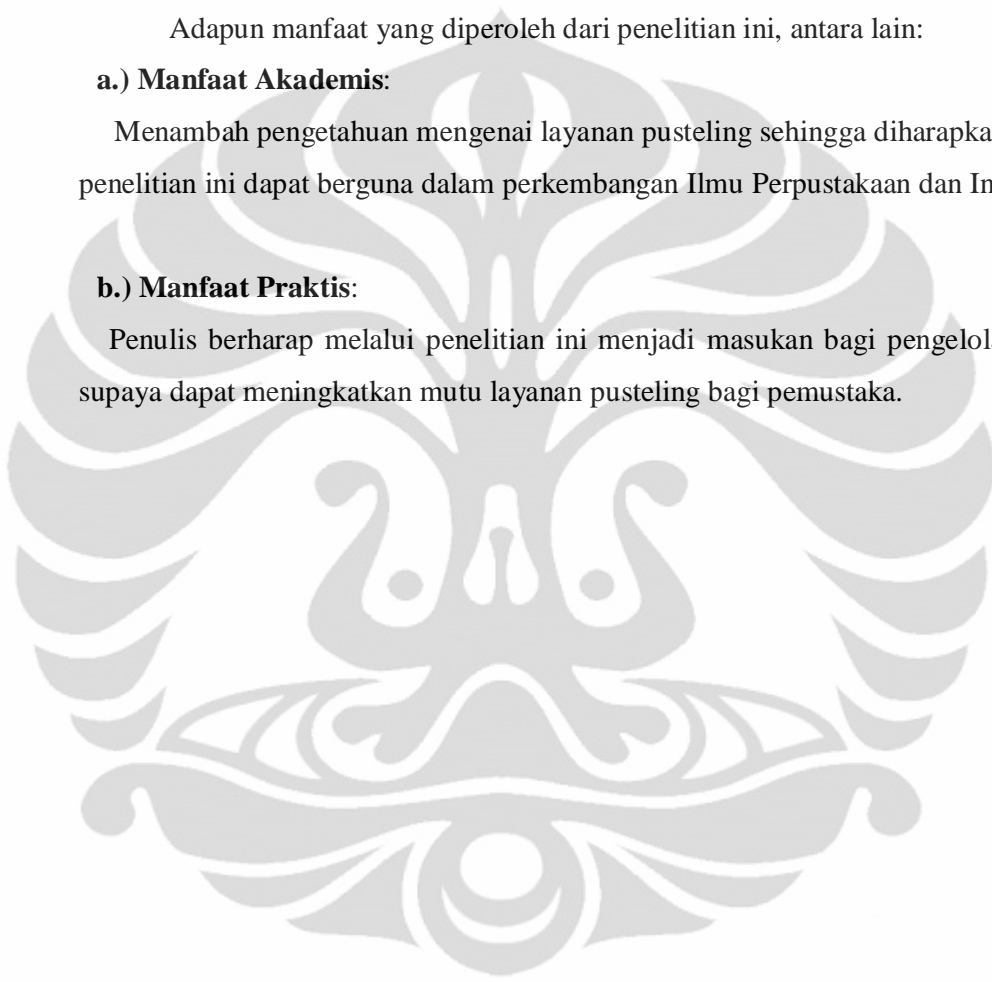
Adapun manfaat yang diperoleh dari penelitian ini, antara lain:

a.) Manfaat Akademis:

Menambah pengetahuan mengenai layanan pusteling sehingga diharapkan penelitian ini dapat berguna dalam perkembangan Ilmu Perpustakaan dan Informasi.

b.) Manfaat Praktis:

Penulis berharap melalui penelitian ini menjadi masukan bagi pengelola pusteling supaya dapat meningkatkan mutu layanan pusteling bagi pemustaka.



BAB 2

TINJAUAN PUSTAKA

Dalam bab ini penulis akan memaparkan literatur yang berisi teori sebelumnya untuk mendukung penelitian ini. Adapun tinjauan literatur yang digunakan, yaitu:

2.1 Perpustakaan Keliling

Menurut Sulisty-Basuki perpustakaan keliling adalah bagian dari perpustakaan umum yang mendatangi pemustaka dengan menggunakan kendaraan dan memiliki. Dapat dikatakan kedudukan perpustakaan keliling sebagai perluasan layanan perpustakaan umum untuk memungkinkan penduduk yang pemukimannya jauh dari perpustakaan dapat memanfaatkan jasa perpustakaan secara umum serta memiliki tugas dan fungsinya sebagai berikut: (a.) melayani masyarakat yang belum terjangkau oleh pelayanan perpustakaan menetap karena di lokasi tersebut belum dapat didirikan perpustakaan karena belum ada dana yang tersedia; (b.) melayani masyarakat yang oleh situasi dan kondisi tertentu tidak dapat datang atau mencapai perpustakaan menetap; (c.) mempromosikan layanan perpustakaan kepada masyarakat yang belum pernah mengenal perpustakaan; (d.) memberikan pelayanan yang bersifat sementara sampai perpustakaan menetap dapat didirikan; (e.) sebagai sarana untuk membantu menemukan lokasi yang tepat bagi pelayanan perpustakaan menetap, atau perpustakaan umum yang direncanakan untuk dibangun; (f.) sebagai jembatan antara Perpustakaan Umum Dati II dengan cabang-cabangnya (dalam hal ini Perpustakaan Keliling tidak langsung melayani masyarakat, tetapi melayani perpustakaan cabang); dan (g.) menggantikan fungsi perpustakaan menetap apabila karena situasi tertentu tidak memungkinkan didirikan perpustakaan menetap di tempat tersebut (misalnya karena penduduknya terlalu sedikit).

Sesuai dengan tugas dan fungsi yang diemban oleh perpustakaan keliling, maka maksud dan tujuan diselenggarakan perpustakaan keliling, yaitu:

(b.) membantu perpustakaan umum dalam mengembangkan pendidikan informalk kepada masyarakat; (c.) memperkenalkan buku-buku dan bahan pustaka lainnya kepada masyarakat; (d.) memperkenalkan jasa perpustakaan kepada masyarakat,

sehingga tumbuh budaya untuk memanfaatkan jasa perpustakaan pada masyarakat; (e.) meningkatkan minat baca dan mengembangkan cinta buku pada masyarakat; (f.) mengadakan kerja sama dengan lembaga masyarakat sosial, pendidikan dan pemerintah daerah dalam meningkatkan kemampuan intelektual dan kultural masyarakat (PNRI, 1992, p. 4-6).

Pada dasarnya perpustakaan keliling bukan merupakan suatu jenis perpustakaan tersendiri. Perpustakaan keliling merupakan layanan yang dikembangkan pada perpustakaan umum, yang disebut Unit Layanan Perpustakaan Keliling, maksudnya agar perpustakaan tersebut dapat memberikan layanan berkeliling (*mobile*) dengan mendatangi tempat pemukiman penduduk ataupun tempat kegiatan masyarakat seperti sekolah, pasar, kantor kelurahan dan tempat-tempat tertentu yang dianggap strategis. Penyelenggaraan perpustakaan keliling bukan saja untuk mengembangkan layanan perpustakaan, tetapi dapat dimanfaatkan sebagai sarana untuk: (a.) melakukan penelitian tentang minat baca dan mengetahui respon masyarakat yang bersangkutan terhadap perpustakaan; (b.) melakukan promosi; (c.) menarik perhatian masyarakat; serta (d.) mempelajari apakah di suatu tempat tersebut sudah waktunya untuk dibangun sebuah perpustakaan cabang karena masyarakatnya sudah membutuhkan. (Sutarno NS, 2006)

Karena sasaran pelayanan perpustakaan keliling sangat luas, sarana yang dipakai disesuaikan dengan kebutuhan dan keadaan medan. Berdasarkan sarana yang dipakai, perpustakaan keliling dapat dibedakan ke dalam tiga jenis: (a.) perpustakaan keliling darat, yaitu perpustakaan keliling yang dalam memberikan layanan mempergunakan kendaraan beroda dua, beroda tiga, atau yang lazim dipakai adalah kendaraan beroda empat; (b.) perpustakaan keliling terapung (*floating library*), yaitu perpustakaan keliling yang mempergunakan sarana kapal motor. Yang dilayani oleh perpustakaan ini adalah daerah yang dialiri sungai atau daerah pantai yang hanya mungkin untuk dilayani dengan kendaraan yang dapat melalui air; (c.) perpustakaan keliling terbang (*air library*), yaitu sejenis perpustakaan keliling yang melayani daerah-daerah yang tidak dapat dijangkau oleh kedua jenis perpustakaan keliling di atas. Jenis perpustakaan ini belum populer dan belum diselenggarakan di Indonesia (PNRI, 1992, p. 9).

2.2 Perpustakaan Elektronik Keliling

Menurut Mounir Khalil (1998, p. 3) yang menulis makalah berjudul *The Electronic Bookmobile and the Internet* dan disampaikan pada Konferensi Umum ke-64 *International Federation Library Association (IFLA)* tahun 1998, perpustakaan elektronik keliling merupakan perpustakaan keliling yang dilengkapi dengan teknologi peralatan yang jauh lebih modern seperti laptop atau komputer *desktop*, teknologi konferensi video, transmisi satelit dua arah yang merupakan teknologi tanpa kabel sehingga memungkinkan mengirim dan menerima data internet. Pengembangan ini tentunya tidak lepas dari dampak perkembangan teknologi informasi yang kian pesat. Setelah masuknya teknologi ke dalam perpustakaan keliling akan memberikan akses lokal ke sumber informasi elektronik melalui jaringan internet. Hal ini tentunya akan memudahkan pemustaka dalam memperoleh informasi. Pendapat senada diungkapkan oleh Alloway (1990, p. 2) yang mengatakan dengan adanya perpustakaan keliling yang sudah terotomatisasi akan bermanfaat bagi pemustaka yang kesulitan memperoleh informasi tanpa harus kehilangan kedekatan layanan dengan perpustakaan keliling. Selain itu perpustakaan elektronik keliling juga menyediakan koleksi elektronik seperti CD, DVD dan *e-book*. Menurut Alloway terdapat beberapa cara teknis untuk mendapatkan jaringan internet dari perpustakaan keliling: (a.) radio: digunakan untuk menghubungkan perpustakaan keliling perpustakaan utama yang mengadakan layanan tersebut sehingga memungkinkan pemustaka untuk mengakses database dan layanan online eksternal; (b.) telepon seluler: untuk mengakses data dan suara antara perpustakaan keliling dengan perpustakaan utama; (c.) satelit atau layanan satelit *mobile*: memungkinkan untuk mengakses jaringan internet bahkan di lokasi terpencil sekalipun yang belum dijangkau oleh sinyal internet; (d.) kabel telepon: jaringan kabel telepon yang dimiliki perpustakaan keliling kemudian dihubungkan dengan jaringan kabel telepon yang tersedia di gedung terdekat. Ini memungkinkan perpustakaan keliling mendapat jaringan internet melalui *dialups*. IFLA Mobile Library Guidelines menambahkan satu cara teknis selain cara yang disebutkan sebelumnya untuk mendapatkan akses internet, yaitu dengan menggunakan internet nirkabel (wifi) yang ada di area setempat. Dengan peralatan dan fasilitas ini, maka seolah-olah tersedia perpustakaan mini yang dapat melakukan hampir semua fungsi pelayanan di perpustakaan utama. Sama seperti perpustakaan keliling konvensional, bus pusteling dapat berpindah ke tempat tertentu agar pemakaian

perpustakaan jenis ini semakin luas. Masyarakat yang dilayani oleh bus pusteling adalah masyarakat yang bertempat tinggal di daerah terpencil atau lokasinya tidak terjangkau oleh perpustakaan umum yang statis. Tujuannya untuk mengusahakan agar semakin banyak warga masyarakat yang membaca dan memperoleh informasi supaya masyarakat dapat menjadi cerdas, mantap dan penuh kreasi (Departemen Pendidikan dan Kebudayaan, 1987:4 dalam Kurnia Utami, 1999).

Dalam memberikan pelayanan informasi, perpustakaan elektronik keliling dituntut untuk mengutamakan kepentingan pemustaka (*customer oriented*). Hal ini dilakukan untuk membangun kesetiaan pemustaka dalam menggunakan jasa perpustakaan elektronik keliling. Untuk itu perpustakaan elektronik keliling harus mampu meningkatkan kualitas pelayanannya terhadap pemustaka.

Berbagai manfaat dapat dirasakan oleh pemustaka melalui pusteling. Selain dapat meningkatkan penetrasi penggunaan teknologi komunikasi informasi/internet, pemustaka juga dapat membentuk satu komunitas belajar mandiri untuk memperoleh informasi. Melalui komunitas ini, pemustaka dapat saling berdiskusi untuk menyebarkan informasi, opini dan reaksi. Para sukarelawan yang bergabung di komunitas tersebut dapat berbagi informasi kepada anggota yang lain seputar artikel, video berbasis web, atau sumber informasi lain berisi metode terbaru atau model yang terkait dengan bidang pendidikan. Terutama difokuskan kepada beberapa teknologi perangkat lunak yang dapat menunjang pembelajaran. Kemudian anggota komunitas yang lain dapat memilih jenis sumber informasi yang mereka butuhkan atau memberikan komentar terhadap informasi yang telah dibagi (Gordon, 2007, p. 189).

2.3 Perpustakaan Elektronik Keliling PNRI

Perpustakaan elektronik keliling atau yang lazim disebut dengan istilah Pusteling merupakan pengembangan dari mobil perpustakaan keliling konvensional yang pertama kali diluncurkan oleh Perpustakaan RI pada tahun 2000. Pusteling merupakan perpustakaan keliling elektronik pertama yang dimiliki oleh Indonesia dan digagas serta dibiayai oleh Perpustakaan RI. Perpustakaan keliling yang beroperasi menggunakan mini bus ini diresmikan pada 30 Mei 2007 oleh mantan Wakil Presiden RI, Jusuf Kala, yang bertepatan dengan momen rangkaian perayaan hari jadi ke-27 Perpustakaan RI.

Ide pembuatan pusteling berawal dari kenyataan masih rendahnya penetrasi teknologi komunikasi informasi di Indonesia. Maka tak heran jika tujuan utama diadakannya pusteling yaitu untuk mengenalkan sekaligus merangsang penggunaan teknologi komunikasi informasi di masyarakat, khususnya siswa sekolah. Selain itu alasan lain diadakannya pusteling, yaitu:

- a. mengembangkan prototipe bagi layanan perpustakaan elektronik
- b. mengajak pemustaka untuk menggunakan dan memanfaatkan koleksi elektronik dalam format multimedia
- c. sebagai lokakarya pencarian dan penggunaan koleksi elektronik sebagai sebuah model literasi informasi khususnya bagi para siswa dari tingkat sekolah dasar hingga sekolah menengah
- d. sebagai lokakarya teknologi komunikasi informasi bagi publik untuk mengetahui dan menggunakan teknologi komputer dan internet
- e. membangun kerjasama mutualisme antara institusi perpustakaan dan sekolah untuk mengembangkan komunitas pendidikan. (Santoso, Joko, 2009, p. 3)

Sebelum membuat pusteling yang telah ada seperti sekarang, Perpustakaan RI melakukan studi banding ke Perpustakaan Nasional Malaysia yang telah lebih dulu menerapkan konsep perpustakaan elektronik keliling di negaranya. Malaysia dipilih sebagai negara tujuan karena memiliki budaya, topografi serta situasi alam yang mirip dengan Indonesia. Perpustakaan elektronik yang mereka miliki dinamakan *e-Mobile Pustaka*. Namun dari hasil studi banding tersebut, ditemukan beberapa kekurangan pada saat *e-Mobile Pustaka* beroperasi yaitu koneksi internet dan aliran listrik dibebankan kepada tempat yang dikunjungi oleh *e-Mobile Pustaka*. Belajar dari hasil studi banding tersebut, maka Perpustakaan RI melakukan beberapa penyesuaian ketika mendesain pusteling ini.

2.3.1 Jenis Kendaraan

Jenis kendaraan yang digunakan oleh pusteling untuk operasional adalah jenis mini bus Toyota Dyna. Jika pada awal peluncuran, armada pusteling yang tersedia baru terdapat satu buah, maka saat ini jumlah armada telah berjumlah tiga buah pusteling, yang masing-masing berpelat nomor B7537 IO, B9930 OQ, dan B5584 PQ.

2.3.2 Desain dan Fasilitas

Pusteling didesain untuk dapat melewati kota kecil atau daerah yang jalannya tidak terlalu lebar, khususnya jika berkunjung ke sekolah dan ingin memarkirnya di lapangan. Salah satu alasan pemilihan kendaraan berjenis mini bus di awal pembuatan supaya dapat memuat semua peralatan elektronik sehingga dapat bergerak dengan leluasa. Bagian eksterior bus didominasi warna putih dan biru, serta terdapat tulisan pusteling dan logo Perpustakaan RI secara jelas.

Di dalam pusteling tersedia berbagai fasilitas elektronik di antaranya 10 laptop dengan spesifikasi processor Intel Core Duo 2 Ghz dan kapasitas *hard disk* sebesar 80 GB, sebuah server, modem internet *broadband* 3G yang digunakan untuk *browsing* internet, proyektor LCD, printer, berbagai koleksi audiovisual yang tersedia dalam bentuk CD/DVD, pendingin ruangan (AC), dan generator set sebagai sumber listrik untuk menghidupkan semua fasilitas yang tersedia.

2.3.3 Koleksi

Selain menyediakan koneksi internet, pusteling juga menyediakan berbagai koleksi audio visual yang dapat dinikmati oleh penggunanya. Koleksi audio visual tersebut tersedia dalam bentuk CV/DVD yang tersimpan di dalam rak yang terletak di pojok sebelah kanan. CD/DVD yang terdapat di dalam umumnya berisi musik, film dokumenter, dan film bergenre populer yang telah dikenal oleh publik.

2.3.4 Sumber Daya Manusia

Dalam melaksanakan tugasnya, petugas pusteling dibantu oleh tiga orang yang terdiri dari satu orang supir, satu orang teknisi untuk menghidupkan genset dan menyiapkan peralatan elektronik seperti laptop dan server serta satu orang yang bertindak sebagai pemandu ketika melakukan pencarian informasi. Seperti yang telah disebutkan sebelumnya, pustakawan bertugas untuk memandu pengguna ketika melakukan pencarian informasi selama pusteling berhenti di satu lokasi. Selain mengenalkan sumber informasi yang dapat diandalkan, pustakawan juga melakukan promosi mengenai Perpustakaan supaya pengguna pusteling tertarik untuk datang berkunjung ke sana. Sumber daya manusia yang bertugas di pusteling merupakan lulusan program D3 dan S1 Ilmu Perpustakaan. Berikut merupakan daftar nama anggota kelompok kerja pusteling:

Tabel 2.1
Daftar Nama Anggota Pokja Pusteling

Nama Anggota	Pendidikan
Yuliatry Bunga (Ketua Pokja)	Sarjana (S1)
Mery Rosmala	Sarjana (S1)
Suwanto	Ahli Madya (D3)
Heru Triwahyono	SMU

2.3.5 Layanan Pusteling

Layanan perpustakaan elektronik keliling Perpusnas RI terdiri atas:

1. Sasaran Layanan

Walaupun pusteling melayani masyarakat umum namun target sasaran utamanya adalah siswa sekolah, baik di tingkat sekolah dasar hingga ke sekolah menengah. Hal ini disebabkan karena sejak awal didesain, pusteling memiliki fungsi untuk menunjang kegiatan belajar di sekolah. Untuk memperoleh informasi, siswa biasanya akan mengandalkan perpustakaan. Namun sayangnya, perpustakaan sekolah masih terbatas dalam penyediaan jenis materi informasi. Jenis informasi berupa audio visual dan koleksi elektronik masih jarang tersedia. Oleh sebab itulah pusteling hadir di sekolah-sekolah.

Sebelum berkunjung ke satu sekolah, maka petugas telah melakukan survei terlebih dahulu. Survei dilakukan untuk mengecek apakah di sekolah tersebut telah terdapat koneksi internet semacam *wifi*. Jika telah tersedia fasilitas semacam itu di sana, maka pusteling tidak akan berkunjung ke sekolah tersebut. Pusteling lebih mengutamakan sekolah yang belum tersedia koneksi internet di dalamnya. Selain itu, pusteling juga mempertimbangkan apakah lokasi sekolah tersebut mampu untuk dilewati, karena hampir semua sekolah rata-rata memiliki pintu masuk seperti gapura yang terkadang tidak dapat memuat pusteling untuk bisa masuk ke sekolah. Hingga saat ini pusteling telah menjangkau daerah Jember, Tasikmalaya, dan Subang.

2. Waktu Layanan

Pusteling beroperasi dua kali dalam seminggu dan sekali beroperasi hanya mengunjungi satu lokasi saja. Waktu layanan di satu lokasi biasanya berkisar selama

dua jam yaitu dari pukul 09.30-13.30 WIB. Jika dilihat dari pemilihan waktunya, maka siswa pada jam tersebut sedang melakukan kegiatan belajar. Menurut petugas pusteling, hal itu sengaja dilakukan untuk menghindari membludaknya antrian di bus pusteling. Untuk pengaturan giliran masuk ke dalam bus dan menggunakan fasilitas pusteling, petugas menyerahkan sepenuhnya kepada pihak sekolah kelas mana yang didahulukan untuk bisa masuk ke dalam bus serta pengaturan jatah waktu yang dialokasikan untuk masing-masing siswa.

2.4 Kualitas Layanan

Konsep kualitas sering dianggap sebagai ukuran relatif kebaikan suatu produk atau layanan yang terdiri atas kualitas desain dan kualitas kesesuaian. Kualitas desain merupakan fungsi spesifikasi produk, sedangkan kualitas kesesuaian adalah suatu ukuran seberapa jauh suatu produk mampu memenuhi persyaratan kualitas yang telah ditetapkan. Menurut Wyckof yang mengutip dari Lovelock (1988) kualitas layanan dapat diartikan sebagai tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan.

Menurut Simamora (2001, p. 180) ada dua faktor utama yang mempengaruhi kualitas layanan yaitu *expected service* dan *perceived service*. Apabila layanan yang diterima atau dirasakan sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas layanan dipersepsika baik dan memuaskan. Sebaliknya bila layanan yang diterima lebih rendah daripada harapan pelanggan maka kualitas layanan dipersepsikan buruk. Dengan demikian baik tidaknya kualitas layanan tergantung pada kemampuan penyedia layanan dalam memenuhi harapan pelanggannya secara konsisten.

Sementara menurut Parasuraman (2000, p. 26), terdapat lima dimensi yang menentukan kualitas pelayanan: (a.) *tangibles* atau bukti fisik yaitu kemampuan untuk menunjukkan tampilan fisik fasilitas, peralatan, personil dan materi komunikasi yang dimiliki; (b.) *reliability*, atau keandalan yaitu kemampuan untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya; (c.) *responsiveness*, atau ketanggapan yaitu suatu kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas; (d.) *assurance*, atau jaminan dan kepastian yaitu pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan para pegawai untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan; (e.) *empathy*, yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi

yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan pelanggan. Sebagai contoh organisasi harus mengetahui keinginan pelanggan secara spesifik dari bentuk fisik produk atau jasa sampai pendistribusian yang tepat.

2.5 Sekolah Menengah Kejuruan (SMK)

Menurut Kementerian Pendidikan Nasional, Sekolah Menengah Kejuruan (SMK) merupakan salah satu bentuk satuan pendidikan formal yang menyelenggarakan pendidikan kejuruan pada jenjang pendidikan menengah sebagai lanjutan dari SMP, MTs, atau lanjutan dari hasil belajar yang diakui sama/setara SMP/MTs. Sementara menurut Muniarti AR dan Nasir Usman (2009, p. 20) pendidikan kejuruan diartikan sebagai pendidikan yang memberikan bekal berbagai pengetahuan, keterampilan, dan pengalaman kepada peserta didik sehingga mampu melakukan pekerjaan tertentu yang dibutuhkan, baik bagi dirinya, dunia kerja, maupun bagi pembangunan bangsanya. Pendidikan kejuruan memiliki kaitan langsung dengan proses industrialisasi, terutama bila dikaitkan dengan fungsinya memenuhi tenaga kerja yang terampil dan dapat diandalkan serta memiliki visi perhatian yang sungguh-sungguh kepada pengembangan teknologi.

Mengacu kepada tujuan pendidikan menengah dan pasal 3 ayat 2 Peraturan Pemerintah no. 29 tahun 1990, maka pendidikan pada SMK bertujuan untuk: (a.) menyiapkan siswa untuk memasuki lapangan kerja serta mengembangkan sikap profesional; (b.) menyiapkan siswa agar mampu memilih karier, mampu berkompetensi, dan mampu mengembangkan diri; (c.) menyiapkan tenaga kerja tingkat menengah untuk mengisi kebutuhan dunia usaha dan industri pada saat ini maupun pada masa yang akan datang; (d.) menyiapkan tamatan warga negara agar menjadi tamatan yang produktif, adaptif dan kreatif. Sedangkan prinsip-prinsip dari pelaksanaan SMK antara lain: (a.) pendidikan kejuruan harus dapat dilaksanakan secepat mungkin (*education in short*); (b.) pendidikan kejuruan dalam pengembangannya harus berorientasi kepada jenis-jenis pekerjaan yang dibutuhkan di lapangan (*orientation*); (c.) pendidikan kejuruan diatur sedemikian rupa supaya siswa dapat keluar dan masuk lembaga pendidikan secara mudah (*free entry exit*); (d.) apa pun yang dilakukan pendidikan kejuruan harus disesuaikan dengan permintaan pasar (*demand driven*), bukan pasar yang harus menyesuaikan pendidikan kejuruan; (e.)

pengembangan pendidikan kejuruan harus terbuka atas terjadinya interaksi antar disiplin ilmu serta teknologi (cross discipline); (f.) Pendidikan kejuruan haruslah berani mengembangkan teknologi yang sedang dan akan berkembang (forward technology)

2.5.1 Jenis-Jenis Sekolah Menengah Kejuruan

Sekolah Menengah Kejuruan menyelenggarakan program pendidikan yang disesuaikan dengan jenis-jenis lapangan kerja (Penjelasan Pasal 7 Peraturan Pemerintah No. 29 Tahun 1990 dalam Kurikulum Sekolah Menengah Kejuruan, 1999). Oleh sebab itu, program pendidikan SMK dikelompokkan menjadi enam kelompok, yaitu:

a. Kelompok Pertanian dan Kehutanan

Kelompok ini terdiri atas beberapa pendidikan yang menyiapkan tamatannya untuk dapat bekerja dan mengembangkan profesinya pada berbagai jenis pekerjaan di bidang pertanian dan kehutanan seperti: agrobisnis, agronomi, peternakan, pengelolaan hasil pertanian dan mekanisme pertanian

b. Kelompok Teknologi dan Industri

Kelompok ini terdiri atas beberapa program pendidikan yang menyiapkan tamatannya untuk dapat bekerja dan mengembangkan profesinya pada berbagai jenis pekerjaan di bidang teknologi, misalnya: permesinan, otomotif, kelistrikan, elektronika, konstruksi bangunan gedung dan bangunan air, pertambangan, perkapalan, kemaritiman, grafika, kimia, tekstil, teknik pendingin, penerbangan, informatika dan instrumentasi industri.

c. Kelompok Bisnis dan Manajemen

Kelompok ini terdiri atas beberapa program pendidikan yang menyiapkan tamatannya untuk dapat bekerja dan mengembangkan profesinya pada berbagai jenis pekerjaan di bidang bisnis dan manajemen seperti: administrasi, perkantoran/kesekretarisan, akuntansi, keuangan dan perbankan, usaha perjalanan dan koperasi

d. Kelompok Kesejahteraan Masyarakat

Kelompok ini terdiri atas beberapa program pendidikan yang menyiapkan tamatannya untuk dapat bekerja dan mengembangkan profesinya pada berbagai

jenis pekerjaan di bidang kesejahteraan masyarakat yang meliputi: pelayanan sosial, kesehatan masyarakat, dan pengembangan masyarakat

e. Kelompok Pariwisata

Kelompok ini terdiri atas beberapa program pendidikan yang menyiapkan lulusannya untuk dapat bekerja dan mengembangkan profesinya di bidang pariwisata yaitu: perhotelan, tata boga, busana dan kecantikan

f. Kelompok Seni dan Kerajinan

Kelompok ini terdiri atas beberapa program pendidikan yang menyiapkan lulusannya untuk dapat bekerja dan mengembangkan profesinya pada berbagai jenis pekerjaan di bidang seni dan kerajinan, antara lain: seni rupa terapan, industri kerajinan, dan seni pertunjukkan

2.5.2 SMK Kelompok Manajemen dan Bisnis

Menurut kurikulum SMK bidang keahlian bisnis manajemen SMK tahun 2004, SMK kelompok manajemen dan bisnis terdiri dari tiga program keahlian, yaitu: administrasi perkantoran (sekretari), akuntansi dan penjualan. Mata pelajaran di SMK ini terdiri dari tiga program yaitu program adaptif, normatif dan produktif. Mata pelajaran produktif merupakan mata pelajaran khusus yang disesuaikan dengan masing-masing program keahlian. Masing-masing jurusan memiliki kompetensi yang harus dicapai oleh lulusannya. Kompetensi yang harus dicapai di tiap program keahlian adalah sebagai berikut:

1. Program Keahlian Administrasi/Sekretari

Tujuan dari program ini secara umum mengacu kepada isi Undang-Undang Sistem Pendidikan Nasional (UU SPN) pasal 3 mengenai tujuan pendidikan nasional dan penjelasan pasal 15 yang menjelaskan pendidikan kejuruan merupakan pendidikan menengah yang mempersiapkan peserta didik terutama untuk bekerja dalam bidang tertentu. Secara khusus tujuan Program Keahlian Administrasi dan Perkantoran yaitu membekali peserta didik dengan keterampilan, pengetahuan dan sikap agar kompeten:

a. Menerapkan dan mengembangkan kemampuan berkomunikasi baik lisan maupun tertulis dengan relasi yang memperhatikan norma lingkungan dan masyarakat.

- b. Menerapkan dan mengembangkan kemampuan teknologi informasi untuk melaksanakan tugas secara efektif dan efisien
- c. Menerapkan dan mengembangkan kemampuan untuk merencanakan, melaksanakan, mengorganisasi, dan mengevaluasi tugas yang menjadi tanggung jawabnya
- d. Menerapkan dan mengembangkan kemampuan dalam mengelola surat/dokumen sesuai standar operasi dan prosedur untuk mendukung tugas pokok lembaga
- e. Menerapkan dan mengembangkan pelayanan terhadap relasi sehingga diperoleh manfaat masing-masing pihak
- f. Menerapkan dan mengembangkan kemampuan mengelola administrasi keuangan sehingga segala aspek keuangan dapat dilaporkan dan dipertanggungjawabkan

2. Program Keahlian Akuntansi

Secara khusus tujuan dari program ini untuk membekali peserta didik dengan kemampuan dan pengetahuan dalam hal:

- a. Mengerjakan persamaan dasar akuntansi
- b. Menyelesaikan siklus akuntansi perusahaan jasa dan dagang
- c. Mengelola administrasi bank
- d. Mengelola administrasi dana kas kecil
- e. Mengelola penagihan piutang
- f. Mengelola administrasi persediaan barang supplies

3. Program Keahlian Penjualan

Secara khusus tujuan dari program ini untuk membekali peserta didik dengan kemampuan dan pengetahuan dalam hal:

- a. Melakukan penjualan
- b. Mengoperasikan mesin-mesin bisnis
- c. Menerapkan prinsip pemasaran barang atau jasa
- d. Membuat naskah surat niaga dan menerapkan sistem kearsipan
- e. Melaksanakan pelayanan prima
- f. Membuka usaha berskala kecil

2.6 Kebutuhan Informasi

Menurut Laloo (2002, p. 12) yang mengutip pernyataan Maurice B. Line mendefinisikan kebutuhan informasi sebagai “*what an individual ought to have for his work, his research, his edification, etc*”. Sesuatu yang harus dimiliki seseorang untuk pekerjaannya, penelitiannya, peningkatan moralnya, dan lain sebagainya.

Wilson (1981, p. 7) membagi kebutuhan informasi manusia ke dalam tiga konteks yaitu kebutuhan yang terkait dengan lingkungan seseorang (person's environment), peran sosial yang disandang (social role), dan personal masing-masing individu. Lingkungan dari luar diri manusia jelas memiliki peran besar dalam kebutuhan informasi, karena lingkungan memiliki andil besar dalam membentuk perilaku yang ditunjukkan oleh seorang individu. Menurut Pirolli (2005), manusia secara adaptif membentuk perilaku mereka berdasarkan lingkungan informasinya, demikian juga sebaliknya, lingkungan informasi juga dibentuk oleh manusia. Sedangkan kebutuhan informasi yang terkait dengan konteks peran sosial (social role) memiliki hubungan erat dengan teori peran (role theory) yang dikenalkan oleh Biddle dan Thomas di tahun 1966. Kehidupan sosial yang dijalani oleh manusia, menurut mereka tidak ubahnya seperti pertunjukkan teater di mana tiap aktor memiliki peran masing-masing yang harus dihidupkan. Pernyataan Biddle dan Thomas ini dapat diartikan bahwa pencarian informasi tiap individu memiliki kecenderungan untuk disesuaikan menurut peran yang berlaku di dalam sebuah sistem sosial. Kebutuhan informasi terakhir yang disebutkan oleh Wilson yaitu kebutuhan yang terkait karakteristik personal. Kebutuhan ini berkaitan erat dengan pemenuhan faktor-faktor kognitif, afektif, dan kebutuhan untuk memperoleh hiburan (escapist needs). Dalam konteks ini, informasi yang diperoleh akan digunakan oleh seorang individu untuk memenuhi kebutuhan personalnya. Jenis-jenis kebutuhan ini menurut Atherthon (1977) tergantung pada pekerjaan, apa tujuan mereka menggunakan informasi, usia, kecakapan, kedudukan professional dan karakteristik lainnya.

Sementara Drerr (1983) mengemukakan bahwa kebutuhan informasi merupakan hubungan antara informasi dan tujuan seseorang. Artinya, ada suatu alasan dan tujuan tertentu yang ingin dicapai seseorang dalam memenuhi kebutuhan informasinya. Tujuan-tujuan tersebut erat kaitannya dengan kehidupan masing-masing individu.

Berdasarkan penelitian yang pernah dilakukan oleh Chen dan Hernon, kebutuhan informasi tumbuh pada setiap aspek kehidupan manusia, misalnya saat seseorang di rumah, di kantor, saat berhubungan dengan teman atau relasi atau di lingkungan pekerjaan (Reneker, 1993). Dengan kata lain, kebutuhan informasi dapat terjadi pada siapa saja, kapan saja dan di mana saja.

Banyak faktor yang mempengaruhi kebutuhan informasi seseorang. Chen dan Hernon seperti yang dikutip oleh Mangindaan (1993) menjelaskan secara rinci bahwa beberapa faktor yang mempengaruhi kebutuhan informasi yaitu: (a) karakteristik pemustaka: pengalaman, usia, latar belakang pendidikan dan cara berpikir, (b) faktor minat seseorang, (c) faktor pekerjaan dan profesi, (d) faktor koleksi, (e) faktor kesukaan dan (f) sistem pelayanan informasi: akses terhadap layanan informasi dan variasi sumber informasi yang ada di lingkungan pemustaka informasi.

2.6.1 Kebutuhan

Kebutuhan merupakan suatu keadaan yang ditandai dengan perasaan kekurangan atau keinginan sesuatu, atau keinginan perwujudan tindakan tertentu. Istilah kebutuhan (*need*) hampir sama dengan istilah keinginan (*want*), permintaan (*demand*) dan keperluan (*requirement*).

Kebutuhan Apa yang seseorang harus miliki

Keinginan Apa yang seseorang ingin miliki

Permintaan Apa yang seseorang minta

Keperluan Mencakup kebutuhan, keinginan dan tuntutan

Perbedaan mendasar antara kebutuhan dan keinginan yaitu bahwa seseorang mungkin tidak membutuhkan apa yang dia inginkan. Jadi, bisa dikatakan bahwa tidak semua yang kita inginkan adalah sesuatu yang kita butuhkan. Green (1990) seperti yang dikutip oleh Lalloo (2002, p. 12), menemukan unsur yang sangat jelas untuk membedakan antara kebutuhan dan keinginan atau tuntutan, yaitu tidak pentingnya kesadaran pribadi akan kebutuhan. Kebanyakan orang seringkali membutuhkan sesuatu tanpa menyadari kebutuhannya itu sendiri. Manusia sering kali memiliki banyak keinginan di dalam benaknya, tanpa ia sadari bahwa tidak semua keinginan tersebut merupakan kebutuhan yang menjadi permintaan dan keperluan yang harus dipenuhi.

Menurut The Encyclopaedia of Psychology di dalam Laloo (2002, p. 11), manusia memiliki dua kebutuhan yaitu:

- a. Kebutuhan fisik: kebutuhan akan tubuh yang sehat seperti kebutuhan akan makanan, air dan udara
- b. Kebutuhan psikologis: kebutuhan akan mental yang sehat seperti kebutuhan akan kepercayaan diri dan hiburan.

Hal ini diperkuat dengan pendapat ahli psikologi Abraham Maslow (1987) seperti yang dikutip Wijayanti (2000, p. 28) yang juga mengatakan kebutuhan dasar manusia tidak hanya bersifat fisiologis tetapi juga bersifat psikologis. Adapun kebutuhan-kebutuhan dasar tersebut, yaitu:

- a. Kebutuhan-kebutuhan fisiologis

Merupakan kebutuhan paling dasar dan paling kuat di antara kebutuhan-kebutuhan yang lain yang merupakan kebutuhan untuk mempertahankan hidup secara fisik, yakni kebutuhan akan makan, minum, tempat berteduh, oksigen, dll

- b. Kebutuhan akan rasa aman

Merupakan kebutuhan akan sesuatu yang dapat diramalkan, kebutuhan akan konsistensi dan kerutinan sampai batas-batas tertentu.

- c. Kebutuhan akan rasa memiliki-dimiliki dan kasih sayang

Kebutuhan ini muncul setelah kebutuhan fisiologis dan rasa aman telah terpenuhi.

- d. Kebutuhan akan penghargaan

Menurut Maslow, setiap orang memiliki dua kategori kebutuhan akan penghargaan yaitu harga diri dan penghargaan dari orang lain

- e. Kebutuhan akan aktualisasi diri

Kebutuhan ini diartikan kebutuhan untuk menumbuhkan, mengembangkan, dan menggunakan kemampuan bagi kepentingan diri dan lingkungannya.

- f. Hasrat untuk tahu dan memahami

Merupakan hasrat untuk menyusun, mengatur, memahami, menganalisis, menemukan hubungan-hubungan dan makna-makna, membangun suatu sistem nilai.

g. **Kebutuhan estetik**

Kebutuhan akan keindahan sama pentingnya dengan kebutuhan akan kalsium dalam makanan. Keindahan membuat seseorang lebih sehat.

2.6.2 Informasi

Di era globalisasi, informasi telah menjadi kebutuhan utama manusia. Ching-Chin Chen dan Peter Herson (1982) yang dikutip oleh Laloo (2002, p. 2) mendefinisikan informasi sebagai semua pengetahuan, ide, fakta, data dan karya imajinatif dari pikiran yang dikomunikasikan baik secara formal maupun informal dalam berbagai bentuk/format. Dengan dikomunikasikan dan disebarakan kepada masyarakat luas, maka informasi dapat diperoleh dan digunakan oleh tiap individu sesuai dengan kebutuhannya.

Menurut Arrow (1984) yang dikutip oleh Badenouch, dkk. (1994, p. 10), informasi adalah sesuatu yang dapat mengurangi ketidakpastian. Ketidakpastian di sini bisa menjadi suatu pengalaman subjektif atau suatu ukuran kemungkinan. Seseorang dapat mengurangi ketidakyakinannya akan sesuatu dan mampu mengatasi masalah yang sedang dialaminya dengan pemahaman yang baik akan informasi yang dimilikinya.

Adapun sifat-sifat informasi menurut Machlup (1983) yang dikutip oleh Laloo (2002, p. 3), antara lain: (a.) informasi tidak dihabiskan dalam penggunaannya. Maksudnya, sebanyak apapun informasi digunakan, maka informasi tidak akan pernah berkurang ataupun habis; (b.) informasi dapat dibagi oleh beberapa orang dan dapat digunakan secara bersama-sama tanpa merugikan siapapun; (c.) informasi merupakan sumber-sumber demokratis yang bisa digunakan, baik oleh orang miskin maupun orang kaya secara sama tergantung pada kemampuannya menerima; (d.) Informasi bersifat dinamis, tumbuh dan berkelanjutan.

Setiap individu tentunya mencari informasi yang secara efektif bermanfaat untuk kepentingan pribadinya masing-masing. Menurut Brophy (1986) yang dikutip oleh Laloo (2002, p. 7), informasi akan menjadi efektif jika informasi memiliki

kualitas-kualitas, antara lain: (a.) *accessibility*, yaitu informasi mudah untuk diakses, dalam arti mudah ditemukan dan digunakan oleh pengguna ketika ia membutuhkan informasi tersebut; (b.) *comprehensiveness*, yaitu informasi tersebut menyeluruh dan memberikan gambaran secara umum dan lengkap kepada pengguna; (c.) *precision*, yaitu informasi tersebut digunakan secara cermat dan teliti oleh pengguna; (d.) *compatibility*, yaitu informasi tersebut tepat dan sesuai dengan kebutuhan informasi pengguna; (e.) *timeliness*, yaitu informasi digunakan oleh pengguna di waktu yang tepat ketika ia sedang mencari membutuhkan informasi tersebut untuk tujuan tertentu; (f.) *clarity*, yaitu informasi tersebut jelas dan tidak ambigu sehingga tidak menimbulkan kesalahan penafsiran atau interpretasi oleh pemustaka; (g.) *flexibility*, yaitu informasi tersebut bersifat fleksibel (lentur) sehingga dapat sesuai dalam situasi dan kondisi; (h.) *verifiability*, yaitu informasi tersebut dapat dibuktikan keabsahannya; (i.) *unbiasness*, yaitu informasi tersebut berisi pandangan-pandangan yang objektif dan tidak memihak pada sisi manapun (tidak mengandung SARA); (j.) *quantifiability*, yaitu informasi tersebut tersedia dalam jumlah tertentu untuk digunakan oleh pengguna

2.7 Kebutuhan Informasi Siswa SMK

Seperti yang telah disebutkan sebelumnya pendidikan kejuruan memiliki kaitan langsung dengan proses industrialisasi, terutama bila dikaitkan dengan fungsinya memenuhi tenaga kerja yang terampil dan dapat diandalkan serta memiliki visi perhatian yang sungguh-sungguh kepada pengembangan teknologi. Oleh sebab itu jenis informasi yang dibutuhkan oleh siswa SMK lebih beragam, karena tidak saja menyangkut bidang pendidikan untuk memenuhi kebutuhan mereka sebagai pelajar, namun siswa SMK juga membutuhkan jenis informasi mengenai dunia kerja. Melihat fakta ini, maka sudah sewajarnya jika pusteling sebagai salah satu perpanjangan Perpunas RI yang memberikan layanan informasi kepada pemustakanya, perlu memahami kebutuhan tersebut.

Hasil penelitian yang dilakukan oleh Rita Marcella & Graeme Baxter mengelompokkan kebutuhan informasi dan sumber informasi yang digunakan oleh tipe pemustaka yang spesifik berdasarkan jenis pekerjaannya. Dengan pengelompokkan tipe pemustaka yang lebih spesifik, maka teridentifikasi kebutuhan informasi yang lebih rinci dari tiap kelompok pemustaka yang terdiri dari pelajar

sekolah, mahasiswa perguruan tinggi, peneliti, dokter, profesional bisnis, guru, ibu rumah tangga, buruh, pemimpin keagamaan dan pekerja sosial. Tabel berikut ini mendeskripsikan secara lebih rinci:

Tabel 2.2
Information Needs of Specific Users

Type of user	Purpose for which information is required	Preferred sources
School students	Subject, tests, examinations, fellow students, classroom and laboratory work, extracurricular activities	Teachers, parents, text books, reference books, TV, radio, the internet, etc
College and university students	Tests, examinations, practical work, field trips, extra-curricular activities, career etc	text books, general books, reference books, teachers, parents, friends, TV, radio, newspapers, the internet, etc
Business professionals	Present position in the market, competitors, new companies, new products, suppliers, foreign market, currency, etc	Internal reports, meetings, journals, discussions with colleagues, discussions with contacts, newspapers, TV, the internet, etc
Teachers	Subject, teaching methods, latest developments, psychology of students, tests, examinations, etc	Books, journals, colleagues, teaching aids, library, librarian, TV, newspapers, the internet, etc
Housewives	House care, family care, personal grooming, household appliances, neighbours, market, travel	Family, friends, newspapers, TV, neighbours, public library, radio, the internet, etc
Manual labourers	Housing, employers, payment, site, machines, etc	Fellow labourers, contractors, etc
Doctors	Psychology of patients, colleagues, new gadgets, new drugs, new methods for treatment, etc	Journals, books, colleagues, experts, TV, newspapers, the internet, etc
Religious leaders	Member of the group (church), problem in society welfare	Religious books, general books, TV, newspapers, religious journals, the internet, etc
Social workers	Health, environment, rights, education, government, etc	Discussions with colleagues, TV, governmental agencies, newspapers, journals, the internet, etc
Research scholars	Latest trends, research in progress, publication, seminars, teaching, etc	Guides, teachers, friends, journals, research in progress registers, TV, radio, newspapers, librarians, the internet, etc

Pada tabel tersebut, terlihat secara jelas bahwa kebutuhan informasi tipe pemustaka siswa sekolah meliputi pelajaran, ujian, teman sekolah, tugas kelas dan laboratorium, dan kegiatan ekstrakurikuler. Sementara jenis sumber informasi yang digunakan untuk memenuhi kebutuhan informasi mereka, yaitu melalui guru, orang tua, teman, buku referensi dan buku teks, televisi, radio, internet dan lain sebagainya.

Sementara hasil penelitian yang dilakukan oleh Dessy Harisanty di tahun 2007 menunjukkan siswa SMA memiliki kebutuhan informasi yang lebih luas dan tidak hanya mengenai pendidikan semata. Kebutuhan informasi ini dilihat dari dimensi lingkungan mereka, sosial dan personal. Penelitian tersebut dilakukan terhadap 400 siswa SMA di 4 sekolah yang berlokasi di Surabaya. Tabel berikut mendeskripsikan secara lebih jelas hasil penelitian tersebut.

Tabel 2.3
Kebutuhan Informasi Siswa SMA di Surabaya

Dimensi Lingkungan	Dimensi Sosial	Dimensi Personal
Kebijakan pemerintah, kondisi sekolah, ekstrakurikuler, informasi lokal tentang Surabaya, peristiwa terkini	Penyelesaian tugas sekolah, penelitian, penyusunan artikel/makalah, pemberian pemahaman/ide baru tentang materi sekolah	Hiburan, kesehatan, religi, pengembangan diri, fashion/mode, hobi, pendidikan lanjutan setelah SMA, pekerjaan

Setelah melihat hasil penelitian yang telah disebutkan di atas, maka kebutuhan informasi siswa SMK terhadap pusteling tidak akan jauh berbeda seperti hasil penelitian yang telah dilakukan sebelumnya, walaupun subjek dari penelitian sebelumnya merupakan siswa SMA dan bukan SMK.

BAB 3

METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Menurut Sevilla (1993, p. 71) penelitian deskriptif dirancang untuk mengumpulkan informasi tentang keadaan-keadaan nyata sekarang (sementara berlangsung). Tujuan dari penggunaan metode ini untuk menggambarkan sifat suatu keadaan yang sementara berjalan pada saat penelitian dilakukan dan memeriksa sebab-sebab dari suatu gejala tertentu. Metode penelitian yang digunakan adalah survei karena ingin mengetahui dan memahami peran perpustakaan elektronik keliling (Pusteling) dalam memenuhi kebutuhan informasi siswa SMK.

Penulis menggunakan kuesioner terhadap sejumlah sampel yang mewakili sejumlah populasi tertentu sebagai instrumen utama pengumpulan data di dalam penelitian ini. Selain menyebar kuesioner, penulis juga menggunakan teknik wawancara dan studi dokumen untuk menunjang penelitian.

3.2 Subyek dan Obyek Penelitian

Subyek dari penelitian ini adalah siswa SMKN 11 Kelompok Bisnis dan Manajemen Pinangsia, Jakarta Barat yang sedang dikunjungi oleh pusteling. Sementara yang dijadikan obyek penelitian adalah kebutuhan informasi mereka yang harus diakomodasi oleh pusteling.

3.3 Populasi dan Sample

3.3.1 Populasi

Populasi merupakan keseluruhan subyek yang diteliti oleh sebab itu subyek penelitian ini adalah siswa SMKN 11 Kelompok Bisnis dan Manajemen yang berlokasi di Pinangsia Jakarta Barat. Menurut data yang diperoleh, jumlah siswa SMKN 11 yang tercatat aktif sebagai siswa berjumlah 621 siswa.

3.3.2 Sampel

Sampel merupakan sebagian dari populasi yang diambil sebagai representasi atau wakil populasi bersangkutan (Faisal, 2005, p. 57-58). Penarikan sampel dilakukan

secara aksidental atau secara kebetulan (*sampling by accident*). Menurut Kendall dan Buckland (1982) yaitu pengambilan sampel secara insidental dalam waktu tertentu. Penarikan sampel secara aksidental dilakukan karena populasi tidak diketahui dengan pasti atau jumlah populasi yang terlalu besar sehingga karakteristik populasi tidak diperhatikan.

Adapun batas minimal untuk sampel besar yang dinyatakan oleh Guilford dan Fruchter (1986) adalah sebanyak 30 responden. Ditegaskan oleh Irawan Soehartono (1995) untuk menggunakan analisis data dengan statistik, besar sampel yang paling kecil adalah 30. Sehingga pada penelitian ini, penulis menetapkan jumlah sampel sebanyak 50 responden/pemustaka. Penulis menetapkan jumlah sampel sebanyak 50 responden/pemustaka tidak hanya karena batas minimal tersebut, namun jumlah tersebut merupakan kisaran jumlah siswa yang mengunjungi pusteling.

3.4 Teknik Pengumpulan Data

3.4.1 Kuesioner

Kuesioner adalah daftar pertanyaan yang didistribusikan melalui pos untuk diisi dan dikembalikan atau dapat juga dijawab di bawah pengawasan peneliti. Kuesioner digunakan untuk mendapatkan keterangan dari sampel atau sumber yang beraneka ragam lokasinya dan pada umumnya meminta keterangan tentang fakta yang diketahui oleh responden atau juga mengenai pendapat atau sikap (Nasution, 1982, p. 148).

Dalam penelitian ini, penulis membuat kuesioner dengan menggunakan skala Likert. Pernyataan dalam kuesioner disusun secara sistematis untuk menunjukkan sikap responden terhadap pertanyaan yang diberikan. Pada penelitian ini jawaban kuesioner diberikan dalam bentuk skala dengan empat kategori:

- Sangat setuju (SS)
- Setuju (S)
- Tidak setuju (TS)
- Sangat tidak setuju (STS)

Selain itu penulis juga menggunakan skala kiraan peringkat paksaan di mana responden dipaksa untuk memberikan peringkat pada pernyataan yang sudah disediakan jawabannya. Responden diminta untuk memberikan peringkat 1, 2, 3,4, ... dst dengan angka 1 sebagai preferensi tertinggi dan tidak boleh memberikan peringkat

		<ul style="list-style-type: none"> • Usaha untuk memenuhi kebutuhan pemustaka • Tindakan petugas memenuhi permintaan untuk pencarian informasi 	14
	Jaminan (<i>assurance</i>)	<ul style="list-style-type: none"> • Jaminan kepercayaan • Pendidikan pengetahuan 	16 17
	Empati (<i>empathy</i>)	<ul style="list-style-type: none"> • Kepedulian terhadap pemustaka 	18

3.4.2 Wawancara

Wawancara merupakan metode yang digunakan untuk mengumpulkan data atau keterangan lisan dari responden melalui suatu percakapan yang berlangsung secara sistematis dan terorganisasi. Penulis mewawancarai pengagas konsep dan staf layanan pusteling. Wawancara bertujuan untuk memperoleh data tambahan yang dapat menunjang penelitian.

Penulis melakukan wawancara tidak berstruktur namun telah dilengkapi dengan daftar pertanyaan yang ingin ditanyakan. Wawancara yang berlangsung terkait dengan awal mula pusteling dibentuk, konsep & tujuan diadakan pusteling, kebutuhan informasi pemustaka, hingga masalah pemberian layanan informasi yang dilakukan pusteling di lapangan.

3.5 Lokasi dan Waktu Penelitian

Penulis mengambil lokasi penelitian di SMKN 11 Kelompok Bisnis dan Manajemen Pinangasia yang ada di daerah Jakarta Barat karena pusteling sedang berkunjung ke sekolah tersebut. Penelitian dilakukan dengan menyebar kuesioner kepada siswa SMK yang ditemui sedang memanfaatkan fasilitas Pusteling. Waktu penyebaran kuesioner dilakukan pada 26 Mei 2011. Sebelum menyebar kuesioner, penulis telah melakukan uji coba kuesioner pada 12 Mei 2011 terhadap 3 siswa SMK. Dari hasil uji coba tersebut, penulis melakukan revisi terhadap pilihan jawaban yang akan diberikan peringkat sehingga jumlahnya tidak terlalu banyak.

3.6 Teknik Pengolahan dan Analisa Data

Setelah penelitian selesai dilakukan, maka langkah selanjutnya yang harus dilakukan oleh penulis adalah mengolah dan memproses data yang telah diperoleh dari lapangan. Pengolahan data dilakukan secara kuantitatif dengan memberi skor untuk setiap jawaban responden dari masing-masing pernyataan yang ada di dalam kuesioner. Tahap-tahap analisis data yang dilakukan yaitu:

1. Tahap penyuntingan

Pada tahap ini penulis memeriksa kembali kualitas data dalam instrumen. Yang diperiksa kembali adalah kelengkapan, konsistensi, ketepatan, keseragaman, dan relevansi.

2. Tahap pengkodean

Merupakan proses pengklasifikasian tanggapan atau jawaban menjadi kategori yang lebih bermakna. Penulis memberi angka pada tiap kategori jawaban sehingga tiap jawaban yang telah disusun dalam suatu kategori dari tiap jawaban diberi dalam bentuk simbol (biasanya angka). (Silalahi, 2009: 322)

3. Tahap menghitung frekuensi

Setelah pengkodean selesai dikerjakan, penulis telah memperoleh data jawaban yang seluruhnya dalam keadaan terdistribusi ke dalam kategori-kategori. Setelah ini, tugas berikutnya adalah menghitung berapa frekuensi data pada masing-masing kategori.

4. Tahap skoring

Tahap skoring adalah tahapan bagi penulis untuk memberikan skor atau penilaian atas jawaban-jawaban dari butir pertanyaan kuesioner untuk mengetahui kebutuhan informasi responden dan pendapat mereka soal layanan Pusteling. Setiap jawaban dari pertanyaan tertutup dan memiliki kategori respon selanjutnya yang dapat diberikan skor.

Seluruh pernyataan yang menggunakan skala likert dalam kuesioner penelitian adalah berupa pernyataan positif dan pernyataan negatif. Pemberian bobot untuk pernyataan positif :

Sangat tidak setuju	= 1
Tidak setuju	= 2
Setuju	= 3
Sangat setuju	= 4

Sementara pemberian bobot untuk pernyataan negatif merupakan kebalikan dari pernyataan positif, yaitu:

Sangat tidak setuju	= 4
Tidak setuju	= 3
Setuju	= 2
Sangat setuju	= 1

5. Tahap persentase

Tahap selanjutnya yang harus dilakukan oleh penulis yaitu melakukan perhitungan persentase. Menurut Zeisel yang dikutip oleh Koentjaraningrat, tujuan persentase yaitu untuk memperlihatkan dengan tegas besarnya secara relatif antara dua angka atau lebih, atau dengan perkataan lain: untuk menyederhanakan gambaran dari hubungan antara dua angka atau lebih. Persentase akan diolah menggunakan rumus:

$$P = f/n \times 100\%$$

Keterangan:

P = Persentase

f = Frekuensi jawaban responden

n = jumlah sampel yang diolah (Walizer, 1990, p. 96)

Selanjutnya untuk memudahkan penafsiran terhadap persentase yang didapat, penulis menggunakan parameter penaksiran berikut:

0%	= tidak satu pun
1-25%	= sebagian kecil
26-49%	= hampir setengahnya
50%	= setengahnya
51-75%	= sebagian besar
76-99%	= hampir seluruhnya
100%	= seluruhnya (Warsito, 1992, p. 10)

Sementara untuk menilai kebutuhan informasi siswa SMK selaku pemustaka Pusteling. Skala interval diperlukan untuk menempatkan posisi responden dalam suatu objek penelitian, apakah termasuk dalam kriteria sangat positif, positif, negatif atau sangat negatif. Skala yang digunakan adalah sebagai berikut:

$$i = \frac{R}{k}$$

(Slamet, 1993, p. 19-20)

Keterangan :

i = interval kelas

R = range (wilayah) = skala tertinggi – skala terendah

k = jumlah kelas

Jadi, untuk menentukan nilai interval kelas yang akan digunakan dalam menafsirkan nilai rata-rata dari setiap jawaban responden adalah sebagai berikut:

$$i = \frac{R}{k}$$

$$i = \frac{4-1}{4} = 0,75$$

Dari hasil perhitungan di atas, maka didapatkan skala interval sebagai berikut:

Sangat baik = 3,28 – 4,00

Baik = 2,52 – 3,27

Buruk = 1,76 – 2,51

Sangat buruk = 1,00 – 1,75

6. Analisis data

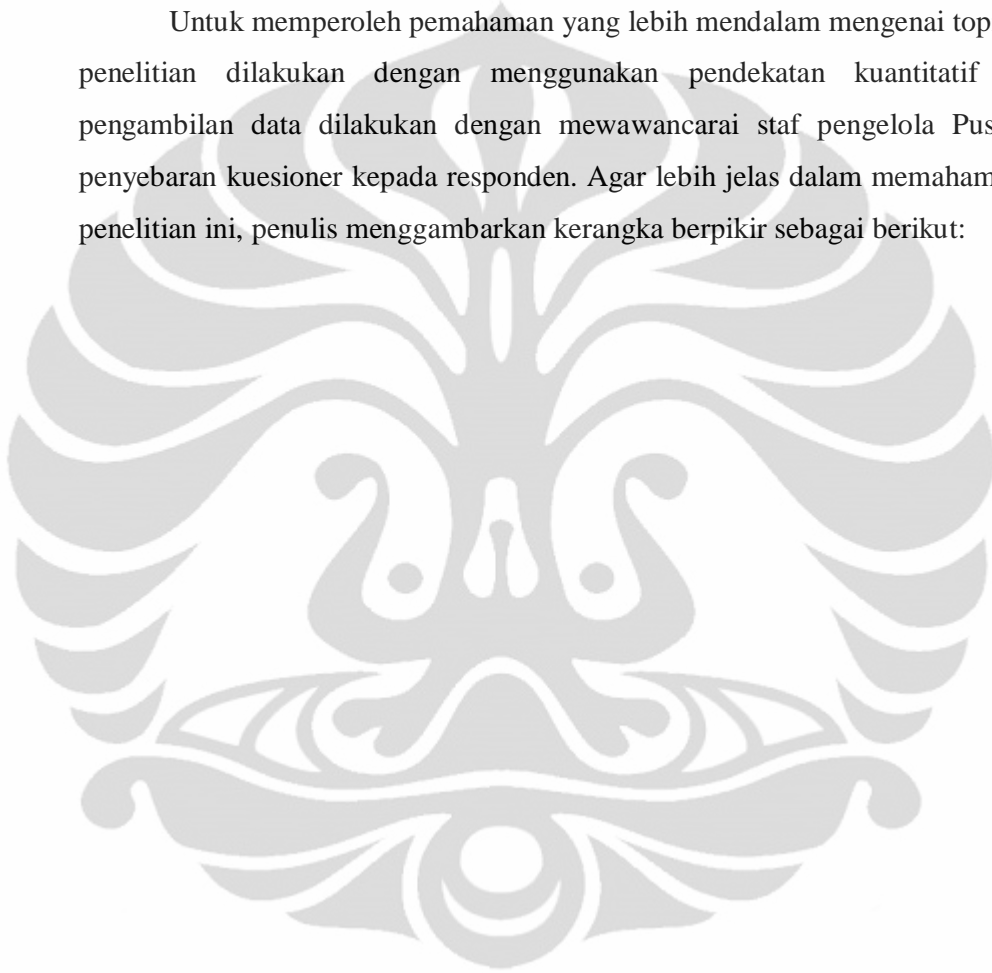
Tahap paling akhir dalam pengolahan data adalah melakukan analisis terhadap hasil yang diperoleh. Hasil tersebut berupa persentase jawaban-jawaban responden dari setiap pernyataan yang ada di dalam kuesioner. Hasil persentase tersebut disajikan dalam bentuk tabel frekuensi dan selanjutnya diinterpretasikan dalam bentuk kalimat agar dapat dipahami maksudnya.

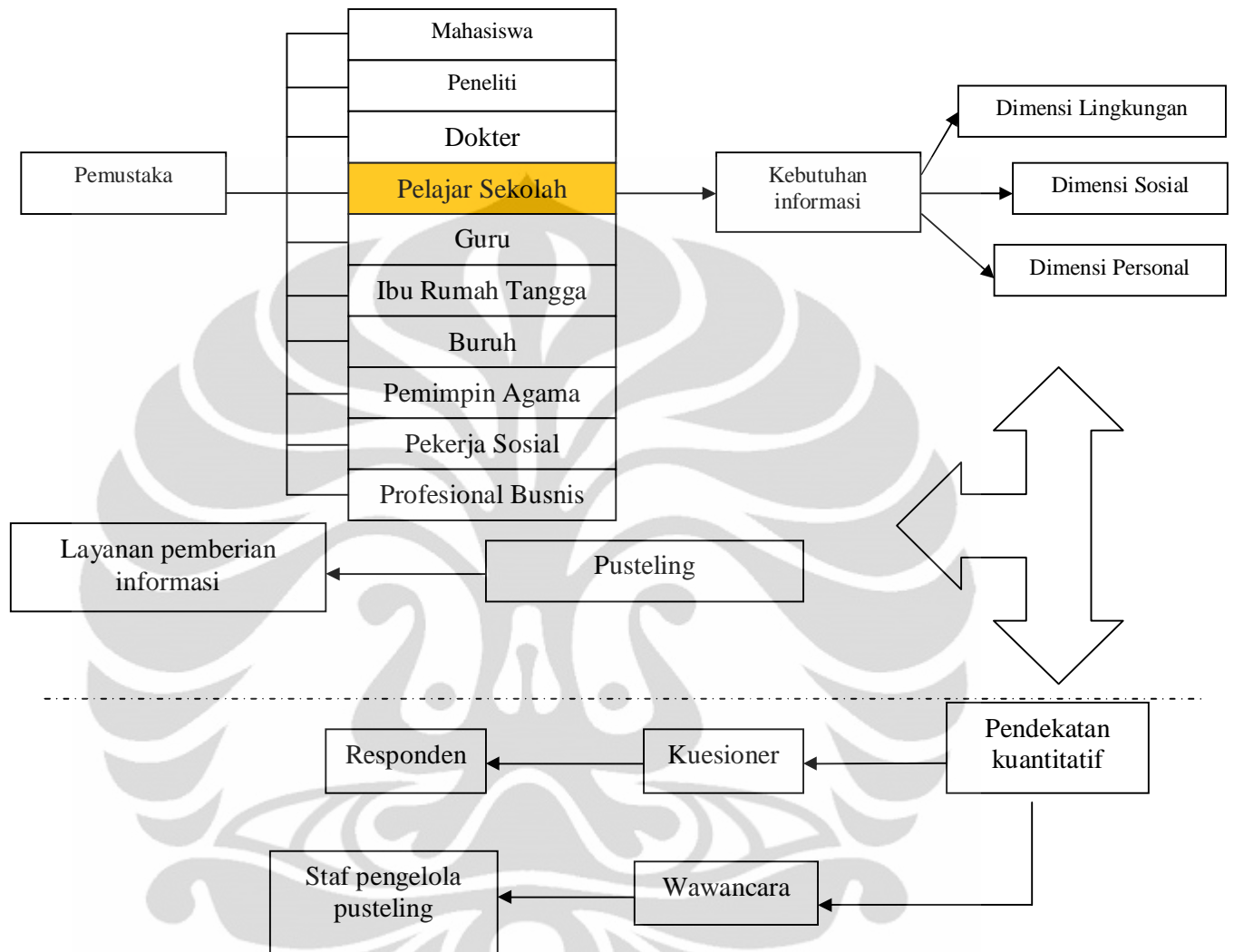
3.7 Kerangka Penelitian

Kerangka berpikir dalam penelitian ini dimulai masyarakat yang terbagi ke dalam beberapa kelompok pemustaka berdasarkan hasil penelitian yang pernah dilakukan oleh Marcella dan Baxter (1999) yaitu mahasiswa, peneliti, dokter, pelajar

sekolah, guru, ibu rumah tangga, buruh, pemimpin agama, pekerja sosial, dan profesional bisnis. Kelompok pemustaka yang diteliti adalah pelajar sekolah khususnya siswa SMK. Siswa sekolah menengah ini memiliki beragam kebutuhan informasi yang terkait dimensi lingkungan, peran sosial dan personal mereka. Kemudian kebutuhan informasi mereka dikaitkan dengan layanan informasi yang disediakan oleh perpustakaan elektronik keliling (Pusteling).

Untuk memperoleh pemahaman yang lebih mendalam mengenai topik tersebut, penelitian dilakukan dengan menggunakan pendekatan kuantitatif di mana pengambilan data dilakukan dengan mewawancarai staf pengelola Pusteling dan penyebaran kuesioner kepada responden. Agar lebih jelas dalam memahami kerangka penelitian ini, penulis menggambarkan kerangka berpikir sebagai berikut:





BAB 4 PEMBAHASAN

4.1 Hasil Penelitian

Data hasil penelitian ini didapatkan melalui kuesioner yang telah disebar kepada 50 siswa SMKN 11 Kelompok Bisnis dan Manajemen Pinangsia pada tanggal 26 Mei 2011. Selanjutnya kuesioner tersebut disunting untuk menentukan apakah jawaban dalam kuesioner tersebut bisa diolah. Setelah itu data dianalisis secara kuantitatif menggunakan rumus persentase. Pada penelitian ini, penulis menganalisa hasil kuesioner menjadi dua bagian yaitu mengenai kebutuhan informasi siswa SMK dan kualitas layanan pusteling yang diberikan kepada pemustaka.

Kuesioner yang telah disebar kepada 50 siswa SMKN 11 Pinangsia kemudian dikembalikan kepada penulis dengan jumlah yang sama (50 kuesioner = 100%). Setelah melewati proses penyuntingan, semua kuesioner diisi dengan lengkap dan benar oleh responden serta dinyatakan valid.

**Tabel 1
Kuesioner Penelitian**

Kuesioner yang disebar	Kuesioner yang kembali		Kuesioner yang tidak sah		Kuesioner yang diolah	
	Jumlah	Persentase	Jumlah	Persentase	Jumlah	Persentase
50	50	100%	0	0%	50	100%

Dari 50 kuesioner yang disebar diketahui sebagian besar responden yang mengisi kuesioner berjenis kelamin perempuan yaitu berjumlah 36 siswa (72%) sedangkan sisa responden berjenis kelamin laki-laki yaitu 14 siswa (28%).

Tabel 2
Jenis Kelamin Responden

Pernyataan	Frekuensi	Persentase
Laki-laki	14	28%
Perempuan	36	72%
Jumlah	50	100%

Sementara itu dari ke-50 responden, separuh lebih atau 28 orang siswa (56%) menyatakan tidak menggunakan internet di rumah sedangkan sisanya sebanyak 22 orang siswa (44%) menggunakan koneksi internet di rumah. Walaupun jumlah perbedaannya tidak terlalu signifikan, namun hal tersebut menjadi dasar bagi bus pusteling PerpustnasRI untuk berkunjung ke sekolah ini. Selain disebabkan sebagian besar siswa tidak menggunakan internet di rumah, petugas pusteling telah melakukan survei bahwa di SMKN 11 Pinangsia belum dilengkapi dengan koneksi internet nirkabel atau *wifi* seperti yang terdapat di beberapa sekolah lainnya.

Tabel 3
Penggunaan Internet di Rumah

Pernyataan	Frekuensi	Persentase
Tidak menggunakan internet di rumah	28	56%
Menggunakan internet di rumah	22	44%
Jumlah	50	100%

4.1.1 Analisa Kualitas Layanan Pusteling

Pada bagian ini penulis akan membahas bagian kedua dari kuesioner yang meneliti mengenai kualitas layanan pusteling yang diberikan bagi penggunaanya. Di dalam kuesioner bagian kedua ini, terdapat sebelas pernyataan yang harus dijawab oleh siswa SMK sebagai responden. Penulis pun masih menggunakan tabel untuk merepresentasikan hasil penelitian yang telah diperoleh.

Berikut ini jawaban responden mengenai fasilitas yang dimiliki pusteling:

Tabel 4
Fasilitas Pusteling

NO	Pernyataan	Jawaban Responden				N	Skor	X	Kategori
		4	3	2	1				
8	Fasilitas elektronik yang dimiliki Pusteling modern & membantu saya dalam memenuhi kebutuhan informasi	26	24	-	-	50	176	3,52	Sangat baik
	Persentase (%)	52%	48%	-	-	100%			

Dari tabel dapat diketahui bahwa sebagian besar (52%) siswa SMK menyatakan setuju bahwa fasilitas elektronik yang dimiliki pusteling tergolong modern dan dapat membantu dalam memenuhi kebutuhan informasi. Sedangkan setengahnya (48%) siswa menyatakan setuju. Seperti yang telah disebutkan sebelumnya, fasilitas yang terdapat di dalam bus pusteling antara lain 10 laptop dengan spesifikasi processor Intel Core Duo 2 Ghz dan kapasitas hard disk sebesar 80 GB, sebuah server, modem internet broadband 3G yang digunakan untuk *browsing* internet dengan kecepatan mencapai 512Kbps, proyektor LCD, printer, dan berbagai koleksi audiovisual dalam bentuk CD/DVD. Dengan sekali melihat semua fasilitas ini, tentu orang akan langsung berpendapat bahwa perlengkapan ini modern. Apa pun kebutuhan informasi siswa dapat diakomodasi melalui fasilitas yang tersedia di dalam pusteling. Dengan koneksi internet broadband 3G, mencari informasi lebih mudah dan cepat, serta dapat dilakukan melalui ujung jari saja.

Berikut ini jawaban responden mengenai desain interior pusteling:

Tabel 5
Desain Interior Pusteling

NO	Pernyataan	Jawaban Responden				N	Skor	X	Kategori
		4	3	2	1				
9	Desain interior Pusteling membuat saya nyaman ketika berada di dalam bus untuk mencari informasi	19	29	2	-	50	167	3,34	Sangat Baik
	Persentase (%)	38%	58%	4%	-	100%			

Ketika diminta pernyataan mengenai desain interior, sebanyak 58% atau sebagian besar siswa SMK menyatakan setuju dengan desain interior pusteling yang membuat pengguna merasa nyaman ketika mencari informasi di dalam bus. Respon positif ini ditambah dengan 38% siswa SMK yang menyatakan sangat setuju karena merasa nyaman dengan desain interior bus pusteling. Ketika pertama kali dibuat, interior pusteling memang didesain sedemikian rupa sehingga pengguna merasa nyaman ketika berada di dalamnya. Walaupun kendaraan yang digunakan merupakan mini bus, tapi bisa memuat hingga 15 orang yang berdiri di dalamnya. Demi kenyamanan pengguna, bus pusteling dilengkapi dengan tempat duduk, AC dan lampu yang cahayanya agak redup sehingga pengguna tidak merasakan silau dan panas di dalam bus.

Berikut ini jawaban responden mengenai ketepatan waktu bus pusteling ketika datang berkunjung:

Tabel 6
Ketepatan Waktu Kunjungan Pusteling

NO	Pernyataan	Jawaban Responden				N	Skor	X	Kategori
		4	3	2	1				
10	Bus pusteling selalu tiba tepat waktu di sekolah	5	33	10	2	50	141	2,82	Baik
	Persentase (%)	10%	66%	20%	4%	100%			

Sebagian besar siswa SMK (66%) menyatakan setuju ketika ditanya mengenai ketepatan waktu bus pusteling tiba di lokasi sekolah mereka. Walaupun ada sebagian kecil yaitu sebanyak 20% dan 4% yang menyatakan tidak setuju dan sangat tidak setuju terhadap ketepatan waktu kunjungan pusteling ke sekolah. Pusteling mulai berangkat dari Perpustakaan Salemba menuju lokasi SMK yang akan dikunjungi sekitar pukul 09.00 WIB. Namun, jam keberangkatan ini disesuaikan juga dengan lokasi SMK yang akan dikunjungi. Jika lokasinya jauh seperti di Tangerang misalnya, tentu bus pusteling akan berangkat lebih awal lagi. Namun jika lokasi kunjungan masih berada di sekitar Jakarta seperti lokasi SMKN 11 yang berada di Pinangisia, maka bus pusteling biasa berangkat pukul 09.00 WIB dan tiba di lokasi 30 menit kemudian atau pukul 09.30 WIB. Jam tiba ini ditepati oleh bus pusteling, karena ketika penulis ikut bersama bus pusteling melakukan kunjungan ke SMKN 11, kami tiba di sekolah pukul 09.30 WIB.

Menurut Parasuraman, ketepatan waktu termasuk dalam unsur *reliability* yaitu kemampuan untuk dapat menepati janji pelayanan dengan akurat dan terpercaya. Hal ini termasuk salah satu kunci penentu baik atau buruknya kualitas suatu layanan yang diberikan bagi pengguna pusteling.

Berikut ini merupakan jawaban responden mengenai waktu kunjung pusteling:

Tabel 7
Waktu Kunjung Pusteling

NO	Pernyataan	Jawaban Responden				N	Skor	X	Kategori
		4	3	2	1				
11	Waktu kunjung yang disediakan petugas pusteling sudah sesuai	14	26	10	-	50	154	3,08	Baik
	Persentase (%)	28%	52%	20%	-	100%			

Ketika diminta pernyataan mengenai jam berkunjung pusteling ke sekolah, sebagian besar atau 52% siswa SMK menjawab setuju dan menganggap jam berkunjung pusteling ke sekolah mereka sudah sesuai. Sebanyak 14% siswa pun bahkan menyatakan sangat setuju atas jam kunjungan tersebut. Walaupun ada sebagian kecil (20%) yang menyatakan tidak setuju mengenai jam kunjungan pusteling. Pusteling berkunjung ke satu lokasi sejak pukul 09.00-13.30 WIB. Menurut petugas pusteling, pemilihan jam kunjung memang sengaja dilakukan ketika siswa sedang dalam proses belajar mengajar. Hal ini dilakukan untuk mencegah membludaknya siswa yang mengantri untuk bisa masuk ke dalam bus. Alokasi lamanya bus pusteling berada di satu lokasi tidak mutlak harus selama 4,5 jam. Ini juga disesuaikan dengan permintaan antrian pengguna untuk bisa masuk ke dalam bus. Namun memang bus pusteling tidak bisa berkunjung hingga sore hari karena petugas pusteling harus kembali ke Perpustakaan untuk kembali mengerjakan pekerjaan yang ditinggalkan selama mereka berkeliling dengan pusteling.

Bagi sebagian pengguna, tentunya hal ini agak mengecewakan karena pusteling tidak dapat melayani seluruh penggunanya dan layanan yang diberikan pun tidak optimal. Salah satu penyebab dari keterbatasan layanan ini, menurut petugas pusteling, yaitu karena keterbatasan sumber daya manusia yang khusus menangani pusteling.

Berikut ini merupakan jawaban responden mengenai lama waktu yang diperlukan untuk mencari informasi menggunakan fasilitas pusteling:

Tabel 8
Lama Waktu Yang Diperlukan Untuk Mencari Informasi

NO	Pernyataan	Jawaban Responden				N	Skor	X	Kategori
		4	3	2	1				
12	Informasi yang disediakan oleh pusteling bisa diperoleh dalam waktu singkat	12	31	6	1	50	154	3,08	Baik
	Persentase (%)	24%	62%	12%	2%	100%			

Dari tabel bisa diketahui, bahwa pusteling bisa menyediakan informasi dalam waktu singkat. Hal itu terlihat dari sebagian besar (62%) siswa yang menyatakan setuju atas pernyataan tersebut. Sebagian kecil (24%) bahkan menyatakan sangat setuju. Siswa umumnya mencari informasi melalui internet, oleh sebab itulah hasil yang diperoleh bisa lebih cepat jika dibandingkan harus mencari informasi dalam bentuk CD/DVD. Namun kecepatan informasi yang diperoleh juga ditentukan pada kecepatan koneksi internet yang digunakan. Jika koneksi internet lambat, maka perolehan informasi yang diinginkan pun juga begitu. Saat penulis melakukan observasi ke SMKN 11 bersama bus pusteling, koneksi internet pada waktu itu cukup cepat yaitu sekitar 512Kbps dan koneksi berjalan lancar atau tidak terputus.

Walaupun begitu masih ada sebagian kecil (12%) siswa yang menyatakan tidak setuju atas pernyataan ini. Hal ini bisa saja disebabkan karena ketika mereka *browsing* di internet, koneksi internet di laptop yang mereka gunakan berjalan lambat.

Saat berselancar di dunia maya, membuat orang lupa waktu dan tidak ingin beranjak menatap layar komputer. Hal yang sama juga terjadi ketika penulis menyaksikan bagaimana siswa SMKN 11 sebagian besar merasa enggan untuk meninggalkan bus pusteling dan bertukar giliran dengan teman mereka yang lain. Salah satu pemicunya karena kecepatan informasi yang dapat mereka peroleh dan tidak dikenai biaya sama sekali.

Berikut ini merupakan jawaban responden mengenai kesiapan petugas pusteling:

Tabel 9
Kesiapan Petugas Pusteling

NO	Pernyataan	Jawaban Responden				N	Skor	X	Kategori
		4	3	2	1				
13	Petugas pusteling selalu sigap mengarahkan saya ketika mencari informasi	17	28	5	-	50	162	3,24	Baik
	Persentase (%)	34%	56%	10%	-	100%			

Sebagian besar (56%) siswa SMK menganggap petugas pusteling siap mengarahkan mereka ketika mencari informasi dengan menyatakan setuju. Hal ini diperkuat dengan 34% siswa yang menyatakan sangat setuju bahwa ketika mereka mencari informasi, petugas pusteling sigap mengarahkan untuk memberi tahu di mana mereka bisa menemukan informasi yang mereka butuhkan. Sementara sebagian kecil (10%) siswa menyatakan tidak setuju dengan pendapat tersebut.

Dari hasil pengamatan penulis, siswa rata-rata telah mengetahui apa yang mereka cari dan di mana mereka menemukan informasi yang mereka butuhkan. Hal itu tentunya meringankan beban kerja petugas. Siswa akan bertanya kepada petugas jika koneksi internet berjalan lambat atau jika listrik tiba-tiba padam sehingga harus melalui proses awal untuk menyalakan komputer. Menghadapi masalah ini, petugas selalu sigap untuk mengecek mengenai masalah teknis ini.

Berikut ini adalah jawaban responden mengenai sikap petugas pusteling yang menanyakan kebutuhan informasi responden:

Tabel 10
Sikap Petugas Pusteling Terhadap Kebutuhan Informasi Responden

NO	Pernyataan	Jawaban Responden				N	Skor	X	Kategori
		4	3	2	1				
14	Petugas pusteling selalu menanyakan informasi yang saya butuhkan	8	36	4	2	50	150	3,0	Baik
	Persentase (%)	16%	72%	8%	4%	100%			

Ketika diminta pernyataan mengenai sikap petugas pusteling yang selalu menanyakan informasi yang dibutuhkan, sebagian besar (72%) siswa SMK menyatakan setuju dengan pernyataan tersebut. Sebanyak 16% bahkan menyatakan sangat setuju. Walau masih terdapat sebagian kecil yaitu 8% dan 4% yang berpendapat tidak setuju dan sangat tidak setuju jika petugas pusteling menanyakan informasi yang dibutuhkan oleh siswa SMK selaku pengguna pusteling.

Pada saat siswa sibuk berselancar di dunia maya, penulis memperhatikan jika petugas pusteling memang menanyakan kebutuhan informasi yang dibutuhkan siswa pada saat itu. Bahkan petugas menyarankan untuk membuka website lain yang sifatnya non hiburan. Namun karena hari itu rata-rata siswa baru saja melewati ujian perbaikan, mereka tetap memilih untuk mencari informasi yang bersifat hiburan untuk mengalihkan pikiran dan merasa relaks sejenak.

Berikut ini adalah jawaban responden mengenai pengetahuan sumber informasi yang dapat diandalkan

Tabel 11
Pengetahuan Sumber Informasi Yang Dapat Diandalkan

NO	Pernyataan	Jawaban Responden				N	Skor	X	Kategori
		4	3	2	1				
15	Petugas pusteling tahu sumber informasi di internet yang dapat diandalkan	12	31	6	1	50	154	3,08	Baik
	Persentase (%)	24%	62%	12%	2%	100%			

Dari hasil tabel ini, sebagian besar (62%) siswa SMK diketahui setuju dengan pendapat yang menyatakan petugas pusteling memiliki pengetahuan mengenai sumber informasi yang dapat diandalkan. Respon positif ini ditambah dengan sebagian kecil (24%) siswa yang bahkan menyatakan sangat setuju dengan pengetahuan petugas pusteling akan sumber informasi di internet yang *reliable*.

Sumber informasi yang *reliable* sangat penting sebagai sumber data ketika mengerjakan tugas sekolah atau membuat penelitian. Oleh sebab itu sumber informasi untuk mengutip data harus dari sumber terpercaya dan akurat. Penulis melihat petugas pusteling merekomendasikan website Perpustakaan untuk mencari informasi mengenai buku-buku yang dimiliki oleh Perpustakaan jika mereka membutuhkan buku untuk kepentingan tugas sekolah atau ujian.

Namun rekomendasi sumber informasi yang diberikan oleh petugas pusteling belum memenuhi kebutuhan informasi siswa SMK. Terbukti sebagian kecil yaitu 12% dan 2% menyatakan sikap tidak setuju bahkan sangat tidak setuju terhadap pengetahuan sumber informasi terpercaya yang dimiliki petugas pusteling. Hal ini menunjukkan petugas masih perlu memperkaya pengetahuannya mengenai sumber informasi yang *reliable* di internet.

Berikut ini merupakan jawaban responden mengenai peran pusteling dalam pengenalan teknologi informasi:

Tabel 12
Peran Pusteling Dalam Pengenalan Teknologi Informasi

NO	Pernyataan	Jawaban Responden				N	Skor	X	Kategori
		4	3	2	1				
16	Pusteling membantu saya dalam mengenal teknologi informasi/internet	16	33	-	1	50	164	3,28	Sangat Baik
	Persentase (%)	32%	66%	-	2%	100%			

Ketika diminta pernyataan bahwa pusteling memiliki peran terhadap penggunaannya dalam mengenalkan teknologi informasi/internet, sebagian besar (66%) siswa SMK menyatakan setuju terhadap hal itu. Hampir setengahnya (32%) menyatakan sangat setuju. Hanya sebagian kecil (2%) yang menyatakan sikap sangat tidak setuju.

Peran pusteling dalam mengenalkan teknologi informasi/internet jelas terlihat, karena siswa mencoba langsung teknologi tersebut dan tidak hanya sekedar membayangkannya. Walaupun yang penulis amati teknologi tersebut masih lebih banyak digunakan untuk memenuhi kebutuhan informasi yang sifatnya hiburan, namun itu tetap dapat membantu mereka mengenal teknologi internet lebih baik. Selain itu melalui internet, pengguna pusteling juga dapat memanfaatkannya untuk berkomunikasi dengan orang lain dengan biaya yang lebih terjangkau.

Berikut ini adalah jawaban responden mengenai sikap petugas pusteling yang memberikan sumber informasi alternatif:

Tabel 13
Sumber Informasi Alternatif

NO	Pernyataan	Jawaban Responden				N	Skor	X	Kategori
		4	3	2	1				
17	Petugas pusteling akan memberikan alternatif sumber informasi jika informasi yang saya butuhkan tidak ditemukan di internet	12	27	11	-	50	151	3,02	Baik
	Persentase (%)	24%	54%	22%	-	100%			

Dari tabel di atas diketahui sebagian besar (54%) siswa SMK menyatakan setuju terhadap pernyataan petugas pusteling akan memberikan alternatif informasi jika informasi yang mereka butuhkan tidak tersedia di internet. Pernyataan positif ini didukung dengan 24% siswa SMK yang memberikan pernyataan sangat setuju untuk hal tersebut. Namun sebagian kecil (24%) siswa SMK menolak pernyataan tersebut dengan menyatakan tidak setuju.

Seperti yang telah disebutkan sebelumnya, jenis informasi yang disediakan oleh pusteling tidak hanya berupa informasi dari internet, namun juga koleksi audiovisual. Informasi dalam bentuk audiovisual dapat dimanfaatkan sebagai alternatif jika informasi yang siswa butuhkan tidak tersedia di internet. Selain itu media audiovisual ini juga membantu jika seandainya jaringan internet di lokasi yang dikunjungi oleh pusteling berjalan lambat atau bahkan terputus.

Jika dilihat masih adanya sebagian kecil siswa yang merasa sumber informasi alternatif yang ditawarkan pusteling kurang, hal itu mungkin disebabkan keterbatasan ragam koleksi audiovisual yang dimiliki. Jenis informasi yang terdapat di dalam CD/DVD umumnya bersifat hiburan seperti musik dan film. Walaupun terdapat beberapa film dokumenter produksi *National Geographic*, namun jumlahnya masih terbatas.

Berikut ini merupakan jawaban responden mengenai peran pusteling dalam menyediakan informasi yang dibutuhkan oleh responden:

Tabel 14
Peran Pusteling Dalam Menyediakan Kebutuhan Informasi

N O	Pernyataan	Jawaban Responden				N	Skor	X	Kategori
		4	3	2	1				
18	Pusteling menyediakan informasi yang saya Butuhkan	16	31	2	1	50	162	3,24	Baik
	Persentase (%)	32%	62%	4%	2%	100%			

Pada pernyataan terakhir yang menyatakan pusteling menyediakan informasi yang dibutuhkan oleh pengguna, maka sebagian besar (62%) siswa SMK menjawab setuju terhadap pernyataan tersebut. Hampir setengah (32%) dari siswa SMK menjawab sangat setuju untuk menguatkan pernyataan positif tersebut. Namun penolakan juga terlihat dari sebagian kecil siswa mengenai hal itu. Sebanyak 4% dan 2% menjawab tidak setuju dan sangat tidak setuju bahwa pusteling menyediakan informasi yang mereka butuhkan.

Harus diakui bahwa pusteling memang menyediakan ragam kebutuhan informasi bagi penggunanya. Namun sebagai besar informasi tersebut masih berasal dari internet. Hal tersebut memang sesuai karena dari hasil penelitian menunjukkan sebagian besar responden membutuhkan jenis informasi dalam bentuk artikel *website* yang memang diperoleh dari dunia maya. Namun pengetahuan petugas pusteling mengenai sumber informasi yang *reliable* di internet, harus terus diperkaya supaya dapat memandu pengguna supaya mendapatkan informasi yang akurat dan terpercaya.

4.1.2 Analisa Kebutuhan Informasi Siswa SMK

Pada penelitian ini, konsep kebutuhan informasi dielaborasi dan dilihat dari tiga dimensi yaitu dimensi sosial, personal dan lingkungan. Selanjutnya, penulis menggunakan tabel sebagai representasi hasil data terolah yang didapat dari penyebaran kuesioner.

Berikut ini adalah kebutuhan informasi siswa SMK dilihat dari dimensi sosial:

Tabel 15
Kebutuhan Informasi Dimensi Sosial Siswa SMK

Kebutuhan Informasi Dimensi Sosial	Frekuensi Prioritas			
	1	2	3	4
Penyelesaian tugas sekolah	18	23	5	4
Materi ujian sekolah	17	13	17	3
Materi untuk penyusunan artikel/makalah	11	12	19	8
Penelitian	4	2	9	35
Jumlah	50	50	50	50

Dari tabel di atas dapat diketahui bahwa kebutuhan informasi yang menjadi prioritas pertama dan ke-2 responden dan ingin mereka cari melalui fasilitas yang terdapat di dalam pusteling yaitu bahan untuk menyelesaikan tugas sekolah. Hal ini terlihat dari sebanyak 18 (36%) dan 23 (46%) siswa SMK memilih penyelesaian tugas sekolah sebagai prioritas pertama dan kedua kebutuhan informasi mereka.

Kebutuhan informasi untuk menyelesaikan tugas sekolah yang tinggi ini berkaitan dengan peran sosialnya sebagai pelajar. Tugas sekolah yang diberikan bisa berupa penyusunan artikel atau makalah. Itulah sebabnya sebanyak 19 (38%) siswa SMK memilih materi untuk menyusun artikel/makalah sebagai prioritas kebutuhan ke-3 informasi yang mereka cari.

Peran sosial yang disandang oleh siswa SMK turut menentukan perilakunya dalam menemukan informasi untuk penyelesaian tugas sekolah. Jika dilihat dari usianya, siswa SMK masih tergolong remaja. Di usia remaja, mereka memiliki tugas-tugas yang harus dipenuhi (Mönks, 2006, p. 22). Hal ini juga didukung dengan hasil penelitian yang dilakukan Roscoe & Peterson yang mengemukakan bahwa para

remaja (Amerika) selain melaksanakan tugas perkembangan yang sesuai dengan umurnya, juga banyak melakukan tugas masa dewasa awal (Mönks, 2006, p. 22).

Tugas perkembangan tersebut menunjukkan adanya hubungan dengan pendidikan yaitu pendidikan dan pelajaran formal yang diterima seseorang. Pendidikan menentukan tugas apakah yang dapat dilaksanakan seseorang pada masa-masa hidup tertentu. Konsep diri (*self-concept*) dan harga diri (*self-esteem*) akan turun bila seseorang tidak dapat melaksanakan tugas perkembangan dengan baik, karena orang tersebut akan mendapat kecaman dan celaan masyarakat keliling. Hal tersebut akan menimbulkan rasa sedih dan tidak bahagia. Sebaliknya, jika seseorang berhasil dalam melaksanakan tugas perkembangan, maka perasaan bahagia yang akan terasa. Hal yang sama juga berlaku di dalam diri siswa SMK yang membutuhkan informasi untuk menyelesaikan tugas sekolah. Mereka akan merasa malu jika tertinggal dari teman-temannya. Oleh sebab itu mereka akan termotivasi untuk bersaing meraih prestasi akademik.

Berikut ini kebutuhan informasi siswa SMK mengenai bidang studi pelajaran:

Tabel 16
Kebutuhan Informasi Siswa SMK Dalam Bidang Studi Pelajaran

Bidang Studi	Frekuensi Prioritas		
	1	2	3
Matematika	9	9	32
Bahasa Indonesia	19	22	9
Bahasa Inggris	22	19	9
Jumlah	50	50	50

Dalam hal bidang studi pelajaran, siswa SMK memilih bidang studi Bahasa Inggris sebagai bidang studi yang informasinya sangat dibutuhkan. Ini diketahui dari 22 (44%) siswa SMK yang memilih bidang studi Bahasa Inggris pada prioritas pertama kebutuhan informasi mereka. Selain karena Bahasa Inggris merupakan bidang studi yang sering diberikan tugas oleh guru, menguasai bahasa tersebut sudah menjadi kewajiban pada saat ini. Dengan penguasaan Bahasa Inggris yang baik, siswa akan memiliki nilai tambah ketika mencari informasi dan pada saat mencari pekerjaan. Tidak dapat dipungkiri Bahasa Inggris telah menjadi bahasa internasional yang

digunakan di seluruh dunia. Tercatat 53 negara dan lebih dari 10 organisasi internasional yang menggunakan Bahasa Inggris sebagai bahasa resmi yang digunakan untuk berkomunikasi sehari-hari (Zenab, 2010, p. 1). Selain itu, informasi yang terkait dengan dunia pendidikan lebih banyak tersedia dalam Bahasa Inggris, sehingga jika siswa SMK menguasai bahasa tersebut, maka mereka akan dengan mudah menyerap berbagai macam ilmu dan pengetahuan terkini.

Sementara itu Bahasa Indonesia sebagai bahasa ibu tidak dilupakan begitu saja. Dalam jumlah yang sama yaitu 22 (44%) siswa SMK memilih Bahasa Indonesia sebagai prioritas ke-2 kebutuhan informasi bidang studi yang dicari. Walaupun Bahasa Inggris telah diakui sebagai bahasa internasional dan telah dijadikan bahasa resmi di banyak negara, namun untuk bisa memahami Bahasa Inggris dengan baik dan benar, siswa SMK harus mampu menguasai terlebih dahulu Bahasa Indonesia sebagai bahasa ibu.

Sementara pada prioritas ke-3, sebanyak 32 (64%) memilih bidang studi matematika.

Berikut ini adalah kebutuhan informasi siswa SMK dilihat dari dimensi personal:

Tabel 17
Kebutuhan Informasi Dimensi Personal Siswa SMK

Kebutuhan Informasi Dimensi Personal	Frekuensi Prioritas						
	1	2	3	4	5	6	7
Hiburan	20	3	5	7	4	3	8
Kesehatan	3	9	4	10	11	8	5
Religi	4	2	6	8	10	13	7
Pengembangan diri	5	8	16	10	4	6	1
Fashion/Mode	3	9	4	4	8	6	16
Pendidikan lanjutan setelah SMK	9	11	11	4	5	8	2
Pekerjaan	6	8	4	7	8	6	11
Jumlah	50	50	50	50	50	50	50

Dari tabel di atas, hiburan terlihat jelas dipilih oleh sebanyak 20 (40%) siswa SMK sebagai prioritas pertama mereka dalam kebutuhan informasi terkait dimensi personal. Kebutuhan hiburan merupakan sebuah kebutuhan untuk melepaskan diri dari ketegangan emosional atau kebutuhan untuk melarikan diri (*escapist needs*) dan hasrat

untuk mencari pengalihan (*diversion*). Hal ini terlihat jelas ketika siswa menggunakan fasilitas pusteling. Beberapa website populer berisi hiburan semacam jejaring sosial *Facebook*, *Twitter*, dan *Yahoo Messenger* banyak dipilih siswa untuk mengalihkan pikiran mereka setelah sebelumnya siswa melalui *remedial test* untuk beberapa mata pelajaran. Jenis hiburan lain yang terlihat dicari oleh siswa melalui fasilitas pusteling yaitu *game*, musik dan film yang mereka tonton melalui website seperti *Youtube*.

Pada prioritas ke-2 kebutuhan informasi siswa SMK dalam dimensi personal, penulis menemukan fakta yang menarik. Sebanyak 11 (22%) siswa SMK mencari informasi mengenai pendidikan lanjutan setelah SMK. Hal ini menjadi menarik karena biasanya setelah lulus SMK, sebagian besar siswa memilih untuk langsung terjun ke dunia kerja sambil mengumpulkan biaya untuk melanjutkan pendidikan ke perguruan tinggi. Namun hasil kuesioner justru menunjukkan sebaliknya.

Siswa SMK memiliki kesempatan yang sama dengan siswa SMA untuk dapat melanjutkan pendidikan ke perguruan tinggi. Kemampuan yang dimiliki siswa SMK di bidang akademik pun tidak kalah hebatnya, walaupun materi pelajaran yang diberikan sedikit berbeda. Ini terbukti, karena tidak sedikit siswa lulusan SMK yang mengikuti ujian seleksi masuk perguruan tinggi negeri. Bahkan perguruan tinggi negeri juga memberikan undangan untuk bisa masuk tanpa melalui tes bagi siswa SMK di seluruh Indonesia. Dengan berhasil meraih gelar sarjana, siswa SMK bisa memiliki daya tawar yang lebih tinggi ketika terjun ke dunia kerja, karena selain kemampuan aplikatif mereka juga memiliki kemampuan analitis.

Selain mencari informasi mengenai hiburan dan pendidikan lanjutan yang akan ditempuh setelah lulus SMK, siswa juga membutuhkan informasi mengenai pengembangan diri. Hal ini terlihat dari 16 (32%) siswa SMK yang memilih informasi pengembangan diri pada prioritas ke-3. Dalam teori hirarki kebutuhan Maslow, maka kebutuhan ini masuk ke dalam kebutuhan untuk mengaktualisasi diri. Kebutuhan aktualisasi diri mencakup kebutuhan untuk terus mengembangkan diri dan bertumbuh untuk mencapai potensinya. Menurut Maslow, kebutuhan ini menempati order tertinggi dalam hirarki kebutuhan manusia (Tampubolon, 2004, p. 85).

Berikut ini adalah kebutuhan informasi siswa SMK dilihat dari bidang pekerjaan:

Tabel 18
Kebutuhan Informasi Bidang Pekerjaan

Bidang Pekerjaan	Frekuensi Prioritas			
	1	2	3	4
Administrasi	17	15	9	9
Pemasaran dan Penjualan	8	9	17	16
Kewirausahaan (entrepreneurship)	8	24	9	9
Pembukuan keuangan	17	2	15	16
Jumlah	50	50	50	50

Walaupun hasil penelitian melalui kuesioner sebelumnya menunjukkan jika siswa SMK cenderung mencari informasi mengenai pendidikan lanjutan setelah mereka lulus, namun informasi mengenai pekerjaan tetap tidak dapat dilupakan begitu saja. Hal ini disebabkan konsep awal pembentukan SMK untuk menghasilkan sumber daya manusia yang berkualitas dan siap diserap oleh dunia kerja. Sesuai dengan namanya sekolah menengah ini memiliki berbagai jenis bidang kejuruan yang nantinya menentukan pemilihan bidang pekerjaan. SMKN 11 Pinangia sendiri memiliki tiga bidang kejuruan yaitu akuntansi, kesekretarian, dan manajemen bisnis. Oleh sebab itu penulis memilih bidang pekerjaan yang dapat dipilih oleh responden sesuai dengan jenis bidang kejuruan yang dimiliki oleh SMKN 11 Pinangia sebagai lokasi penelitian.

Dari hasil penelitian diketahui sebanyak masing-masing 17 (34%) siswa SMK memilih informasi mengenai pekerjaan di bidang administrasi dan pembukuan keuangan sebagai prioritas pertama mereka. Bidang administrasi yang berkaitan dengan hal-hal administratif seperti mengelola dokumen, manajemen tata usaha dan keperluan kantor, sering kali dipilih oleh siswa SMK. Lowongan kerja di bidang ini pun sering pula diiklankan di media massa. Sedangkan pembukuan keuangan berkaitan dengan penjuruan keilmuan di bidang akuntansi.

Sementara pada prioritas ke-2, sebanyak 24 (48%) siswa SMK memilih informasi bidang pekerjaan sebagai wirausaha. Hal ini tidak terlepas dari peran sekolah tempat mereka menuntut ilmu yang selalu memberikan dorongan untuk memiliki usaha sendiri, karena siswa SMK diharapkan selain bisa langsung terjun ke dunia kerja mereka juga dapat membuka lapangan pekerjaan baru sehingga bisa mengurangi tingkat pengangguran. Dengan memiliki usaha sendiri, maka siswa SMK

dapat memiliki waktu kerja yang lebih fleksible dan memberikan kesejahteraan bagi orang lain.

Pada prioritas ke-3, 17 (34%) siswa SMK mencari informasi bidang pekerjaan pemasaran dan penjualan. Jika melihat hasil ini, tidak mengherankan karena salah satu kejuruan ilmu yang dimiliki oleh SMKN 11 adalah manajemen bisnis, di mana pemasaran dan penjualan berpengaruh di dalamnya. Pemasaran dan penjualan (*marketing and sales*) merupakan salah satu bidang yang selalu ada di hampir semua perusahaan, baik yang bergerak di bidang produk atau jasa. Tanpa strategi pemasaran yang baik maka dapat mengakibatkan efek domino ke bidang penjualan dan bisnis dari sebuah perusahaan. Oleh sebab itu bidang ini akan selalu dibutuhkan. Itu juga yang menjadi penyebab banyaknya informasi lowongan kerja di bidang pemasaran dan penjualan.

Berikut ini adalah kebutuhan informasi siswa SMK dilihat dari dimensi lingkungan:

Tabel 19
Kebutuhan Informasi Dimensi Lingkungan Siswa SMK

Kebutuhan Informasi Dimensi Lingkungan	Frekuensi Prioritas				
	1	2	3	4	5
Kebijakan pemerintah	6	12	13	8	11
Kondisi sekolah tempat belajar	12	7	6	14	11
Ekstrakurikuler	5	8	9	15	13
Kota Jakarta	3	15	17	8	7
Peristiwa terkini	24	8	5	5	8
Jumlah	50	50	50	50	50

Dari hasil penelitian diketahui bahwa peristiwa terkini menjadi prioritas pertama kebutuhan informasi yang dicari siswa SMK. Ini terlihat dari 24 (48%) siswa SMK yang memilih informasi tersebut. Sementara sebanyak 15 (30%) dan 17 (34%) siswa SMK menetapkan pilihan informasi mengenai kota Jakarta masuk ke dalam prioritas ke-2 dan ke-3. Peristiwa terkini yang terjadi di lingkungan sekitar sangat penting diketahui karena bisa memberikan dampak langsung kepada tiap individu. Begitu pula informasi mengenai kota Jakarta. Sebagai salah satu bagian dari masyarakat yang menghuni Jakarta, siswa SMK juga merasa perlu untuk mengetahui peristiwa yang terjadi di Jakarta.

Kebutuhan yang tergolong tinggi ini sesuai dengan apa yang diutarakan oleh Wilson bahwa seseorang membutuhkan informasi untuk mengikuti perkembangan yang terjadi di dunia sekitar. Hal ini merupakan bagian dari kebutuhan manusia akan kebutuhan kognitif yaitu kebutuhan yang berkaitan erat dengan motif seseorang untuk memperkuat atau menambah informasi, pengetahuan dan pemahaman mengenai lingkungannya (Yusuf, 1995). Lingkungan memiliki andil besar dalam membentuk perilaku yang ditunjukkan oleh seorang individu. Menurut Pirolli, manusia secara adaptif membentuk perilaku mereka berdasarkan lingkungan informasinya (Gleeson, 2001). Informasi yang diperolehnya ini diyakini akan dapat membangun wawasan dan pengetahuan.

Berikut ini adalah kebutuhan informasi siswa SMK mengenai kota Jakarta:

Tabel 20
Kebutuhan Informasi Mengenai Kota Jakarta

Informasi Mengenai Kota Jakarta	Frekuensi Prioritas					
	1	2	3	4	5	6
Info kuliner	4	11	2	11	13	9
Info lalu lintas	3	6	9	5	17	10
Tempat belanja	4	7	15	9	5	10
Tempat rekreasi	6	11	11	12	4	6
Layanan pendidikan	26	4	3	7	5	5
Komunitas di Jakarta	7	11	10	6	6	10
Jumlah	50	50	50	50	50	50

Jika dari tabel sebelumnya diketahui informasi mengenai kota Jakarta mendominasi di prioritas ke-2 dan ke-3, maka setelah digali lebih lanjut, informasi mengenai layanan pendidikan yang tersedia di Jakarta menjadi prioritas pertama kebutuhan informasi siswa SMK. Sebanyak 26 (52%) siswa SMK terbukti memilih layanan pendidikan sebagai kebutuhan informasi yang paling dicari. Hal ini menjadi wajar, karena siswa SMK memang tertarik dan membutuhkan informasi yang berkaitan dengan perannya sebagai pelajar.

Sementara pada prioritas ke-2, terdapat informasi mengenai kuliner, tempat rekreasi, dan komunitas di Jakarta yang dipilih oleh masing-masing 11 (22%) siswa

SMK. Sedangkan tempat belanja masuk ke dalam prioritas ke-3 dengan pemilihan sebanyak 15 (30%) siswa SMK. Jika dilihat dari jenis informasi yang dipilih, informasi mengenai hiburan yang terdapat di kota Jakarta terlihat mendominasi. Hal ini tidak mengherankan, karena Jakarta sebagai ibukota selain dikenal sebagai pusat bisnis dan pemerintahan, kota metropolitan ini memiliki semua fasilitas hiburan yang dicari oleh masyarakatnya, mulai dari tempat belanja seperti mall, mini market hingga pasar tradisional, tempat rekreasi seperti taman bermain hingga kebun binatang, aneka kafe dan restoran untuk mencicipi aneka hidangan lezat, serta ragam komunitas yang memiliki ketertarikan pada berbagai hal. Komunitas sangat bermanfaat bagi individu yang mencari individu lain yang memiliki ketertarikan yang sama di satu bidang. Dengan bergabung di satu komunitas setiap anggotanya dapat mengembangkan minat tersebut secara positif.

Berikut ini adalah jenis bentuk informasi yang dibutuhkan oleh siswa SMK:

Tabel 21
Jenis Bentuk Informasi

Bentuk Informasi	Frekuensi Prioritas			
	1	2	3	4
Jurnal elektronik (e-journal)	5	14	12	19
Buku elektronik (e-book)	10	13	23	4
CD/DVD	4	19	9	18
Artikel dari <i>website</i>	31	4	6	9
Jumlah	50	50	50	50

Ketika siswa SMK ditanya mengenai jenis bentuk informasi yang mereka butuhkan, sebanyak 31 (62%) siswa SMK kompak memilih artikel dari *website* sebagai prioritas pertama mereka. Pada prioritas ke-2, sebanyak 19 (38%) siswa SMK menetapkan pilihan CD/DVD sebagai jenis informasi yang dibutuhkan. Sedangkan pada prioritas ke-3, 23 (46%) siswa SMK memilih buku elektronik (e-book).

Pemilihan artikel dari *website* sebagai prioritas pertama menunjukkan siswa lebih memilih informasi yang sifatnya praktis dan juga cepat tersedia. Selain itu jenis informasi yang tersedia di halaman *website* pun beragam dan informasi tersebut juga dapat disimpan atau dicetak. Hal yang sama tidak dapat diperoleh jika mengandalkan informasi yang tersedia di media cetak seperti koran atau majalah. Kecepatan

informasi yang ada pada media cetak bersifat harian, sedangkan informasi yang tersedia pada *website* di internet, selalu diperbarui setiap menit.

Informasi yang terdapat di dalam CD/DVD umumnya berisi hiburan seperti musik dan film. Memang informasi mengenai cara-cara belajar atau *e-tutorial* juga banyak tersedia. Tapi jumlahnya belum sebanding dengan informasi yang berisi hiburan. Hiburan yang terdapat di dalam CD/DVD itu pun umumnya diperoleh secara ilegal, misalnya CD/DVD yang berisi film atau lagu-lagu bajakan dan dijual dengan harga murah.

Electronic book (e-book) akhir-akhir ini menjadi saingan berat bagi industri media cetak seiring dengan semakin majunya perkembangan teknologi. Dianggap sebagai saingan karena e-book memiliki beberapa keunggulan yang tidak dimiliki oleh sumber informasi media cetak seperti buku, jurnal, koran, atau majalah. Di antaranya e-book lebih ringkas dan tidak membutuhkan tempat penyimpanan yang banyak, karena sifatnya yang merupakan *softcopy*. Bandingkan dengan media cetak yang butuh tempat besar untuk menyimpannya. Selain itu kecuali jika terserang virus, maka e-book tidak akan rusak setelah disimpan untuk waktu yang lama. Sedangkan buku, jika kualitas kertasnya tidak bagus, maka akan lapuk dan usang termakan usia setelah disimpan berpuluh-puluh tahun. Namun dari semua keunggulan itu, e-book masih kurang nyaman jika ingin dibaca oleh penggunanya untuk waktu yang lama. Selain menimbulkan ketidaknyamanan, jika terlalu lama menatap layar komputer akan menyebabkan radiasi bagi indera penglihatan.

BAB 5

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Penelitian ini menghasilkan kesimpulan layanan pusteling yang diberikan kepada siswa SMK dalam memenuhi kebutuhan informasi mereka tergolong memiliki kualitas yang baik. Hal ini terbukti dari sebelas pernyataan di dalam kuesioner yang diajukan kepada siswa SMK, mereka rata-rata memberikan jawaban setuju untuk empat kategori kualitas layanan yaitu mengenai kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati. Sedangkan untuk kategori penampilan fisik, pusteling mendapatkan poin sangat baik terutama untuk masalah kelengkapan fasilitas dan interior desainnya.

Sementara dalam hal kebutuhan informasi siswa SMK yang menjadi target layanan pusteling, hasil penelitian menunjukkan bahwa kebutuhan informasi memang berbeda. Dari dimensi sosial, prioritas pertama dan kedua ditempati kebutuhan informasi untuk menyelesaikan tugas sekolah. Bidang studi Bahasa Inggris menjadi pelajaran yang sering diberikan tugas oleh guru, sehingga siswa memasukkannya ke dalam prioritas pertama kebutuhan informasi mereka. Dari sisi personal, kebutuhan informasi mengenai hiburan menjadi kebutuhan tertinggi yang dicari oleh siswa. Hasil yang cukup mengejutkan muncul ketika informasi mengenai pendidikan lanjutan setelah SMK masuk ke dalam peringkat ke-2 kebutuhan informasi personal siswa. Selama ini paradigma yang berkembang setelah menamatkan pendidikannya, sebagian besar siswa SMK akan langsung bekerja dan menunda keinginan untuk melanjutkan pendidikan ke jenjang yang lebih tinggi. Ini diperkuat dengan tujuan dibentuknya SMK yang ingin menyiapkan sumber daya manusia berkualitas sesuai dengan pasar kebutuhan kerja. Namun setelah melihat dari penelitian ini, paradigma tersebut agaknya sudah mulai bergeser, karena dengan mengantongi gelar, siswa dapat memiliki daya tawar yang lebih tinggi ketika memasuki dunia kerja.

Informasi mengenai peristiwa terkini mendapat prioritas pertama kebutuhan informasi siswa terkait kebutuhan informasi yang dipengaruhi lingkungan sekitar. Ini tak heran karena informasi mengenai peristiwa terkini bisa berdampak secara langsung ke tiap individu.

5.2 Saran

Berikut ini merupakan saran yang dapat penulis berikan sebagai bahan masukan bagi pengelola perpustakaan keliling elektronik:

1. Petugas pusteling sebaiknya perlu melakukan pengaturan waktu untuk jam berkunjung dan lama jatah waktu untuk masing-masing siswa ketika mereka masuk ke dalam bus. Dari hasil penelitian menunjukkan siswa merasa sedikit kecewa dengan jam kunjung pusteling yang dilakukan pada waktu mereka masih berada di kelas. Selain itu jam kunjung yang hanya sebentar yaitu sekitar 4,5 jam dirasa belum cukup bagi siswa untuk mencari informasi yang mereka butuhkan. Oleh sebab itu petugas dapat mengubah jam berkunjung menjadi dari siang hari menjelang siswa akan istirahat sekolah hingga mereka pulang sekolah.
2. Petugas pusteling sebaiknya memberikan informasi kepada siswa strategi penelusuran informasi sehingga mereka bisa menghemat waktu dalam pencarian informasi dan bisa menemukan informasi sesuai kebutuhan. Dari hasil pengamatan penulis, jika siswa tidak mengetahui atau ingat alamat website tertentu, maka mereka biasanya akan membuka terlebih dahulu website mesin pencarian semacam *Google*. Kebiasaan siswa, mereka memasukkan kata kunci sesuai dengan subjek informasi yang ingin mereka cari namun hasil temuannya sangat banyak. Padahal ada beberapa trik khusus penggunaan *Google* untuk bisa menyaring informasi yang dibutuhkan.
3. Petugas harus lebih asertif dengan menanyakan dan menawarkan sumber informasi alternatif kepada siswa SMK. Oleh sebab itu mereka harus terus memperkaya wawasan mereka untuk selalu mencari website-website lain atau bentuk informasi lain yang berisi informasi terpercaya dan bisa dijadikan referensi oleh siswa SMK.
4. Melihat kebutuhan siswa yang tinggi terhadap bidang studi Bahasa Inggris, maka petugas pusteling bisa langsung mem-book mark di laptop beberapa website yang menggunakan Bahasa Inggris sebagai bahasa pengantarnya. Isi website yang dibook mark pun tidak harus melulu berisi pendidikan, namun juga berisi hiburan seperti permainan menyusun kata dalam Bahasa Inggris seperti yang terdapat di Facebook,

website yang menampilkan video klip musik namun video tersebut telah dilengkapi dengan liriknya, sehingga siswa dapat menikmatinya seperti sedang berkaraoke, atau film yang juga telah dilengkapi dengan terjemahan Bahasa Inggris. Dengan metode seperti ini, siswa dapat belajar untuk memperdalam kemampuan Bahasa Inggrisnya namun dengan cara yang santai.



DAFTAR REFERENSI

- Alloway, Catherine Suyak. (1990). The electronic bookmobile. *The Electronic Library*, 2, (8) 100-106
- Atherton, Pauline. (1977). *Handbook for information systems and service*. Paris: UNESCO
- Badenoch, Douglass, et al. (1994). The value of information. In Mary Feeney dan Maureen Grieves (Ed.). *The value and impact of information*, 9-34. London: Bowker-Saur
- Direktorat Pendidikan Menengah Kejuruan. (1999). *Data identitas SMK Negeri*. Jakarta: Direktorat Jendral Pendidikan Dasar Menengah Departemen Pendidikan Nasional
- Direktorat Pendidikan Menengah Kejuruan. (2004). *Kurikulum SMK bidang keahlian bisnis manajemen*. Jakarta: Direktorat Jendral Pendidikan Dasar Menengah Departemen Pendidikan Nasional
- Eeva-Liisa, E. (1998). *University student's information seeking behaviour in a changing learning environment*. University of Sheffield
<http://www.shef.ac.uk/infres/isis/eeskola.html>
- Faisal, Sanapiah. (2005). *Format-format penelitian sosial*. Jakarta: Raja Grafindo Persada
- Harisanty, Dessy. (2007). *Kebutuhan Informasi Siswa SMA dan Ketersediaan Sumber Informasi pada Perpustakaan SMA di Surabaya*. 15 Oktober 2007. Universitas Airlangga. <http://palimpsest.fisip.unair.ac.id/images/pdf/Dessy.pdf>
- IFLA. (2010). *Mobile Library Guidelines*. IFLA professional report 123. 2010.
www.ifla.org/files/hq/publications/professionalreport/123.pdf,
- Laloo, Bakika Tariang. (2002). *Information seeking behaviour and users*. New Delhi: Ess Ess Publications
- Mangindaan, Christina, dkk. (1993). *Perilaku informasi dosen dalam proses penelitian*. Laporan Penelitian Universitas Terbuka, Jakarta
- Mönks, F.J., A.M.P. Knoers, dan Siti Rahayu Haditomo. (2006). *Psikologi perkembangan: pengantar dalam berbagai bagiannya*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press

- Mounir, Khalil. (1998, Agustus). *The electronic bookmobile and the internet*. 64th IFLA General Conference paper. Amsterdam: IFLA.
<http://archive.ifla.org/IV/ifla64/113-108e.htm>
- Murniarti, AR. & Nasir Usman. (2009). *Implementasi Manajemen Strategik Dalam Pemberdayaan Sekolah Menengah Kejuruan*. Citapustaka Media Perintis: Bandung
- Musa, Mohammad, Titi Nurfitri. (1998). *Metode penelitian*. Jakarta: Fajar Agung
- Nasution. (1982). *Metode research: penelitian ilmiah*. Bandung: Jemmars
- Pendit, Putu Laxman. (2003). *Penelitian ilmu perpustakaan dan informasi: suatu pengantar diskusi epistemologi dan metodologi*. Jakarta: JIP-FSUI
- Rachman, Taufik. (2010). *Indonesia peringkat kelima pengguna internet di Asia*. Juni 04 2010, 2010. Republika.
<http://www.republika.co.id/berita/trendtek/telekomunikasi/10/08/27/132065-indonesia-peringkat-ke-lima-pengguna-internet-di-asia>
- Ruslan, Burhani. (2007). *Wapres resmikan layanan perpustnas dan mobil pusteling*. Mei 25, 2007. Kantor Berita Nasional Antara.
<http://www.antaraneews.com/view/?i=1180100066&c=NAS&s=>
- Santoso, Joko & Wiratna Tritawirasta. (2009, April). *Indonesian e-mobile library: a prototype to cover outreach area*. Makalah disajikan pada Congress of South East Asian Librarian XIV, Hanoi, Vietnam.
- Sevilla, Consuelo G. et al. (1993). *Pengantar metode penelitian*. Jakarta: UI Press
- Simamora, Bilson. (2001). *Memenangkan pasar dengan pemasaran efektif dan profitabel*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama
- Slamet, Y. (1993). *Analisis kuantitatif untuk data sosial*. Solo: Dabara Publisher
- Sulistyo-Basuki. (1991). *Pengantar ilmu perpustakaan*. Jakarta: Gramedia Pustaka
- Suryantini, Heryati. (2003, Juli). *Kebutuhan informasi dan motivasi kognitif penyuluh pertanian serta hubungannya dengan penggunaan sumber informasi: kasus di Kabupaten Bogor, Jawa Barat*. *Jurnal perpustakaan pertanian*. 2 (12), 33-41
- Sutarno NS. (2006). *Manajemen perpustakaan: suatu pendekatan praktek*. Jakarta: Sagung Seto
- Tritawirasta, Wiratna. (2011, April 11). Wawancara pribadi.
- Wijayanti, Luki. (2001). Tesis. *Kebutuhan dan perilaku pencarian informasi staf pengajar fakultas sastra universitas indonesia dalam rangka mengerjakan penelitian tahun 2000*. Depok: Universitas Indonesia

- Wilson, T. D. (1981). On user studies and information needs. *Journal of Librarianship*, 37 (1), 3-15. <http://informationr.net/tdw/publ/papers/1981infoneeds.html>
- Yusuf, Pawit M. (1995). *Pedoman mencari sumber informasi*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya
- Zenab, (2010). *10 Bahasa yang paling banyak digunakan di dunia*. Juni 10, 2010, <http://koranbaru.com/10-bahasa-yang-paling-banyak-digunakan-di-dunia/>
- Zeithaml, Valarie A., A. Parasuraman, Leonard L. Berry. (1990). *Delivering service quality: balancing customer perceptions and expectations*. New York: The Free Press



KUISIONER PERAN PUSTELING DALAM MEMENUHI KEBUTUHAN INFORMASI SISWA SMK

Kepada Yth.: Pengguna Pusteling Perpusnas

Saya Santi Dewi, mahasiswi Program Sarjana di Program Studi Ilmu
Perpustakaan, Fakultas

Ilmu Pengetahuan Budaya, Universitas Indonesia, sedang melakukan
penelitian skripsi dengan topik
"Peran Pusteling Dalam Memenuhi Kebutuhan Informasi Siswa SMK". Manfaat
penelitian adalah untuk
mengetahui jenis kebutuhan informasi siswa SMK yang dicari melalui fasilitas
pusteling.

Saya mohon bantuan Anda untuk berkenan menjawab pertanyaan
terlampir. Atas kerjasama
dan kesediaannya, saya ucapkan terima kasih.

1.1 KARAKTERISITIK RESPONDEN

Berikan tanda (X) pada jawaban yang sesuai dengan diri kamu!

1. Jenis kelamin:

- Pria
 Wanita

2. Apakah kamu menggunakan internet di rumah?

- Ya
 Tidak

1.2 KEBUTUHAN INFORMASI PEMUSTAKA PUSTELING

Berilah peringkat pada daftar pertanyaan di bawah ini sesuai dengan preferensi kamu. Angka (1) merupakan jawaban tertinggi & menunjukkan informasi yang paling dibutuhkan.

Contoh:

Berikut ini merupakan informasi yang saya butuhkan & ingin saya cari melalui fasilitas pusteling...

Penyelesaian tugas sekolah	2
Materi ujian sekolah	1
Materi untuk penyusunan artikel/makalah	3
Penelitian	4

*Dari jawaban tersebut dapat disimpulkan bahwa **materi ujian sekolah** merupakan informasi yang palingdibutuhkan & ingin dicari melalui fasilitas pusteling.*

1. Berikut ini merupakan informasi yang saya butuhkan dan ingin saya cari melalui fasilitas pusteling...

Penyelesaian tugas sekolah	_____
Materi ujian sekolah	_____
Materi untuk penyusunan artikel/makalah	_____
Penelitian	_____

2. Bidang studi berikut ini merupakan bidang studi yang paling sering diberikan tugas oleh guru dan ingin saya cari melalui fasilitas pusteling...

Matematika	_____
Bahasa Indonesia	_____
Bahasa Inggris	_____

3. Berikut ini merupakan informasi yang saya butuhkan dan ingin saya cari melalui fasilitas pusteling...

Hiburan	_____
Kesehatan	_____
Religi	_____
Pengembangan diri	_____
Fashion/mode	_____
Pendidikan lanjutan setelah SMK	_____
Pekerjaan	_____

4. Berikut ini merupakan informasi bidang pekerjaan yang saya butuhkan dan ingin saya cari melalui fasilitas pusteling...

Administrasi	_____
Pemasaran & penjualan	_____
Kewirausahaan (entrepreneurship)	_____
Pembukuan keuangan	_____

5. Berikut ini merupakan informasi yang saya butuhkan dan ingin saya cari melalui fasilitas pusteling...

Kebijakan pemerintah _____
 Kondisi sekolah tempat saya belajar _____
 Ekstrakurikuler _____
 Kota Jakarta _____
 Peristiwa terkini _____

6. Informasi mengenai kota Jakarta berikut ini merupakan informasi yang saya butuhkan dan ingin saya cari melalui fasilitas pusteling...

Info kuliner _____
 Info lalu lintas _____
 Tempat belanja _____
 Tempat rekreasi _____
 Layanan pendidikan _____
 Komunitas di Jakarta _____

7. Berikut ini merupakan bentuk informasi yang saya butuhkan...

Jurnal elektronik (e-journal) _____
 Buku elektronik (e-book) _____
 CD/DVD _____
 Artikel dari website _____

1.3 KUALITAS LAYANAN PUSTELING

☺ Pilihlah jawaban dari pernyataan berikut dengan memberikan tanda (V)

SS= Sangat setuju, S= Setuju, TS= Tidak Setuju, STS= Sangat Tidak Setuju

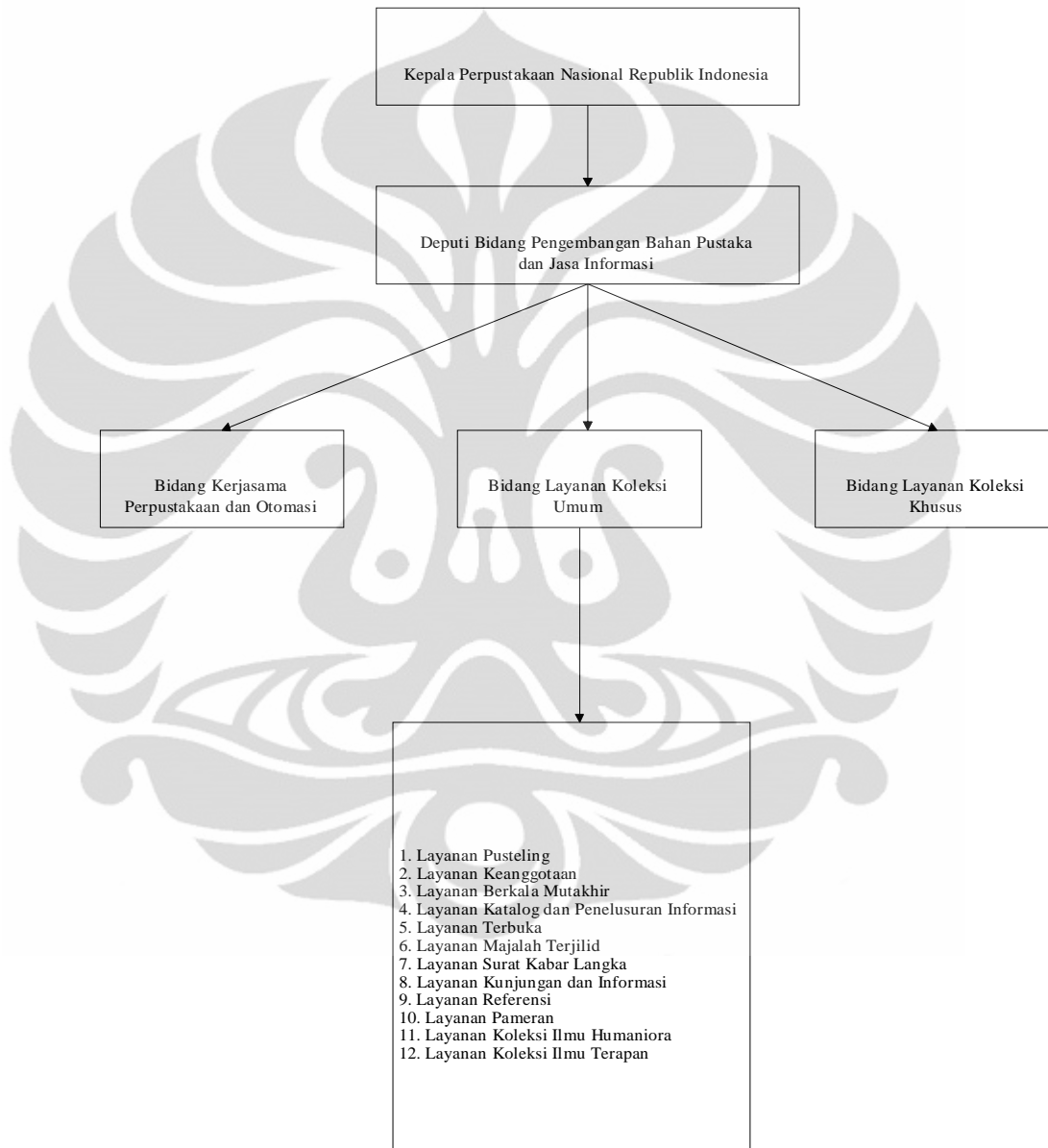
NO	Pernyataan	SS	S	TS	STS
8	Fasilitas elektronik yang dimiliki Pusteling modern & membantu saya dalam memenuhi kebutuhan informasi				
9	Desain interior Pusteling membuat saya nyaman ketika berada di dalam bis untuk mencari informasi				
10	Pusteling selalu tiba di sekolah tepat waktu				
11	Waktu kunjung yang disediakan oleh petugas Pusteling sudah sesuai				
12	Informasi yang disediakan oleh Pusteling bisa diperoleh dalam waktu singkat				
13	Petugas Pusteling selalu sigap mengarahkan saya ketika mencari informasi				
14	Petugas Pusteling selalu menanyakan informasi yang saya butuhkan				
15	Petugas Pusteling tahu sumber informasi di internet yang dapat diandalkan				
16	Pusteling membantu saya dalam mengenalkan teknologi komunikasi informasi/internet				

17	Petugas Pusteling akan memberikan alternatif sumber informasi yang lain jika informasi yang saya butuhkan tidak ditemukan di internet				
18	Pusteling menyediakan informasi yang saya butuhkan				



Lampiran 2: Struktur Organisasi

STRUKTUR ORGANISASI MIKRO PUSTELING PNRI



Sumber: Perpustakaan Nasional RI

Tampak Luar Bus Pusteling

Tampak Dalam Bus Pusteling



Responden Penelitian

**JADWAL LAYANAN PUSTELING
BULAN APRIL S.D. JULI 2011**

TEMPAT	ALAMAT	WAKTU														
		MARET			APRIL			MEI			JUNI			JULI		
		M1	M2	M3	M1	M2	M3	M1	M2	M3	M1	M2	M3	M1	M2	M3
Tasik Malaya	Asia Plaza Jl. M. Toha		24 25		4 11 25				9 23			6 13				
SMPN 64	Jl. Karang Anyar Jakarta Pusat				4 11 25				9 23			6 13				
SMPN 34	Kebon Jeruk Jakarta Barat					5 12 26				10 24		7 14				
SMPN 35	Kebon Jeruk Jakarta Barat						5 12 26				10 24		7 14			
SMK Poncol	Jl. Cempaka Putih Tengah Jakarta Pusat				6 20				11 25			8 15				
SMKN 11	Jl. Pinangsia I Glodok					7 21				12 26		9 16				
SMP Mahasiswa	Jl. KH. Ahmad Dahlan Matraman Jak-Tim						7 21				12 26		9 16			
SMKN 1	Jl. Budi Utomo Jakarta Pusat				13 27				13 27			7 14				
SMKN 27	Jl. Dr. Sutomo No. 1 Jakarta Pusat					14 28				14 28		8 16				
SMK Satya Bakti I	Jl. Mutiara I Komp. Kodam						14 28				14 28	9 23				
SMK Satya Bakti II	Jl. Slamet Riyadi Jakarta Timur					4 11 25				9 23		6 13				
SMA Gonzaga	Jl. Pejaten Barat Pasar minggu						4 11 25			1 9 23			6 13			

Penjara Salemba	Jl. Percetakan Negara Jakarta Pusat		8 22		5 12			2 16 30			15		22	4 18		
Penjara Anak Pria	Jl. Daan Mogot No. 29C Tangerang	9 23				6 13			3 17 31		15		22		5 19	
Penjara Wanita	Jl. M. Yamin		10 31			6 13			3 17 31	3		17				6 20
Pansos. Parmadi Putra Husnul Khotimah	Jl. Pocis Baktih Jaya Kec. Setu Tangerang Sel.				7 14			4 18 19						7 14 21		
Monas		6	13 27	20	3 24	10	17	1 22	8 29	15	5 26	12	19	28	7 14 21	3 24 31
Jl. Thamrin	Jl. Thamrin Jak-Pus Setiap Minggu Terakhir			27	30					29		26				31

Mengetahui:
Kepala Bidang Layanan Koleksi Umum,

Dra. Lily Suarni, M.M.
NIP. 130 636 151

Kapoksi Layanan Pusteling,

Yuliatry Bunga,
S.IPI
NIP. 131 790 877

Catatan:
C/P:

1. Terry 0812 9496 909 ;
021-310 1411 Ext. 265
2. Mery 08151676551 ;
021-310 1411 Ext. 265