

**ANALISIS KEPUASAN PEMUSTAKA TERHADAP LAYANAN MALAM
HARI BERDASARKAN KAJIAN INDEKS KEPUASAN
MASYARAKAT (IKM)**
(STUDI KASUS DI PERPUSTAKAAN KOTA YOGYAKARTA)



Oleh:

FAUZAN DWI KURNIAWAN, SIP.

NIM: 1420010018

TESIS

**PROGRAM STUDI INTERDISCIPLINARY ISLAMIC STUDIES
ILMU PERPUSTAKAAN DAN INFORMASI PASCA SARJANA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA
2016**

PERNYATAAN KEASLIAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Fauzan Dwi Kurniawan, SIP.

NIM : 1420010018

Jenjang : Magister

Program Studi : *Interdisciplinary Islamic Studies*

Konsentrasi : Ilmu Perpustakaan dan Informasi

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa tesis yang saya tulis ini benar-benar merupakan hasil karya saya sendiri, kecuali pada bagian-bagian yang dirujuk sumbernya.

Yogyakarta, 11 Mei 2016

Yang membuat pernyataan



PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Fauzan Dwi Kurniawan, SIP.

NIM : 1420010018

Jenjang : Magister

Program Studi : *Interdisciplinary Islamic Studies*

Konsentrasi : Ilmu Perpustakaan dan Informasi

Menyatakan bahwa tesis ini secara keseluruhan benar-benar bebas dari plagiasi.
Jika di kemudian hari terbukti melakukan plagiasi, maka saya bersedia ditindak
sesuai ketentuan hukum yang berlaku.

Yogyakarta, 11 Mei 2016

Yang membuat pernyataan





KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UIN SUNAN KALIJAGA YOGYAKARTA
PASCASARJANA

PENGESAHAN

Tesis berjudul : ANALISIS KEPUASAN PEMUSTAKA TERHADAP LAYANAN MALAM HARI BERDASARKAN KAJIAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM) (Studi Kasus di Perpustakaan Kota Yogyakarta)

Nama : Fauzan Dwi Kurniawan, SIP.

NIM : 1420010018

Jenjang : Magister (S2)

Program Studi : *Interdisciplinary Islamic Studies*

Konsentrasi : Ilmu Perpustakaan dan Informasi

Tanggal Ujian : 21 Juni 2016

Telah dapat diterima sebagai salah satu syarat memperoleh gelar Magister Ilmu Perpustakaan (M.I.P.)

Yogyakarta, 11 Juli 2016

Direktur,

Prof. Noorhaidi, M.A., M.Phil., Ph.D.

NIP. 19711207 199503 1 002

**PERSETUJUAN TIM PENGUJI
UJIAN TESIS**

Tesis berjudul : ANALISIS KEPUASAN PEMUSTAKA TERHADAP LAYANAN MALAM HARI BERDASARKAN KAJIAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM) (Studi Kasus di Perpustakaan Kota Yogyakarta)

Nama : Fauzan Dwi Kurniawan, SIP.

NIM : 1420010018

Program Studi : *Interdisciplinary Islamic Studies*

Konsentrasi : Ilmu Perpustakaan dan Informasi

telah disetujui tim penguji ujian munaqasyah:

Ketua Sidang Ujian/Pengaji: Ro'fah, MA., Ph.D.

Pembimbing/Pengaji : Dr. Tafrikhuddin, M.Pd.

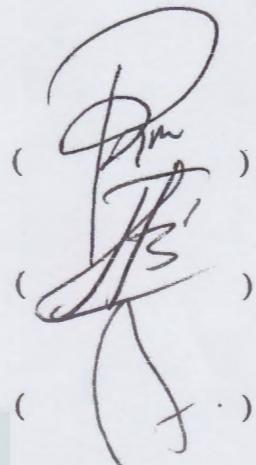
Pengaji : Dr. Kifayah Amar, M.Sc.

diuji di Yogyakarta pada tanggal 21 Juni 2016

Waktu : 11.00 wib.

Hasil/Nilai : 91/A

Predikat : Dengan Pujiyah/Sangat Memuaskan/Memuaskan



NOTA DINAS PEMBIMBING

Kepada Yth.,
Direktur Pascasarjana
UIN Sunan Kalijaga
Yogyakarta

Assalamu 'alaikum wr.wb.

Disampaikan dengan hormat, setelah melakukan bimbingan, arahan dan koreksi terhadap penulisan tesis berjudul:

ANALISIS KEPUASAN PEMUSTAKA TERHADAP LAYANAN MALAM HARI BERDASARKAN KAJIAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)

(STUDI KASUS DI PERPUSTAKAAN KOTA YOGYAKARTA)

Yang ditulis oleh:

Nama : Fauzan Dwi Kurniawan, SIP.
NIM : 1420010018
Prodi : Interdisciplinary Islamic Studies
Konsentrasi : Ilmu Perpustakaan dan Informasi

Saya berpendapat bahwa tesis tersebut sudah dapat diajukan kepada Program Pascasarjana UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta untuk diujikan dalam rangka memperoleh gelar Magister Ilmu Perpustakaan (M.IP).

Wassalamu 'alaikum wr.wb.

Yogyakarta, 21 Mei 2016

Pembimbing

Dr. Tafrikhuddin, S.Ag., M.Pd

INTISARI

Fauzan Dwi Kurniawan, SIP. "ANALISIS KEPUASAN PEMUSTAKA TERHADAP LAYANAN MALAM HARI BERDASARKAN KAJIAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM) (STUDI KASUS DI PERPUSTAKAAN KOTA YOGYAKARTA)", Tesis Magister, Pascasarjana UIN Sunan Kalijaga, 2016.

Dalam era teknologi informasi yang mana informasi dapat didapatkan dimanapun dan kapanpun menimbulkan persaingan yang sangat ketat dalam berbagai bidang pekerjaan. Hal ini berdampak pada usaha manusia yang terlibat didalamnya untuk memberikan pelayanan yang terbaik demi kepuasan pelanggan, terutama jika bidang pekerjaan tersebut yang berkaitan dengan masalah jasa, dan perpustakaan adalah salah satu bidang yang memberikan jasa, yaitu jasa informasi. Oleh sebab itu perpustakaan selayaknya memberikan pelayanan yang memberikan kepuasan kepada pemustaka. Tujuan dari penelitian ini yang pertama adalah untuk mengetahui Kondisi Layanan Malam Hari Perpustakaan Kota Yogyakarta, yang kedua adalah mengetahui Indeks Kepuasan Masyarakat secara keseluruhan terhadap layanan malam hari di Perpustakaan Kota Yogyakarta, dan tujuanketiga adalah bagaimana indeks kepuasan pada masing-masing tingkatan masyarakat terhadap layanan malam hari Perpustakaan Kota Yogyakarta..

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Responden dipilih secara acak yang ditentukan sesuai dengan cakupan wilayah masing-masing unit pelayanan diantara waktu 18.00 hingga 23.59 WIB diambil sebanyak 150 responden. Teknik pengumpulan data menggunakan metode kuesioner, wawancara, observasi dan dokumentasi. Pengukuran variabel penelitian berdasarkan Peraturan Menpan No 25 Tahun 2004. Adapun teknik analisa data menggunakan analisa deskriptif statistik. Variabel dalam penelitian ini bersifat tunggal yaitu indeks kepuasan masyarakat yang terbagi menjadi 14 unsur penilaian.

Kesimpulan dari hasil penelitian tentang analisis kepuasan pemustaka terhadap layanan malam hari Perpustakaan Kota Yogyakarta adalah Layanan malam hari disini dapat diartikan bahwa sebuah layanan yang dilakukan hingga malam hari. Secara garis besar terbagi menjadi dua, yaitu dalam ruangan dan luar ruangan. Untuk dalam ruangan pada umumnya dibuka hingga pukul 20.00 dan untuk luar ruangan di tutup pukul 00.00. Berdasarkan analisa yang dilakukan secara parsial yang berupa tingkatan kategori dan unsur, serta secara keseluruhan yang berarti penilaian keseluruhan, maka didapatkan nilai interval indeks kepuasan masyarakat 3,19 dan interval konversi 79,75 maka bisa dikatakan kualitas layanan malam hari adalah baik. Berdasarkan hal tersebut, maka disarankan kepada perpustakaan kota Yogyakarta untuk mewajibkan semua petugas memakai *tag name* mengenai nama dan jabatan yang jelas, dan juga sarana prasarana terutama lahan prakir kendaraan roda empat atau lebih dan membuka seluruh layanan yang dimiliki sampai pukul 00.00 WIB.

Kata Kunci: Indeks Kepuasan Masyarakat, kepuasan pemustaka.

KATA PENGANTAR

Bismillaahirrahmaanirrahiim

Assalamu'alaikum. Wr.Wb

Alhamdulillah puji syukur peneliti panjatkan kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan segala rahmat serta hidayah-Nya sehingga peneliti dapat menyelesaikan tesis ini. Serta shalawat serta salam selalu dicurahkan kepada junjungan alam, kepada suri tauladan yaitu Nabi Muhammad SAW.

Tesis yang berjudul “Analisis Kepuasan Pemustaka Terhadap Layanan Malam Hari Berdasar Kajian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) (Studi Kasus Di Perpustakaan Kota Yogyakarta)” ini disusun sebagai tugas akhir akademik yang harus ditempuh peneliti dalam rangka menyelesaikan studi magisternya pada Program Studi *Interdisciplinary Islamic Studies*, Konsentrasi Ilmu Perpustakaan dan Informasi UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta. Peneliti telah berupaya dan bersungguh-sungguh untuk dapat menghasilkan karya ilmiah yang memiliki kualifikasi, sebagai salah satu syarat guna memperoleh gelar magister.

Penelitian tesis ini dapat terselesaikan berkat bantuan dan dukungan dari banyak pihak. Oleh karena itu, sudah seharusnya dan semestinya bagi peneliti untuk menyampaikan penghargaan dan ucapan terimakasih yang sebesar-besarnya, terutama kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Yudian Wahyudi, MA, Ph. D., selaku Rektor UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.
2. Prof. Dr. Noorhaidi, MA. M.Phil., Ph.D selaku Direktur Pascasarjana UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta yang telah memberikan kesempatan peneliti untuk mengikuti pendidikan magister di Program Studi *Interdisciplinary Islamic Studies*, Konsentrasi Ilmu Perpustakaan dan Informasi.
3. Ibu Ro'fah, BSW, M.A., Pd.D selaku Koordinator Program Studi sekaligus ketua sidang ujian tesis yang telah memberikan waktu,

fasilitas perkuliahan dan memberikan kesempatan untuk melakukan penelitian.

4. Bapak Dr. Tafrikhuddin, M.Pd selaku dosen pembimbing yang telah dengan sabar dan telaten memberikan arahan dan bimbingannya kepada peneliti.
5. Ibu Dr. Kifayah Amar, M.Sc. selaku penguji yang telah memberikan waktu, arahan serta bimbingan hingga tesis ini selesai.
6. Para pustakawan beserta staf Perpustakaan Pascasarjana UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta yang telah memberikan izin belajar kepada peneliti.
7. Pemustaka Perpustakaan Kota Yogyakarta selaku responden yang telah banyak membantu demi keberlangsungan penelitian ini.
8. Kedua orangtua, Ayahanda tercinta Ashuri dan Ibunda tercinta Sumarni yang telah sabar, mendidik, menyayangi, senantiasa memberikan kasih sayang, memanjatkan do'a setulus hati dan pengorbanan yang tak terhingga beliau kepada peneliti.
9. Puspa Rini Setyaningrum sebagai kakak dan Rahmad Budi Santoso sebagai adik serta keluarga besar peneliti yang selalu memberikan semangat dan dukungan.
10. Siwi Iswanti Ramadhani, untuk semua bantuan, terutama untuk kesabarannya dalam menghadapi peneliti sehingga peneliti bisa menyelesaikan tesis ini.
11. Sahabat (Munir, Sugeng, Afif) dan Pioner (Rory, Asnawi, Si Gus a.k.a Lia, Te, Si Jub a.k.a Laila) yang telah banyak memberikan kebersamaan, susah senang, kritik dan motivasi sehingga peneliti dapat menyelesaikan studi dan tesis ini.
12. Teman-teman Organisasi Mahasiswa Perpustakaan ALUS yang telah memberikan ruang untuk melepas kepenatan hingga selesainya tesis ini.
13. Mukhlis dan Aria yang selama masa pra perkuliahan hingga pasca tesis ini selalu memberikan kemudahan bagi peneliti untuk selalu berjuang sampai lulus

14. Bapak/Ibu Dosen, karyawan dan karyawati Pascasarjana UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.
15. Teman-teman seperjuangan Program *Interdisciplinary Islamic Studies* Konsentrasi Ilmu Perpustakaan dan Informasi angkatan 2014.
16. Teman-teman Grhatama Pustaka Yogyakarta yang selalu memberikan dukungan dalam menyelesaikan tesis ini.
17. Dan semua pihak yang tak bisa peneliti sebutkan satu persatu, yang telah membantu peneliti terutama dalam penyelesaian tesis ini.

Akhirnya, peneliti menyadari bahwa masih terdapat kekurangan dalam tesis ini, untuk itu kritik dan saran yang membangun sangat diharapkan. Semoga tesis ini bisa bermanfaat dan memberi kontribusi kepada Ilmu Perpustakaan dan Informasi.

Yogyakarta, Mei 2016

Fauzan Dwi Kurniawan, SIP.

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
PERNYATAN KEASLIAN	ii
PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI	iii
PENGESAHAN	iv
PERSETUJUAN TIM PENGUJI UJIAN TESIS	v
NOTA DINAS PEMBIMBING	vi
INTISARI	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	6
C. Tujuan Penelitian	6
D. Kegunaan Penelitian	6
E. Hipotesis	7
F. Kajian Pustaka	7
G. Sistematika Pembahasan	10
BAB II LANDASAN TEORI	12
A. Analisis	12
B. Indeks Kepuasan Masyarakat	13
C. Layanan Malam Hari	15
D. Kepuasan Pelanggan	17
E. Faktor Penentu Kepuasan Pemustaka	18
BAB III METODELOGI PENELITIAN	20

A. Objek Penelitian	21
B. Jenis Penelitian	21
C. Batasan Masalah	21
D. Populasi dan Sampel	21
1 Populasi	22
2 Sampel	24
E. Variabel Penelitian	24
F. Instrumen dan Teknik Pengumpulan Data	25
1 Metode Kuesioner	26
2 Wawancara	27
3 Metode Observasi	27
4 Dokumentasi	28
G. Teknik Pengolahan Data	29
H. Pengujian Instrumen Penelitian	29
I. Teknik Analisis Data	32
BAB IV PEMBAHASAN	34
A. Gambaran Umum Perpustakaan Kota Yogyakarta	34
B. Hasil Penelitian	50
1 Kondisi Layanan Malam Hari	51
2 Hasil Data Kuesioner	53
3 Penyajian Data dan Analisis Hasil Penelitian	55
1 Hasil Analisis Daaata Berdasar Pekerjaan	58
1 Pelajar	58
2 Mahasiswa	60
3 Pekerja (PNS, swasta, dan wiraswasta)	65
4 Lain-lain	68
2 Hasil Analisis Data Berdasar Unsur	71
1 Prosedur Layanan	72

2 Persyaratan Pelayanan	74
3 Kejelasan Petugas Pelayanan	76
4 Kedisiplinan Petugas Pelayanan	78
5 Tanggung Jawab Petugas Pelayanan	81
6 Kemampuan Petugas Pelayanan	83
7 Kecepatan Pelayanan	85
8 Keadilan Mendapat Pelayanan	87
9 Kesopanan Petugas Pelayanan	89
10 Kewajaran Biaya Pelayanan	91
11 Kepastian Biaya Pelayanan	93
12 Kepastian Jadwal Pelayanan	95
13 Kenyamanan Lingkungan	97
14 Keamanan Lingkungan	99
3 Hasil Analisis Data Kepuasan Pemustaka Berdasar IKM	101
BAB IV SIMPULAN DAN SARAN	104
4.1 Kesimpulan	104
4.2 Saran	105
DAFTAR PUSTAKA	107
LAMPIRAN-LAMPIRAN	109

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Statistik Anggota Sampai September 2015	24
Tabel 2.2 Kisi-kisi Kuesioner	25
Tabel 2.3 Skor Kuesioner Skala Likert	27
Tabel 2.4 Interval Konversi IKM	33
Tabel 3.1 Hasil Olah Data Variabel Kepuasan Masyarakat	53
Tabel 3.2 Hasil Uji Reliabilitas	55
Tabel 3.3 Rentang Pelajar	58
Tabel 3.4 Hasil IKM Pelajar	59
Tabel 3.5 Rentang Mahasiswa	61
Tabel 3.6 Hasil IKM Mahasiswa	64
Tabel 3.7 Rentang Pekerja	66
Tabel 3.8 Hasil IKM Pekerja	67
Tabel 3.9 Rentang Lain-lain	69
Tabel 3.10 Hasil IKM Lain-lain	69
Tabel 3.11 Prosedur Pelayanan	72
Tabel 3.12 Persyaratan Pelayanan	74
Tabel 3.13 Kejelasan Petugas Pelayanan	76
Tabel 3.14 Kedisiplinan Petugas Pelayanan	78
Tabel 3.15 Tanggung Jawab Petugas Pelayanan	81
Tabel 3.16 Kemampuan Petugas Pelayanan	83
Tabel 3.17 Kecepatan Pelayanan	85
Tabel 3.18 Keadilan Mendapat Pelayanan	87
Tabel 3.19 Kesopanan Petugas Pelayanan	89
Tabel 3.20 Kewajaran Biaya Pelayanan	91
Tabel 3.21 Kepastian Biaya Pelayanan	93
Tabel 3.22 Kepastian Jadwal Pelayanan	95

Tabel 3.23 Kenyamanan Lingkungan	97
Tabel 3.24 Keamanan Lingkungan	99
Tabel 3.25 Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat	101
Tabel 3.26 Nilai Persepsi, Interval Indeks Kepuasan Masyarakat, Interval Konversi, Indeks Kepuasan Masyarakat, Mutu Pelayanan, dan Kinerja Unit Pelayanan ..	103

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Struktur Organisasi	38
Gambar 2 Grafik IKM	103



BAB I

PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG

Dalam era teknologi informasi yang mana informasi dapat didapatkan dimanapun dan kapanpun menimbulkan persaingan yang sangat ketat dalam berbagai bidang pekerjaan. Hal ini berdampak pada usaha manusia yang terlibat didalamnya untuk memberikan pelayanan yang terbaik demi kepuasan pelanggan, terutama jika bidang pekerjaan tersebut yang berkaitan dengan masalah jasa, dan perpustakaan adalah salah satu bidang yang memberikan jasa, yaitu jasa informasi. Oleh sebab itu perpustakaan selayaknya memberikan pelayanan yang memberikan kepuasan kepada pemustaka.

Pelanggan, tamu, klien, pembeli, atau apapun namanya termasuk disini pemustaka, merupakan aset yang sangat berharga dalam mengembangkan sebuah industri jasa. Namun kerap kali ketika sedang melayani, petugas pelayanan lupa akan fungsinya, yakni berada satu titik dibawah pelanggan. Maksudnya adalah ketika melayani, posisi pelanggan berada di atas kita.¹

Bentuk kepuasan pelanggan dapat diperoleh lewat mutu pelayanan atau kualitas pelayanan yang ada, karena mutu dan pelayanan merupakan

¹ Endar Sugiarto, *Psikologi Pelayanan dalam Industri Jasa* (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2002), hlm xiii.

sarana untuk mencapai kepuasan dan ikatan.² Dengan dapat terwujudnya kepuasan pada pelanggan, maka akan didapatkan sebuah ikatan dan kesetiaan antara penyedia layanan dan pelanggannya. Dalam hal ini tentu saja penyedia layanan itu adalah perpustakaan, dan pelanggan adalah pemustaka.

Kepuasan pemustaka dalam sebuah perpustakaan memegang peranan penting bagi berlangsungnya proses dalam perpustakaan itu sendiri. Jadi ketika perpustakaan sudah mulai berkurang pemustakanya ataupun mulai ditinggalkan pemustakanya, maka perpustakaan tersebut harus mampu menginstrokeksi diri. Hal tersebut sebagai upaya untuk mempertahankan eksistensi dan keberlangsungan perpustakaan supaya tetap hidup dan lebih maju.

Era teknologi informasi ini juga memiliki dampak pada kesadaran masyarakat terhadap hak yang seharusnya diterima. Masyarakat adalah pelanggan yang memiliki daya tawar dalam menentukan kualitas layanan yang mereka terima dan inginkan. Masyarakat bebas memilih terhadap pelayanan sesuai dengan apa yang menjadi kebutuhan dan keinginannya, selain itu juga masyarakat memiliki hak untuk memberikan tanggapan terhadap layanan dalam bentuk masukan dan saran terhadap pelayanan yang diterimanya. Hal tersebut demi terciptanya kondisi yang lebih baik

² Richard F. Gerson, *Mengukur Kepuasan Pelanggan, Panduan Menciptakan Pelayanan Bermutu* (Jakarta: PPM, 2002), hlm. 4.

dan juga terwujudnya kepuasan pada masyarakat. Dalam bidang perpustakaan, masyarakat adalah pemustaka pada perpustakaan.

Mengetahui tingkat kepuasan masyarakat dan kualitas pelayanan, dibutuhkan suatu alat ukur atau indikator untuk mengukur seberapa tinggi tingkat kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan dan bagaimana kualitas pelayanan di organisasi tersebut. Sesuai dengan Keputusan Menteri PAN Nomor : 25/KEP/M.PAN/2/2004 tentang pedoman umum penelitian Indeks Kepuasan Masyarakat, terdapat empat belas indikator untuk mengukur indeks kepuasan masyarakat atas pelayanan yang diberikan. Dengan adanya Indeks Kepuasan Masyarakat, suatu organisasi dapat mengetahui dengan pasti dan jelas bagaimana tingkat kepuasan masyarakat atas pelayanan yang diberikan di tempat tersebut dan sebagai bahan evaluasi untuk meningkatkan pelayanan yang lebih baik lagi.

Dalam penelitian ini peneliti akan mengkaji atau meneliti pelayanan pada sebuah perpustakaan untuk mengetahui kepuasan pemustaka terhadap pelayanan yang diberikan. Peneliti pada penelitian ini mengacu kepada Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) untuk mengetahui kepuasan pemustaka terhadap pelayanan yang diberikan perpustakaan. Penelitian ini mengambil lokasi di Perpustakaan Kota Yogyakarta dengan pertimbangan Perpustakaan Kota Yogyakarta hampir selalu dipenuhi oleh pemustaka dan juga pertimbangan yang utama adalah jam buka perpustakaan yang sampai malam hari, yaitu pada pukul 08.00-24.00.

Fokus penelitian ini adalah layanan yang berlangsung pada malam hari di Perpustakaan Kota Yogyakarta.

Layanan yang dibuka sampai malam hari sangat riskan terhadap banyak gangguan terutama dari segi keamanan dan kenyamanan. Seperti kita ketahui bersama bahwa setiap manusia memiliki batasan-batasan dalam beraktivitas, maka ketika batasan itu terlampaui akan terjadi penurunan aktivitas seiring menurunnya daya tahan manusia itu sendiri. Disini pustakawan yang sebagaimana manusia pada umumnya juga memiliki batasan dalam beraktivitas, termasuk dalam melayani pemustaka. Ketika pustakawan dituntut untuk dapat melayani hingga malam hari, tentu akan berimbang terhadap layanan yang diberikan.

Secara kasat mata kondisi layanan malam hari ini selalu dipenuhi oleh pemustaka terutama layanan luar ruangan, dengan kondisi demikian maka sudah seharusnya perpustakaan memiliki layanan yang mampu menampung ataupun memenuhi harapan pemustaka. Namun yang ditemukan di lapangan adalah beberapa sisi terlihat kurang atau tidak memenuhi harapan pemustaka. Sebagai contoh adalah adanya lahan parkir yang terbatas terutama untuk kendaraan roda empat, selain hal tersebut adalah dengan menyatunya ruang parkir dengan ruang terbuka pemustaka akan sedikit membuat tidak nyaman terlebih ketika parkir penuh oleh kendaraan. Masalah lain yang ditemukan adalah mengenai denda. Denda di Perpustakaan Kota Yogyakarta sudah dihapuskan dan diganti dengan sangsi lain berupa seperti larangan meminjam buku selama waktu tertentu

ketika pemustaka terlambat mengembalikan buku. Dengan dasar demikian akan menarik jika ada sebuah penelitian atau kajian yang membahas tentang kualitas layanan pada malam hari secara menyeluruh, terutama pada saat malam semakin larut. Karena layanan yang diberikan akan mempengaruhi kepuasan kepada penerima layanan.

Kondisi Perpustakaan Kota Yogyakarta yang hampir selalu ramai dikunjungi oleh masyarakat menandakan adanya respon positif terhadap perpustakaan, dalam pengamatan peneliti, Perpustakaan Kota Yogyakarta memberikan jam buka perpustakaan hingga pukul 00.00 WIB, dan memberikan pelayanan perpustakaan seperti sirkulasi hingga pukul 20.00, selebihnya hanya menyediakan layanan internet gratis melalui Wi-Fi dan tidak diperkenankan masuk ke dalam gedung perpustakaan, pemustaka menggunakan fasilitas luar ruangan yang disebut dengan layanan TAMARA. Dengan kondisi demikian menurut peneliti perlu diteliti lebih lanjut mengenai kepuasan masyarakat atas pelayanan yang diberikan hingga malam hari tersebut. Dengan mengacu pada latar belakang tersaebut, peneliti akan mengadakan penelitian tentang “ANALISIS KEPUASAN PEMUSTAKA TERHADAP LAYANAN MALAM HARI BERDASARKAN KAJIAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM) (STUDI KASUS DI PERPUSTAKAAN KOTA YOGYAKARTA)”.

B. RUMUSAN MASALAH

Dengan pertimbangan latar belakang di atas, dan agar pembahasan penelitian ini dapat terarah dengan baik, maka peneliti memandang perlu untuk merumuskan masalah yang ada. Adapun pokok masalah adalah:

1. Bagaimana Kondisi Layanan Malam Hari Perpustakaan Kota Yogyakarta?
2. Bagaimana kepuasan masyarakat terhadap layanan malam hari di Perpustakaan Kota Yogyakarta?

C. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini yang pertama adalah untuk mengetahui Kondisi Layanan Malam Hari Perpustakaan Kota yogyakarta, yang kedua adalah mengetahui Indeks Kepuasan Masyarakat secara keseluruhan terhadap layanan malam hari di Perpustakaan Kota Yogyakarta, dan tujuanketiga adalah bagaimana indeks kepuasan pada masing-masing tingkatan masyarakat terhadap layanan malam hari Perpustakaan Kota Yogyakarta.

D. Kegunaan Penelitian

Kegunaan dari penelitian ini yang peneliti harapkan adalah sebagai berikut:

1. Secara Teoritis

Sebagai bahan untuk pengembangan ilmu pengetahuan tentang Ilmu Perpustakaan dan Informasi serta aplikasinya.

2. Secara Praktis

Manfaat secara praktis dari penelitian ini yaitu diketahuinya kepuasan masyarakat dirasa perlu untuk mewujudkan visi dan misi Perpustakaan Kota Yogyakarta dan meningkatkan layanannya.

Manfaat praktis selanjutnya dalam penelitian ini adalah untuk dapat dijadikan bahan evaluasi dan meningkatkan pelayanan pada masa yang akan datang.

E. Hipotesis

Dalam merencanakan penelitian diperlukan adanya hipoteis sebagai pegangan peneliti sebagai petunjuk jalan. Maka disini Peneliti merumuskan hipotesis yang kebenarannya masih perlu pembuktian. Hipotesis dalam penelitian ini adalah kepuasan pemustaka terhadap layanan malam hari di Perpustakaan Kota Yogyakarta adalah baik.

F. Kajian Pustaka

Kajian pustaka yang peratama oleh Ida Puspitasari tahun 2008 yang meneliti tentang pengaruh pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan pemustaka yang berlokasi di perpustakaan Kolese St. Ignatius. Permasalahan yang dikaji dalam penelitian ini adalah bagaimana pengaruh koleksi perpustakaan, kinerja pustakawan, dan fasilitas perpustakaan terhadap kepuasan pengguna perpustakaan Kolese St. Ignatius Yogyakarta. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh koleksi perpustakaan, kinerja pustakawan, dan fasilitas perpustakaan terhadap kepuasan pengguna perpustakaan Kolese St. Ignatius Yogyakarta. Untuk

tujuan tersebut, peneliti menggunakan metode penelitian asosiatif kuantitatif melalui teknik analisis deskriptif korelasional. Sampel penelitian ini adalah 78 responden. Instrumen yang digunakan untuk pengumpulan data adalah observasi, angket, wawancara, dan dokumentasi. Pengaruh koleksi perpustakaan, kinerja pustakawan, dan fasilitas perpustakaan terhadap kepuasan pengguna perpustakaan adalah berkorelasi sebesar 0,699 dengan nilai koefisien determinasinya atau R square sebesar 0,489. Hal ini berarti koleksi perpustakaan, kinerja pustakawan, dan fasilitas perpustakaan berkorelasi positif dan signifikan dengan kepuasan pengguna karena F hitung (23,563) F tabel (2,728).

Kajian pustaka yang kedua oleh Suwardi tahun 2010 tentang kualitas layanan, layanan umum, kepuasan pengguna. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas layanan yang berfungsi untuk membangun kepuasan pengguna di Perpustakaan FE UII Yogyakarta. Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan sampel sebanyak 98 responden yang merupakan pengguna jasa Perpustakaan FE UII. Variabel yang digunakan adalah dimensi kualitas jasa menurut Parasuraman et. al. yang terdiri atas dimensi tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy. Alat yang digunakan untuk mengumpulkan data adalah kuesioner, terdiri atas 20 butir pertanyaan untuk harapan pengguna dan kinerja layanan. Analisis data dilakukan dengan menggunakan bantuan komputer program Excel untuk mengetahui tingkat kesesuaian antara kinerja layanan dengan harapan pengguna, kemudian dimasukkan pada

diagram Kartesius. Berdasarkan analisis yang telah dilakukan tingkat kesesuaian secara keseluruhan sebesar 85,05% yang berarti bahwa pengguna belum merasa puas atas layanan Perpustakaan FE UII Yogyakarta. Sedangkan tingkat kesesuaian untuk masing-masing dimensi adalah 85,00% untuk tangible, 78,39% untuk reliability, 83,89% untuk responsiveness, 85,96% assurance, dan 93,71% empathy. Hal ini mengindikasikan bahwa tidak ada satupun dimensi kualitas layanan yang memiliki tingkat kesesuaian sebesar 100% atau lebih, sehingga pengguna belum merasa puas atas pengelolaan dimensi kualitas layanan tersebut oleh pihak Perpustakaan FE UII. Analisis dengan menggunakan diagram Kartesius mempunyai implikasi bagi pihak Perpustakaan FE UII dalam pengelolaan dimensi kualitas layanan. Posisi masing-masing dimensi kualitas layanan pada kuadran yang ada menuntun pihak pengelola kepada kebijakan yang perlu dilakukan yaitu prioritas utama, pertahankan prestasi, prioritas rendah dan abaikan. Analisis ini menempatkan dimensi kehandalan (reliability) dan daya tanggap pada kuadran A, yang berarti bahwa dimensi tersebut harus menjadi prioritas utama bagi pihak Perpustakaan FE UII dalam pengelolaan dimensi kualitas layanan yang akan memberikan kepuasan bagi pengguna.

Kajian pustaka yang ketiga oleh Pesmo Aprihandono tahun 2014 tentang Indeks Kepuasan Masyarakat. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana kualitas layanan internet di Perpustakaan pada Kantor Arsip dan Perpustakaan Daerah Kota Yogyakarta. Metode yang

digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif kuantitatif. Pengumpulan data dilakukan menggunakan angket sebagai sumber data primer, sedangkan dokumentasi dan observasi digunakan sebagai pelengkap. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pengunjung pada Perpustakaan Kota Yogyakarta yang memanfaatkan layanan internet. Dari populasi tersebut diambil sampel berdasarkan pedoman penelitian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yaitu sebanyak 150 responden dengan metode accidental sampling. Variabel pada penelitian ini adalah tunggal, yaitu pengembangan dari 14 poin IKM. Dari hasil penelitian disimpulkan bahwa kualitas pelayanan internet sudah baik dengan nilai konversi 79,75 dengan penafsiran B.

G. Sistematika Pembahasan

Dalam penelitian ini, peneliti merumuskan konsep pembahasan sebagai berikut:

Bab I. Pendahuluan. Bab ini terdiri dari latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, hipotesis, kajian pustaka serta sistematika pembahasan.

Bab II Landasan Teori. Bab ini berisi tentang teori-teori yang mendukung dalam mengetahui kepuasan pemustaka yang digunakan dalam melakukan penelitian ini.

Bab III. Metodologi Penelitian. Pada Bab ini akan membahas metode penelitian yang digunakan dalam thesis ini. Bab ini akan diuraikan tentang subyek dan obyek penelitian, jenis penelitian, variabel penelitian, metode

pengumpulan data, populasi dan sampel, serta metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini.

Bab IV. Pembahasan.

Bab V. Penutup.



BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Kesimpulan dari hasil penelitian tentang analisis kepuasan pemustaka terhadap layanan malam hari Perpustakaan Kota Yogyakarta adalah sebagai berikut:

1. Kondisi Layanan Malam Hari

Layanan malam hari disini dapat diartikan bahwa sebuah layanan yang dilakukan hingga malam hari. Secara garis besar terbagi menjadi dua, yaitu dalam ruangan dan luar ruangan. Untuk dalam ruangan pada umumnya dibuka hingga pukul 20.00 dan untuk luar ruangan di tutup pukul 00.00. Untuk layanan yang membutuhkan sumberdaya manusia lebih banyak ditutup pada pukul 18.00, sebagai contoh adalah pembuatan kartu anggota. Kondisi seperti ini diambil setelah melakukan beberapa kajian internal dan analisis SWOT yang dilakukan oleh internal Perpustakaan Kota Yogyakarta. Secara fisik layanan malam hari ini selalu dipenuhi oleh pengunjung dengan berbagai macam tujuan. Hal ini tidak terlepas dari terpenuhinya asas kepuasan dari pihak pemustaka sehingga merasa perlu untuk datang dan datang kembali.

2. Kepuasan Masyarakat Terhadap Layanan Malam Hari

Berdasarkan analisa yang dilakukan secara parsial yang berupa tingkatan kategori dan unsur, serta secara keseluruhan yang berarti penilaian keseluruhan, maka didapatkan nilai interval indeks kepuasan masyarakat 3,19 dan interval

konversi 79,75 maka bisa dikatakan kualitas layanan malam hari adalah baik. Baik disini tidak selalu berarti semuanya baik karena tentu ada beberapa pemberian yang perlu dilakukan karena jika dilihat dari hasil setiap unsur ada beberapa unsur yang meski dalam kategori baik namun tidak setinggi unsur yang lain.

B. Saran

Berdasarkan pembahasan tersebut, ditemukan beberapa kekurangan yang membutuhkan saran-saran untuk dijadikan bahan pertimbangan dalam rangka meningkatkan layanan malam hari di perpustakaan kota Yogyakarta maupun untuk penelitian selanjutnya, yaitu:

1. Nama dan Jabatan

Nama dan jabatan petugas harus lebih jelas sehingga jika ada pemustaka yang ingin bertanya tidak ragu untuk salah orang. Bisa juga untuk dibuatkan semacam papan pengumuman untuk menuliskan siapa orang yang bertanggung jawab dalam setiap layanan, sehingga dengan mudah pemustaka bisa tahu kemana harus melapor ketika terjadi sesuatu diluar pegetahuan pemustaka. Terutama karena ini malam hari yang lebih rentan dari siang hari, maka menurut peneliti ini perlu dilakukan.

2. Perbaikan Sarana dan Prasarana

Secara keseluruhan sarana prasarana sudah baik, namun beberapa seperti colokan listrik ada yang mati dan tidak terbungkus rapi perlu mendapat perhatian dari pihak perpustakaan. Selain itu lahan parkir untuk dipikirkan alternatif lain

karena dengan semakin ramainya layanan malam hari ini maka kebutuhan akan parkir meningkat terutama parkir kendaraan roda empat atau lebih yang sangat terbatas tempatnya.

3. Jumlah Layanan Malam Hari

Kedepan secara bertahap perpustakaan kota yogyakarta dengan melihat antusiasme pemustaka untuk mengunjungi perpustakaan pada malam hari maka sebisa mungkin secara perlahan semua layanan yang ada dilayankan hingga pukul 00.00 WIB.

4. Penelitian Lanjutan

Untuk penelitian selanjutnya, diharapkan mampu menggali lebih dalam mengenai unsur-unsur yang mendapat porsi tidak terlalu tinggi sehingga dapat diketahui lebih spesifik mengapa hal tersebut dapat terjadi.

DAFTAR PUSTAKA

- Departemen Pendidikan dan Kebudayaan. 1998. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Jakarta: Balai Pustaka.
- Gerson, Richard F. 2002. *Mengukur Kepuasan Pelanggan, Panduan Menciptakan Pelayanan Bermutu*. Jakarta: PPM.
- Ghozali, Rhicard F. 2002. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Dipenogoro.
- Gomes, Faustino Cordoso. 2002. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: ANDI.
- Kartono. 1990. *Pengantar Metodologi Riset Sosial*. Bandung : Mandar Maju
- Kedaulatan Rakyat *Online* pada <http://bit.ly/1ULNvmU>. Diakses pada 19 Desember 2015 pkl. 09.33 WIB.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : KEP/25/M.PAN/2/2004 Tentang Pedoman Umum Penelitian Indeks Kepuasan Masyarakat Unis Pelayanan Instansi Pemerintah.
- Lasa HS. 2009. *Kamus Kepustakawan Indonesia*.Yogyakarta: Pustaka Book Publisher.
- Lupioadi, Rambat & A. Hamdani. 2008. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat.
- Nasution. 2007. *Metode Research*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Nawawi, Haidar. 2007. *Manajemen SDM*. Yogyakarta: Gajah Mada University Press.
- Nazir, Moh. 2005. *Metode Penelitian*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Pendit, Putu Laxman. 2003. *Penelitian Ilmu Perpustakaan dan Informasi :Suatu Pengantar Diskusi Epistemologi dan Metodologi*. Jakarta: CV. Kumandang.
- Sugiarto, Endar. 2002. *Psikologi Pelayanan dalam Industri Jasa*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.

- Sugiarto, Endar. 2002. *Psikologi Pelayanan dalam Industri Jasa*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Sugiyono. 2009. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2008. *Metode Penelitian Pendidikan: Suatu Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Pendidikan: Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Suryabrata, Sumadi. 2003. *Metodelogi Penelitian*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Suwarno, Wiji. 2009. *Psikologi Perpustakaan*. Jakarta: Sagung Seto.
- Tjiptono, Fandy. 2004. *Prinsip-Prinsip Total Quality Service*. Yogyakarta: ANDI
- Trihendradi, Cornnelius. 2009. *Langkah Mudah Menguasai Statistik Menggunakan SPSS 17*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Website Perpustakaan Kota Yogyakarta pada <http://perpustakaan.jogjakota.go.id/#>. Diakses pada 19 Desember 2015 pkl. 10,01 WIB.
- Hikmat, Mahi M, *Metode Penelitian dalam Perspektif Ilmu Komunikasi dan Sastra*, Yogyakarta: Graha Ilmu, 2011.n

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

• Data Pribadi

Nama	:	Fauzan Dwi Kurniawan
Tempat, Tanggal Lahir	:	Sleman, 05 Juli 1990
Jenis Kelamin	:	Laki-laki
Agama	:	Islam
Kewarganegaraan	:	Indonesia
Alamat	:	Jl. Melati 10, Sambilegi Baru, Maguwoharjo, Depok, Sleman, Yogyakarta, 55282.
Telepon	:	085643192893

• Latarbelakang Pendidikan

1996-1998 : SD N Maguwoharjo II
 1998-2002 : SD N Maguwoharjo I
 2002-2005 : SMP N 3 Depok
 2005-2008 : MAN Maguwoharjo
 2008-2012 : Strata 1 Ilmu Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta
 2014-2016 : Strata 2 Ilmu Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta

• Kemampuan

1. Kemampuan Klasifikasi dan Tata ruang Perpustakaan, bekerja dalam tim.
2. Kemampuan Komputer (MS Word, MS Excel, MS PowerPoint, dan Internet)
3. Sistem Otomasi Perpustakaan
4. Kemampuan bersosialisasi dan berkomunikasi
5. Organisatoris
6. Pelatihan manajemen mutu dan akreditasi perguruan tinggi
7. Membantu operator EPSBED
8. Pengelolaan sumber-sumber informasi
9. Tenaga Ahli Perpustakaan

- **Pengalaman Kerja**

1. Praktek Kerja di Perpustakaan SMP RSBI Negeri 1 Pakem
Periode : 10 Oktober 2012 – 10 Desember 2012
2. Tim Pengembangan Perpustakaan di Perpustakaan SMP N 1 Depok
Periode : Tahun Ajaran 2010/2011
3. Pembubuh Kodifikasi dalam pengolahan perpustakaan di Perpustakaan SD N Golo Yogyakarta.
Periode : 22 Juni – 07 Juli 2009
4. Kepanitiaan dalam Lomba Menulis Surat untuk Ibu Tingkat Nasional yang diselenggarakan oleh Gerakan Pemasyarakatan Minat Baca, Pengurus Daerah Provinsi Yogyakarta.
Periode: Desember 2010 – Juni 2011
5. Tenaga Paruh Waktu di Perpustakaan Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Gajah Mada Yogyakarta.
Periode : 01 Februari – 31 Oktober 2012
6. Tim Penasehat Jogja Membaca
2012-2013
7. Pustakawan pada STIEBBANK Yogyakarta.
Periode : 01 April 2013 – 30 Juni 2013
8. Pustakawan merangkap BAAK STIEBBANK Yogyakarta
Periode : 01 Juli 2013 –30 Juni 2014
9. Tenaga Ahli Perpustakaan Balai PIPBPJK Dinas PUP & ESDM DIY
Periode : 01 Maret-31 Mei 2015
10. Pemateri pada Diskusi Kepustakawan ALUS (Himpunan Mahasiswa Perpustakaan) di Grhatama Pustaka Yogyakarta pada 16 April 2016

- **Pengalaman Organisasi**

1. Sekretaris OSIS MAN Maguwoharjo 2005-2007
2. Divisi Pers ALUS (Himpunan Mahasiswa Perpustakaan) 2009-2010
3. Ketua Umum ALUS (Himpunan Mahasiswa Perpustakaan) 2010-2011
4. Kepala Divisi Kerjasama Ikatan Alumni Jurusan Ilmu Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga yogyakarta 2013-Sekarang.

- **Sertifikat dan Piagam Penghargaan**

1. Sertifikat Seminar Kepustakawan di Perpustakaan Kota Yogyakarta. 16 Mei 2012
2. Sertifikat Seminar Regional Bank Buku Ala Perpustakaan Kota Yogyakarta di Balai Kota Yogyakarta. 12 Mei 2012.
3. Sertifikat Seminar Perpustakaan di Perpustakaan Kota Yogyakarta. 04 Desember 2012.
4. Sertifikat Workshop Membangun Jaringan Perpustakaan Online di Gedung Jogja National Museum. 24 Juli 2010.
5. Seminar Sertifikasi Pustakawan di Pusat Bahasa UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta. 28 Januari 2012.
6. Piagam Penghargaan sebagai Panitia dalam Lomba Nasional Menulis Surat Untuk Ibu. 22 Desember – 28 Juni 2012.
7. Sertifikat sebagai Mahasiswa Magang dalam rangka Pengembangan Perpustakaan SMP N 4 Pakem. 10 Oktober 2011 – 10 Desember 2011.
8. Sertifikat sebagai Pengembangan Perpustakaan SMP Muhammadiyah 1 Depok Tahun Ajaran 2010/2011.
9. Sertifikat sebagai Pembubuh Kodifikasi dalam Pengolahan Perpustakaan SDN Golo. 22 Juni – 07 Juli 2009.



**PEMERINTAH DAERAH DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA
SEKRETARIAT DAERAH**

Kompleks Kepatihan, Danurejan, Telepon (0274) 562811 - 562814 (Hunting)
YOGYAKARTA 55213

112

SURAT KETERANGAN / IJIN

070/REG/V/71/4/2016

Membaca Surat : **DIREKTUR PASCASARJANA**
Tanggal : **31 MARET 2016**

Nomor : **UIN.02/DPPS/PP.00.9/12652016**
Perihal : **IJIN PENELITIAN/RISET**

Mengingat : 1. Peraturan Pemerintah Nomor 41 Tahun 2006, tentang Perizinan bagi Perguruan Tinggi Asing, Lembaga Penelitian dan Pengembangan Asing, Badan Usaha Asing dan Orang Asing dalam melakukan Kegiatan Penelitian dan Pengembangan di Indonesia;
2. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 20 Tahun 2011, tentang Pedoman Penelitian dan Pengembangan di Lingkungan Kementerian Dalam Negeri dan Pemerintah Daerah;
3. Peraturan Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 37 Tahun 2008, tentang Rincian Tugas dan Fungsi Satuan Organisasi Lingkungan Sekretariat Daerah dan Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah.
4. Peraturan Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 18 Tahun 2009 tentang Pedoman Pelayanan Perizinan, Rekomendasi Pelaksanaan Survei, Penelitian, Pendataan, Pengembangan, Pengkajian, dan Studi Lapangan di Daerah Istimewa Yogyakarta

DILAKUKAN untuk melakukan kegiatan survei/penelitian/pendataan/pengembangan/pengkajian/studi lapangan kepada:

Nama : **FAUZAN DWI KURNIAWAN, SIP** NIP/NIM : **1420010018**
Alamat : **PASCASARJANA , INTERDISCIPLINARY ISLAMIC STUDIES , UIN SUNAN KALIJAGA YOGYAKARTA**
Judul : **ANALISIS KEPUASAN PEMUSTAKA TERHADAP LAYANAN MALAM HARI BERDASARKAN KAJIAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM) (STUDI KASUS DI PERPUSTAKAAN KOTA YOGYAKARTA)**
Lokasi :
Waktu : **5 APRIL 2016 s/d 5 JULI 2016**

Dengan Ketentuan

1. Menyerahkan surat keterangan/ijin survei/penelitian/pendataan/pengembangan/pengkajian/studi lapangan *) dari Pemerintah Daerah DIY kepada Bupati/Walikota melalui institusi yang berwenang mengeluarkan ijin dimaksud;
2. Menyerahkan soft copy hasil penelitiannya baik kepada Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta melalui Biro Administrasi Pembangunan Setc DIY dalam compact disk (CD) maupun mengunggah (upload) melalui website adbang.jogjaprov.go.id dan menunjukkan cetakan asli yang su disahkan dan dibubuh cap institusi;
3. Ijin ini hanya dipergunakan untuk keperluan ilmiah, dan pemegang ijin wajib mentaati ketentuan yang berlaku di lokasi kegiatan;
4. Ijin penelitian dapat diperpanjang maksimal 2 (dua) kali dengan menunjukkan surat ini kembali sebelum berakhir waktunya setelah mengajuk perpanjangan melalui website adbang.jogjaprov.go.id;
5. Ijin yang diberikan dapat dibatalkan sewaktu-waktu apabila pemegang ijin ini tidak memenuhi ketentuan yang berlaku.

Dikeluarkan di Yogyakarta
Pada tanggal **5 APRIL 2016**

A.n Sekretaris Daerah
Asisten Perekonomian dan Pembangunan
Ub.

Kepala Biro Administrasi Pembangunan

Dr. Tri Mulyono, MM
NIP. 19620830 198903 1 006

Tembusan :

1. GUBERNUR DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA (SEBAGAI LAPORAN)
2. WALIKOTA YOGYAKARTA C.Q DINAS PERIJINAN KOTA YOGYAKARTA
3. DIREKTUR PASCASARJANA , UIN SUNAN KALIJAGA YOGYAKARTA
4. YANG BERSANGKUTAN





PEMERINTAHAN KOTA YOGYAKARTA
DINAS PERIZINAN

113

Jl. Kenari No. 56 Yogyakarta 55165 Telepon 514448, 515865, 515865, 515866, 562682
Fax (0274) 555241
E-MAIL : perizinan@jogjakota.go.id
HOTLINE SMS : 081227625000 HOT LINE EMAIL : upik@jogjakota.go.id
WEBSITE : www.perizinan.jogjakota.go.id

SURAT IZIN

NOMOR : 070/1341

2550/34

Membaca Surat : Dari Surat izin/ Rekomendasi dari Gubernur Kepala Daerah Istimewa Yogyakarta
Nomor : 070/REG/V/71/4/2016 Tanggal : 5 April 2016

Mengingat : 1. Peraturan Gubernur Daerah istimewa Yogyakarta Nomor : 18 Tahun 2009 tentang Pedoman Pelayanan Perizinan, Rekomendasi Pelaksanaan Survei, Penelitian, Pendataan, Pengembangan, Pengkajian dan Studi Lapangan di Daerah Istimewa Yogyakarta.
2. Peraturan Daerah Kota Yogyakarta Nomor 10 Tahun 2008 tentang Pembentukan, Susunan, Kedudukan dan Tugas Pokok Dinas Daerah;
3. Peraturan Walikota Yogyakarta Nomor 29 Tahun 2007 tentang Pemberian Izin Penelitian, Praktek Kerja Lapangan dan Kuliah Kerja Nyata di Wilayah Kota Yogyakarta;
4. Peraturan Walikota Yogyakarta Nomor 85 Tahun 2008 tentang Fungsi, Rincian Tugas Dinas Perizinan Kota Yogyakarta;
5. Peraturan Walikota Yogyakarta Nomor 20 tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Perizinan pada Pemerintah Kota Yogyakarta;

Dijinkan Kepada : Nama : FAUZAN DWI KURNIAWAN, SIP.
No. Mhs/ NIM : 1420010018
Pekerjaan : Mahasiswa PPs UIN SUKA Yk
Alamat : Jl. Marsda Adisucipto, Yogyakarta
Penanggungjawab : Dr. Tafrikhuddin, S.Ag., M.Pd.
Keperluan : Melakukan Penelitian dengan judul Proposal : ANALISIS KEPUASAN PEMUSTAKA TERHADAP LAYANAN MALAM HARI BERDASARKAN KAJIAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM) (STUDI KASUS DI PERPUSTAKAAN KOTA YOGYAKARTA)

Lokasi/Responden : Kota Yogyakarta
Waktu : 5 April 2016 s/d 5 Juli 2016
Lampiran : Proposal dan Daftar Pertanyaan
Dengan Ketentuan : 1. Wajib Memberikan Laporan hasil Penelitian berupa CD kepada Walikota Yogyakarta (Cq. Dinas Perizinan Kota Yogyakarta)
2. Wajib Menjaga Tata tertib dan menaati ketentuan-ketentuan yang berlaku setempat
3. Izin ini tidak disalahgunakan untuk tujuan tertentu yang dapat mengganggu kesetabilan pemerintahan dan hanya diperlukan untuk keperluan ilmiah
4. Surat izin ini sewaktu-waktu dapat dibatalkan apabila tidak dipenuhinya ketentuan-ketentuan tersebut diatas

Kemudian diharap para Pejabat Pemerintahan setempat dapat memberikan bantuan seperlunya

Tanda Tangan
Pemegang Izin

FAUZAN DWI KURNIAWAN,
SIP.

Dikeluarkan di : Yogyakarta
Pada Tanggal : 06-04-2016
An. Kepala Dinas Perizinan
Sekretaris
Dinas Perizinan
YOGYAKARTA
Drs. HARDONO
NIP. 195804101985031013

Tembusan Kepada :

Yth 1.Walikota Yogyakarta (sebagai laporan)
2.Ka. Biro Administrasi Pembangunan Setda DIY



PEMERINTAH KOTA YOGYAKARTA
KANTOR ARSIP DAN PERPUSTAKAAN DAERAH
Jl. Suroto No. 9 Yogyakarta Kode Pos: 55224 Telp. (0274) 511314 Fax (0274) 511314
EMAIL: kap@jogjakota.go.id
HOT LINE SMS: 08122780001 HOTLINE EMAIL: upik@jogjakota.go.id
WEBSITE: www.jogjakota.go.id

114

SURAT KETERANGAN

Nomor :...0.70/797

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama WAHYU HENDRATMOKO, SE., MM.
Jabatan Kepala Kantor Arsip dan Perpustakaan Daerah
 Kota Yogyakarta

Menerangkan bahwa Mahasiswa Pasca Sarjana Uinversitas Islam Negeri (UIN) Sunan Kalijaga Yogyakarta:

No	N a m a	N I M
1	Fauzan Dwi Kurniawan., SIP.	1420010018

telah melaksanakan **penelitian** di Seksi Perpustakaan pada Kantor Arsip dan Perpustakaan Daerah Kota Yogyakarta dengan judul "Analisis Kepuasan Pemustaka Terhadap Layanan Malam Hari Berdasarkan Kajian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Studi Kasus di Perpustakaan Kota Yogyakarta pada bulan April-Mei 2016.

Demikian Surat Keterangan ini disampaikan untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.



Yogyakarta, 27 Mei 2016

Kepala

WAHYU HENDRATMOKO, SE., MM,
NIP. 197411021998031004



SEGORO AMARTO
SEMANGAT GOTONG ROYONG AGAME MAJUNE NGAYOGYOKARTO
KEMANDIRIAN – KEDISIPLINAN – KEPEDULIAN – KEBERSAMAAN

Kuesioner Penelitian

Pengantar

Saya yang bernama Fauzan Dwi Kurniawan, SIP. mahasiswa tingkat akhir (Semester 4) Program Studi Interdisciplinary Islamic Studies Konsentrasi Ilmu Perpustakaan dan Informasi UIN Sunan Kalijaga sedang mengadakan penelitian di Perpustakaan Kota Yogyakarta dalam rangka penyelesaian Tesis. Penelitian saya ini berjudul: **"ANALISIS KEPUASAN PEMUSTAKA TERHADAP LAYANAN MALAM HARI BERDASARKAN KAJIAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM) (STUDI KASUS DI PERPUSTAKAAN KOTA YOGYAKARTA)"**.

Hasil penelitian ini nantinya diharapkan tidak hanya menambah khasanah penelitian disiplin Ilmu Perpustakaan dan Informasi saja, melainkan juga dapat dipergunakan oleh pihak Perpustakaan Kota Yogyakarta dalam meningkatkan layanannya.

Demi kelancaran proses penelitian ini, sudi kiranya Bapak/Ibu/Sdr/I meluangkan waktu untuk mengisi pertanyaan yang ada dalam kuesioner ini. Jawaban dari Bapak/Ibu/Sdr/I akan saya jaga kerahasiaannya. Oleh karena itu, saya mengharapkan kesediaan Bapak/Ibu/Sdr/I dalam memberikan jawaban yang dianggap paling benar. Atas kerjasama Bapak/Ibu/Sdr/I, saya ucapkan terima kasih.

Peneliti,

Fauzan Dwi Kurniawan, SIP.

KUESIONER PENELITIAN

DATA RESPONDEN

(Beri Tanda Centang Pada Salah Satu Jawaban)

Nomor Responden	:			
Nama	:			
Umur	:			
Jenis Kelamin	:			
Pendidikan Terakhir	:	1. SMP	4. Strata Satu	
		2. SMA	5. Strata Dua/ Lebih	
		3. Diploma 1/2/3/4		
Pekerjaan	:	1. Pegawai Pemerintah	4. Pelajar/Mahasiswa	
		2. Swasta	5. Lainnya:	
		3. Wirausaha		

PETUNJUK PENGISIAN

- a. Objek penelitian adalah layanan malam hari
- b. Berikan tanda centang (v) pada kolom yang tersedia
- c. Pilihan jawaban adalah:
 - Sangat Setuju (SS) -Tidak Setuju (TS)
 - Setuju (S) - Sangat Tidak Setuju (STS)

No	Pernyataan	SS	S	TS	STS
Prosedur Pelayanan					
1	Prosedur layanan malam hari mudah tahapannya				
2	Prosedur layanan malam hari alurnya sederhana				
Persyaratan Pelayanan					
3	Persyaratan teknis dan administratif layanan malam hari sesuai pelayanannya				
Kejelasan Petugas Pelayanan					
4	Nama petugas layanan malam hari jelas dan pasti				
5	Jabatan petugas layanan malam hari jelas dan pasti				
Kedisiplinan Petugas Pelayanan					
6	Petugas layanan sungguh-sungguh memberikan pelayanan				
7	Petugas konsisten melayani sesuai dengan waktu yang sudah berlaku.				

Tanggung Jawab Petugas Pelayanan					
8	Wewenang dan tanggung jawab petugas dalam menyelenggarakan dan menyelesaikan layanan jelas.				
Kemampuan Petugas Pelayanan					
9	Petugas layanan memiliki keahlian dalam memberikan/menyelesaikan layanan malam hari.				
10	Petugas layanan memiliki kemampuan dalam memberikan/menyelesaikan pelayanan malam hari.				
Kecepatan Pelayanan					
11	Kecepatan pelayanan pada layanan malam hari sesuai dengan ketentuan yang berlaku.				
Keadilan Mendapat Pelayanan					
12	Petugas memberikan pelayanan tanpa membedakan status/golongan masyarakat yang dilayani				
Kesopanan Petugas Pelayanan					
13	Petugas Pelayanan sopan dan ramah terhadap masyarakat yang dilayani.				
14	Petugas Pelayanan menghormati dan menghargai masyarakat yang dilayani				
Kewajaran Biaya Pelayanan					
15	Biaya yang ditetapkan untuk mendapatkan layanan adalah wajar				
16	Biaya yang ditetapkan untuk mendapatkan layanan terjangkau				
Kepastian Biaya Pelayanan					
17	Biaya yang ditetapkan dengan layanan yang didapatkan sesuai				
Kepastian Jadwal Pelayanan					
18	Pelaksanaan waktu pelayanan layanan malam hari sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan				
Kenyamanan Lingkungan					
19	Kondisi Sarana dan Prasarana layanan bersih				
20	Kondisi Sarana dan Prasarana layanan rapi				
21	Kondisi Sarana dan Prasarana layanan teratur				
22	Suasana layanan pada malam hari nyaman				
Keamanan Lingkungan					
23	Keamanan lingkungan perpustakaan terjamin				
24	Sarana dan prasarana yang digunakan pada layanan malam hari aman				
25	Masyarakat merasa tenang dari resiko-resiko yang diakibatkan dari pelaksanaan pelayanan				

		Correlations																													
butr1	Pearson Correlation	butr1	butr2	butr3	butr4	butr5	butr6	butr7	butr8	butr9	butr10	butr11	butr12	butr13	butr14	butr15	butr16	butr17	butr18	butr19	butr20	butr21	butr22	butr23	butr24	butr25	butr26	Total			
butr2	Sig. (2-tailed)	1	,716**	,593**	,252	,202	,085	,422*	,038	,236	,158	,161	,104	,368*	,414*	,331	,277	,366*	,507**	,518**	,547**	,487**	,353	,291	,486**	,526**	,423*	,628**			
butr3	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30			
butr4	Pearson Correlation	,718**	1	,426	,190	,219	0,000	,207	-,004	,081	,370	,151	-,010	,837**	,717**	,505**	,341	,320	,259	,353	,400*	,454*	,330	,543**	,341	,491**	,485**	,600**			
butr5	Sig. (2-tailed)	,000	,019	,314	,246	,100	,271	,984	,670	,044	,426	,567	,000	,000	,004	,065	,084	,166	,056	,029	,012	,075	,002	,065	,006	,000	,000	,000			
butr6	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30		
butr7	Pearson Correlation	,593**	,426*	1	,249	,325	0,000	,481*	,291	,210	,164	,239	,308	,218	,246	,196	,288	,338	,481**	,636**	,628*	,287	,411	,426*	,188	,576**					
butr8	Sig. (2-tailed)	,001	,019	,184	,079	,100	,007	,118	,266	,305	,203	,098	,247	,191	,298	,123	,067	,007	,000	,122	,267	,124	,024	,018	,319	,001					
butr9	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30		
butr10	Pearson Correlation	,252	,190	,249	1	,815*	,310	,533*	,356	,232	,303	,141	,371*	,338	,381*	,435*	,000	,140	,118	,073	,247	,369	,375*	,261	,531**	,460*	,363*	,593**			
butr11	Sig. (2-tailed)	,178	,314	,184	,000	,096	,002	,054	,217	,103	,455	,044	,068	,038	,016	,1,000	,482	,533	,702	,189	,051	,042	,163	,003	,011	,019	,001				
butr12	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30		
butr13	Pearson Correlation	,202	,219	,325	,815*	1	,319	,524*	,559*	,363	,042	,387*	,354	,305	,349	,230	,137	,086	,275	,333	,358	,298	,573**	,509**	,326	,615**					
butr14	Sig. (2-tailed)	,284	,246	,079	,000	,086	,003	,001	,049	,130	,824	,046	,055	,101	,059	,691	,222	,470	,651	,142	,072	,052	,109	,001	,004	,079	,000				
butr15	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30		
butr16	Pearson Correlation	,085	,000	,000	,310	,319	1	,287	,334	,347	,176	0,000	,382*	,163	,091	,091	,077	,074	,000	,000	,151	,000	,000	,077	,073	,155	,234				
butr17	Sig. (2-tailed)	,655	,1000	,1000	,096	,086	,125	,071	,050	,356	,1,000	,037	,361	,631	,688	,687	,1,000	,1,000	,426	,1,000	,1,000	,708	,688	,713	,411	,214					
butr18	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30		
butr19	Pearson Correlation	,422*	,207	,481**	,533**	,524*	287	1	,590**	,446*	,217	,273	,482*	,435	,280	,140	,029	,156	,257	,358	,351	,282	,298	,204	,644*	,472*	,313	,633**			
butr20	Sig. (2-tailed)	,020	,271	,007	,002	,053	,125	,001	,013	,248	,145	,07	,016	,134	,461	,878	,411	,170	,051	,050	,131	,110	,279	,000	,009	,093	,000				
butr21	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30		
butr22	Pearson Correlation	,038	,004	,291	,356	,556*	,334	,500*	1	,584**	,370	,270	,602*	,203	,106	,016	,034	,122	,160	,244	,188	,185	,243	,257	,341	,287	,177	,494**			
butr23	Sig. (2-tailed)	,843	,984	,118	,054	,001	,071	,001	,022	,044	,149	,000	,283	,577	,932	,858	,520	,399	,194	,233	,327	,196	,170	,065	,111	,350	,06	,015			
butr24	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30		
butr25	Pearson Correlation	,236	,081	,210	,232	,363*	,347	,446*	1	,545**	,297	,435*	,203	,102	,152	,106	,113	,353	,125	,178	,056	,018	,069	,319	,282	,249	,439				
butr26	Sig. (2-tailed)	,210	,670	,266	,217	,049	,050	,013	,002	,002	,111	,016	,282	,553	,421	,576	,551	,056	,511	,346	,769	,925	,716	,086	,162	,185	,015				
butr27	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30		
butr28	Pearson Correlation	,158	,370	,164	,303	,283	,175	,217	,370*	,547**	,297	,435*	,303	,341	,299	,280	,190	,105	,095	,018	,063	,182	,349	,143	,271	,466*					
butr29	Sig. (2-tailed)	,413	,044	,385	,103	,130	,355	,249	,044	,002	,001	,042	,103	,065	,109	,113	,314	,582	,616	,926	,742	,336	,059	,451	,148	,145	,009				
butr30	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30		
butr31	Pearson Correlation	,161	,151	,239	,141	,042	0,000	,273	,270	,287	,582**	1	,523*	,259	,270	,252	,473*	,437	,447*	,482**	,244	,045	,241	,447*	,364	,359	,267	,516*			
butr32	Sig. (2-tailed)	,394	,426	,203	,456	,824	,000	,145	,149	,111	,001	,033	,202	,150	,179	,008	,016	,013	,007	,184	,815	,200	,013	,048	,183	,374*	,284	,010	,004		
butr33	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30		
butr34	Pearson Correlation	,104	,308	,371	,367	,382*	,482*	,602*	,435*	,374*	,523*	1	,358	,291	,269	,084	,245	,256	,370*	,288	,016	,048	,183	,802	,333	,042	,128	,060			
butr35	Sig. (2-tailed)	,585	,957	,044	,046	,000	,016	,042	,003	,052	,052	,052	,019	,119	,151	,623	,192	,172	,044	,153	,831	,821	,016	,048	,183	,374*	,284	,010	,004		
butr36	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30		
butr37	Pearson Correlation	,104	,308	,371	,367	,382*	,482*	,602*	,435*	,374*	,523*	1	,358	,291	,269	,084	,245	,256	,370*	,288	,016	,048	,183	,802	,333	,042	,128	,060			

butr13	Pearson Correlation	,398*	,537**	,218	,338	,354	,163	,435*	,203	,303	,239	,356	1	,888**	,777**	,232	,283	,233	,312	,379*	,372*	,270	,537**	,591**	,486**	692**					
butr14	Sig. (2-tailed)	,045	,000	,247	,068	,055	,391	,016	,283	,282	,103	,202	,052	,000	,217	,130	,215	,094	,039	,043	,148	,002	,003	,001	,005	,000					
butr14	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30					
butr15	Pearson Correlation	,414*	,717**	,246	,381*	,305	,091	,280	,105	,102	,341	,270	,291	,886**	1	,875**	,261	,318	,153	,231	,317	,419	,304	,501**	,374*	,568**	,436*	,644**			
butr15	Sig. (2-tailed)	,023	,000	,191	,038	,101	,631	,134	,577	,593	,065	,150	,119	,000	,000	,163	,065	,419	,219	,089	,021	,102	,005	,042	,001	,017	,000				
butr16	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30				
butr16	Pearson Correlation	,277	,341	,288	,000	,026	,077	,029	,034	,106	,250	,473*	,094	,232	,261	,187	1	,878**	,732**	,567**	,493**	,192	,159	,524*	,344	,286	,382*	,511**	614*		
butr17	Sig. (2-tailed)	,139	,065	,123	,1000	,891	,688	,878	,858	,576	,183	,003	,623	,217	,163	,323	,000	,000	,001	,005	,310	,401	,003	,063	,112	,037	,004	,000			
butr17	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30			
butr18	Pearson Correlation	,369*	,320	,338	,140	,230	,074	,156	,122	,113	,190	,437**	,245	,283	,318	,333	,878**	1	,691**	,558**	,281	,262	,516**	,478*	,376*	,626**	,516**	,478*	,376*	,626**	
butr18	Sig. (2-tailed)	,045	,084	,067	,462	,222	,687	,411	,520	,551	,314	,015	,192	,130	,066	,072	,000	,000	,003	,001	,132	,162	,004	,004	,004	,008	,039	,000			
butr18	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30			
butr19	Pearson Correlation	,507*	,289	,481**	,118	,137	,000	,257	,160	,353	,105	,447*	,256	,233	,153	,175	,732**	,691**	1	,762**	,596**	,064	,047	,290	,546**	,330	,317	,569**	,316	,605**	,316
butr19	Sig. (2-tailed)	,004	,166	,007	,533	,470	,1000	,170	,399	,056	,582	,013	,172	,215	,419	,355	,000	,000	,000	,001	,736	,807	,122	,002	,075	,088	,001	,001	,001		
butr19	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30			
butr20	Pearson Correlation	,518**	,333	,636**	,073	,086	,003	,359	,244	,125	,085	,482*	,370*	,312	,231	,128	,567**	,520**	,762**	1	,714**	,135	,204	,475*	,567**	,335	,316	,605**	,316	,605**	,316
butr20	Sig. (2-tailed)	,003	,056	,000	,702	,651	,1000	,051	,194	,511	,616	,007	,044	,084	,219	,502	,001	,003	,000	,000	,478	,280	,003	,001	,070	,089	,000	,001	,001		
butr21	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30			
butr22	Pearson Correlation	,547**	,400	,628**	,247	,275	,-151	,361	,198	,178	,018	,244	,268	,379*	,317	,346	,493*	,558**	,596**	1	,573**	,495**	,577**	,676*	,619**	,630**	,717**	,720**	,615**	,615**	,615**
butr22	Sig. (2-tailed)	,002	,059	,000	,189	,142	,425	,055	,293	,346	,926	,194	,153	,039	,088	,061	,006	,001	,001	,000	,001	,011	,001	,001	,000	,000	,000	,000	,000		
butr22	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30			
butr23	Pearson Correlation	,487**	,454*	,288	,359	,333	,000	,282	,185	,056	,063	,045	,016	,372*	,419*	,485*	,192	,281	,064	,135	,573**	1	,796**	,659**	,386	,691**	,720**	,615**	,615**	,615**	,615**
butr23	Sig. (2-tailed)	,006	,012	,122	,051	,072	,1000	,131	,327	,799	,742	,815	,931	,043	,021	,010	,310	,132	,736	,478	,001	,000	,001	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	
butr23	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30			
butr24	Pearson Correlation	,391	,543**	,287	,261	,298	,-071	,204	,257	,-089	,349	,447*	,183	,537**	,501**	,438*	,524*	,516*	,280	,475*	,577**	,659**	,682**	,398*	,709**	,564*	,591**	,591**	,591**	,591**	
butr24	Sig. (2-tailed)	,119	,002	,124	,163	,119	,708	,279	,170	,716	,059	,013	,333	,002	,005	,015	,033	,004	,120	,008	,001	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	
butr24	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30			
butr25	Pearson Correlation	,485**	,341	,511**	,573**	,077	,644*	,341	,319	,143	,364*	,374*	,531**	,374	,411*	,411*	,344	,515**	,549**	,578**	,356	,398*	,437*	,1	,652**	,688*	,785**	,785**	,785**	,785**	
butr25	Sig. (2-tailed)	,007	,065	,024	,003	,001	,065	,451	,043	,042	,003	,004	,002	,001	,000	,003	,003	,004	,002	,001	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	
butr25	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30			
butr25	Pearson Correlation	,528**	,491**	,429*	,460*	,509**	,073	,472*	,282	,271	,353	,284	,591**	,560*	,606**	,596*	,476*	,330	,305	,619**	,691**	,709**	,629**	,1	,652**	,687**	,720**	,720**	,720**	,720**	

. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Case Processing Summary			
Reliability Statistics			
	Cases	Valid	%
Campbells	Excluded ^a	0	0.0
Alpha	Total	30	100.0
		30	
		100.0	

a. Iswise deletion based on all variables in the

Cronbach's Alpha	N of Items
,925	26

Pekerja (PNS, Swasta dan Wirausaha)		No. Responden	Umur	L/P	Pendidikan Terakhir Pekerjaan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	U10	U11	U12	U13	U14	U15	U16	U17	U18	U19	U20	U21	U22	U23	U24	U25
1	2					51	L	S2	PNS	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
1	2	36	L	S1	PNS	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	
2	3	20	L	D3	PNS	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	3
3	4	35	L	S2	SW	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
4	5	23	L	D3	SW	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	
5	6	24	L	S1	SW	3	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
6	7	24	L	S1	SW	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	
7	8	21	L	S1	SW	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
8	9	23	P	S1	SW	4	4	4	2	4	2	4	2	4	2	4	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
9	10	24	L	D3	SW	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
10	11	30	P	S1	SW	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
11	12	26	L	D3	SW	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	
12	13	23	L	D3	SW	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	
13	14	25	L	S1	SW	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
14	15	24	P	S1	SW	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
15	16	24	P	S1	SW	4	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
16	17	28	L	D3	SW	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
17	18	26	L	S1	SW	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
18	19	35	L	S2	SW	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
19	20	38	L	S1	VWS	4	4	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
20	21	25	P	SVA	WS	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
21	22	54	L	S1	WS	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
22	23	25	L	D3	WS	4	3	1	4	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
23	24	28	L	S1	WS	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
24	25	22	P	S1	WS	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
25	26	27	P	S1	WS	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
26	27	89				89	89	84	83	80	88	85	79	78	70	80	83	92	89	93	84	85	85	88	93	93	90	91	86	
27	28	80				84	81,5	86,5	79	83	92	91	84,5	85	88	93	92,25	90	91	89	86									
28	29	3,42				3,42	3,13	3,33	3,04	3,04	3,19	3,54	3,5	3,25	3,27	3,27	3,25	3,25	3,25	3,25	3,25	3,25	3,25	3,25	3,25	3,25	3,25	3,25	3,25	
29	30	0,24				0,23	0,22	0,22	0,22	0,22	0,23	0,23	0,23	0,23	0,23	0,23	0,23	0,23	0,23	0,23	0,23	0,23	0,23	0,23	0,23	0,23	0,23	0,23	0,23	
30	31	IKM																												

88,66666667

3,41

3,29

82,25

Latin-Jain	No. Responden	Umur	LJ.P	Pendidikan Terakhir Poldernama	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	U10	U11	U12	U13	U14	U15
	36	P	S1	LL	3	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16
	1	P	S1	LL	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
	2	P	S1	LL	3	2	3	2	3	2	2	2	2	3	3	3	2	1	2
	3	P	S1	LL	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
	4	P	S1	LL	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
	5	L	SMA	LL	3	3	4	3	3	3	4	3	2	2	3	3	3	2	4
Jumlah					15	14	16	13	12	15	14	15	13	14	14	15	14	15	16
Jumlah Nisan Per Usur					14,5	14	16	12,5	14,5	15	13,5	12	14	15	15	13,5	13,5	15	14
NISN Per Usur					2,9	3,2	2,5	2,9	3	2,7	2,4	2,8	3	2,8	3	2,7	2,7	2,87	2,87
NISN Terakhir Per Usur					0,21	0,23	0,18	0,21	0,21	0,16	0,17	0,2	0,21	0,2	0,2	0,2	0,2	0,2	0,2
KM																		2,81	2,81
																		0,23	0,23

Pelajar

Responden	Umur	L/P	Pendidikan Terakhir	Pekerjaan
1	15	L	SD	PLJ
2	15	P	SD	PLJ
3	15	P	SD	PLJ
4	16	L	SMP	PLJ
5	16	L	SMP	PLJ
6	16	P	SMP	PLJ
7	16	P	SMP	PLJ
8	16	P	SMP	PLJ
9	16	P	SMP	PLJ
10	17	L	SMP	PLJ
11	17	P	SMP	PLJ
12	17	P	SMP	PLJ
13	17	P	SMP	PLJ
14	18	L	SMP	PLJ
15	18	L	SMP	PLJ
16	18	L	SMP	PLJ
17	18	L	SMP	PLJ
18	18	P	SMP	PLJ
19	18	P	SMP	PLJ

IKM Pelajar

Unsur	Nilai Per Unsur	NRR Per Unsur
1	3,29	0,23
2	3,21	0,23
3	2,87	0,2
4	3,39	0,24
5	3,32	0,24
6	3,13	0,22
7	3,16	0,22
8	3,42	0,24
9	3,39	0,24
10	3,32	0,24
11	3,32	0,24
12	3,37	0,24
13	3,32	0,24
14	3,21	0,23
IKM	3,25	

Pendidikan Terakhir

SD	3	L/P
SMP	17	
Jml	19	

Usia dan Jenis Kelamin

Usia (Th)	L/P
15	3
16	6

Mahasiswa

No. Responden	Umur	L/P	Pendidikan Terakhir	Pekerjaan
1	21	P	D3	MHS
2	22	L	D3	MHS
3	22	L	D4	MHS
4	22	L	S1	MHS
5	22	P	S1	MHS
6	22	P	S1	MHS
7	23	L	S1	MHS
8	23	P	S1	MHS
9	23	L	S1	MHS
10	23	L	S1	MHS
11	23	L	S1	MHS
12	24	P	S1	MHS
13	24	L	S1	MHS
14	24	L	S1	MHS
15	24	L	S1	MHS
16	24	L	S1	MHS
17	25	P	S1	MHS
18	25	L	S1	MHS
19	25	P	S1	MHS
20	26	L	S1	MHS
21	26	P	S1	MHS
22	26	L	S1	MHS
23	28	P	S1	MHS
24	29	P	S1	MHS
25	26	P	S2	MHS
26	19	P	SMA	MHS
27	19	L	SMA	MHS
28	19	L	SMA	MHS
29	19	P	SMA	MHS
30	19	L	SMA	MHS
31	19	L	SMA	MHS
32	19	P	SMA	MHS

Unsur	Nilai Per Unsur	NRR Per Unsur	Usia (Th)	L/P
1	3,29	0,23	19	L 46
2	3,17	0,23	20	P 53
3	2,74	0,19	21	22
4	3,25	0,23	22	11
5	3,2	0,23	23	6
6	3,13	0,22	24	11
7	3,12	0,22	25	4
8	3,4	0,24	26	4
9	3,35	0,24	27	1
10	3,18	0,23	28	1
11	3,12	0,22	29	1
12	3,21	0,23	JML	99
13	3,29	0,23	JML	99
14	3,26	0,23		
IKM		3,17		

Pendidikan Terahir	
SMA	74
Diploma	3
Strata 1	22
Jml	99

33	19	L	SMA	MHS
34	19	P	SMA	MHS
35	19	L	SMA	MHS
36	19	P	SMA	MHS
37	19	P	SMA	MHS
38	19	P	SMA	MHS
39	19	P	SMA	MHS
40	19	L	SMA	MHS
41	19	P	SMA	MHS
42	19	P	SMA	MHS
43	20	L	SMA	MHS
44	20	L	SMA	MHS
45	20	P	SMA	MHS
46	20	P	SMA	MHS
47	20	P	SMA	MHS
48	20	P	SMA	MHS
49	20	P	SMA	MHS
50	20	L	SMA	MHS
51	20	L	SMA	MHS
52	20	P	SMA	MHS
53	20	P	SMA	MHS
54	20	L	SMA	MHS
55	20	P	SMA	MHS
56	20	P	SMA	MHS
57	20	L	SMA	MHS
58	20	P	SMA	MHS
59	20	P	SMA	MHS
60	20	P	SMA	MHS
61	20	L	SMA	MHS
62	20	L	SMA	MHS
63	20	L	SMA	MHS
64	21	P	SMA	MHS
65	21	P	SMA	MHS
66	21	L	SMA	MHS

67	21	P	SMA	MHS
68	21	P	SMA	MHS
69	21	L	SMA	MHS
70	21	P	SMA	MHS
71	21	P	SMA	MHS
72	21	P	SMA	MHS
73	21	P	SMA	MHS
74	21	P	SMA	MHS
75	21	L	SMA	MHS
76	21	P	SMA	MHS
77	21	L	SMA	MHS
78	21	P	SMA	MHS
79	21	P	SMA	MHS
80	21	P	SMA	MHS
81	21	P	SMA	MHS
82	21	L	SMA	MHS
83	21	L	SMA	MHS
84	21	L	SMA	MHS
85	22	L	SMA	MHS
86	22	L	SMA	MHS
87	22	L	SMA	MHS
88	22	P	SMA	MHS
89	22	P	SMA	MHS
90	22	L	SMA	MHS
91	23	L	SMA	MHS
92	24	P	SMA	MHS
93	24	L	SMA	MHS
94	24	P	SMA	MHS
95	24	P	SMA	MHS
96	24	L	SMA	MHS
97	24	P	SMA	MHS
98	25	L	SMA	MHS
99	27	L	SMA	MHS

Pegawai dan Usaha (PNS, Swasta dan Wiraswasta)

No. Responden	Umur	L/P	Pendidikan Terakhir	Pekerjaan
1	20	L	D3	PNS
2	23	L	D3	SW
3	23	L	D3	SW
4	24	L	D3	SW
5	25	L	D3	WS
6	26	L	D3	SW
7	28	L	D3	SW
8	21	L	SI	SW
9	22	P	SI	WS
10	23	P	SI	SW
11	24	L	SI	SW
12	24	L	SI	SW
13	24	P	SI	SW
14	24	P	SI	SW
15	25	L	SI	SW
16	26	L	SI	SW
17	27	P	SI	WS
18	28	L	SI	WS
19	30	P	SI	SW
20	36	L	S1	PNS
21	38	L	S1	WS
22	54	L	S1	WS
23	35	L	S2	SW
24	35	L	S2	SW
25	51	L	S2	PNS
26	25	P	SMA	WS

IKM

Ursur	Nilai Per Ursur	NRR Per Ursur
1	3,42	0,24
2	3,23	0,23
3	3,13	0,22
4	3,33	0,24
5	3,04	0,22
6	3,04	0,22
7	3,19	0,23
8	3,54	0,25
9	3,5	0,25
10	3,25	0,23
11	3,27	0,23
12	3,38	0,24
13	3,55	0,25
14	3,41	0,24
IKM	3,29	

Usia dan Jenis Kelamin

	Usia (Th)	L/P
20	1	L 19
21	1	P 7
22	1	
23	3	
24	5	
25	3	
26	2	
27	1	
28	2	
30	1	
35	2	
36	1	
38	1	
39	1	
51	1	
54	1	
Jml	26	
Jml		26

Pendidikan Terakhir

SMA	1
Diploma	7
Strata 1	15
Strata 2	2

Pekerjaan

PNS	3
Swasta	16
Wira Sw	7

Lain-lain

No Responden	Umur	L/P	Pendidikan Terakhir	Pekerjaan
1	26	P	S1	LL
2	24	P	S1	LL
3	23	P	S1	LL
4	22	P	S1	LL
5	24	L	SMA	LL

IKM Lain-lain

Unsur	Nilai Per Unsur	NRR Per Unsur
1	2,9	0,21
2	3,2	0,23
3	2,5	0,18
4	2,9	0,21
5	3	0,21
6	2,7	0,19
7	2,4	0,17
8	2,8	0,2
9	3	0,21
10	2,8	0,2
11	2,8	0,2
12	3	0,21
13	2,7	0,19
14	2,87	0,2
IKM	2,81	

Usia dan Jenis Kelamin

Usia (Th)	L/P
22	1
	L
	P
23	1
	P
24	1
	P
26	2
	JML
	5
	JML
	5

Pendidikan Terakhir
SMA
1
S1
4