

**PERSEPSI PEMUSTAKA TENTANG PELAYANAN PRIMA DI  
BALAI LAYANAN PERPUSTAKAAN BPAD DIY  
(GRHATAMA PUSTAKA)**

**SKRIPSI**

**Diajukan Kepada Fakultas Adab dan Ilmu Budaya**

**Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta**

**Guna Memenuhi Sebagian Syarat Memperoleh Gelar Sarjana Ilmu**

**Perpustakaan**



**Oleh :**

**Indah Fitrika Rahmawati**

**13140011**

**PROGRAM STUDI ILMU PERPUSTAKAAN  
FAKULTAS ADAB DAN ILMU BUDAYA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA  
YOGYAKARTA  
2017**

## SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

*Bismillahirrahmanirrahim*

*Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakaatuh*

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Indah Fitrika Rahmawati

NIM : 13140011

Prodi : Ilmu Perpustakaan

Menyatakan bahwa skripsi yang berjudul “Persepsi Pemustaka Tentang Pelayanan Prima Di Balai Layanan Perpustakaan BPAD DIY (Grhatama Pustaka)” adalah hasil karya peneliti sendiri bukan jiplakan ataupun saduran dan karya orang lain, kecuali pada bagian yang telah menjadi rujukan dan telah tercantum pada daftar pustaka. Apabila di lain waktu ada penyimpangan dalam penyusunan karya ini, maka tanggungjawab ada pada peneliti.

Demikian surat ini dibuat dan dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

*Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakaatuh*

Yogyakarta, 16 November 2017



Indah Fitrika Rahmawati

13140011

Drs. Djazim Rohmadi, M.Si.

Dosen Program Studi Ilmu Perpustakaan

Fakultas Adab dan Ilmu Budaya UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta

---

**NOTA DINAS**

Hal : Skripsi

Lampiran : 1 (satu) berkas

Kepada :

Dekan Fakultas Adab dan Ilmu Budaya

UIN Sunan Kalijaga

Di Yogyakarta

*Assalamu 'alaikum warahmatullahi wabarakatuh*

Setelah dilakukan bimbingan, koreksi, perbaikan, dan penyempurnaan seperlunya, saya selaku pembimbing berpendapat bahwa skripsi saudara:

Nama : Indah Fitrika Rahmawati

NIM : 13140011

Prodi : Ilmu Perpustakaan

Judul : "Persepsi Pemustaka Tentang Pelayanan Prima Di Balai Layanan Perpustakaan BPAD DIY (Grhatama Pustaka)"

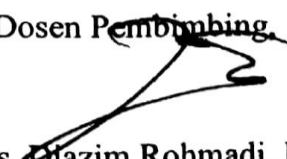
Sudah dapat diajukan sebagai salah satu syarat untuk meraih gelar Sarjana Strata Satu pada Program Studi Ilmu Perpustakaan Fakultas Adab dan Ilmu Budaya Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta. Sehubungan dengan hal itu, saya berharap skripsi tersebut dapat diajukan dalam sidang munaqosyah.

Demikian atas perhatiannya, saya ucapkan terimakasih.

*Wassalamu 'alaikum warahmatullahi wabarakatuh*

Yogyakarta, 16 November 2017

Dosen Pembimbing

  
Drs. Djazim Rohmadi, M.Si.

NIP. 19630128 199403 1 001





KEMENTERIAN AGAMA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA  
FAKULTAS ADAB DAN ILMU BUDAYA  
Jl. Marsda Adisucipto Telp. (0274) 513949 Fax. (0274) 552883 Yogyakarta 55281

## PENGESAHAN TUGAS AKHIR

Nomor : B-651/Un.02/DA/PP.00.9/12/2017

Tugas Akhir dengan judul : PERSEPSI PEMUSTAKA TENTANG PELAYANAN PRIMA DI BALAI LAYANAN  
PERPUSTAKAAN BPAD DIY (GRHTAMA PUSTAKA)

yang dipersiapkan dan disusun oleh:

Nama : INDAH FITRIKA RAHMAWATI  
Nomor Induk Mahasiswa : 13140011  
Telah diujikan pada : Kamis, 23 November 2017  
Nilai ujian Tugas Akhir : A/B

dinyatakan telah diterima oleh Fakultas Adab dan Ilmu Budaya UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta

### TIM UJIAN TUGAS AKHIR

Ketua Sidang

Drs. Djazim Rohmadi, M.Si.  
NIP. 19630128 199403 1 001

Penguji I

Dr. Anis Masruri, S.Ag S.IP. M.Si.  
NIP. 19710907 199803 1 003

Penguji II

Siti Rohaya, S.Ag. MT.  
NIP. 19790622 200604 2 003

Yogyakarta, 23 November 2017

UIN Sunan Kalijaga

Fakultas Adab dan Ilmu Budaya

DEKAN



Prof. Dr. H. Alwan Khoiri, M.A.  
NIP. 19600224 198803 1 001

## MOTTO

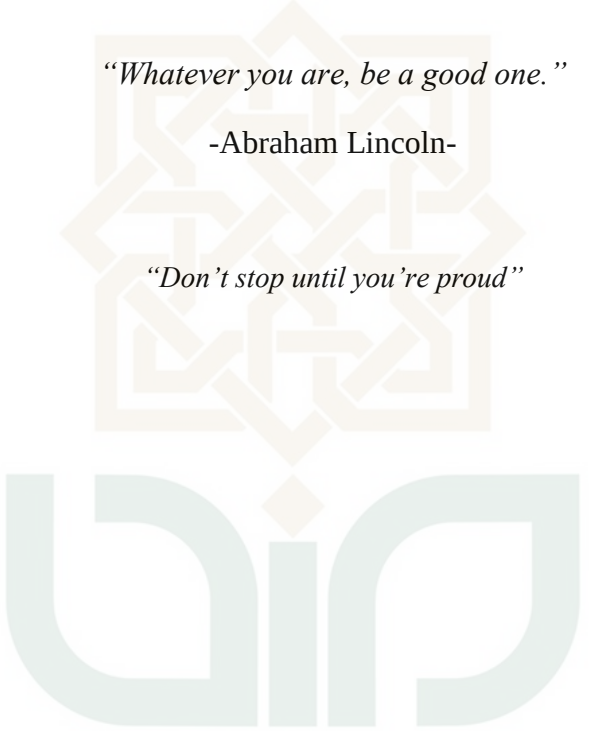
*“Hidup ini seperti lensa kamera, fokuslah pada apa yang kamu anggap penting, maka kamu akan memperoleh sesuatu yang sempurna.”*

-Prestigeholics-

*“Whatever you are, be a good one.”*

-Abraham Lincoln-

*“Don’t stop until you’re proud”*



STATE ISLAMIC UNIVERSITY  
SUNAN KALIJAGA  
YOGYAKARTA

## HALAMAN PERSEMBAHAN

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

*Skripsi ini saya persembahkan untuk:*

*Kedua orangtua saya, Bapak dan Mama yang amat sangat saya cintai,  
terimakasih yang tak terhingga karena tak pernah lelah untuk selalu mendo'akan dan  
memberikan dukungan hingga saya bisa menyelesaikan skripsi ini hingga selesai.  
Teruntuk adik saya, Tsania Intan Rahmasari terimakasih telah memberikan doa dan  
segala dukungan.*

*Untuk Almamaterku UIN Sunan Kalijaga~*

STATE ISLAMIC UNIVERSITY  
SUNAN KALIJAGA  
YOGYAKARTA

## KATA PENGANTAR

Puji syukur peneliti panjatkan kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat, hidayah serta kekuatan sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul “Persepsi Pemustaka Tentang Pelayanan Prima Di Balai Layanan Perpustakaan BPAD DIY (Grhatama Pustaka).”

Terwujudnya skripsi ini tidak lepas dari bantuan berbagai pihak yang telah mendorong dan membimbing peneliti, baik tenaga, ide-ide, maupun pemikiran. Oleh karena itu dalam kesempatan ini peneliti ingin mengucapkan terimakasih kepada:

1. Prof. Dr. Alwan Khoiri, MA., selaku Dekan Fakultas Adab dan Ilmu Budaya Sunan Kalijaga Yogyakarta.
2. Bapak Drs. Djazim Rohmadi, M.Si., selaku Ketua Prodi Ilmu Perpustakaan Fakultas Adab dan Ilmu Budaya UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.
3. Bapak Dr. Nurdin Laugu S.Ag., S.S., M.A., selaku Dosen Pembimbing Akademik yang telah bersedia membimbing selama peneliti mengikuti perkuliahan.
4. Bapak Drs. Djazim Rohmadi, M.Si., selaku dosen pembimbing yang telah membantu memberikan arahan, saran dan bimbingan hingga skripsi ini dapat diselesaikan.
5. Para dosen-dosen pengajar Ilmu Perpustakaan yang telah memberikan dukungan dan ilmu pengetahuan yang sangat berarti selama ini.

6. Fakultas Adab dan Ilmu Budaya UIN Sunan Kalijaga dan seluruh staffnya.
7. Ibu Dra. Monika Nur L. MM. selaku Kepala Balai Layanan Perpustakaan BPAD DIY (Grhatama Pustaka), yang telah memberikan izin peneliti untuk penelitian.
8. Ibu Wiwik Tarmini, S.IP, Bapak Nasrul Wahid, SIP, Bapak Nurul Saputro, serta seluruh pustakawan dan petugas perpustakaan di Balai Layanan Perpustakaan BPAD DIY (Grhatama Pustaka) yang telah membantu dan memberikan informasi sehingga terselesaikannya skripsi ini.
9. Kedua orang tua Bapak Hafidz, Ibu Sulistyani dan adik saya Tsania Intan Rahamasari tercinta yang telah memberikan banyak dukungan lahir batin dan doa.
10. Sahabat saya Hesti, Wika, Ani, Mega, Maryam, Mufidah, Fairuz, Fadhilah, Mba Tika dan Tami yang telah memberikan dukungan dan do'a.
11. Sahabat saya Dian Yunihassti yang telah meluangkan waktu memberikan bantuan, dukungan dan do'a.
12. Teman-teman Ilmu Perpustakaan angkatan 2013 yang banyak memberikan bantuan dan dukungan.
13. Teman-teman KKN Dena, Irma, Noni, Fafa, Wijdan, Fahad, Hakim, Bayu, dan Yahya yang telah memberikan dukungan.

Semoga segala bantuan yang tidak ternilai harganya ini mendapat imbalan Allah sebagai amal ibadah. Amin. Peneliti menyadari, skripsi ini masih banyak terdapat kekurangan, oleh karena itu kritik dan saran yang membangun dari berbagai pihak sangat peneliti harapkan demi perbaikan ke depan.



Yogyakarta, 16 November 2017  
Peneliti

Indah Fitrika Rahmawati  
NIM 13140011



## INTISARI

### PERSEPSI PEMUSTAKA TENTANG PELAYANAN PRIMA DI BALAI LAYANAN PERPUSTAKAAN BPAD DIY (GRHATAMA PUSTAKA)

Oleh:

**Indah Fitrika Rahmawati**

**NIM. 13140011**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Persepsi Pemustaka Tentang Pelayanan Prima Di Balai Layanan Perpustakaan BPAD DIY (Grhatama Pustaka). Penelitian ini adalah penelitian deskriptif kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah pemustaka yang memiliki kartu anggota perpustakaan dengan jumlah 48.326 anggota dengan sampel 100 pemustaka. Teknik pengambilan sampel pada penelitian ini menggunakan *accidental sampling*. Teknik pengumpulan data utama yaitu kuesioner (angket) menggunakan skala *likert* dengan 4 alternatif jawaban. Teknik pengumpulan data pelengkap menggunakan dokumentasi dan observasi. Sedangkan untuk pengujian validitas dan reliabilitas menggunakan korelasi *Product Moment* dan *Alpha Cronbach*. Berdasarkan hasil analisis data keseluruhan diketahui nilai rata-rata adalah (3,09). Jadi berdasarkan skala interval didapat hasil persepsi pemustaka terhadap pelayanan prima dalam sub variabel *ability* (kemampuan) sebesar (3,03) yang tergolong baik. Hasil dari sub variabel *attitude* (sikap) sebesar (3,10) yang tergolong baik. Hasil dari subvariabel *appearance* (penampilan) sebesar (3,26) yang tergolong sangat baik. Hasil dari subvariabel *attention* (perhatian) sebesar (3,04) yang tergolong baik. Hasil dari sub variabel *action* (empati) sebesar (3,01) yang tergolong baik. Hasil dari sub variabel *accountability* (tanggung jawab) sebesar (3,10) yang tergolong baik. Saran untuk Balai Layanan Perpustakaan BPAD DIY (Grhatama Pustaka) sebagai berikut: 1) perlu diperhatikan tentang bagaimana cara petugas perpustakaan dalam menyambut pemustaka yang datang ke perpustakaan, 2) petugas perpustakaan harus selalu sigap dalam membantu pemustaka yang membutuhkan bantuan, khususnya dalam mencari koleksi buku di rak, 3) petugas perpustakaan harus lebih tanggap dalam mendengarkan serta memahami koleksi yang dibutuhkan pemustaka, 4) perlu adanya kepedulian petugas perpustakaan kepada masalah yang dihadapi pemustaka di perpustakaan.

**Kata kunci: Pelayanan Prima, Pemustaka, Perpustakaan Umum, Grhatama Pustaka**

**ABSTRACT**  
**THE LIBRARY USERS' PERCEPTION ABOUT EXCELLENCE**  
**SERVICE AT LIBRARY SERVICES BPAD DIY (GRHATAMA**  
**PUSTAKA)**

**By:**  
**Indah Fitrika Rahmawati**  
**NIM.13140011**

This research is aimed to know the library users' perceptions about excellent service at Library Service of BPAD DIY (Grhatama Pustaka). This research is a descriptive quantitative research. The populations are library users who have library member card with number 48.326 members and it takes 100 persons as the sample. Collecting sample technique that used in this research is accidental sampling. The primary data collecting technique is questionnaire that used Likert scale with 4 alternative answers. The secondary data collecting techniques are documentation and observation. Meanwhile, to check the validity and reliability, the researcher used the correlation of Product Moment and Alpha Cronbach. Based on the result of the data analysis, the research finds that the average score is 3,09. thus, based on the interval scale, it found that the library users' perception about excellent service in sub-variable of validity is 3,03 which categorized as good. There are some sub-variables which categorized as good; attitude with the number 3,10; attention with the number 3,04; action with number 3,01; and accountability with number 3,10. Besides the sub-variables with the categorized as good, the researcher also finds the result of sub-variable which categorized as excellent, it is sub-variable of appearance with the number 3,26. The recommendations for the Library Service of BPAD DIY (Grhatama Pustaka) are: 1) it needs to pay attention on how librarians welcome visitors who come to the library, 2) librarians should always be ready to assist library users who need help, especially in finding books on shelves, 3) librarians should be more responsive in listening and understanding the collections that library users need, 4) it needs for awareness of librarians to the problems faced by library users in the library.

**Keywords: Excellence services, Users, Public library, Grhatama Pustaka**

## DAFTAR ISI

|                                         | halaman     |
|-----------------------------------------|-------------|
| <b>HALAMAN JUDUL .....</b>              | <b>i</b>    |
| <b>SUART PERNYATAAN KEASLIAN .....</b>  | <b>ii</b>   |
| <b>HALAMAN NOTA DINAS.....</b>          | <b>iii</b>  |
| <b>HALAMAN PENGESAHAN .....</b>         | <b>iv</b>   |
| <b>HALAMAN MOTO .....</b>               | <b>v</b>    |
| <b>HALAMAN PERSEMBAHAN .....</b>        | <b>vi</b>   |
| <b>KATA PENGANTAR.....</b>              | <b>vii</b>  |
| <b>INTISARI .....</b>                   | <b>x</b>    |
| <b>ABSTRACT .....</b>                   | <b>xi</b>   |
| <b>DAFTAR ISI.....</b>                  | <b>xii</b>  |
| <b>DAFTAR TABEL .....</b>               | <b>xvi</b>  |
| <b>DAFTAR GAMBAR.....</b>               | <b>xx</b>   |
| <b>DAFTAR GRAFIK.....</b>               | <b>xxi</b>  |
| <b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>            | <b>xxii</b> |
| <b>BAB I PENDAHULUAN</b>                |             |
| 1.1 Latar Belakang .....                | 1           |
| 1.2 Rumusan Masalah .....               | 6           |
| 1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian ..... | 6           |
| 1.3.1 Tujuan Penelitian .....           | 6           |
| 1.3.2 Manfaat Penelitian .....          | 6           |
| 1.4 Sistematika Pembahasan .....        | 7           |

## **BAB II TINJAUAN PUSTKA DAN LANDASAN TEORI**

|                                                      |    |
|------------------------------------------------------|----|
| 2.1 Tinjauan Pustaka .....                           | 9  |
| 2.2 Landasan Teori.....                              | 12 |
| 2.2.1 Persepsi .....                                 | 12 |
| 2.2.2 Pemustaka .....                                | 13 |
| 2.2.3 Pelayanan Perpustakaan .....                   | 14 |
| 2.2.3.1 Kualitas Layanan.....                        | 14 |
| 2.2.4 Pelayanan Prima .....                          | 16 |
| 2.2.4.1 Manfaat Pelayanan Prima .....                | 17 |
| 2.2.4.2 Konsep Pelayanan Prima .....                 | 19 |
| 2.2.4.3 Prinsip-prinsip Pelayanan Prima .....        | 20 |
| 2.2.5 Pustakawan.....                                | 22 |
| 2.2.5.1 Tugas dan Kewajiban Tenaga Perpustakaan..... | 23 |
| 2.2.6 Perpustakaan Umum .....                        | 24 |

## **BAB III METODE PENELITIAN**

|                                       |    |
|---------------------------------------|----|
| 3.1 Jenis Penelitian .....            | 27 |
| 3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian ..... | 28 |
| 3.3 Subyek dan Obyek Penelitian ..... | 28 |
| 3.3.1. Subyek.....                    | 28 |
| 3.3.2. Obyek .....                    | 29 |
| 3.4 Populasi dan Sampel .....         | 29 |
| 3.4.1. Populasi.....                  | 29 |
| 3.4.2 Sampel.....                     | 29 |



|                                                         |    |
|---------------------------------------------------------|----|
| 3.5 Variabel Penelitian .....                           | 31 |
| 3.6 Instrumen Penelitian.....                           | 31 |
| 3.7 Teknik Pengumpulan Data .....                       | 32 |
| 3.7.1 Kuesioner .....                                   | 33 |
| 3.7.2 Wawancara.....                                    | 35 |
| 3.7.3 Observasi.....                                    | 35 |
| 3.7.4 Dokumentasi .....                                 | 36 |
| 3.8 Uji Validitas dan Uji Reliabilitas .....            | 36 |
| 3.8.1. Uji Validitas .....                              | 36 |
| 3.8.2. Uji Reliabilitas .....                           | 38 |
| 3.9 Metode Analisis Data.....                           | 40 |
| <br><b>BAB IV GAMBARAN UMUM DAN PEMBAHASAN</b>          |    |
| 4.1 Gambaran Umum.....                                  | 42 |
| 4.1.1 Sejarah Balai Layanan Perpustakaan .....          | 42 |
| 4.1.2 Visi dan Misi .....                               | 43 |
| 4.1.3 Tugas dan Fungsi Balai Layanan Perpustakaan ..... | 44 |
| 4.1.3.1 Tugas.....                                      | 44 |
| 4.1.3.2 Fungsi.....                                     | 44 |
| 4.1.4 Struktur Organisasi .....                         | 45 |
| 4.1.5 Sumber Daya Pengelola (Personalia) .....          | 45 |
| 4.1.6 Layanan di Balai Layanan Perpustakaan .....       | 47 |
| 4.1.7 Jam Buka Layanan Perpustakaan.....                | 48 |
| 4.1.8 Koleksi .....                                     | 48 |

|                                                                  |           |
|------------------------------------------------------------------|-----------|
| 4.1.9 Ketentuan dan Tata Tertib.....                             | 49        |
| 4.1.9.1 Ketentuan Umum Balai Layanan Perpustakaan.....           | 49        |
| 4.1.10 Standar Pelayanan .....                                   | 50        |
| 4.1.10.1 Syarat Pendaftaran Anggota Perpustakaan .....           | 50        |
| 4.1.10.2 Syarat Pembuatan Surat Keterangan Bebas Pustaka.....    | 50        |
| 4.1.10.3 Syarat Layanan Loker Penitipan .....                    | 50        |
| 4.1.10.4 Syarat Peminjaman dan pengembalian Koleksi .....        | 50        |
| 4.1.11 Ketentuan Peminjaman dan Pengembalian .....               | 51        |
| 4.1.11.1 Ketentuan Peminjaman Buku.....                          | 51        |
| 4.1.11.2 Ketentuan Pengembalian Buku .....                       | 51        |
| 4.2 Pelayanan Prima di Balai Layanan Perpustakaan .....          | 51        |
| 4.3 Hasil Analisis dan pembahasan.....                           | 52        |
| 4.3.1 Analisis Butir Pernyataan Variabel Pelayanan Prima .....   | 52        |
| 4.3.1.1 Sub Variabel <i>ability</i> (kemampuan) .....            | 53        |
| 4.3.1.2 Sub Variabel <i>attitude</i> (sikap) .....               | 63        |
| 4.3.1.3 Sub Variabel <i>appearance</i> (penampilan).....         | 71        |
| 4.3.1.4 Sub Variabel <i>attention</i> (perhatian).....           | 76        |
| 4.3.1.5 Sub Variabel <i>action</i> (tindakan) .....              | 81        |
| 4.3.1.6 Sub Variabel <i>accountability</i> (tanggung jawab)..... | 87        |
| <b>BAB V PENUTUP</b>                                             |           |
| 5.1 Simpulan .....                                               | 94        |
| 5.2 Saran .....                                                  | 95        |
| <b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>                                      | <b>97</b> |

## DAFTAR TABEL

|                                                                                                               | halaman |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------|
| Tabel 3.1 Kisi-kisi Instrumen Penelitian.....                                                                 | 32      |
| Tabel 3.2 Pengukuran Instrumen dengan Skala <i>Likert</i> .....                                               | 34      |
| Tabel 3.3 Hasil Uji Validitas Pelayanan Prima.....                                                            | 38      |
| Tabel 3.4 Ringkasan Hasil Uji Reliabilitas .....                                                              | 39      |
| Tabel 3.5 Kategori Nilai Skor .....                                                                           | 41      |
| Tabel 4.1 Daftar Personalia Balai Layanan Perpustakaan .....                                                  | 46      |
| Tabel 4.2 Data Responden tentang Mampu Menunjukkan Letak<br>Ruangan.....                                      | 53      |
| Tabel 4.3 Data Responden tentang Mampu Memberikan Layanan<br>yang Cepat saat Pembuatan Kartu Anggota.....     | 54      |
| Tabel 4.4 Data Responden tentang Teliti dalam Memberikan<br>Layanan Peminjaman dan Pengembalian.....          | 55      |
| Tabel 4.5 Data Responden tentang Memberikan Layanan yang<br>Cepat, Tepat, dan Akurat.....                     | 56      |
| Tabel 4.6 Data Responden tentang Menyambut Kedatangan<br>Pemustaka.....                                       | 57      |
| Tabel 4.7 Data Responden tentang Menghampiri Pemustaka ketika<br>Membutuhkan Bantuan Mencari Buku di Rak..... | 58      |
| Tabel 4.8 Data Responden tentang Mengadakan Perlombaan .....                                                  | 59      |
| Tabel 4.9 Data Responden tentang Memiliki Hubungan yang Baik<br>dengan Pemustaka .....                        | 60      |

|                                                                                                                           |    |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| Tabel 4.10 Hasil Skor Responden terhadap Sub Variabel <i>Ability</i><br>(Kemampuan).....                                  | 61 |
| Tabel 4.11 Data Responden tentang Berbicara dengan Nada yang<br>Sopan.....                                                | 63 |
| Tabel 4.12 Data Responden tentang Menunjukkan Perhatian yang<br>Wajar dan Tidak di Buat-buat .....                        | 64 |
| Tabel 4.13 Data Responden tentang Membantu Pemustaka yang<br>Kesulitan Tanpa Menunggu di Minta.....                       | 65 |
| Tabel 4.14 Data Responden tentang Melayani dengan Senyuman serta<br>Menggunakan Tutur Kata yang Baik saat Berbicara ..... | 66 |
| Tabel 4.15 Data Responden tentang Tidak Memarahi Pemustaka<br>ketika Pemustaka Melakukan Kesalahan .....                  | 67 |
| Tabel 4.16 Data Responden tentang Menerima Saran dan Kritik.....                                                          | 68 |
| Tabel 4.17 Hasil Skor Responden terhadap Sub Variabel <i>Attitude</i><br>(Sikap) .....                                    | 69 |
| Tabel 4.18 Data Responden tentang Berpakaian Sopan dan Rapih .....                                                        | 71 |
| Tabel 4.19 Data Responden tentang Memakai Parfum yang<br>Sewajarnya ketika Sedang Bekerja .....                           | 72 |
| Tabel 4.20 Data Responden tentang Tidak Memakai Makeup dan<br>Aksesoris Berlebihan ketika Sedang Bekerja.....             | 73 |
| Tabel 4.21 Hasil Skor Responden tentang Sub Variabel <i>Appearance</i><br>(Penampilan) .....                              | 74 |

|                                                                                                                                  |    |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| Tabel 4.22 Data Responden tentang Mendengarkan dan Memahami<br>Secara Sungguh-sungguh Koleksi yang di Butuhkan<br>Pemustaka..... | 76 |
| Tabel 4.23 Data Responden tentang Mengamati dan Menghargai<br>Perilaku Pemustaka .....                                           | 77 |
| Tabel 4.24 Data Responden tentang Memberi Perhatian Penuh<br>Kepada Pemustaa .....                                               | 78 |
| Tabel 4.25 Hasil Skor Responden terhadap Sub Variabel <i>Attention</i><br>(Perhatian) .....                                      | 79 |
| Tabel 4.26 Data Responden tentang Mencatat Koleksi yang Ingin di<br>Pinjam Pemustaka .....                                       | 81 |
| Tabel 4.27 Data Responden tentang Menegaskan Kembali Koleksi<br>yang Ingin di Pinjam Pemustaka .....                             | 82 |
| Tabel 4.28 Data Responden tentang Mencari dan Menemukan<br>Koleksi yang Ingin di Pinjam Pemustaka .....                          | 83 |
| Tabel 4.29 Data Responden tentang Menyatakan Terima Kasih ketika<br>Selesai Melayani Pemustaka .....                             | 84 |
| Tabel 4.30 Hasil Skor Responden terhadap Sub Variabel <i>Action</i><br>(Tindakan) .....                                          | 85 |
| Tabel 4.31 Data Responden tentang Peduli terhadap Masalah yang di<br>Hadapi Pemustaka .....                                      | 87 |
| Tabel 4.32 Data Responden tentang Mampu Mewujudkan Informasi<br>yang di Butuhkan Pemustaka .....                                 | 88 |

|                                                                                            |    |
|--------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| Tabel 4.33 Data Responden Memberikan Pelayanan yang Adil.....                              | 89 |
| Tabel 4.34 Hasil Skor terhadap Sub Variabel <i>Accountability</i><br>(Tanggung Jawab)..... | 90 |
| Tabel 4.35 Hasil Skor Responden terhadap Variabel Pelayanan Prima.....                     | 92 |





## **GAMBAR**

halaman

|                                     |    |
|-------------------------------------|----|
| Gambar 4.1 Struktur Organisasi..... | 45 |
|-------------------------------------|----|



## DAFTAR GRAFIK

|                                                                                | halaman |
|--------------------------------------------------------------------------------|---------|
| Grafik 1. Hasil Skor Sub Variabel <i>Ability</i> (Kemampuan) .....             | 62      |
| Grafik 2. Hasil Skor Sub Variabel <i>Attitude</i> (Sikap).....                 | 70      |
| Grafik 3. Hasil Skor Sub Variabel <i>Appearance</i> (Penampilan) .....         | 75      |
| Grafik 4. Hasil Skor Sub Variabel <i>Attention</i> (Perhatian).....            | 80      |
| Grafik 5. Hasil Skor Sub Variabel <i>Action</i> (Tindakan) .....               | 86      |
| Grafik 6. Hasil Skor Sub Variabel <i>Accountability</i> (Tanggung Jawab) ..... | 91      |
| Grafik 7. Hasil Skor Variabel Pelayanan Prima.....                             | 93      |

## DAFTAR LAMPIRAN

|                                                                    | halaman |
|--------------------------------------------------------------------|---------|
| Lampiran 1 Kuesioner Penelitian .....                              | 100     |
| Lampiran 2 Hasil Uji Validitas .....                               | 104     |
| Lampiran 3 Hasil Uji Reliabilitas.....                             | 112     |
| Lampiran 4 Data Hasil Penyebaran Kuissoner pada 100 Responden..... | 113     |
| Lampiran 5 Surat Penetapan Pembimbing .....                        | 118     |
| Lampiran 6 Surat Permohonan Izin Pra Penelitian .....              | 119     |
| Lampiran 7 Surat Rekomendasi Penelitian dari Fakultas .....        | 120     |
| Lampiran 8 Surat Rekomendasi Penelitian dari Badan Kesbangpol..... | 121     |
| Lampiran 9 Surat Izin Penelitian dari BPAD DIY .....               | 122     |
| Lampiran 10 Surat Keterangan Selesai Penelitian .....              | 123     |
| Lampiran 11 SOP Pelayanan Perpustakaan .....                       | 124     |
| Lampiran 12 Curriculum Vitae .....                                 | 126     |

STATE ISLAMIC UNIVERSITY  
SUNAN KALIJAGA  
YOGYAKARTA

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang Masalah**

Menurut Maslahah dan Hasanah (2013:236) perpustakaan dapat diartikan sebagai pelayanan, tidak ada perpustakaan kalau tidak ada pelayanan. Pada hakikatnya layanan perpustakaan adalah penyediaan segala bentuk bahan pustaka secara tepat dan akurat sesuai kebutuhan pengguna jasa perpustakaan dan penyediaan berbagai sarana penelusuran informasi (Rahayu, 2011:1.3). Maslahah dan Hasanah (2013:301) menjelaskan bahwa layanan perpustakaan merupakan suatu kegiatan yang dirasakan langsung oleh pemustaka, pemustaka akan merasa puas dan merasa dihargai apabila pelayanannya baik, sehingga akan merasa senang untuk datang dan memanfaatkan perpustakaan.

Begitu penting pemustaka bagi perpustakaan, maka diperlukan usaha besar untuk menciptakan kepuasannya. Hal tersebut seperti dalam teori Achmad (2012:36) bahwa pemustaka sangat menentukan maju dan berkembangnya sebuah perpustakaan. Perpustakaan yang megah, peralatan yang canggih, koleksi yang lengkap, fasilitas yang modern, belum mempunyai arti apa-apa jika belum dimanfaatkan oleh pemustaka. Untuk itulah perlu diusahakan agar perpustakaan dapat dimanfaatkan secara maksimal. Lebih lanjut Achmad menjelaskan bahwa usaha yang sangat penting adalah memberikan layanan yang sangat istimewa kepada pemustaka, salah satunya adalah memberlakukan pemustaka sebagai raja. Karena dengan memberikan layanan yang sebaik-baiknya akan berdampak positif pada kinerja petugas perpustakaan. Kinerja petugas perpustakaan akan semakin

baik dan fasilitas perpustakaan akan dapat dimanfaatkan secara maksimal oleh pemustaka. Seperti yang dikatakan Wouters dalam Achmad (2012:37) yaitu, “Fakta menunjukkan bahwa organisasi dapat memperlihatkan kinerja yang sangat baik manakala dapat melaksanakan apa yang disebut sebagai keramahan pelanggan. Sungguh pelanggan adalah raja”.

Maslahah dan Hasanah (2013:221) mengatakan bahwa penilaian masyarakat pemakai terhadap perpustakaan sangat ditentukan oleh kesanggupan perpustakaan dalam melayani kebutuhan pemakainya. Maka dari itu, pelayanan prima hendaknya dipakai sebagai sistem dalam memberikan jasa perpustakaan. Menurut Achmad (2012:84) pelayanan prima dipakai di perpustakaan agar sumber daya seperti koleksi, fasilitas, dan jasa yang diberikan dapat dimanfaatkan secara maksimal oleh pemustaka. Tujuan dari pelayanan prima adalah memberikan pelayanan yang dapat memenuhi dan memuaskan pelanggan atau masyarakat serta memberikan fokus pelayanan kepada pelanggan (Sutopo, 2003:14). Di perpustakaan, layanan prima adalah kewajiban bagi para tenaga perpustakaan. Sesuai dengan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2007 Tentang Perpustakaan Bab VIII Pasal 32A bahwa tenaga perpustakaan berkewajiban memberikan layanan prima terhadap pemustaka.

Menurut Maslahah dan Hasanah (2013:259) perpustakaan dengan pelayanan prima menjadi orientasi perpustakaan dalam memberikan pelayanan pada pemustakanya, dengan demikian diharapkan dengan adanya pelayanan prima, dapat menjawab semua kebutuhan informasi pemustaka yang datang ke perpustakaan dan memberikan pengaruh positif terhadap kemajuan perpustakaan

dan masyarakat. Dalam memberikan layanan prima terdapat hal penting yang harus diperhatikan. Konsep pelayanan prima berdasarkan A6 (Barata dalam Maslahah dan Hasanah, 2013: 142), yaitu mengembangkan pelayanan prima dengan menyelaraskan konsep-konsep Kemampuan (*Ability*), Sikap (*Attitude*), Penampilan (*Appearance*), Perhatian (*Attention*), Tindakan (*Action*), dan Tanggung Jawab (*Accountability*).

Di Yogyakarta terdapat beberapa perpustakaan yang memiliki jenis layanan umum antara lain, Perpustakaan Kota Yogyakarta, Perpustakaan Daerah Kabupaten Sleman, Balai Layanan Perpustakaan BPAD DIY (Grhatama Pustaka), dan lain-lain. Di antara sekian banyak perpustakaan yang memiliki jenis layanan umum yang ada di Yogyakarta, peneliti tertarik pada gedung perpustakaan yang terbilang cukup baru dan berada di bawah induk Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah D.I. Yogyakarta atau sering disebut BPAD DIY. Selain itu, berdasarkan informasi pada tanggal 13/09/2017, Balai Layanan Perpustakaan BPAD DIY (Grhatama Pustaka) memiliki pengunjung yang cukup banyak dengan rata-rata 300 orang perhari. Grhatama Pustaka merupakan gedung perpustakaan terbesar yang dimiliki pemerintah daerah Yogyakarta, diresmikan sejak Desember 2015, dan mulai membuka layanan pada Januari 2016. Pelayanan di Balai Layanan Perpustakaan BPAD DIY (Grhatama Pustaka) lebih banyak dilakukan oleh petugas perpustakaan daripada pustakawan. Jadi, peneliti akan meneliti pelayanan prima yang diberikan oleh petugas perpustakaan kepada pemustaka.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan pada tanggal 03/10/2017 dengan bapak Nasrul Wahid selaku pengelola perpustakaan di Balai Layanan



Perpustakaan BPAD DIY (Grhatama Pustaka), beliau mengatakan bahwa usaha yang dilakukan dalam memberikan pelayanan prima yaitu dengan membuat SOP internal. SOP ini dibuat pada bulan Agustus 2017 dan mulai berlaku pada awal September 2017, kemudian penerapannya masih dalam proses. Selain itu, pustakawan yang ada di Balai Layanan Perpustakaan BPAD DIY juga selalu diikutsertakan dalam berbagai kegiatan yang dapat meningkatkan pelayanan untuk para pemustaka, seperti pelatihan dan diklat. Petugas perpustakaan tidak ikut serta dalam kegiatan tersebut dikarenakan terkendala masalah biaya. Namun pada awal tahun 2017, Balai Layanan Perpustakaan BPAD DIY (Grhatama Pustaka) mengadakan kegiatan pelatihan pelayanan prima kepada petugas perpustakaan dengan pemberian materi seperti menyambut pemustaka, bagaimana cara melayani pemustaka, standar pakaian yang dikenakan, cara berbicara dengan pemustaka, serta menerapkan 3S (senyum, salam, sapa). Kegiatan pelatihan pelayanan prima merupakan agenda tahunan yang diadakan untuk petugas perpustakaan, karena petugas perpustakaan merupakan garda depan dalam pelayanan yang ada di Balai Layanan Perpustakaan BPAD DIY (Grhatama Pustaka). Dengan adanya kegiatan tersebut, diharapkan petugas perpustakaan dapat menerapkannya langsung saat sedang bekerja.

Namun, berdasarkan observasi yang dilakukan pada tanggal 29/08/2017, Balai Layanan Perpustakaan BPAD DIY (Grhatama Pustaka) ramai dikunjungi oleh para pemustaka. Pemustaka terdiri dari berbagai kalangan seperti siswa, mahasiswa, dan masyarakat, serta mereka mempunyai kebutuhan yang berbeda-beda. Peneliti melakukan wawancara dengan dua pemustaka yang sedang

mengunjungi perpustakaan. Berdasarkan hasil wawancara dengan Ragil Windasari (mahasiswi UMY). Berikut penuturannya Ragil dalam wawancara:

*“Petugas perpustakaan sudah cukup sigap sih, waktu saya kesulitan cari buku di rak terus saya minta bantuan, petugas ikut membantu mencarikan tetapi petugas masih kurang interaksi jika saya tidak bertanya, petugas tidak membantu. Kemudian, saat saya sedang mengunjungi perpustakaan, saya melihat masih ada petugas di layanan informasi yang kurang ramah dalam melayani pemustaka”.*

Sedangkan menurut Hamid (mahasiswa UIN), secara keseluruhan sudah cukup baik, namun di pelayanan koleksi umum petugas perpustakaan kurang ramah saat melayani. Berikut penuturannya dalam wawancara:

*“Saya mengunjungi pelayanan umum dan pelayanan referensi, menurut saya, secara keseluruhan pelayanannya sudah baik tetapi petugas di pelayanan umum kurang ramah dalam melayani ketika saya meminta bantuan dalam menelusur informasi melalui OPAC. Waktu saya mencari koleksi di OPAC tidak ketemu, kemudian saya meminta bantuan petugas untuk membantu mencari dan ketemu. Saya agak dimarahi oleh petugas. Padahal mencari dengan cara yang sama. Mungkin sistem sedang eror atau gimana”.*

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara, dapat diketahui bahwa adanya perbedaan persepsi dari kedua pemustaka di atas. Lebih lanjut, dapat diketahui bahwa Balai Layanan Perpustakaan BPAD DIY (Grhatama Pustaka) memiliki agenda tahunan yaitu kegiatan pelatihan pelayanan prima yang diberikan kepada petugas perpustakaan. Hal tersebut sangat penting, karena pelayanan prima di perpustakaan sangat diharapkan oleh pemustaka. Maka dari itu, perlu penelitian lebih lanjut mengenai pelayanan prima yang diberikan oleh petugas perpustakaan kepada pemustaka. Hal tersebut yang mendasari peneliti tertarik untuk meneliti persepsi pemustaka tentang pelayanan prima di Balai Layanan Perpustakaan BPAD DIY (Grhatama Pustaka).

## **1.2. Rumusan masalah**

Melihat dari latar belakang masalah yang telah dijelaskan di atas. Maka rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu: Bagaimanakah Persepsi Pemustaka Tentang Pelayanan Prima di Balai Layanan Perpustakaan BPAD DIY (Grhatama Pustaka)?

## **1.3. Tujuan dan Manfaat Penelitian**

### **1.3.1. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan uraian yang telah diterangkan di dalam latar belakang dan pokok permasalahan di atas, maka tujuan dari penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan persepsi pemustaka tentang pelayanan prima di Balai Layanan Perpustakaan BPAD DIY (Grhatama Pustaka).

### **1.3.2. Manfaat Penelitian**

Manfaat yang diharapkan dari penelitian ini adalah:

1. Bagi Balai Layanan Perpustakaan BPAD DIY (Grhatama Pustaka), sebagai sumbangan saran untuk memberikan kepuasan kepada pemustaka dan dapat meningkatkan pelayanan prima di perpustakaan tersebut.
2. Bagi pustakawan dan petugas perpustakaan, diharapkan dapat menerapkan pelayanan prima secara optimal agar memberikan kepuasan kepada pemustaka.
3. Bagi peneliti sendiri, untuk menambah ilmu pengetahuan dalam menerapkan pelayanan prima di perpustakaan.

#### **1.4. Sistematika Pembahasan**

Sistematika pembahasan yaitu urutan persoalan yang diterangkan dalam bentuk tulisan untuk membahas skripsi ini dari awal hingga akhir, guna menghindari pembahasan tidak terarah. Untuk mempermudah memahami isi skripsi ini, sebagai langkah awal akan dipaparkan sistematika pembahasan yang akan diklasifikasikan dalam lima bab sebagai berikut:

BAB I Pendahuluan. Bab ini meliputi latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika pembahasan.

BAB II Tinjauan pustaka dan landasan teori. Pada bagian ini berisi tinjauan pustaka dan teori-teori yang digunakan sebagai pendukung dalam penulisan ini.

BAB III Metode Penelitian. Bab ini meliputi jenis penelitian, subjek dan objek penelitian, populasi dan sampel, variabel penelitian, instrument penelitian, validitas dan reliabilitas penelitian, metode pengumpulan data, serta metode analisis data.

BAB IV Gambaran Umum dan Pembahasan. Bab ini berisi tentang gambaran umum perpustakaan, hasil dan pembahasan.

BAB V Penutup. Bab ini berisi simpulan dan penutup.

## BAB V

### PENUTUP

#### 5.1 Simpulan

Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan pada penelitian persepsi pemustaka tentang pelayanan prima di Balai Layanan Perpustakaan BPAD DIY (Grhatama Pustaka), diperoleh hasil penelitian menggunakan rumus mean dan grand mean adalah 3,09 berada pada interval korelasi  $2,51 < X \leq 3,25$  yang berarti menunjukkan menunjukkan bahwa persepsi pemustaka tentang pelayanan prima di Balai Layanan Perpustakaan BPAD DIY (Grhatama Pustaka) termasuk dalam kategori baik. *Mean* subvariabel tertinggi adalah *appearance* (penampilan) sebesar (3,26) dengan rincian sebagai berikut:

1. Pada subvariabel *ability* (kemampuan), *mean* paling tinggi pada pernyataan mampu menunjukkan letak ruangan sebesar (3,45) dan paling rendah pada pernyataan menyambut kedatangan pemustaka sebesar (2,57).
2. Pada subvariabel *attitude* (sikap), *mean* paling tinggi pada pernyataan berbicara dengan nada yang sopan sebesar (3,39) dan paling rendah pada pernyataan membantu pemustaka tanpa menunggu diminta sebesar (2,56).
3. Pada subvariabel *appearance* (penampilan), *mean* paling tinggi pada pernyataan berpakaian sopan dan rapih sebesar (3,46) dan paling rendah pada pernyataan memakai parfum yang sewajarnya sebesar (3,11).
4. Pada subvariabel *attention* (perhatian), *mean* paling tinggi pada pernyataan mengamati dan menghargai perilaku pemustaka sebesar (3,06) dan paling

rendah pada pernyataan mendengarkan dan memahami secara sungguh-sungguh koleksi yang dibutuhkan pemustaka sebesar (3,02).

5. Pada subvariabel *action* (tindakan), *mean* paling tinggi pada pernyataan mencatat koleksi yang ingin dipinjam pemustaka sebesar (3,14) dan paling rendah pada pernyataan membantu mencari dan menemukan koleksi yang ingin dipinjam pemustaka sebesar (2,88).
6. Pada subvariabel *accountability* (tanggung jawab), *mean* paling tinggi pada pernyataan mampu membantu untuk mewujudkan informasi yang dibutuhkan pemustaka sebesar (3,17) dan paling rendah pada pernyataan peduli terhadap masalah yang dihadapi pemustaka sebesar (3,05).

## 5.2 Saran

Berdasarkan analisis data yang ada dan mengacu pada simpulan yang telah dikemukakan di atas, maka untuk memperbaiki, mengembangkan dan meningkatkan pelayanan prima, peneliti ingin menyampaikan saran untuk Balai Layanan Perpustakaan BPAD DIY (Grhatama Pustaka) sebagai berikut :

1. Berdasarkan hasil penelitian dapat diketahui bahwa sub variabel *ability* (kemampuan) nilai rata-ratanya paling rendah yaitu 2,57 pada pernyataan menyambut kedatangan pemustaka. Sehingga saran yang diusulkan perlu diperhatikan tentang cara petugas perpustakaan dalam menyambut pemustaka yang datang ke perpustakaan.
2. Berdasarkan hasil penelitian sub variabel *attitude* (sikap) nilai rata-rata yang paling rendah yaitu 2,56 pada pernyataan membantu pemustaka tanpa menunggu diminta. Sehingga saran yang diusulkan adalah hendaknya

petugas perpustakaan selalu sigap dalam membantu pemustaka yang membutuhkan bantuan.

3. Berdasarkan hasil penelitian sub variabel *appearance* (penampilan) nilai rata-rata yang paling rendah yaitu 3,11 pada pernyataan memakai parfum yang sewajarnya. Sehingga saran yang diusulkan adalah hendaknya petugas perpustakaan menggunakan parfum yang sewajarnya saat sedang bekerja.
4. Berdasarkan hasil penelitian sub variabel *attention* (perhatian) nilai rata-rata yang paling rendah yaitu 3,02 pada pernyataan mendengarkan dan memahami secara sungguh-sungguh koleksi yang dibutuhkan pemustaka. Sehingga saran yang diusulkan adalah hendaknya petugas perpustakaan dapat lebih mendengarkan dan memahami secara sungguh-sungguh koleksi yang dibutuhkan oleh pemustaka.
5. Berdasarkan hasil penelitian sub variabel *action* (tindakan) nilai rata-rata yang paling rendah yaitu 2,88 pada pernyataan membantu mencari dan menemukan koleksi yang ingin dipinjam pemustaka. Sehingga saran yang diusulkan adalah hendaknya petugas perpustakaan dapat membantu mencarikan dan menemukan koleksi yang ingin dipinjam oleh pemustaka.
6. Berdasarkan hasil penelitian sub variabel *accountability* (tanggung jawab) nilai rata-rata yang paling rendah yaitu 2,88 pada pernyataan peduli terhadap masalah yang dihadapi pemustaka. sehingga saran yang diusulkan adalah hendaknya petugas perpustakaan lebih peduli terhadap masalah yang dihadapi oleh pemustaka yang ada di perpustakaan.



## DAFTAR PUSTAKA

- Achmad, dkk. 2012. *Layanan Cinta: Perwujudan Layanan Prima Perpustakaan*. Jakarta: Sagung Seto.
- Aidilla Qurotianti. 2016. *Persepsi Pemustaka terhadap Pelayanan Prima Pustakawan di Perpustakaan Umum Kabupaten Bantul*. Skripsi. Yogyakarta: UIN Sunan Kalijaga.
- Anshori, Muslich, dan Sri Iswati. 2009. *Metodologi Penelitian Kuantitatif*. Surabaya: Airlangga University Press.
- Arikunto, Suharsimi. 2010. *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Daryanto dan Ismanto Setyobudi. 2014. *Konsumen dan Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Gava Media.
- Farhan Bukhori. 2016. *Kepuasan Pemustaka Terhadap Implementasi Pelayanan Prima (Excellent Service) Di Kantor Perpustakaan Dan Arsip Kota Administrasi Jakarta Barat*. Skripsi. Jakarta. Dalam [repository.uinjkt.ac.id/dspace/bitstream/123456789/.../1/Farhan%20Bukhori-FAH.pdf](http://repository.uinjkt.ac.id/dspace/bitstream/123456789/.../1/Farhan%20Bukhori-FAH.pdf) diunduh hari Senin, 21 Agustus 2017 pukul 11.14 WIB
- Hermawan, Rachman, dan Zulfikar Zen. 2006. *Etika Kepustakawanan: Suatu Pendekatan Terhadap Kode Etik Pustakawan Indonesia*. Jakarta: Sagung Seto.
- Indonesia. 2005. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Jakarta: Balai Pustaka.
- Kosasih, Aa. 2009. *Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kualitas Layanan Prima di Perpustakaan*. Malang: Universitas Negeri Malang.
- Lisda, Rahayu. 2011. *Pelayanan Bahan Pustaka*. Jakarta: Universitas Terbuka.
- Makmur, Testiani. 2015. *Budaya Kerja Pustakawan di Era Digitalisasi*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Margono, S. 2004. *Metodologi Penelitian Pendidikan*. Jakarta: Kencana.
- Martini, Nina A. 2010. *Psikologi Perpustakaan*. Jakarta: Universitas Terbuka.
- Martoatmojo, Karmidi. 2009. *Pelayanan Bahan Pustaka*. Jakarta: Universitas Terbuka.
- Martono, Nanang. 2010. *Metode Penelitian Kuantitatif: Analisis Isi dan Analisis Data Sekunder*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.

- Maslahah dan Hasanah. 2013. *Layanan Perpustakaan Berbasis Humanisme :Bunga Rampai*. Kartasura: Perpustakaan IAIN Surakarta.
- Mustafa EQ, Zainal. 2013. *Mengurai Variabel Hingga Instrumentasi*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Nur Rochmah. 2016. *Pengaruh Soft Skill Perpustakaan terhadap Pelayanan Prima di Perpustakaan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Gadjah Mada*. Skripsi. Yogyakarta.
- Nursalam, Toha. 1996. *Psikologi Perpustakaan*. Jakarta: Universitas Terbuka.
- Purwono. 2013. *Profesi Pustakawan Menghadapi Tantangan Perubahan*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Qalyubi, dkk. 2007. *Dasar-dasar Ilmu Perpustakaan dan Informasi*. Yogyakarta: Fakultas Adab
- Rahayuningsih, F. 2007. *Pengelolaan Perpustakaan*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Rahmayanty, Nina. 2012. *Manajemen Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Riduwan, 2013. *Metode & Teknik Menyusun Proposal Penelitian*. Bandung: Alfabeta.
- Sudaryono. 2014. *Aplikasi statistika untuk penelitian*. Jakarta: Lentera Ilmu Cendekia.
- Sudijono, Anas. 1996. *Pengantar Statistik Pendidikan*. Jakarta: Rajawali Press.
- Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sulistyo, Basuki. 1993. *Pengantar Ilmu Perpustakaan*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- \_\_\_\_\_. 2010. *Pengantar Ilmu perpustakaan*. Edisi ke-1. Jakarta: Universitas terbuka.
- Suryabrata, Sumadi. 2012. *Metodologi Penelitian*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Sutopo dan Ardi Suryanto. 2003. *Pelayanan Prima*. Jakarta: Lembaga Administrasi Negara.
- Suwarno, Wiji. 2009. *Psikologi Perpustakaan*. Jakarta: Sagung Seto.

Undang-undang Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2007 Tentang  
Perpustakaan. Dalam [http://unhas.ac.id/.../094607-  
UU%20No.43%20tahun%202007%20tentang%20Perpusta..](http://unhas.ac.id/.../094607-UU%20No.43%20tahun%202007%20tentang%20Perpusta..) di unduh  
pada Hari Kamis, 24 Agustus 2017 pukul 12.37 WIB



*Lampiran 1***KUESIONER PENELITIAN**

**PERSEPSI PEMUSTAKA TENTANG PELAYANAN PRIMA DI BALAI  
LAYANAN PERPUSTAKAAN BPAD DIY  
(GRHATAMA PUSTAKA)**

**A. Pengantar**

Assalamualaikum Wr. Wb.

Saya Indah Fitrika Rahmawati, mahasiswa Program Studi Ilmu Perpustakaan Fakultas Adab dan Ilmu Budaya Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta, sedang melakukan penelitian dengan judul **“Persepsi Pemustaka Tentang Pelayanan Prima di Balai Layanan Perpustakaan BPAD DIY (Grhatama Pustaka)”**. Penelitian ini adalah salah satu usaha untuk mengembangkan ilmu pengetahuan khususnya ilmu perpustakaan. Dengan ini saya memohon ketersediaan Saudara/Saudari untuk berkenan mengisi kuesioner ini. Kebenaran dan kejujuran Saudara/Saudari dalam menjawab kuesioner ini akan sangat menentukan penelitian yang saya lakukan. Data pribadi dan jawaban yang diberikan akan dijamin kerahasiaannya. Atas perhatian dan partisipasi Saudara/Saudari dalam mengisi kuesioner, saya ucapkan terimakasih.

Wassalamualaikum Wr. Wb.

Hormat saya,

Indah Fitrika Rahmawati

## B. Identitas Responden

Nama : \_\_\_\_\_

## C. Petunjuk Pengisian

Isilah kolom di bawah ini sesuai dengan pengalaman dan pengetahuan anda, dengan memberi tanda *check list* (✓) pada salah satu alternatif jawaban yang tersedia.

Keterangan jawaban pada kuesioner:

SS : Sangat Setuju

TS : Tidak Setuju

S : Setuju

STS : Sangat Tidak Setuju

| No | PERNYATAAN                                                                                                                                          | JAWABAN RESPONDEN |   |    |     |
|----|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|---|----|-----|
|    |                                                                                                                                                     | SS                | S | TS | STS |
|    | <b>Ability (Kemampuan)</b>                                                                                                                          |                   |   |    |     |
| 1  | Petugas perpustakaan mampu menunjukkan letak ruangan yang ada di perpustakaan ketika pemustaka bertanya tentang ruangan tersebut                    |                   |   |    |     |
| 2  | Petugas perpustakaan mampu memberikan layanan yang cepat ketika pemustaka membuat kartu anggota perpustakaan maupun saat perpanjangan kartu anggota |                   |   |    |     |
| 3  | Petugas perpustakaan teliti dalam memberikan layanan peminjaman dan pengembalian kepada pemustaka                                                   |                   |   |    |     |
| 4  | Petugas perpustakaan memberikan layanan yang cepat, tepat, dan akurat kepada pemustaka yang membutuhkan bantuan mencari koleksi melalui <i>opac</i> |                   |   |    |     |
| 5  | Petugas perpustakaan menyambut kedatangan pemustaka ketika datang ke perpustakaan                                                                   |                   |   |    |     |

|                               |                                                                                                                                          |  |  |  |  |
|-------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|--|--|
| 6                             | Petugas perpustakaan menghampiri pemustaka ketika pemustaka membutuhkan bantuan untuk mencari buku di rak                                |  |  |  |  |
| 7                             | Petugas perpustakaan mengadakan perlombaan di perpustakaan, seperti lomba membaca, menggambar, membaca puisi, mendongeng dan sebagainya. |  |  |  |  |
| 8                             | Petugas perpustakaan memiliki hubungan yang baik dengan pemustaka dalam memberikan jasa dan layanan perpustakaan                         |  |  |  |  |
| <b>Attitude (Sikap)</b>       |                                                                                                                                          |  |  |  |  |
| 9                             | Petugas perpustakaan berbicara dengan nada yang sopan kepada pemustaka                                                                   |  |  |  |  |
| 10                            | Petugas perpustakaan menunjukkan perhatian yang wajar dan tidak dibuat-buat kepada pemustaka                                             |  |  |  |  |
| 11                            | Petugas perpustakaan membantu pemustaka yang sedang kesulitan tanpa menunggu diminta                                                     |  |  |  |  |
| 12                            | Petugas perpustakaan melayani dengan senyuman serta menggunakan tutur kata yang baik saat berbicara dengan pemustaka                     |  |  |  |  |
| 13                            | Petugas perpustakaan tidak memarahi pemustaka ketika pemustaka melakukan kesalahan                                                       |  |  |  |  |
| 14                            | Petugas perpustakaan menerima saran dan kritik yang disampaikan oleh pemustaka dengan baik                                               |  |  |  |  |
| <b>Apperance (Penampilan)</b> |                                                                                                                                          |  |  |  |  |
| 15                            | Petugas perpustakaan berpakaian sopan dan rapih                                                                                          |  |  |  |  |
| 16                            | Petugas perpustakaan memakai parfum yang sewajarnya ketika sedang bekerja                                                                |  |  |  |  |
| 17                            | Petugas perpustakaan tidak memakai makeup dan aksesoris berlebihan ketika sedang bekerja                                                 |  |  |  |  |
| <b>Attention (Perhatian)</b>  |                                                                                                                                          |  |  |  |  |
| 18                            | Petugas perpustakaan mendengarkan dan memahami secara sungguh-sungguh koleksi yang dibutuhkan oleh pemustaka                             |  |  |  |  |
| 19                            | Petugas perpustakaan mengamati dan menghargai perilaku pemustaka yang ada di                                                             |  |  |  |  |

|    |                                                                                           |  |  |  |  |
|----|-------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|--|--|
|    | perpustakaan                                                                              |  |  |  |  |
| 20 | Petugas perpustakaan memberi perhatian penuh kepada pemustaka yang membutuhkan bantuan    |  |  |  |  |
|    | <b>Action (Tindakan)</b>                                                                  |  |  |  |  |
| 21 | Petugas perpustakaan mencatat koleksi yang ingin dipinjam pemustaka                       |  |  |  |  |
| 22 | Petugas perpustakaan menegaskan kembali koleksi yang ingin dipinjam pemustaka             |  |  |  |  |
| 23 | Petugas perpustakaan membantu mencari dan menemukan koleksi yang ingin dipinjam pemustaka |  |  |  |  |
| 24 | Petugas perpustakaan menyatakan terimakasih kepada pemustaka ketika selesai melayani      |  |  |  |  |
|    | <b>Accountability (Tanggung Jawab)</b>                                                    |  |  |  |  |
| 25 | Petugas perpustakaan peduli terhadap masalah yang dihadapi oleh pemustaka di perpustakaan |  |  |  |  |
| 26 | Petugas perpustakaan membantu mencari informasi yang dibutuhkan pemustaka                 |  |  |  |  |
| 27 | Petugas perpustakaan memberikan pelayanan yang adil kepada setiap pemustaka               |  |  |  |  |



## Lampiran 2

### Uji Validitas Menggunakan SPSS IMB 23

#### Correlations

|              |                                                            | VAR000<br>01    | VAR000<br>02     | VAR000<br>03     | VAR000<br>04     | VAR000<br>05    | VAR000<br>06     | VAR000<br>07    | VAR000<br>08     | VAR000<br>09     | VAR000<br>10    | VAR000<br>11    | VAR000<br>12     | VAR000<br>13    | VAR000<br>14     |
|--------------|------------------------------------------------------------|-----------------|------------------|------------------|------------------|-----------------|------------------|-----------------|------------------|------------------|-----------------|-----------------|------------------|-----------------|------------------|
| VAR000<br>01 | Pearson<br>Correlati<br>on<br>Sig. (2-<br>tailed)<br><br>N | 1<br><br>30     | .344<br><br>30   | .391*<br><br>30  | .314<br><br>30   | .463*<br><br>30 | .341<br><br>30   | .293<br><br>30  | .206<br><br>30   | .357<br><br>30   | -.098<br><br>30 | .373*<br><br>30 | .280<br><br>30   | .099<br><br>30  | .370*<br><br>30  |
| VAR000<br>02 | Pearson<br>Correlati<br>on<br>Sig. (2-<br>tailed)<br><br>N | .344<br><br>30  | 1<br><br>30      | .297<br><br>30   | .639**<br><br>30 | .383*<br><br>30 | .360<br><br>30   | .045<br><br>30  | .447*<br><br>30  | .382*<br><br>30  | .297<br><br>30  | .033<br><br>30  | .624**<br><br>30 | -.052<br><br>30 | .180<br><br>30   |
| VAR000<br>03 | Pearson<br>Correlati<br>on<br>Sig. (2-<br>tailed)<br><br>N | .391*<br><br>30 | .297<br><br>30   | 1<br><br>30      | .586**<br><br>30 | .296<br><br>30  | .238<br><br>30   | .164<br><br>30  | .427*<br><br>30  | .468**<br><br>30 | .375*<br><br>30 | .452*<br><br>30 | -.067<br><br>30  | .138<br><br>30  | .049<br><br>30   |
| VAR000<br>04 | Pearson<br>Correlati<br>on<br>Sig. (2-<br>tailed)<br><br>N | .314<br><br>30  | .639**<br><br>30 | .586**<br><br>30 | 1<br><br>30      | .347<br><br>30  | .248<br><br>30   | -.110<br><br>30 | .468**<br><br>30 | .513**<br><br>30 | .423*<br><br>30 | .020<br><br>30  | .333<br><br>30   | .261<br><br>30  | .332<br><br>30   |
| VAR000<br>05 | Pearson<br>Correlati<br>on<br>Sig. (2-<br>tailed)<br><br>N | .463*<br><br>30 | .383*<br><br>30  | .296<br><br>30   | .347<br><br>30   | 1<br><br>30     | .593**<br><br>30 | .166<br><br>30  | .379*<br><br>30  | .119<br><br>30   | .296<br><br>30  | .446*<br><br>30 | .299<br><br>30   | .307<br><br>30  | .523**<br><br>30 |
| VAR000<br>06 | Pearson<br>Correlati<br>on                                 | .341            | .360             | .238             | .248             | .593**          | 1                | .536**          | .465**           | .223             | .119            | .359            | .417*            | .231            | .327             |

|          |                     |       |        |        |        |        |        |        |        |       |       |        |        |        |        |
|----------|---------------------|-------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|-------|-------|--------|--------|--------|--------|
|          | Sig. (2-tailed)     | .065  | .051   | .205   | .186   | .001   |        | .002   | .010   | .236  | .530  | .051   | .022   | .220   | .078   |
|          | N                   | 30    | 30     | 30     | 30     | 30     | 30     | 30     | 30     | 30    | 30    | 30     | 30     | 30     | 30     |
| VAR00007 | Pearson Correlation | .293  | .045   | .164   | -.110  | .166   | .536** | 1      | .291   | .038  | .047  | .480** | -.019  | -.058  | .083   |
|          | Sig. (2-tailed)     | .117  | .812   | .387   | .564   | .379   | .002   |        | .118   | .844  | .806  | .007   | .921   | .760   | .664   |
|          | N                   | 30    | 30     | 30     | 30     | 30     | 30     | 30     | 30     | 30    | 30    | 30     | 30     | 30     | 30     |
| VAR00008 | Pearson Correlation | .206  | .447*  | .427*  | .468** | .379*  | .465** | .291   | 1      | .424* | .427* | .239   | .463** | .122   | .335   |
|          | Sig. (2-tailed)     | .274  | .013   | .019   | .009   | .039   | .010   | .118   |        | .020  | .019  | .203   | .010   | .520   | .071   |
|          | N                   | 30    | 30     | 30     | 30     | 30     | 30     | 30     | 30     | 30    | 30    | 30     | 30     | 30     | 30     |
| VAR00009 | Pearson Correlation | .357  | .382*  | .468** | .513** | .119   | .223   | .038   | .424*  | 1     | .301  | .060   | .440*  | .342   | .367*  |
|          | Sig. (2-tailed)     | .053  | .037   | .009   | .004   | .532   | .236   | .844   | .020   |       | .106  | .751   | .015   | .064   | .046   |
|          | N                   | 30    | 30     | 30     | 30     | 30     | 30     | 30     | 30     | 30    | 30    | 30     | 30     | 30     | 30     |
| VAR00010 | Pearson Correlation | -.098 | .297   | .375*  | .423*  | .296   | .119   | .047   | .427*  | .301  | 1     | -.050  | .269   | .138   | .294   |
|          | Sig. (2-tailed)     | .608  | .112   | .041   | .020   | .112   | .530   | .806   | .019   | .106  |       | .792   | .150   | .466   | .115   |
|          | N                   | 30    | 30     | 30     | 30     | 30     | 30     | 30     | 30     | 30    | 30    | 30     | 30     | 30     | 30     |
| VAR00011 | Pearson Correlation | .373* | .033   | .452*  | .020   | .446*  | .359   | .480** | .239   | .060  | -.050 | 1      | -.081  | .063   | .059   |
|          | Sig. (2-tailed)     | .042  | .865   | .012   | .918   | .013   | .051   | .007   | .203   | .751  | .792  |        | .670   | .743   | .756   |
|          | N                   | 30    | 30     | 30     | 30     | 30     | 30     | 30     | 30     | 30    | 30    | 30     | 30     | 30     | 30     |
| VAR00012 | Pearson Correlation | .280  | .624** | -.067  | .333   | .299   | .417*  | -.019  | .463** | .440* | .269  | -.081  | 1      | .107   | .409*  |
|          | Sig. (2-tailed)     | .134  | .000   | .724   | .072   | .109   | .022   | .921   | .010   | .015  | .150  | .670   |        | .574   | .025   |
|          | N                   | 30    | 30     | 30     | 30     | 30     | 30     | 30     | 30     | 30    | 30    | 30     | 30     | 30     | 30     |
| VAR00013 | Pearson Correlation | .099  | -.052  | .138   | .261   | .307   | .231   | -.058  | .122   | .342  | .138  | .063   | .107   | 1      | .787** |
|          | Sig. (2-tailed)     | .603  | .784   | .466   | .163   | .099   | .220   | .760   | .520   | .064  | .466  | .743   | .574   |        | .000   |
|          | N                   | 30    | 30     | 30     | 30     | 30     | 30     | 30     | 30     | 30    | 30    | 30     | 30     | 30     | 30     |
| VAR00014 | Pearson Correlation | .370* | .180   | .049   | .332   | .523** | .327   | .083   | .335   | .367* | .294  | .059   | .409*  | .787** | 1      |

[illegible]

|              |                                                        |                      |                      |                      |                      |                      |                      |                     |                      |                      |                     |                      |                      |                      |                      |
|--------------|--------------------------------------------------------|----------------------|----------------------|----------------------|----------------------|----------------------|----------------------|---------------------|----------------------|----------------------|---------------------|----------------------|----------------------|----------------------|----------------------|
| VAR000<br>22 | Pearson<br>Correlati<br>on<br>Sig. (2-<br>tailed)<br>N | .055<br>.772<br>30   | .251<br>.180<br>30   | .450*<br>.012<br>30  | .324<br>.080<br>30   | .188<br>.319<br>30   | .177<br>.350<br>30   | .089<br>.639<br>30  | .394*<br>.031<br>30  | .220<br>.244<br>30   | .318<br>.087<br>30  | .543**<br>.002<br>30 | .050<br>.793<br>30   | -.213<br>.259<br>30  | -.114<br>.547<br>30  |
| VAR000<br>23 | Pearson<br>Correlati<br>on<br>Sig. (2-<br>tailed)<br>N | .400*<br>.028<br>30  | .310<br>.096<br>30   | .134<br>.481<br>30   | .165<br>.383<br>30   | .594**<br>.001<br>30 | .446*<br>.014<br>30  | .131<br>.489<br>30  | .016<br>.932<br>30   | .286<br>.126<br>30   | -.033<br>.861<br>30 | .363*<br>.049<br>30  | .261<br>.164<br>30   | .157<br>.407<br>30   | .301<br>.106<br>30   |
| VAR000<br>24 | Pearson<br>Correlati<br>on<br>Sig. (2-<br>tailed)<br>N | .296<br>.113<br>30   | .098<br>.607<br>30   | .114<br>.550<br>30   | .118<br>.534<br>30   | .444*<br>.014<br>30  | .411*<br>.024<br>30  | .191<br>.311<br>30  | .180<br>.341<br>30   | .334<br>.071<br>30   | -.114<br>.550<br>30 | .342<br>.064<br>30   | .199<br>.293<br>30   | .393*<br>.032<br>30  | .490**<br>.006<br>30 |
| VAR000<br>25 | Pearson<br>Correlati<br>on<br>Sig. (2-<br>tailed)<br>N | .508**<br>.004<br>30 | .441*<br>.015<br>30  | .335<br>.070<br>30   | .365*<br>.047<br>30  | .379*<br>.039<br>30  | .233<br>.216<br>30   | .051<br>.787<br>30  | .338<br>.067<br>30   | .432*<br>.017<br>30  | .335<br>.070<br>30  | .129<br>.498<br>30   | .398*<br>.029<br>30  | .131<br>.491<br>30   | .203<br>.281<br>30   |
| VAR000<br>26 | Pearson<br>Correlati<br>on<br>Sig. (2-<br>tailed)<br>N | .640**<br>.000<br>30 | .386*<br>.035<br>30  | .447*<br>.013<br>30  | .466**<br>.009<br>30 | .397*<br>.030<br>30  | .213<br>.258<br>30   | .126<br>.508<br>30  | .464**<br>.010<br>30 | .418*<br>.021<br>30  | .224<br>.235<br>30  | .135<br>.477<br>30   | .331<br>.074<br>30   | .526**<br>.003<br>30 | .614**<br>.000<br>30 |
| VAR000<br>27 | Pearson<br>Correlati<br>on<br>Sig. (2-<br>tailed)<br>N | .369*<br>.045<br>30  | .329<br>.075<br>30   | .400*<br>.028<br>30  | .341<br>.065<br>30   | .452*<br>.012<br>30  | .208<br>.270<br>30   | -.041<br>.830<br>30 | .492**<br>.006<br>30 | .467**<br>.009<br>30 | .218<br>.247<br>30  | .154<br>.418<br>30   | .279<br>.136<br>30   | .257<br>.171<br>30   | .385*<br>.036<br>30  |
| total        | Pearson<br>Correlati<br>on<br>Sig. (2-<br>tailed)<br>N | .603**<br>.000<br>30 | .588**<br>.001<br>30 | .622**<br>.000<br>30 | .596**<br>.001<br>30 | .684**<br>.000<br>30 | .691**<br>.000<br>30 | .371*<br>.043<br>30 | .669**<br>.000<br>30 | .659**<br>.000<br>30 | .407*<br>.026<br>30 | .497**<br>.005<br>30 | .528**<br>.003<br>30 | .393*<br>.032<br>30  | .555**<br>.001<br>30 |

|                              | VAR00015 | VAR00016 | VAR00017 | VAR00018 | VAR00019 | VAR00020 | VAR00021 | VAR00022 | VAR00023 | VAR00024 | VAR00025 | VAR00026 | VAR00027 | total  |
|------------------------------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|--------|
| VAR00001 Pearson Correlation | .062     | .117     | .383*    | .381*    | .338     | .445*    | .186     | .055     | .400*    | .296     | .508**   | .640**   | .369*    | .603** |
| Sig. (2-tailed)              | .744     | .537     | .037     | .038     | .068     | .014     | .324     | .772     | .028     | .113     | .004     | .000     | .045     | .000   |
| N                            | 30       | 30       | 30       | 30       | 30       | 30       | 30       | 30       | 30       | 30       | 30       | 30       | 30       | 30     |
| VAR00002 Pearson Correlation | .380*    | .203     | .231     | .237     | .280     | .250     | .323     | .251     | .310     | .098     | .441*    | .386*    | .329     | .588** |
| Sig. (2-tailed)              | .039     | .282     | .220     | .208     | .134     | .183     | .082     | .180     | .096     | .607     | .015     | .035     | .075     | .001   |
| N                            | 30       | 30       | 30       | 30       | 30       | 30       | 30       | 30       | 30       | 30       | 30       | 30       | 30       | 30     |
| VAR00003 Pearson Correlation | .209     | .369*    | .200     | .244     | .289     | .579**   | .749**   | .450*    | .134     | .114     | .335     | .447*    | .400*    | .622** |
| Sig. (2-tailed)              | .268     | .045     | .288     | .194     | .122     | .001     | .000     | .012     | .481     | .550     | .070     | .013     | .028     | .000   |
| N                            | 30       | 30       | 30       | 30       | 30       | 30       | 30       | 30       | 30       | 30       | 30       | 30       | 30       | 30     |
| VAR00004 Pearson Correlation | .132     | .149     | .487**   | .191     | .225     | .230     | .746**   | .324     | .165     | .118     | .365*    | .466**   | .341     | .596** |
| Sig. (2-tailed)              | .487     | .431     | .006     | .313     | .231     | .221     | .000     | .080     | .383     | .534     | .047     | .009     | .065     | .001   |
| N                            | 30       | 30       | 30       | 30       | 30       | 30       | 30       | 30       | 30       | 30       | 30       | 30       | 30       | 30     |
| VAR00005 Pearson Correlation | .371*    | .510**   | .475**   | .173     | .103     | .271     | .231     | .188     | .594**   | .444*    | .379*    | .397*    | .452*    | .684** |
| Sig. (2-tailed)              | .044     | .004     | .008     | .359     | .590     | .148     | .219     | .319     | .001     | .014     | .039     | .030     | .012     | .000   |
| N                            | 30       | 30       | 30       | 30       | 30       | 30       | 30       | 30       | 30       | 30       | 30       | 30       | 30       | 30     |
| VAR00006 Pearson Correlation | .370*    | .273     | .127     | .419*    | .495**   | .378*    | .341     | .177     | .446*    | .411*    | .233     | .213     | .208     | .691** |
| Sig. (2-tailed)              | .044     | .144     | .502     | .021     | .005     | .040     | .065     | .350     | .014     | .024     | .216     | .258     | .270     | .000   |
| N                            | 30       | 30       | 30       | 30       | 30       | 30       | 30       | 30       | 30       | 30       | 30       | 30       | 30       | 30     |
| VAR00007 Pearson Correlation | .017     | .046     | -.225    | .343     | .487**   | .291     | .073     | .089     | .131     | .191     | .051     | .126     | -.041    | .371*  |
| Sig. (2-tailed)              | .930     | .809     | .231     | .064     | .006     | .118     | .701     | .639     | .489     | .311     | .787     | .508     | .830     | .043   |
| N                            | 30       | 30       | 30       | 30       | 30       | 30       | 30       | 30       | 30       | 30       | 30       | 30       | 30       | 30     |
| VAR00008 Pearson Correlation | .389*    | .295     | .228     | .268     | .317     | .331     | .468**   | .394*    | .016     | .180     | .338     | .464**   | .492**   | .669** |

|          |                                             |                     |                     |                      |                      |                      |                      |                      |                      |                     |                      |                     |                      |                      |                      |
|----------|---------------------------------------------|---------------------|---------------------|----------------------|----------------------|----------------------|----------------------|----------------------|----------------------|---------------------|----------------------|---------------------|----------------------|----------------------|----------------------|
|          | Sig. (2-tailed)<br>N                        | .034<br>30          | .114<br>30          | .225<br>30           | .153<br>30           | .088<br>30           | .074<br>30           | .009<br>30           | .031<br>30           | .932<br>30          | .341<br>30           | .067<br>30          | .010<br>30           | .006<br>30           | .000<br>30           |
| VAR00009 | Pearson Correlation<br>Sig. (2-tailed)<br>N | .367*<br>.046<br>30 | -.088<br>.645<br>30 | .250<br>.183<br>30   | .587**<br>.001<br>30 | .463**<br>.010<br>30 | .546**<br>.002<br>30 | .513**<br>.004<br>30 | .220<br>.244<br>30   | .286<br>.126<br>30  | .334<br>.071<br>30   | .432*<br>.017<br>30 | .418*<br>.021<br>30  | .467**<br>.009<br>30 | .659**<br>.000<br>30 |
| VAR00010 | Pearson Correlation<br>Sig. (2-tailed)<br>N | .209<br>.268<br>30  | .164<br>.387<br>30  | .200<br>.288<br>30   | .244<br>.194<br>30   | .144<br>.447<br>30   | .274<br>.142<br>30   | .423*<br>.020<br>30  | .318<br>.087<br>30   | -.033<br>.861<br>30 | -.114<br>.550<br>30  | .335<br>.070<br>30  | .224<br>.235<br>30   | .218<br>.247<br>30   | .407*<br>.026<br>30  |
| VAR00011 | Pearson Correlation<br>Sig. (2-tailed)<br>N | .252<br>.179<br>30  | .321<br>.084<br>30  | .040<br>.833<br>30   | .221<br>.241<br>30   | .087<br>.647<br>30   | .331<br>.074<br>30   | .314<br>.091<br>30   | .543**<br>.002<br>30 | .363*<br>.049<br>30 | .342<br>.064<br>30   | .129<br>.498<br>30  | .135<br>.477<br>30   | .154<br>.418<br>30   | .497**<br>.005<br>30 |
| VAR00012 | Pearson Correlation<br>Sig. (2-tailed)<br>N | .357<br>.053<br>30  | -.039<br>.840<br>30 | .413*<br>.023<br>30  | .492**<br>.006<br>30 | .233<br>.215<br>30   | .217<br>.249<br>30   | .201<br>.286<br>30   | .050<br>.793<br>30   | .261<br>.164<br>30  | .199<br>.293<br>30   | .398*<br>.029<br>30 | .331<br>.074<br>30   | .279<br>.136<br>30   | .528**<br>.003<br>30 |
| VAR00013 | Pearson Correlation<br>Sig. (2-tailed)<br>N | -.177<br>.348<br>30 | .334<br>.071<br>30  | .536**<br>.002<br>30 | .405*<br>.026<br>30  | 0.000<br>1.000<br>30 | .375*<br>.041<br>30  | .261<br>.163<br>30   | -.213<br>.259<br>30  | .157<br>.407<br>30  | .393*<br>.032<br>30  | .131<br>.491<br>30  | .526**<br>.003<br>30 | .257<br>.171<br>30   | .393*<br>.032<br>30  |
| VAR00014 | Pearson Correlation<br>Sig. (2-tailed)<br>N | .047<br>.806<br>30  | .209<br>.268<br>30  | .681**<br>.000<br>30 | .431*<br>.018<br>30  | 0.000<br>1.000<br>30 | .335<br>.071<br>30   | .140<br>.459<br>30   | -.114<br>.547<br>30  | .301<br>.106<br>30  | .490**<br>.006<br>30 | .203<br>.281<br>30  | .614**<br>.000<br>30 | .385*<br>.036<br>30  | .555**<br>.001<br>30 |
| VAR00015 | Pearson Correlation<br>Sig. (2-tailed)<br>N | 1<br>.222<br>30     | .230<br>.222<br>30  | .032<br>.867<br>30   | .175<br>.356<br>30   | .103<br>.587<br>30   | .062<br>.745<br>30   | .132<br>.487<br>30   | .462*<br>.010<br>30  | .446*<br>.013<br>30 | .420*<br>.021<br>30  | .156<br>.409<br>30  | -.187<br>.323<br>30  | .404*<br>.027<br>30  | .466**<br>.009<br>30 |
| VAR00016 | Pearson Correlation<br>Sig. (2-tailed)<br>N | .230<br>.222<br>30  | 1<br>30             | .307<br>.099<br>30   | .120<br>.528<br>30   | -.142<br>.454<br>30  | .295<br>.114<br>30   | .149<br>.431<br>30   | .009<br>.964<br>30   | .186<br>.325<br>30  | .242<br>.198<br>30   | .305<br>.102<br>30  | .403*<br>.027<br>30  | .304<br>.103<br>30   | .401*<br>.028<br>30  |
| VAR00017 | Pearson Correlation                         | .032                | .307                | 1                    | .196                 | -.231                | .228                 | .226                 | -.184                | .339                | .425*                | .261                | .598**               | .408*                | .447*                |

|          |                     |       |       |       |        |       |        |        |       |        |        |       |        |      |        |
|----------|---------------------|-------|-------|-------|--------|-------|--------|--------|-------|--------|--------|-------|--------|------|--------|
|          | Sig. (2-tailed)     | .867  | .099  |       | .300   | .218  | .225   | .229   | .330  | .067   | .019   | .164  | .000   | .025 | .013   |
|          | N                   | 30    | 30    | 30    | 30     | 30    | 30     | 30     | 30    | 30     | 30     | 30    | 30     | 30   | 30     |
| VAR00018 | Pearson Correlation | .175  | .120  | .196  | 1      | .423* | .536** | .381*  | 0.000 | .293   | .332   | .357  | .393*  | .106 | .623** |
|          | Sig. (2-tailed)     | .356  | .528  | .300  |        | .020  | .002   | .038   | 1.000 | .116   | .073   | .053  | .032   | .575 | .000   |
|          | N                   | 30    | 30    | 30    | 30     | 30    | 30     | 30     | 30    | 30     | 30     | 30    | 30     | 30   | 30     |
| VAR00019 | Pearson Correlation | .103  | -.142 | -.231 | .423*  | 1     | .317   | .338   | .092  | 0.000  | -.157  | .317  | .155   | .252 | .440*  |
|          | Sig. (2-tailed)     | .587  | .454  | .218  | .020   |       | .088   | .068   | .629  | 1.000  | .406   | .088  | .414   | .179 | .015   |
|          | N                   | 30    | 30    | 30    | 30     | 30    | 30     | 30     | 30    | 30     | 30     | 30    | 30     | 30   | 30     |
| VAR00020 | Pearson Correlation | .062  | .295  | .228  | .536** | .317  | 1      | .468** | .103  | .261   | .346   | .450* | .627** | .359 | .669** |
|          | Sig. (2-tailed)     | .745  | .114  | .225  | .002   | .088  |        | .009   | .587  | .164   | .061   | .013  | .000   | .051 | .000   |
|          | N                   | 30    | 30    | 30    | 30     | 30    | 30     | 30     | 30    | 30     | 30     | 30    | 30     | 30   | 30     |
| VAR00021 | Pearson Correlation | .132  | .149  | .226  | .381*  | .338  | .468** | 1      | .428* | .035   | .118   | .246  | .291   | .199 | .604** |
|          | Sig. (2-tailed)     | .487  | .431  | .229  | .038   | .068  | .009   |        | .018  | .855   | .534   | .190  | .119   | .292 | .000   |
|          | N                   | 30    | 30    | 30    | 30     | 30    | 30     | 30     | 30    | 30     | 30     | 30    | 30     | 30   | 30     |
| VAR00022 | Pearson Correlation | .462* | .009  | -.184 | 0.000  | .092  | .103   | .428*  | 1     | .184   | -.024  | .187  | -.095  | .069 | .370*  |
|          | Sig. (2-tailed)     | .010  | .964  | .330  | 1.000  | .629  | .587   | .018   |       | .330   | .900   | .321  | .618   | .716 | .044   |
|          | N                   | 30    | 30    | 30    | 30     | 30    | 30     | 30     | 30    | 30     | 30     | 30    | 30     | 30   | 30     |
| VAR00023 | Pearson Correlation | .446* | .186  | .339  | .293   | 0.000 | .261   | .035   | .184  | 1      | .576** | .228  | .120   | .175 | .519** |
|          | Sig. (2-tailed)     | .013  | .325  | .067  | .116   | 1.000 | .164   | .855   | .330  |        | .001   | .225  | .529   | .355 | .003   |
|          | N                   | 30    | 30    | 30    | 30     | 30    | 30     | 30     | 30    | 30     | 30     | 30    | 30     | 30   | 30     |
| VAR00024 | Pearson Correlation | .420* | .242  | .425* | .332   | -.157 | .346   | .118   | -.024 | .576** | 1      | .152  | .223   | .248 | .517** |
|          | Sig. (2-tailed)     | .021  | .198  | .019  | .073   | .406  | .061   | .534   | .900  | .001   |        | .422  | .235   | .187 | .003   |
|          | N                   | 30    | 30    | 30    | 30     | 30    | 30     | 30     | 30    | 30     | 30     | 30    | 30     | 30   | 30     |
| VAR00025 | Pearson Correlation | .156  | .305  | .261  | .357   | .317  | .450*  | .246   | .187  | .228   | .152   | 1     | .518** | .306 | .583** |



|          |                     |        |       |        |        |       |        |        |       |        |        |        |        |        |        |
|----------|---------------------|--------|-------|--------|--------|-------|--------|--------|-------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|
|          | Sig. (2-tailed)     | .409   | .102  | .164   | .053   | .088  | .013   | .190   | .321  | .225   | .422   |        | .003   | .100   | .001   |
|          | N                   | 30     | 30    | 30     | 30     | 30    | 30     | 30     | 30    | 30     | 30     | 30     | 30     | 30     | 30     |
| VAR00026 | Pearson Correlation | -.187  | .403* | .598** | .393*  | .155  | .627** | .291   | -.095 | .120   | .223   | .518** | 1      | .488** | .621** |
|          | Sig. (2-tailed)     | .323   | .027  | .000   | .032   | .414  | .000   | .119   | .618  | .529   | .235   | .003   |        | .006   | .000   |
|          | N                   | 30     | 30    | 30     | 30     | 30    | 30     | 30     | 30    | 30     | 30     | 30     | 30     | 30     | 30     |
| VAR00027 | Pearson Correlation | .404*  | .304  | .408*  | .106   | .252  | .359   | .199   | .069  | .175   | .248   | .306   | .488** | 1      | .551** |
|          | Sig. (2-tailed)     | .027   | .103  | .025   | .575   | .179  | .051   | .292   | .716  | .355   | .187   | .100   | .006   |        | .002   |
|          | N                   | 30     | 30    | 30     | 30     | 30    | 30     | 30     | 30    | 30     | 30     | 30     | 30     | 30     | 30     |
| total    | Pearson Correlation | .466** | .401* | .447*  | .623** | .440* | .669** | .604** | .370* | .519** | .517** | .583** | .621** | .551** | 1      |
|          | Sig. (2-tailed)     | .009   | .028  | .013   | .000   | .015  | .000   | .000   | .044  | .003   | .003   | .001   | .000   | .002   |        |
|          | N                   | 30     | 30    | 30     | 30     | 30    | 30     | 30     | 30    | 30     | 30     | 30     | 30     | 30     | 30     |

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

\*\*. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

**Lampiran 3****Uji Reliabilitas Menggunakan SPSS IBM 23****Case Processing Summary**

|       |                       | N  | %     |
|-------|-----------------------|----|-------|
| Cases | Valid                 | 30 | 100.0 |
|       | Excluded <sup>a</sup> | 0  | 0.0   |
|       | Total                 | 30 | 100.0 |

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

**Reliability Statistics**

| Cronbach's Alpha | N of Items |
|------------------|------------|
| .744             | 28         |

## Lampiran 4

## Data Hasil Penyebaran Kuisioner Pada 100 Responden

| No<br>Angket | Item Pernyataan |   |   |   |   |   |   |   |   |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    | Skor<br>total |
|--------------|-----------------|---|---|---|---|---|---|---|---|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|---------------|
|              | 1               | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 13 | 14 | 15 | 16 | 17 | 18 | 19 | 20 | 21 | 22 | 23 | 24 | 25 | 26 | 27 |               |
| 1            | 4               | 4 | 4 | 4 | 2 | 2 | 3 | 3 | 4 | 4  | 2  | 3  | 3  | 3  | 2  | 3  | 3  | 4  | 4  | 4  | 4  | 3  | 2  | 1  | 4  | 4  | 3  | 86            |
| 2            | 4               | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 2 | 3 | 4 | 3  | 1  | 4  | 4  | 4  | 3  | 3  | 4  | 3  | 3  | 3  | 3  | 1  | 3  | 4  | 3  | 4  | 4  | 87            |
| 3            | 3               | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3  | 2  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 2  | 2  | 2  | 3  | 3  | 2  | 2  | 3  | 3  | 3  | 72            |
| 4            | 3               | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3  | 3  | 2  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 2  | 2  | 3  | 2  | 3  | 3  | 3  | 2  | 3  | 3  | 71            |
| 5            | 3               | 4 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 4 | 3  | 2  | 4  | 3  | 3  | 4  | 3  | 3  | 4  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 83            |
| 6            | 3               | 4 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 4 | 3  | 2  | 4  | 3  | 3  | 4  | 3  | 3  | 4  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 83            |
| 7            | 3               | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 4 | 3  | 2  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 2  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 78            |
| 8            | 3               | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 4 | 3  | 2  | 3  | 3  | 3  | 4  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 4  | 80            |
| 9            | 4               | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 2 | 4 | 4 | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 2  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 103           |
| 10           | 4               | 4 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 4 | 3  | 3  | 4  | 2  | 3  | 4  | 2  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 4  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 83            |
| 11           | 3               | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3  | 2  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 79            |
| 12           | 3               | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 4  | 4  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 84            |
| 13           | 3               | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4  | 2  | 3  | 4  | 4  | 4  | 3  | 3  | 4  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 4  | 3  | 3  | 3  | 87            |
| 14           | 3               | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 4 | 4  | 2  | 4  | 3  | 3  | 4  | 3  | 3  | 3  | 4  | 3  | 3  | 3  | 3  | 2  | 4  | 3  | 4  | 86            |
| 15           | 4               | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3  | 4  | 3  | 3  | 3  | 4  | 3  | 3  | 4  | 4  | 4  | 4  | 3  | 3  | 4  | 3  | 3  | 4  | 94            |
| 16           | 4               | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 4  | 4  | 3  | 3  | 3  | 4  | 3  | 3  | 3  | 4  | 4  | 4  | 4  | 93            |
| 17           | 3               | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 4 | 3  | 2  | 3  | 3  | 3  | 3  | 2  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 77            |
| 18           | 2               | 4 | 4 | 4 | 2 | 2 | 2 | 4 | 4 | 4  | 2  | 3  | 3  | 3  | 4  | 3  | 3  | 2  | 3  | 3  | 4  | 4  | 2  | 2  | 2  | 3  | 4  | 82            |
| 19           | 3               | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4  | 2  | 4  | 2  | 3  | 4  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 86            |
| 20           | 3               | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3  | 2  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 2  | 3  | 3  | 3  | 3  | 2  | 2  | 3  | 3  | 3  | 75            |

|    |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |    |
|----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|
| 21 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 92 |
| 22 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 81 |
| 23 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 95 |
| 24 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 71 |
| 25 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 4 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 4 | 77 |
| 26 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 77 |
| 27 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 73 |
| 28 | 3 | 4 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 74 |
| 29 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 78 |
| 30 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 1 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 74 |
| 31 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 95 |
| 32 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 99 |
| 33 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 75 |
| 34 | 3 | 4 | 3 | 4 | 2 | 2 | 3 | 4 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 79 |
| 35 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 4 | 3 | 3 | 4 | 2 | 2 | 3 | 85 |
| 36 | 4 | 4 | 4 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 96 |
| 37 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 93 |
| 38 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 4 | 2 | 3 | 2 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 82 |
| 39 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 94 |
| 40 | 3 | 4 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 86 |
| 41 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 82 |
| 42 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 68 |
| 43 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 2 | 3 | 4 | 3 | 3 | 89 |
| 44 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 70 |
| 45 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 4 | 3 | 2 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 87 |

|    |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |     |
|----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|-----|
| 46 | 4 | 4 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 76  |
| 47 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 93  |
| 48 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 83  |
| 49 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 81  |
| 50 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 93  |
| 51 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 76  |
| 52 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 86  |
| 53 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 2 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 86  |
| 54 | 4 | 2 | 3 | 2 | 1 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 1 | 3 | 1 | 3 | 3 | 74  |
| 55 | 4 | 4 | 3 | 3 | 2 | 3 | 1 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 4 | 2 | 3 | 77  |
| 56 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 2 | 2 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 92  |
| 57 | 4 | 4 | 3 | 3 | 2 | 1 | 2 | 2 | 4 | 4 | 2 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 82  |
| 58 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 1 | 2 | 3 | 4 | 4 | 2 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 2 | 2 | 3 | 4 | 3 | 2 | 4 | 2 | 3 | 3 | 83  |
| 59 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 97  |
| 60 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 71  |
| 61 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 90  |
| 62 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 83  |
| 63 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 79  |
| 64 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 1 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 2 | 4 | 4 | 1 | 4 | 3 | 2 | 3 | 1 | 3 | 4 | 4 | 87  |
| 65 | 4 | 4 | 3 | 1 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 1 | 4 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 90  |
| 66 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 1 | 4 | 4 | 4 | 1 | 4 | 1 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 93  |
| 67 | 4 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 4 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 72  |
| 68 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 107 |
| 69 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 92  |
| 70 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 2 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 99  |

|    |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |    |    |    |
|----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|----|----|
| 71 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 78 |    |    |
| 72 | 3 | 4 | 4 | 3 | 2 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 1 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4  | 92 |    |
| 73 | 3 | 3 | 3 | 4 | 2 | 2 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 1 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 2 | 3 | 3 | 3 | 4  | 87 |    |
| 74 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3  | 76 |    |
| 75 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3  | 90 |    |
| 76 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3  | 3  | 94 |
| 77 | 3 | 3 | 2 | 2 | 1 | 3 | 1 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2  | 2  | 72 |
| 78 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3  | 80 |    |
| 79 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 1 | 4 | 4 | 4 | 3 | 1 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3  | 88 |    |
| 80 | 3 | 4 | 3 | 4 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 1 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 2 | 3 | 2 | 4 | 3 | 3 | 4  | 82 |    |
| 81 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3  | 3  | 76 |
| 82 | 4 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 2 | 4 | 3 | 4  | 81 |    |
| 83 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3  | 80 |    |
| 84 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3  | 3  | 76 |
| 85 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3  | 78 |    |
| 86 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3  | 72 |    |
| 87 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 2 | 3 | 4 | 4 | 3 | 2 | 4 | 1 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 1 | 3 | 3 | 3 | 4  | 84 |    |
| 88 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 4 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3  | 78 |    |
| 89 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3  | 86 |    |
| 90 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 4 | 3 | 2 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 2 | 3 | 3 | 4 | 3  | 83 |    |
| 91 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 2 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 2 | 4 | 4 | 2 | 3 | 3 | 3 | 4  | 87 |    |
| 92 | 4 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 4 | 3  | 79 |    |
| 93 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 4 | 3 | 3 | 3  | 89 |    |
| 94 | 3 | 3 | 3 | 4 | 2 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4  | 4  | 90 |
| 95 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3  | 73 |    |

|     |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |    |
|-----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|
| 96  | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 1 | 2 | 2 | 3 | 3 | 1 | 1 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 1 | 3 | 3 | 3 | 67 |
| 97  | 3 | 4 | 3 | 2 | 2 | 2 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 4 | 3 | 3 | 3 | 82 |
| 98  | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 98 |
| 99  | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 76 |
| 100 | 4 | 4 | 4 | 3 | 2 | 4 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 81 |





## Lampiran 5

### Surat Penetapan Pembimbing



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA**  
**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA**  
**FAKULTAS ADAB DAN ILMU BUDAYA**  
Alamat: Jl. Marsda Adi sucipto Telp./Fak. (0274)513949  
<http://adabuin-suka.ac.id> Yogyakarta 55281

---

September 2017

Nomor : B- /Un.2/KJ-IP / TU.00.02/01 /2017  
 Lampiran : -  
 Perihal : Penetapan Pembimbing

Kepada Yth. :

Bpk. Djazim Rohmadi  
 Dosen Fakultas Adab dan Ilmu Budaya  
 UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta  
 Di Tempat

*Assalamu'alaikum Wr. Wb.*

Berdasarkan judul skripsi yang diajukan oleh Saudara :

Nama : Indah Fitrika Rahmawati  
 NIM : 13140011  
 Semester : 9  
 Judul Skripsi :

**PERSEPSI PEMUSTAKA TENTANG PELAYANAN PRIMA DI BALAI LAYANAN  
 PERPUSTAKAAN BPAD DIY (GRHATAMA PUSTAKA)**

Ketua Program Studi Ilmu Perpustakaan menetapkan Saudara menjadi Pembimbing untuk penulisan skripsi yang dimaksud. Apabila Saudara berkeberatan, harap memberitahukan kepada jurusan dalam waktu 3 hari terhitung sejak tanggal surat ini.

Demikian agar menjadi maklum.

*Wassalamu'alaikum Wr. Wb.*

a.n Dekan,  
Kaprosdi Ilmu Perpustakaan



Djazim Rohmadi

**Tembusan :**

1. Dekan (*arsip*);
2. Kaprosdi Ilmu Perpustakaan;
3. Pembimbing Skripsi;
4. Penasehat Akademik;
5. Mahasiswa ybs.

\*) Coret yang tidak perlu

## Lampiran 6

### Surat Permohonan Izin Pra Penelitian



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA  
FAKULTAS ADAB DAN ILMU BUDAYA  
Jl. Marsda Adi Sucipto Yogyakarta 55281 Telp./Fak. (0274) 513949  
Web : <http://adab.uin-suka.ac.id> E-mail : [adib@uin-suka.ac.id](mailto:adib@uin-suka.ac.id)

11 September 2017

Nomor : B-1340/Un.2/DA.1/TU.00.9/9/2017  
Sifat : Biasa  
Lampiran : -  
Hal : Permohonan Izin Pra Penelitian

Kepada:  
Yth, Kepala Balai Layanan Perpustakaan BPAD DIY  
Jl. Janti, Banguntapan, Bantul  
Yogyakarta

*Assalamu'alaikum Wr. Wb.*

Dekan Fakultas Adab dan Ilmu Budaya UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta menerangkan bahwa :

Nama : Indah Fitrika Rahmawati  
NIM : 13140011  
Program Studi : Ilmu Perpustakaan

bertujuan untuk melakukan pra penelitian di Grhatama Pustaka Yogyakarta dalam rangka Penulisan Skripsi dengan Judul :

PERSEPSI PEMUSTAKA TERHADAP PELAYANAN PRIMA  
DI BALAI LAYANAN PERPUSTAKAAN BPAD DIY (GRHATAMA PUSTAKA )

di bawah Bimbingan : Drs. Djazim Rohmadi, M.Si

Sehubungan dengan itu, kami mohon kesediaan Bapak/Ibu untuk dapat memberikan izin kepada mahasiswa tersebut dalam rangka melakukan pra penelitian.

Atas kesediaan dan bantuan Bapak/Ibu diucapkan terima kasih.

*Wassalamu'alaikum Wr. Wb*

STATE ISLAMIC UNIVERSITY  
SUNAN KALIJAGA  
YOGYAKARTA



Tembusan :  
Dekan Fakultas Adab dan Ilmu Budaya;

**Lampiran 7****Surat Rekomendasi Penelitian dari Fakultas**

KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA  
FAKULTAS ADAB DAN ILMU BUDAYA  
Jl. Marsda Adi Sucipto Yogyakarta 55281 Telp./Fak. (0274) 513949  
Web : <http://adab.uin-suka.ac.id> E-mail : [fadiba@uin-suka.ac.id](mailto:fadiba@uin-suka.ac.id)

12 Oktober 2017

Nomor : B-1668/Un.2/DA.1/TU.00.9/10/2017  
Sifat : Biasa  
Lampiran : -  
Hal : Permohonan Izin Penelitian

Kepada:  
Yth, GUBERNUR DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA  
C.q. KESBANGPOL DIY  
Jl. Jend. Sudirman No.05  
Yogyakarta

**Assalamu'alaikum Wr. Wb**

Dekan Fakultas Adab dan Ilmu Budaya UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta menerangkan bahwa :

Nama : Indah Fitrika Rahmawati  
NIM : 13140011  
Program Studi : Ilmu Perpustakaan

bertujuan untuk melakukan penelitian di Balai Layanan Perpustakaan BPAD DIY dalam rangka Penulisan Skripsi dengan Judul :

PERSEPSI PEMUSTAKA TENTANG PELAYANAN PRIMA  
DI BALAI LAYANAN PERPUSTAKAAN BPAD DIY (GRHATAMA PUSTAKA )

di bawah Bimbingan : Drs. Djazim Rohmadi, M.Si

Sehubungan dengan itu, kami mohon kesediaan Bapak/Ibu untuk dapat memberikan izin kepada mahasiswa tersebut dalam rangka melakukan penelitian.

Atas kesediaan dan bantuan Bapak/Ibu diucapkan terima kasih.

**Wassalamu'alaikum Wr. Wb**



Dekan  
Wakil Dekan Bidang Akademik.

Tembusan :  
Dekan Fakultas Adab dan Ilmu Budaya;

## Lampiran 8

### Surat Rekomendasi Penelitian dari Badan Kesbangpol



PEMERINTAH DAERAH DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA  
BADAN KESATUAN BANGSA DAN POLITIK  
Jl. Jenderal Sudirman No 5 Yogyakarta – 55233  
Telepon : (0274) 551136, 551275, Fax (0274) 551137

---

Yogyakarta, 13 Oktober 2017

Kepada Yth. :  
Kepala Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah  
(BPAD) DIY  
di Yogyakarta

Nomor : 074/B645/Kesbangpol/2017  
Perihal : Rekomendasi Penelitian

Memperhatikan surat :  
Dari : Dekan Fakultas Adab dan Ilmu Budaya UIN Sunan Kalijaga  
Nomor : B-1668/Un 2/DA.1/TU.00.9/10/2017  
Tanggal : 12 Oktober 2017  
Perihal : Permohonan Izin Penelitian

Setelah mempelajari surat permohonan dan proposal yang diajukan, maka dapat diberikan surat rekomendasi tidak keberatan untuk melaksanakan riset/penelitian dalam rangka penyusunan skripsi dengan judul proposal : **"PERSEPSI PEMUSTAKA TENTANG PELAYANAN PRIMA DI BALAI LAYANAN PERPUSTAKAAN BPAD DIY (GRHATAMA PUSTAKA)"** kepada:

Nama : INDAH FITRIKA RAHMAWATI  
NIM : 13140011  
No.HP/Identitas : 081219881089/3215054402960003  
Prodi/Jurusan : Ilmu Perpustakaan  
Fakultas : Fakultas Adab dan Ilmu Budaya UIN Sunan Kalijaga  
Lokasi Penelitian : Balai Layanan Perpustakaan BPAD DIY (Ghatama Pustaka)  
Waktu Penelitian : 13 Oktober 2017 s.d 30 November 2017

Sehubungan dengan maksud tersebut, diharapkan agar pihak yang terkait dapat memberikan bantuan / fasilitas yang dibutuhkan.

Kepada yang bersangkutan diwajibkan:

1. Menghormati dan mentaati peraturan dan tata tertib yang berlaku di wilayah riset/penelitian;
2. Tidak dibenarkan melakukan riset/penelitian yang tidak sesuai atau tidak ada kaitannya dengan judul riset/penelitian dimaksud.
3. Menyerahkan hasil riset/penelitian kepada Badan Kesbangpol DIY selambat-lambatnya 6 bulan setelah penelitian dilaksanakan.
4. Surat rekomendasi ini dapat diperpanjang maksimal 2 (dua) kali dengan menunjukkan surat rekomendasi sebelumnya, paling lambat 7 (tujuh) hari kerja sebelum berakhirnya surat rekomendasi ini.

Rekomendasi Ijin Riset/Penelitian ini dinyatakan tidak berlaku, apabila ternyata pemegang tidak mentaati ketentuan tersebut di atas.

Demikian untuk menjadikan maklum.

KEPALA  
BADAN KESBANGPOL DIY  
  
AGUS SUPRIYONO SH  
NIP. 19690726 199203 1 004

Tembusan disampaikan Kepada Yth. :  
1. Gubernur DIY (sebagai laporan)  
2. Dekan Fakultas Adab dan Ilmu Budaya UIN Sunan Kalijaga;  
3. Yang bersangkutan.

## Lampiran 9

### Surat Izin Penelitian dari BPAD DIY



PEMERINTAH DAERAH DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA  
**BADAN PERPUSTAKAAN DAN ARSIP DAERAH DIY**  
 JALAN TENTARA RAKYAT MATARAM NO. 29 TELP. 513969 (Fax) 563367  
 Website : <http://bpad jogja.info> E-mail : [bpad diy@yahoo.com](mailto:bpad diy@yahoo.com)  
 YOGYAKARTA 55231

Yogyakarta, 18 Oktober 2017

Nomor : 070/6274  
 Lamp. : -  
 Hal : Ijin Penelitian

Kepada :  
 Yth. Sdri. Indah Fitrika Rahmawati  
 Fakultas Adab dan Ilmu Budaya  
 UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta  
 di YOGYAKARTA

Menanggapi Surat Keterangan/Ijin Penelitian/Riset Kepala Badan Kesatuan Bangsa Dan Politik DIY nomor : 074/8465/Kesbangpol/2017 tanggal, 13 Oktober 2017 perihal : Ijin Penelitian/riset dengan judul Strategi "PRESEPSI PEMUSTAKA TENTANG PELAYANAN PRIMA DI BALAI LAYANAN PERPUSTAKAAN BPAD (GRHATAMA PUSTAKA) YOGYAKARTA" pada rentang waktu tanggal 13 Oktober s.d 30 Nopember 2017, dengan ini disampaikan bahwa instansi kami dapat membantu Mahasiswa yang akan melakukan penelitian :

Nama : Indah Fitrika Rahmawati  
 NIM : 13140011  
 Jurusan : Ilmu Perpustakaan  
 Fakultas : Adab dan Ilmu Budaya UIN Sunankalijaga.

Demikian atas perhatian Saudara kami ucapkan terima kasih.

an. Kepala,  
 Sekretaris  
  
 Dra. Endang Pratiwi  
 NIP. 19601019 198503 2 006 //

Tembusan :

1. Kepala Balai Layanan Perpustakaan Grhatama Pustaka.



## Lampiran 10

### Surat Keterangan Selesai Penelitian dari Balai Layanan Perpustakaan



PEMERINTAH DAERAH DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA  
BADAN PERPUSTAKAAN DAN ARSIP DAERAH  
**BALAI LAYANAN PERPUSTAKAAN**  
Jalan Raya Janti, Karangjambu, Banguntapan, Bantul, Telp (0274) 4536233, 4536236  
YOGYAKARTA

---

**SURAT KETERANGAN SELESAI PENELITIAN**  
Nomor: 04/15668

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Dra. Monika Nur Lastiyani, MM  
Jabatan : Kepala Balai Layanan Perpustakaan BPAD DIY  
Alamat : Jln. Raya Janti Banguntapan Bantul

Dengan ini menerangkan bahwa mahasiswa yang beridentitas:

Nama : Indah Fitrika Rahmawati  
NIM : 13140011  
Jurusan : Ilmu Perpustakaan  
Fakultas : Adab dan Ilmu Budaya UIN Sunan Kalijaga

Telah selesai melakukan penelitian di Balai Layanan Perpustakaan BPAD DIY.  
Terhitung mulai 13 Oktober s/d 30 November 2017 untuk melaksanakan penelitian  
dengan judul "PERSEPSI PEMUSTAKA TENTANG PELAYANAN PRIMA DI  
BALAI LAYANAN PERPUSTAKAAN BPAD (GRHATAMA PUSTAKA)  
YOGYAKARTA".

Demikian surat keterangan ini dibuat dan diberikan kepada yang bersangkutan  
untuk dipergunakan seperlunya.

Yogyakarta, 1 November 2017

Kepala Balai Layanan Perpustakaan  
Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah DIY

  
 Dra. Monika Nur Lastiyani, MM  
 NIP. 19641207 199003 2 003

## ***CURRICULUM VITAE***

Nama : Indah Fitrika Rahmawati

NIM : 13140011

Jurusan/ Fakultas : Ilmu Perpustakaan/Adab dan Ilmu Budaya

Tempat, Tanggal Lahir : Karawang, 04 Februari 1996

Jenis Kelamin : Perempuan

Email : indah.fitrika@gmail.com

Agama : Islam

Alamat Asal : Perum Delta Kondang Indah (Karaba II) Blok D3/1, Klari, Karawang, Jawa Barat.

Pendidikan Formal :

1. SD Negeri Duren 1 Klari Karawang : 2001-2007
2. SMP Negeri 1 Klari Karawang : 2007-2010
3. SMAS IT As-syifa Boarding School Subang : 2010-2013
4. S1 Ilmu Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta : 2013-2017



Yogyakarta, 16 November 2017

Peneliti

Indah Fitrika Rahmawati

13140011