

**PERSEPSI PENGGUNA TERHADAP PELAYANAN SIRKULASI  
DI UPT PERPUSTAKAAN UNIVERSITAS NEGERI YOGYAKARTA**

**SKRIPSI**

Diajukan Kepada Fakultas Adab Untuk Memenuhi Sebagai Syarat Guna  
Memperoleh Gelar Sarjana Ilmu Perpustakaan  
Pada Program Studi Ilmu Perpustakaan  
Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta



Disusun Oleh  
FAJAR KUSUMAWATI  
NIM 06140017

**PROGRAM STUDI ILMU PERPUSTAKAAN  
FAKULTAS ADAB  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA  
YOGYAKARTA  
2009**

Drs. Djazim Rohmadi, M.Si.  
Dosen Program Studi Ilmu Perpustakaan  
Fakultas Adab UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta

Hal : NOTA DINAS

Yogyakarta, 14 Oktober 2009

Kepada Yth  
Dekan Fakultas Adab  
Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga  
Yogyakarta

*Assalamu'alaikum Wr. Wb.*

Setelah membaca, mengoreksi dan melakukan perbaikan skripsi dari

Nama : Fajar Kusumawati

NIM : 06140017

Judul : Persepsi Pengguna terhadap Pelayanan Sirkulasi di UPT Perpustakaan  
Universitas Negeri Yogyakarta.

Saya nyatakan telah memenuhi persyaratan dan disetujui sebagai salah satu syarat untuk mendapatkan gelar sarjana Ilmu Perpustakaan di Program Studi Ilmu Perpustakaan Fakultas Adab UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.

*Wassalamu'alaikum Wr. Wb*

Dosen Pembimbing



Drs. Djazim Rohmadi, M. Si.



DEPARTEMEN AGAMA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA  
**FAKULTAS ADAB**  
Jl. Marsda Adisucipto Yogyakarta 55281 Telp./Fax. (0274) 513949

## PENGESAHAN SKRIPSI/TUGAS AKHIR

Nomor : UIN.02/DA/PP.00.9/ 1761 /2009

Skripsi/Tugas Akhir dengan judul :

PERSEPSI PENGGUNA TERHADAP PELAYANAN SIRKULASI DI UPT PERPUSTAKAAN UNIVERSITAS NEGERI YOGYAKARTA


Yang dipersiapkan dan disusun oleh:

Nama : Fajar Kusumawati  
NIM : 06140017  
Telah dimunaqasyahkan pada : 3 November 2009  
Nilai Munaqasyah : B+


Dan dinyatakan telah diterima oleh Fakultas Adab UIN Sunan Kalijaga

### TIM MUNAQASYAH :


Ketua Sidang

  
Drs. Djazim Rohmadi., M.Si.  
NIP. 19630201 199403 1 001

Penguji I

  
Dra. Labibah, M.LIS  
NIP. 19681103 199403 2 005

Penguji II

  
Tafrikhuddin, S.Ag., M.Pd  
NIP. 19730205 199903 1 003

Yogyakarta, 2 Desember 2009

UIN Sunan Kalijaga  
Fakultas Adab  
DEKAN



  
Prof. Dr. H. Syihabuddin Qalyubi, Lc., M.Ag.  
NIP. 19520921 198403 1 001

## MOTTO

1. Allah tidak akan membebani seseorang melainkan sesuai dengan kesanggupannya (Q.S Al Baqarah : 286)
2. Sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan, maka apabila telah selesai dari urusan kerjakanlah sungguh-sungguh urusan yang lain (Q.S Alam Nasrah: 6-7)
3. Ada dua cara dalam menjalani kehidupan:  
  
Pertama, seolah seperti tidak ada yang ajaib  
  
Kedua, seolah seperti semuanya adalah ajaib  
  
(Albert Einstein)
4. Aku bisa karena aku berfikir bahwa aku bisa

## **HALAMAN PERSEMBAHAN**

Seiring rasa syukur kepda Allahku yang Esa  
Karya ini ku persembahkan untuk  
Kedua Orangtuaku yang selalu menyayangiku  
Dan banyak memberikan Doa dan Support dalam hidupku  
Kenangan demi kenangan telah kulalui  
Waktu kian mengejarku, begitu pula umurku  
Perjalanan panjangku telah ku isi  
Dengan hari-hari yang menyenangkan, menyedihkan  
Ratapan, tangisan, gurauan dan candapun mengisi keseharianku  
Namun kini aku harus menatap lebih jauh lagi  
Tuk bisa raih apa yang aku inginkan. . . .

## KATA PENGANTAR

*Assalamu'alaikum Wr. Wb*

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT, atas segala limpahan rahmat, taufiq dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan tahap akhir studi di Fakultas Adab UIN SUKA Yogyakarta pada program studi Ilmu Perpustakaan.

Karya tulis ini tentunya tidak akan dapat selesai sesuai dengan yang diharapkan apabila tanpa adanya bantuan, bimbingan, saran dan kritik serta bantuan moral maupun material dari berbagai pihak. Oleh karena itu dalam kesempatan ini penulis menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Prof. Dr. H. M. Amin Abdullah selaku Rektor Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.
2. Bapak Prof. Dr. H. Syihabuddin Qalyubi, Lc., M.Ag. selaku Dekan Fakultas Adab Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.
3. Bapak Tafrikhuddin, S. Ag., M. Pd. selaku Ketua Program Studi Ilmu Perpustakaan Fakultas Adab Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.
4. Bapak Drs. Djazim Rohmadi, M.Si. selaku Pembimbing skripsi dengan ikhlas telah meluangkan waktu di sela-sela kesibukannya untuk membantu mengarahkan dan membimbing penulis dalam penyelesaian skripsi ini.
5. Bapak Ainul Yaqin S. Pd. M. Ed selaku Penasehat Akademik

6. Bapak dan Ibu dosen Jurusan Ilmu Perpustakaan dan Informasi Fakultas Adab Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.
7. Seluruh Staf Tata Usaha (TU) Fakultas Adab Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta yang telah membantu secara administrasi dalam penyelesaian skripsi ini
8. Kepala Perpustakaan dan Pustakawan UPT Perpustakaan Universitas Negeri Yogyakarta yang telah berkenan memberikan arahan dan informasi, khususnya bagi Ibu Kepala UPT Perpustakaan Universitas Negeri Yogyakarta yang telah memberikan izin penelitian.
9. Kedua orangtuaku yang selama ini telah menjadi telaga bening yang memberikan kesejukan dan menjadi pelita serta tongkat bagiku dikala ku tergelap dikegelapan dan hampir terjerebab didalam ketidakpastian.
10. Kakak-kakakku semua selama ini yang telah membangun kembali semangatku dan thanks banget atas support dan doanya.
11. Temen-temen kost “AMELIA PUTRI” thanks atas persahabatan kalian semua. I LOVE YOU FULL.
12. Zula,nika makasih banget atas persahabatannya,kalian berdua sudah seperti saudara sendiri. Makasih kalian berdua sudah mau jatuh bangun bareng dan pelajarannya tentang kedewasaan, ajaran tentang cinta dan pengorbanan tanpa mengharap imbalan.
13. Temen-temen KKN angkatan – 65 terima kasih atas persahabatan kalian semua. Semoga kalian selalu ingat aku.
14. Temen-temen angkatan 2006 jurusan IPI makasih atas persahabatan kalian.

15. Pihak-pihak yang telah membantu dan memberikan semangat, dorongan sehingga selesai penulisan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih banyak kekurangan. Untuk itu kritik dan saran yang bersifat membangun sangat saya harapkan untuk perbaikan dalam kesempatan yang lain. Harapan penulis, semoga skripsi ini bermanfaat sebagaimana mestinya.

*Wassalamu'alaikum Wr. Wb*

Yogyakarta, November 2009

Fajar Kusumawati



## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN NOTA DINAS .....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN MOTTO .....	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN .....	v
KATA PENGANTAR .....	vi
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN .....	xvi
INTISARI.....	xvii
ABSTRAK .....	xviii
BAB I PENDAHULUAN .....	1
1.1 Latar Belakang Masalah .....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	4
1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	4
1.4 Sistematika Penulisan .....	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN LANDASAN TEORI .....	7
2.1 Tinjauan Pustaka.....	7
2.2 Landasan Teori .....	10
2.2.1 Pengertian Persepsi .....	10
2.2.2 Mahasiswa Sebagai Pemakai Perpustakaan.....	16

2.2.3 Pengertian Pelayanan .....	17
2.2.4 Pelayanan Perpustakaan.....	18
2.2.5 Pelayanan Sirkulasi .....	21
2.2.6 Sistem Peminjaman.....	28
2.2.7 Statistik Perpustakaan .....	33
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>35</b>
3.1 Metode Penelitian .....	35
3.2 Subyek dan Obyek Penelitian.....	35
3.3 Tempat dan Waktu Penelitian.....	36
3.4 Penentuan Populasi dan Sampel .....	36
3.5 Metode dan Teknik Pengumpulan Data .....	38
3.6 Variabel Penelitian .....	40
3.7 Instrumen Penelitian .....	42
3.8 Pengujian Validitas dan Reliabilitas Instrument .....	44
3.9 Teknik Analisa Data .....	46
<b>BAB IV PERSEPSI PENGGUNA TERHADAP PELAYANAN SIRKULASI DI UPT PERPUSTAKAAN UNIVERSITAS NEGERI YOGYAKARTA .....</b>	<b>49</b>
4.1 Deskripsi Lokasi Penelitian .....	49
4.1.1 Sejarah Singkat .....	49
4.1.2 Tugas dan Fungsi .....	50
4.1.3 Struktur Organisasi Perpustakaan .....	50
4.1.4 Pimpinan Perpustakaan.....	53

4.1.5 Koleksi .....	53
4.1.6 Tenaga.....	56
4.1.7 Pengguna.....	57
4.1.8 Gedung.....	58
4.1.9 Jasa Layanan Perpustakaan.....	60
4.2 Analisis Data.....	70
4.2.1 Hasil Uji Coba Instrumen .....	70
4.2.1.1 Uji Validitas .....	70
4.2.1.2 Uji Reliabilitas .....	73
4.2.2 Pembahasan Hasil Penelitian .....	73
<b>BAB V PENUTUP.....</b>	<b>115</b>
5.1 Simpulan.....	115
5.2 Saran .....	115
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>117</b>
<b>LAMPIRAN</b>	

## HALAMAN TABEL

Tabel 1	Daftar Pengunjung perpustakaan .....	37
Tabel 2	Kisi-kisi pembuatan dan pengembangan angket.....	43
Tabel 3	Pelayanan Sirkulasi .....	44
Tabel 4	Jumlah Koleksi Buku Perpustakaan UNY .....	53
Tabel 5	Jumlah Terbitan Berkala Perpustakaan UNY .....	54
Tabel 6	Formasi Tenaga Kerja.....	56
Tabel 7	Data Pengguna Aktif .....	57
Tabel 8	Hasil Uji Validitas Instrumen Pelayanan Sirkulasi Indikator Keanggotaan.....	70
Tabel 9	Hasil Uji Validitas Instrumen Pelayanan Sirkulasi Indikator Peminjaman Koleksi .....	70
Tabel 10	Hasil Uji Validitas Instrumen Pelayanan Sirkulasi Indikator Pengembalian .....	71
Tabel 11	Hasil Uji Validitas Instrumen Pelayanan Sirkulasi Indikator Fasilitas Pendukung .....	71
Tabel 12	Hasil Uji Validitas Instrumen Pelayanan Sirkulasi Indikator Pustakawan.....	71
Tabel 13	Hasil Uji Validitas Instrumen Pelayanan Sirkulasi Indikator Layanan .....	72
Tabel 14	Hasil Uji Validitas Instrumen Pelayanan Sirkulasi Indikator Selving .....	72
Tabel 15	Hasil Uji Validitas Instrumen Pelayanan Sirkulasi Indikator Pinjam .....	72
Tabel 16	Hasil Uji Validitas Instrumen Pelayanan Sirkulasi Indikator Statistik .....	72
Tabel 17	Hasil Uji Reliabilitas Pelayanan Sirkulasi .....	73
Tabel 18	Data sebaran pengembalian pelayanan sirkulasi terhadap pendaftaran anggota .....	74

Tabel 19	Data sebaran pengembalian pelayanan sirkulasi terhadap syarat menjadi anggota .....	75
Tabel 20	Data sebaran pengembalian pelayanan sirkulasi terhadap penggunaan kartu anggota milik sendiri .....	76
Tabel 21	Variabel sirkulasi terhadap indikator keanggotaan .....	77
Tabel 22	Data sebaran pengembalian kuesioner pelayanan sirkulasi terhadap sistem pelayanan terbuka .....	78
Tabel 23	Data sebaran pengembalian kuesioner pelayanan sirkulasi terhadap jangka waktu pinjam dan perpanjangan.....	79
Tabel 24	Data sebaran pengembalian kuesioner pelayanan sirkulasi terhadap jumlah buku yang dipinjam .....	80
Tabel 25	Data sebaran pengembalian kuesioner pelayanan sirkulasi terhadap koleksi yang ada di perpustakaan .....	81
Tabel 26	Variabel pelayanan sirkulasi terhadap indikator peminjaman .....	82
Tabel 27	Data sebaran pengembalian kuesioner pelayanan sirkulasi terhadap layanan pengembalian .....	83
Tabel 28	Data sebaran pengembalian kuesioner pelayanan sirkulasi terhadap kewajiban pengguna.....	84
Tabel 29	Data sebaran pengembalian kuesioner pelayanan sirkulasi terhadap besarnya denda .....	85
Tabel 30	Data sebaran pengembalian kuesioner pelayanan sirkulasi terhadap sanksi .....	86
Tabel 31	Variabel pelayanan sirkulasi terhadap indikator pengembalian .....	87
Tabel 32	Data sebaran pengembalian kuesioner pelayanan sirkulasi terhadap presensi pengunjung.....	88
Tabel 33	Data sebaran pengembalian kuesioner pelayanan sirkulasi terhadap kehandalan katalog.....	89
Tabel 34	Data sebaran pengembalian kuesioner pelayanan sirkulasi terhadap layanan internet .....	90
Tabel 35	Data sebaran pengembalian kuesioner pelayanan sirkulasi terhadap suasana ruang baca.....	91

Tabel 36	Data sebaran pengembalian kuesioner pelayanan sirkulasi terhadap letak ruang baca.....	92
Tabel 37	Data sebaran pengembalian kuesioner pelayanan sirkulasi terhadap kelengkapan sarana .....	93
Tabel 38	Data sebaran pengembalian kuesioner pelayanan sirkulasi terhadap loker penitipan tas .....	94
Tabel 39	Variabel pelayanan sirkulasi terhadap indikator fasilitas Perpustakaan .....	95
Tabel 40	Data sebaran pengembalian kuesioner pelayanan sirkulasi terhadap kecepatan pustakawan.....	96
Tabel 41	Data sebaran pengembalian kuesioner pelayanan sirkulasi terhadap ketrampilan pustakawan.....	97
Tabel 42	Data sebaran pengembalian kuesioner pelayanan sirkulasi terhadap kesopanan dan keramahan pustakawan.....	98
Tabel 43	Variabel pelayanan sirkulasi terhadap indikator pustakawan .....	99
Tabel 44	Data sebaran pengembalian kuesioner pelayanan sirkulasi terhadap pelayanan perpustakaan pagi hari .....	100
Tabel 45	Data sebaran pengembalian kuesioner pelayanan sirkulasi terhadap pelayanan perpustakaan siang hari.....	101
Tabel 46	Data sebaran pengembalian kuesioner pelayanan sirkulasi terhadap pelayanan perpustakaan malam hari .....	102
Tabel 47	Variabel pelayanan sirkulasi terhadap indikator jam layanan.....	103
Tabel 48	Data sebaran pengembalian kuesioner pelayanan sirkulasi terhadap nomor klasifikasi.....	104
Tabel 49	Data sebaran pengembalian kuesioner pelayanan sirkulasi terhadap pengembalian buku di rak .....	105
Tabel 50	Data sebaran pengembalian kuesioner pelayanan sirkulasi terhadap kelengkapan koleksi .....	106
Tabel 51	Variabel pelayanan sirkulasi terhadap indikator selving .....	107
Tabel 52	Data sebaran pengembalian kuesioner pelayanan sirkulasi terhadap penyerahan KTM .....	108

Tabel 53	Data sebaran pengembalian kuesioner pelayanan sirkulasi terhadap keterangan bebas pinjam.....	109
Tabel 54	Variabel pelayanan sirkulasi terhadap indikator keterangan bebas pinjam .....	110
Tabel 55	Data sebaran pengembalian kuesioner pelayanan sirkulasi terhadap Statistik.....	110
Tabel 56	Variabel pelayanan sirkulasi terhadap indikator statistik.....	111
Tabel 57	Penafsiran nilai rata-rata persepsi pelayanan sirkulasi di UPT Perpustakaan UNY.....	112

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran I	Penetapan Dosen Pembimbing
Lampiran II	Permohonan izin penelitian
Lampiran III	Surat keterangan atau izin
Lampiran IV	Surat Balasan
Lampiran V	Surat Keterangan
Lampiran VI	Langkah-langkah penelitian
Lampiran VII	Angket Penelitian
Lampiran VIII	Pedoman Wawancara
Lampiran XI	Pengolahan Data



## **INTISARI**

### **Fajar Kusumawati (06140017), 2009. Persepsi Pengguna Terhadap Pelayanan Sirkulasi Di UPT Perpustakaan Universitas Negeri Yogyakarta**

Persepsi pengguna terhadap pelayanan sirkulasi merupakan respon evaluatif yang bisa bersifat baik atau tidak baik terhadap apa yang mereka peroleh dari pelayanan sirkulasi yang diberikan perpustakaan. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimanakah persepsi pengguna terhadap pelayanan sirkulasi di UPT Perpustakaan UNY. Penelitian ini dilakukan di UPT Perpustakaan UNY dengan mengambil sample 100 responden dari 40179 mahasiswa UNY dan pengambilan sample menggunakan random sampling atau secara acak. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa persepsi pengguna terhadap pelayanan sirkulasi di UPT Perpustakaan UNY tergolong baik dengan keseluruhan total hasil nilai rata-rata 3,06. Namun demikian disarankan kepada UPT untuk terus memperbaiki pelayanan sirkulasinya terutama dalam hal syarat anggota, koleksi yang ada di perpustakaan, dan kelengkapan koleksi karena ketiga jenis layanan tersebut masih dipersepsikan tidak baik oleh mahasiswa.

Kata Kunci : Persepsi, Pelayanan Sirkulasi

## **ABSTRACT**

Fajar Kusumawati. (06140017). 2009. **USER'S PERCEPTION TOWARDS CIRCULATION SERVICE AT THE UNIVERSITY LIBRARY OF STATE UNIVERSITY OF YOGYAKARTA**

User's perception towards circulation service is an evaluative response which may be good or bad to what the users get from the circulation service served by any library. The aim of this research is trying to understand to how the user's perception towards circulation service at the university library of UNY (State University of Yogyakarta). The research is conducted in the library of UNY by taking samples numbering by 100 respondents from 40179 members of population in the library. Sampling technique of the research is random. The result of the research shows that the perception of the library users towards the circulation service at the university library of State University of Yogyakarta (UNY) is included "Good" with the average value 3,06. Although it is still suggested that the university library should continuously improve its circulation service, particularly, in relation to membership requirements, availability of collection in the library, and the completeness of collection because the three kinds of services are still perceived not "good" by its users.

**Keywords:** User's Perception, Circulation Service

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Perpustakaan sebagai sumber informasi pada era informasi mempunyai peranan yang sangat strategis serta memiliki peluang yang cukup besar dalam bidang pengelolaan dan penyebaran informasi. Seiring dengan dinamika kehidupan masyarakat yang berlangsung cepat dan sulit diduga, terdapat kecenderungan peningkatan peranan dan pemanfaatan informasi. Perpustakaan harus cepat tanggap terhadap kebutuhan masyarakat akan informasi yang akurat, relevan dan tepat waktu (Handayani, 2004: 304).

Persaingan yang begitu ketat di berbagai bidang pelayanan perpustakaan membuat pustakawan yang terlibat didalamnya ingin memberikan yang terbaik bagi pengguna terutama yang berhubungan langsung dengan masalah pelayanan (Supriyono, 2001:14). Menurut Markel (dalam Handayani, 2004: 304) perpustakaan yang berorientasi kepada pengguna akan selalu membuat produk yang *up to date*, sumber daya manusia yang profesional, serta memberikan pelayanan yang terbaik untuk penggunaannya. Dengan demikian perpustakaan tidak lagi hanya berperan sebagai tempat penyimpanan buku dan memberikan layanan peminjaman buku akan tetapi sudah menjadikan informasi yang dimiliki sebagai komoditi yang dapat memenuhi kebutuhan masyarakat.

Perguruan Tinggi termasuk satuan pendidikan yang harus dilengkapi sarana perpustakaan. Fungsi perpustakaan pada perguruan tinggi sebagai unsur penunjang terlaksananya tri dharma perguruan tinggi yaitu pendidikan, penelitian dan pengabdian pada masyarakat (Soeatminah, 1992: 40). Perpustakaan hendaknya dikelola seoptimal mungkin agar fungsi perpustakaan di Perguruan Tinggi dapat terwujud dengan bukti dimanfaatkannya perpustakaan semaksimal mungkin oleh penggunanya (Irkhamiyati, 2001: 3).

Kegiatan perpustakaan yang langsung dirasakan oleh pemakai adalah pelayanan, karena pelayanan dianggap ujung tombak perpustakaan (Soeatminah, 1992: 129). Pada bagian pelayanan inilah berlangsungnya hubungan antara pengguna dan penyedia jasa. Pelayanan sirkulasi merupakan salah satu kegiatan operasional di perpustakaan dalam hal peminjaman buku dan materi lainnya. Oleh karena itu kinerja staf bagian sirkulasi sangat berpengaruh terhadap citra perpustakaan itu sendiri.

Baik buruknya sebuah perpustakaan akan sangat ditentukan pada layanan ini. Menurut Martoatmojo (1998: 43) betapapun besar koleksi yang dimiliki oleh sebuah perpustakaan, tetapi kalau sirkulasi dan pelayanannya tidak lancar atau hanya sedikit saja dalam memanfaatkannya, maka kecil sajalah arti perpustakaan tersebut. Namun sebaliknya jika kegiatan yang dilakukan oleh bagian sirkulasi lancar dan aktif maka perpustakaan tersebut boleh dikatakan baik.

Besarnya koleksi dan jumlah pemakai perpustakaan merupakan faktor yang penting dalam menentukan siapa-siapa yang boleh meminjam, jenis dan jumlah buku yang boleh di pinjam serta lamanya jangka waktu peminjaman.

Koleksi yang boleh dipinjam adalah bahan yang berupa buku-buku saja, adapula yang meminjamkan majalah, atau bahan-bahan pustaka lainnya. Untuk melancarkan pekerjaan bagian sirkulasi ini perlu dibuatkan buku petunjuk yang memuat keterangan-keterangan mengenai:

- a. peraturan penggunaan bahan-bahan perpustakaan
- b. macam-macam bahan yang boleh dan tidak boleh dipinjam
- c. kebijaksanaan mengenai masalah “lewat waktu” besar uang denda, penggantian buku-buku yang hilang atau rusak
- d. keterangan mengenai jam buka perpustakaan
- e. keterangan mengenai tanda-tanda pada bahan pustaka misalnya nomor klasifikasi
- f. Dan keterangan yang dianggap perlu untuk diketahui petugas bagian sirkulasi, petugas bagian lain atau para pembaca perpustakaan (Martoatmojo, 1999:37).

Dari wawancara pada tanggal 3 Juli 2008 jam 10.00 WIB terhadap beberapa mahasiswa, respon yang diberikan terhadap pelayanan UPT UNY adalah sebagai berikut:

1. Pelayanan yang kurang ramah terhadap pengguna perpustakaan
2. Koleksi perpustakaan yang kurang lengkap
3. Sering tertundanya pelayanan peminjaman saat aliran listrik terputus

Sebagai perpustakaan perguruan tinggi maka UPT Perpustakaan UNY senantiasa berusaha memenuhi kebutuhan penggunannya. Pengguna yang

dimaksud dalam penelitian ini adalah pengunjung perpustakaan. Tapi pada kenyataannya ada sebagian pengunjung perpustakaan terutama mahasiswa yang mengeluh dengan pelayanan sirkulasi yang diterimanya seperti yang disebutkan di atas. Sesuai dengan latar belakang di atas, penulis mengkaji tentang pelayanan sirkulasi di UPT perpustakaan Universitas Negeri Yogyakarta berdasarkan persepsi pengguna perpustakaan. Pengguna yang dimaksud adalah mahasiswa Universitas Negeri Yogyakarta karena mahasiswa merupakan pengguna layanan perpustakaan paling banyak dan sering memanfaatkan layanan perpustakaan. Dari persepsi pengguna inilah yang akan menentukan apakah pelayanan yang diberikan UPT Perpustakaan UNY telah memenuhi kebutuhan dan harapan pengguna perpustakaan tersebut.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah di atas maka permasalahan yang dapat dirumuskan penulis adalah sebagai berikut: Bagaimanakah persepsi pengguna terhadap pelayanan sirkulasi di UPT Perpustakaan Universitas Negeri Yogyakarta?

## **1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian**

### **1.3.1 Tujuan Penelitian**

Untuk mengetahui persepsi mahasiswa terhadap pelayanan sirkulasi di UPT Perpustakaan Universitas Negeri Yogyakarta.

### 1.3.2 Manfaat Penelitian

Peneliti berharap agar penelitian ini dapat bermanfaat

1. Untuk mengetahui persepsi pengguna terhadap pelayanan sirkulasi di UPT Perpustakaan Universitas Negeri Yogyakarta sebagai langkah awal evaluasi pelayanan sirkulasi.
2. Sebagai bahan masukan kepada pimpinan perpustakaan dalam rangka meningkatkan mutu pelayanan di UPT Perpustakaan Universitas Negeri Yogyakarta.

### 1.4. Sistematika Penulisan

Bab I merupakan Pendahuluan. Bab ini memberikan informasi kepada pembaca tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika.

Bab II merupakan bagian tinjauan pustaka dan landasan teori. Bab ini memberikan informasi kepada pembaca tentang beberapa penelitian yang relevan yang pernah dilakukan oleh orang lain yang mempunyai obyek penelitian yang sejenis yaitu tentang penilaian pemakai terhadap pelayanan yang diterima. Hal ini dijelaskan dalam sub bab tinjauan pustaka sedangkan landasan teori merupakan teori-teori yang berkaitan dengan persepsi pengguna terhadap pelayanan sirkulasi.

Bab III merupakan Metode Penelitian yang digunakan dalam skripsi ini. Dalam bab ini diuraikan tentang tempat dan waktu penelitian, subyek dan obyek penelitian, variabel penelitian, penentuan populasi dan sampel, instrument penelitian,

pengujian validitas dan reliabilitas instrument, metode dan teknik pengumpulan data, dan teknik analisa data.

Bab IV merupakan bagian inti penelitian yang menguraikan gambaran umum tentang pelayanan sirkulasi di UPT Perpustakaan UNY, analisa data dan pembahasan.

Bab V merupakan penutup yang berisi kesimpulan dari penelitian yang dilakukan dan menguraikan saran-saran untuk pelayanan sirkulasi di UPT Perpustakaan UPT yang diuraikan berdasarkan hasil analisis data yang telah dilakukan.

Daftar pustaka merupakan daftar bibliografi yang dipakai sebagai acuan oleh penulis selama melakukan penelitian dan penyusunan laporan. Bagian akhir dari skripsi ini adalah lampiran dokumen yang dipergunakan dalam penelitian dan dokumen-dokumen lain yang melengkapi skripsi.



## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **5.1 Simpulan**

Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan penelitian pada bab sebelumnya, maka dapat disimpulkan bahwa Persepsi Pengguna terhadap Pelayanan Sirkulasi di UPT Perpustakaan Universitas Negeri Yogyakarta adalah. dari skor keseluruhan di dapat hasil nilai rata-rata 3,06 sehingga dapat dikategorikan bahwa persepsi pengguna terhadap pelayanan sirkulasi di UPT Perpustakaan Universitas Negeri Yogyakarta tergolong baik meskipun dalam indikator keanggotaan, indikator peminjaman, dan indikator selving ada pelayanan yang tergolong tidak baik.

#### **5.2 Saran**

Mengacu pada kesimpulan yang telah dikemukakan diatas dan mengamati atau memahami keadaan yang ada di UPT Perpustakaan UNY maka untuk memperoleh, mengembangkan dan meningkatkan pelayanan perpustakaan penulis perlu menyampaikan saran-saran kepada UPT Perpustakaan Universitas Negeri Yogyakarta sebagai berikut:

1. Dilihat dari indikator keanggotaan pada jenis pelayanan syarat keanggotaan dengan nilai rata-rata 2,47 yang tergolong tidak baik maka dari itu UPT Perpustakaan Universitas Negeri Yogyakarta perlu untuk menjelaskan tentang syarat anggota dari awal sebelum pengguna

menggunakan perpustakaan tersebut dengan cara mengadakan pendidikan pemakai.

2. Dilihat dari indikator peminjaman pada koleksi yang ada di perpustakaan dengan nilai rata-rata 2,42 yang tergolong tidak baik. Untuk itu UPT Perpustakaan UNY perlu menambah koleksi karena banyak koleksi yang dicari oleh pengguna tidak ada dirak.
3. Dilihat dari indikator selving pada kelengkapan koleksi dengan nilai rata-rata 2,42 yang tergolong tidak baik. Untuk UPT Perpustakaan UNY perlu menambah kelengkapan koleksi karena pengguna merasa belum tercukupi kebutuhannya karena ketika mau pinjam koleksi, koleksi tersebut tidak ada atau masih dalam pinjaman orang lain.

## DAFTAR PUSTAKA

- Abdurrahman, dudung. 2003. *Pengantar Metode Penelitian*. Yogyakarta: Kurnia Kalam.
- Akhiroh, Khoirul. 2008. *Persepsi Pengguna Terhadap Kualitas Pelayanan Sirkulasi di UPT Perpustakaan Instipor Yogyakarta (Skripsi)*. Jurusan Ilmu Perpustakaan dan Informasi Fakultas Adab, UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.
- Arikunto, Suharsimi. 1992. *Prosedur Penelitian.: Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: Rineka Cipta.
- \_\_\_\_\_. 2002. *Prosedur Penelitian*. Edisi tiga. Jakarta: Rineka Cipta.
- Azwar, Saipudin. 1998. *Metode Penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar Offset.
- Davidoff, Linda L. 1981. *Psikologi Suatu Pengantar*. Jakarta: Erlangga.
- Furchan, Arief. 2004. *Pengantar Penelitian dalam Pendidikan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Hadi, Sutrisno. 1995. *Metode Research Jilid II*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Koentjaraningrat. 1980. *Metode-metode Penelitian Masyarakat*. Jakarta: Gramedia.
- Lasa. HS. 2004. *Sistem Penyajian Informasi Perpustakaan*. Yogyakarta: Majelis Pustaka Pimpinan Pusat Muhammadiyah.
- Martoatmojo, Karmidi. 1998. *Manajemen Perpustakaan Khusus*. Jakarta: Universitas Terbuka.
- \_\_\_\_\_. 1999. *Pelayanan Bahan Pustaka*. Jakarta: Universitas Terbuka.
- Moeliono, dkk. 1989. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Jakarta: Balai Pustaka.
- \_\_\_\_\_. 1993. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Jakarta: Balai Pustaka.
- Mulyana, Dedi. 2001. *Ilmu Komunikasi: Suatu Pengantar*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Nursalam, Toha. 1998. *Psikologi Perpustakaan*. Jakarta: Universitas Terbuka.

- Perpustakaan Nasional RI. 1995. *Perunjuk Teknis Pelestarian Bahan Pustaka*. Jakarta: Perpustakaan Nasional RI.
- Purwono. 2003. *Perpustakaan, Pustakawan dan Kepustakawanan*. Yogyakarta: Universitas Gadjah Mada.
- Riduan dan Akdon. 2006. *Rumus dan Dara dalam Aplikasi Statistika untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta.
- Salim, Peter dan Yenny. 1991. *Kamus Bahasa Indonesia Kontemporer*. Edisi: Pertama. Jakarta: Modern English Press.
- Simamora, Bilson. 2004. *Panduan Riser Perilaku Konsumen*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Sudiyono, Anas. 1987. *Pengantar Statistik Pendidikan*. Jakarta: Rajawali Press.
- Sugihatono, dkk. 2007. *Psikologi Pendidikan*. Yogyakarta: UNY Press.
- Sugiyono. 1993. *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung: Alfabeta.
- Sukisty- Basuki. 1993. *Pengantar Ilmu Perpustakaan*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Trimono, Soejono. 1997. *Pedoman Pelaksanaan Perpustakaan*. Bandung: Remaja Rosdakarya.