

**PERSEPSI PEMUSTAKA TERHADAP KUALITAS LAYANAN
SIRKULASI DI DPK KABUPATEN KULON PROGO
DENGAN METODE LIBQUAL**

SKRIPSI

**Diajukan Kepada Fakultas Adab dan Ilmu Budaya
Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta
untuk Memenuhi Syarat Memperoleh Gelar
Sarjana Studi Ilmu Perpustakaan**

Oleh

Noni Cahayani Azazmi

NIM 13140061

**STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
PROGRAM STUDI ILMU PERPUSTAKAAN
FAKULTAS ADAB DAN ILMU BUDAYA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA**

2019

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perpustakaan sebenarnya memiliki peran sebagai pusat sumber belajar dan sumber informasi bagi pemakainya. Perpustakaan juga dapat disebut sebagai ruang berkumpulnya buku-buku / tempat buku-buku dikelola sebagai media belajar (Darmono, 2001:2). Tujuan perpustakaan menurut Sutarno Ns (2006:34) adalah untuk menyediakan fasilitas, sumber informasi dan menjadi pusat pembelajaran. Perpustakaan terbagi menjadi beberapa jenis, menurut Sulistyo-Basuki (2010:2.4) ada 5 yaitu perpustakaan sekolah, perpustakaan khusus, perpustakaan perguruan tinggi, perpustakaan nasional, dan perpustakaan umum.

Berdasarkan uraian diatas tentang beberapa jenis perpustakaan, peneliti memilih untuk meneliti perpustakaan umum dikarenakan perpustakaan umum merupakan sarana pendidikan nonformal bagi masyarakat umum. Seperti yang dijelaskan Sutarno Ns (2006:43) perpustakaan umum merupakan sebuah Lembaga pendidikan non formal yang disediakan untuk masyarakat umum yang menyediakan berbagai macam informasi, ilmu pengetahuan, teknologi, maupun ilmu budaya sebagai sarana belajar untuk memperoleh dan meningkatkan ilmu pengetahuan bagin seluruh masyarakat. Sedangkan menurut Hermawan dan Zulfikar (2003:3) perpustakaan umum adalah perpustakaan yang melayani masyarakat umum tanpa memandang perbedaan tingkat pendidikan, status sosial,

ras, suku, dan lain sebagainya. Menurut Sulisty-Basuki (2010:2.9) perpustakaan umum terbagi menjadi 8 (delapan) kelompok yaitu, perpustakaan umum kota dulu disebut dengan kotamadya merupakan perpustakaan yang dikelola oleh pemerintah kota, perpustakaan umum kabupaten merupakan perpustakaan umum yang dikelola kabupaten, perpustakaan umum kecamatan merupakan perpustakaan umum yang terdapat di kecamatan, perpustakaan umum desa merupakan perpustakaan yang dikelola oleh swadaya masyarakat desa dan biasanya dibiayai oleh dana desa, perpustakaan umum untuk anggota perpustakaan khusus (perpustakaan untuk tunanetra), perpustakaan umum untuk anggota masyarakat yang memerlukan bacaan khusus karena faktor usia (perpustakaan anak antara usia 12 tahun), perpustakaan keliling merupakan bagian perpustakaan umum yang mendatangi pemustaka dengan menggunakan kendaraan, perpustakaan umum komunitas merupakan perpustakaan yang didirikan oleh sebuah komunitas atau Lembaga swadaya masyarakat biasanya sering disebut dengan Taman Bacaan Masyarakat (TBM). Pada penelitian ini, peneliti memilih kelompok perpustakaan umum/kabupaten yaitu Perpustakaan Umum Kulon Progo atau Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Kulon Progo (selanjutnya disebut DPK Kabupaten Kulon Progo).

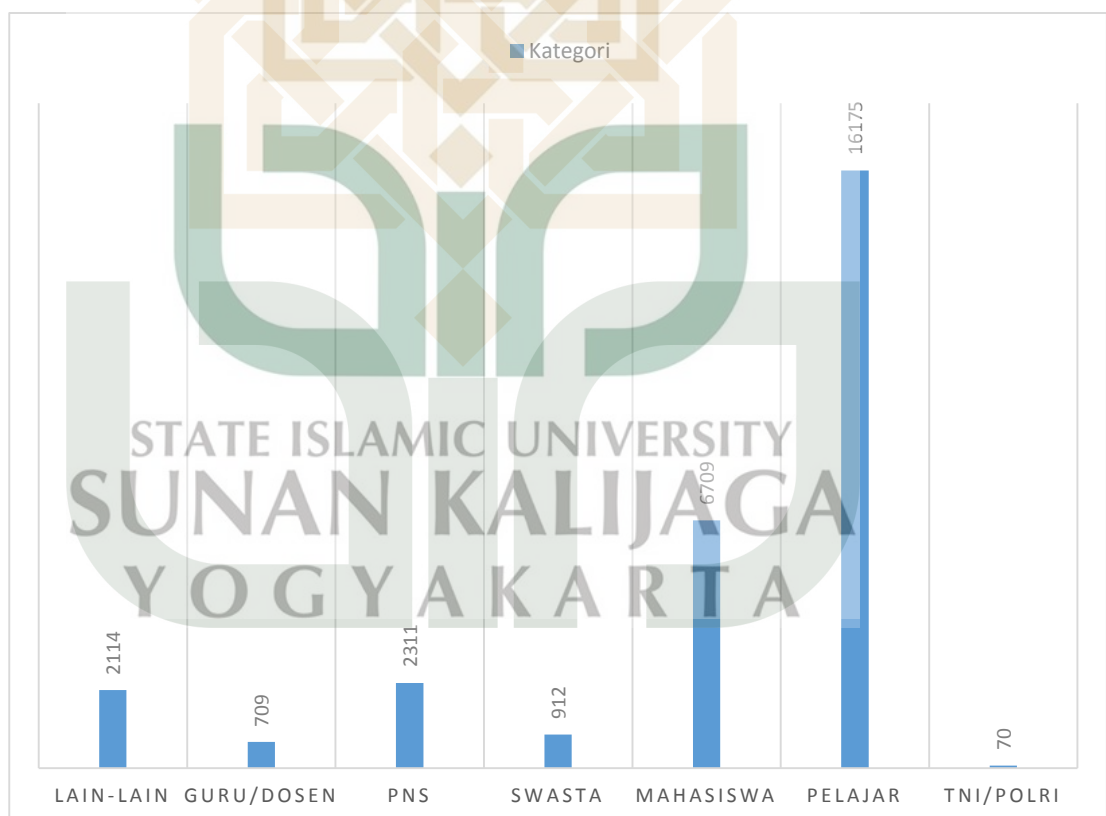
Tiga tugas perpustakaan secara garis besar sebagaimana yang dijelaskan oleh Sutarno dalam Suwarno (2011:21) yaitu pertama, tugas menghimpun informasi meliputi kegiatan mencari, menyeleksi, dan mengisi perpustakaan dengan sumber informasi yang memadai dan lengkap baik dalam hal jumlah, jenis, atau mutu sebagaimana disesuaikan dengan kebijakan organisasi,

tersedianya dana, dan keinginan pemakai serta mutakhir. Kedua, tugas mengelola meliputi proses pengolahan, penyusunan, penyimpanan, dan pengemasan agar tersusun rapi, mudah ditelusuri (temu kembali informasi) dan diakses oleh pemakai, serta merawat bahan pustaka. Ketiga, tugas memberdayakan dan memberikan layanan secara optimal. Sutarno Ns (2006:90) menyebutkan bahwa tugas perpustakaan sangat berhubungan dengan layanan yang telah disediakan oleh perpustakaan, karena dapat dikatakan bahwa layanan perpustakaan merupakan kegiatan utama di setiap perpustakaan, dimana setiap layanan mempunyai kegiatan yang secara langsung berhubungan dengan pengguna dan sekaligus menjadi barometer keberhasilan perpustakaan

Layanan yang disediakan oleh DPK Kabupaten Kulon Progo sebagai berikut : layanan sirkulasi, layanan referensi, layanan perpustakaan keliling, layanan rumah pintar, dan layanan motor pintar (hasil wawancara dengan pustakawan DPK Kabupaten Kulon Progo). Salah satu dari layanan tersebut peneliti memilih layanan sirkulasi karena layanan sirkulasi merupakan layanan yang berhubungan langsung dengan pemustaka. Menurut Rahayuningsih (2007:85) layanan sirkulasi merupakan salah satu layanan pemustaka yang berkaitan dengan peminjaman, pengembalian, dan perpanjangan koleksi. Namun, tidak hanya itu layanan sirkulasi juga memiliki banyak tugas seperti penagihan koleksi yang belum dikembalikan, penagihan denda, mencatat jumlah pengunjung dan peminjaman, pendaftaran anggota, dan lain sebagainya. Sedangkan menurut Bafadal-Ibrahim (2000:24) pengertian layanan sirkulasi adalah suatu kegiatan kerja yang meliputi proses peminjaman dan pengembalian bahan pustaka.

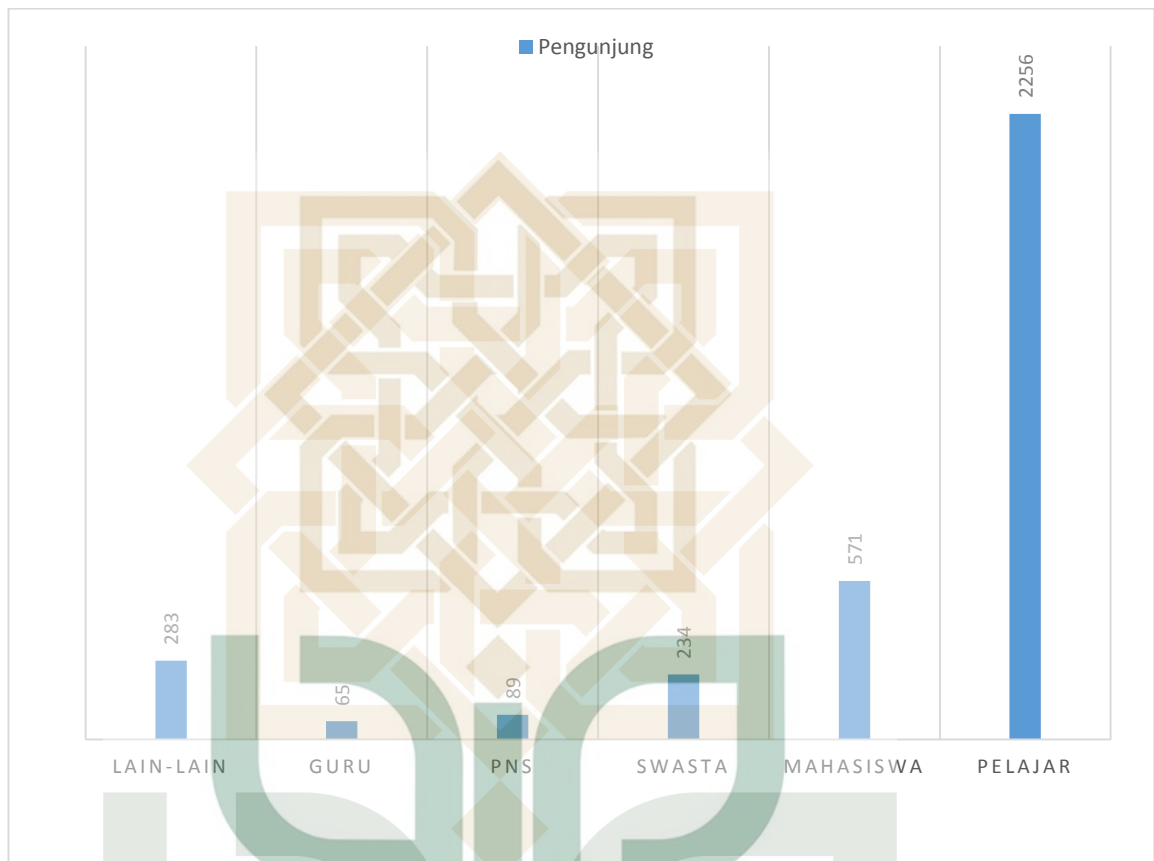
Berdasarkan pemaparan di atas, dipilihnya layanan sirkulasi sebagai subjek penelitian karena layanan sirkulasi sangat berperan penting bagi perpustakaan dan merupakan layanan yang berkontribusi langsung dengan pemustaka. Sedangkan alasan memilih DPK Kabupaten Kulon Progo dikarenakan DPK Kabupaten Kulon Progo menunjukkan peningkatan pada statistik pengunjung maupun peminjaman bahan pustaka, berikut adalah grafik untuk statistik pengunjung dan statistik peminjaman pengembalian :

Grafik 1.1
Statistik Pengunjung
DPK Kabupaten Kulon Progo
Tahun 2016



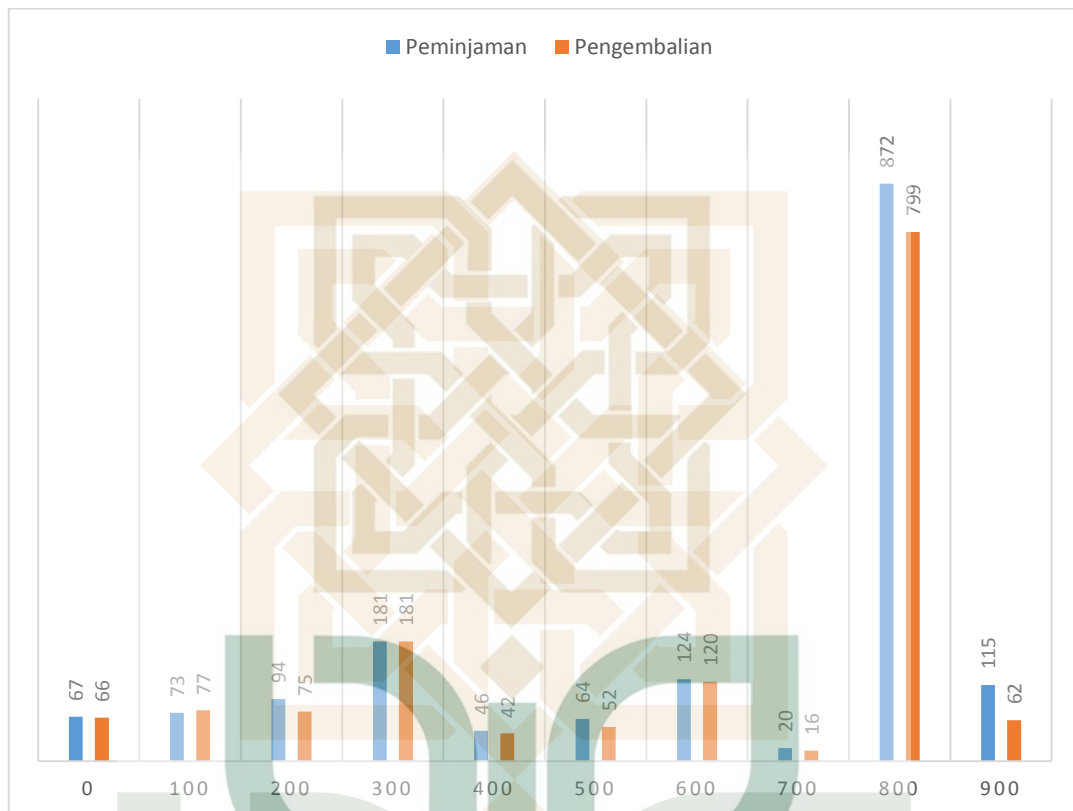
Sumber : Data DPK Kabupaten Kulon Progo (2016)

Grafik 1.2
Statistik Pengunjung
DPK Kabupaten Kulon Progo
Tahun 2017



Sumber : Data DPKD Kabupaten Kulon Progo (2017)

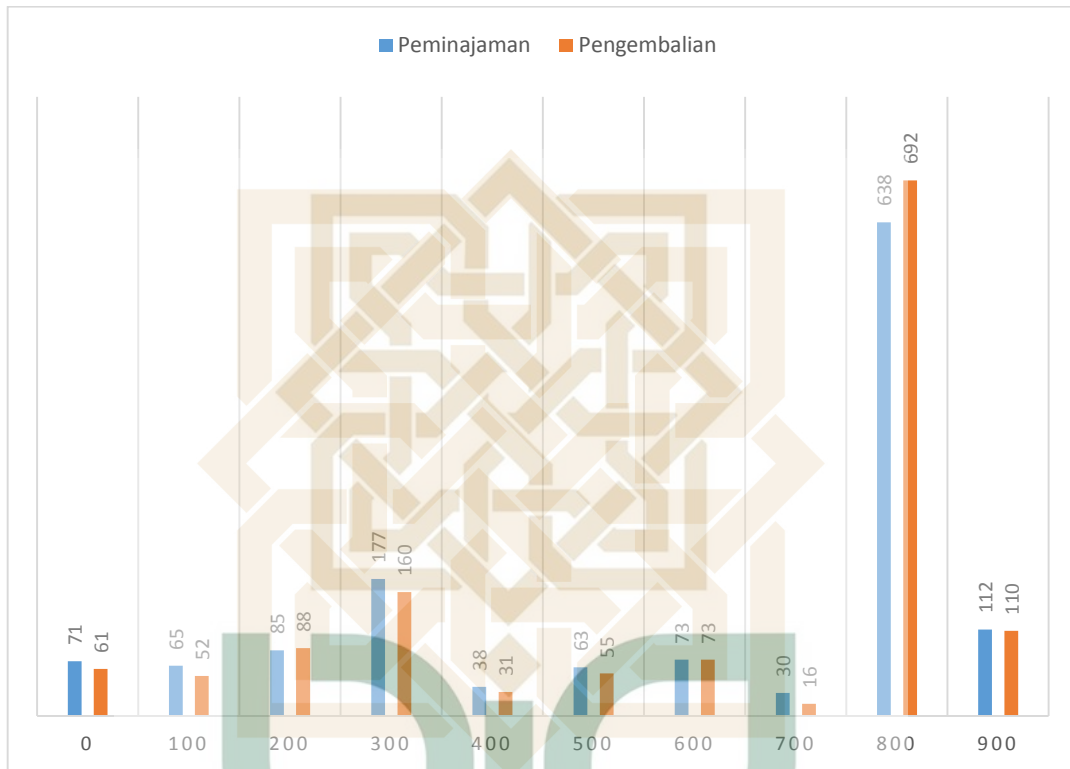
Grafik 1.3
Statistik Peminjaman dan Pengembalian
DPK Kabupaten Kulon Progo
Tahun 2016



Sumber : Data DPKD Kabupaten Kulon Progo (2016)

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
 SUNAN KALIJAGA
 YOGYAKARTA

Grafik 1.4
Statistik Peminjaman dan Pengembalian
DPK Kabupaten Kulon Progo
Tahun 2017



Sumber : Data DPKD Kabupaten Kulon Progo (2017)

Dalam penelitian tentang persepsi pemustaka terhadap kualitas layanan sirkulasi di DPK Kabupaten Kulon Progo ini menggunakan pendekatan LibQUAL⁺™ (*Library Quality*). Menurut Fatmawati (2013:14) dimensi pokok LibQUAL⁺™ mencakup 4 dimensi layanan berdasarkan harapan dan persepsi. Alasan lainnya karena sampai saat ini penelitian yang sering dilakukan mengenai kualitas layanan perpustakaan hanyalah model ServQual (*Service Quality*). Menurut Zeithmal, Parasuraman dan Berry dalam Tjiptono (2005:14) penilaian Servqual tersebut mencakup lima dimensi kualitas layanan yaitu, kehandalan

(*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*emphaty*), dan bukti langsung (*tangibles*). Berikut ini adalah dimensi dan atribut model servqual :

Tabel 1.1
Metode Servqual

No	Dimensi	Atribut
1.	Reliabilitas (<i>Reliability</i>)	• Menyediakan layanan sesuai yang dijanjikan • Dapat diandalkan dalam menangani masalah layanan • Menyampaikan layanan sesuai waktu yang ditetapkan • Menyimpan dokumen/catatan tanpa kesalahan
2.	Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)	• Menginformasikan pelanggan tentang kepastian waktu penyampaian jasa • Layanan yang segera/cepat bagi pelanggan • Kesiadaan untuk membantu pelanggan • Kesiapan untuk merespon permintaan pelanggan
3.	Jaminan (<i>Assurance</i>)	• Menumbuhkan rasa percaya pada pelanggan • Membuat pelanggan merasa aman waktu melakukan transaksi • Konsisten bersikap sopan • Mampu menjawab pertanyaan pelanggan
4.	Empati (<i>Empathy</i>)	• Memberikan

		perhatian individual para pelanggan • Memperlakukan penuh perhatian • Sungguh-sungguh mengutamakan kepentingan pelanggan • Waktu beroperasi yang nyaman
5.	Bukti Langsung/Bukti Fisik (<i>Tangibles</i>)	• Peralatan modern • Peralatan berdaya tarik visual • Karyawan berpenampilan rapi dan profesional • Materi-materi berkaitan dengan layanan berdaya tarik visual

Sumber : Parasuraman, et al. (1994) dalam Tjiptono (2011:232-233)

TABEL 1.2
Metode LibQUALTM

No	Dimensi	Indikator
1.	<i>Servise Affect</i>	- <i>Empathy</i> - <i>Responsiveness</i> - <i>Assurance</i> - <i>Reliability</i>
2.	<i>Library as Place</i>	- <i>Tangibles</i> - Penampilan Fisik layanan - Ruang yang bermanfaat - Berbagai makna yg nyata - Tempat belajar yang nyaman
3.	<i>Personal Control</i>	- <i>Ease of Navigation</i> - <i>Convience</i> - <i>Modern Equipment</i>

		- <i>Self Reliance</i>
4.	<i>Information Access</i>	- <i>Content</i> - <i>Timelines</i>

Sumber : Data primer yang diolah, oktober 2018

Kedua tabel tersebut memperlihatkan bahwa model SERVQUAL lebih tepat untuk dipakai pada industri manufaktur. Sehingga pada perpustakaan akan lebih tepat jika menggunakan metode LIBQUAL karena dimensi dan indikator yang terdapat pada metode LIBQUAL lebih banyak dan cakupannya lebih luas.

Berikut adalah tabel mengenai perbedaan dimensi yang dimiliki oleh metode LIBQUAL dan metode SERVQUAL:

TABEL 1.3
Perbedaan Metode Servqual Dan Metode LibQUAL^{+TM}

PERBEDAAN	
SERVQUAL	LibQUAL ^{+TM}
<i>Empathy</i> <i>Responsiveness</i> <i>Assurance</i> <i>Reliability</i> <i>Tangibles</i>	<i>Service Affect (Empathy, Responsiveness, Assurance, Reliability)</i>
-	<i>Library as Place (Tangibles)</i>
-	<i>Personal Control</i>
-	<i>Information Access</i>

Sumber : Data primer yang diolah, oktober 2018

Dapat dilihat berdasarkan tabel diatas perbedaan dari kedua metode tersebut berada pada dimensi yang dimiliki. Pada dimensi SERVQUAL yang meliputi empathy, responsiveness, assurance, dan reliability disatukan untuk menjadi indikator dalam dimensi LibQUAL^{+TM} yaitu *Service Affect*. Sedangkan dimensi SERVQUAL tangibles masuk dan menjadi indikator dalam dimensi LibQUAL^{+TM} *Library as Place*. Selanjutnya dalam LibQUAL^{+TM} masih terdapat

dua dimensi lainnya yaitu *Personal Control* dan *Information Access* dengan beberapa indikatornya. Dengan demikian, jika dibandingkan dengan SERVQUAL, maka metode LibQUAL^{+TM} lebih efektif untuk diterapkan dalam konteks penelitian perpustakaan untuk menilai kualitas layanan perpustakaan.

Maka peneliti merumuskan masalah di atas menjadi sebuah penelitian tentang “Persepsi Pemustaka terhadap Kualitas Layanan Sirkulasi di DPK Kabupaten Kulon Progo dengan Metode LibQUAL^{+TM}”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang sudah dipaparkan diatas, peneliti merumuskan permasalahan sebagai berikut “Bagaimanakah persepsi pemustaka terhadap kualitas layanan sirkulasi di DPK Kabupaten Kulon Progo dengan metode LibQUAL^{+TM} ?

1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian

1.3.1 Tujuan Penelitian

Penelitian ini memiliki tujuan mengetahui persepsi pemustaka DPK Kabupaten Kulon Progo tentang kualitas layanan sirkulasi yang ada di DPK Kabupaten Kulon Progo, serta untuk mengetahui bagaimana kualitas layanan sirkulasi di DPK Kabupaten Kulon Progo.

1.3.2 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat yaitu:

1. Bagi Peneliti

Dengan adanya penelitian ini, peneliti berusaha untuk mengetahui tentang pemanfaatan layanan sirkulasi di DPK Kabupaten Bantul dan DPK Kabupaten Kulon Progo, serta peneliti ingin mengetahui bagaimana kualitas layanan sirkulasi di kedua perpustakaan tersebut.

2. Bagi Instansi

Sebagai sarana evaluasi dan meningkatkan kualitas layanan yang ada di perpustakaan terutama layanan sirkulasi di DPK Kabupaten Bantul dan DPK Kabupaten Kulon Progo.

3. Bagi Pembaca

Sebagai sarana untuk meningkatkan ilmu pengetahuan yang berkaitan dengan ilmu perpustakaan pada umumnya dan layanan perpustakaan pada khususnya.

1.4 Sistematika Pembahasan

Dalam penelitian ini, penulisan sistematika pembahasan dilakukan untuk menggambarkan kerangka penelitian yang telah dibuat. Adapun sistematika adalah sebagai berikut:

BAB I, Pendahuluan yang terdiri atas latar belakang, rumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, batasan masalah serta sistematika pembahasan.

BAB II, Tinjauan pustaka dan landasan teori. Pada bab ini berisikan tentang tinjauan pustaka yang memuat tentang hasil penelitian yang sudah pernah dilakukan sebelumnya oleh peneliti lain dengan tema sejenis, sedangkan landasan teori berupa uraian pemecahan masalah yang digunakan sebagai pemecahan masalah yang dijabarkan secara teoritis.

BAB III, Metode penelitian. Metode penelitian berisi tentang jenis penelitian, waktu dan tempat penelitian, variabel penelitian, populasi dan sampel, instrumen penelitian, metode dan teknik pengumpulan data, uji validitas dan reliabilitas, serta metode analisi data yang digunakan oleh peneliti pada penelitian ini.

BAB IV, Pembahasan. Pada bagian ini berisi tentang gambaran umum DPK Kabupaten Bantul dan DPK Kabupaten Kulon Progo, serta pembahasan mendalam tentang rumusan masalah.

BAB V, Kesimpulan dan Saran. Kesimpulan berisi tentang cakupan seluruh pembahasan. Sedangkan saran berisi tentang masukan kepada instansi terkait mengenai kualitas layanan sirkulasi.

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Setelah melakukan analisis data, penelitian ini menarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Perhitungan nilai rata-rata subvariabel kemampuan dan sikap pustakawan dalam melayani, indikator yang mendapat nilai tertinggi yaitu pemahaman terhadap kebutuhan dan keinginan pemustaka dengan nilai 3.51 kategori baik, sedangkan nilai terendah diperoleh indikator kesediaan untuk membantu kesulitan pemustaka dan keramahan dalam melayani pemustaka dengan nilai yang sama yaitu 3.25 kategori baik.
2. Perhitungan nilai rata-rata subvariabel fasilitas dan suasana ruang, indikator yang mendapat nilai tertinggi adalah kondisi fisik Gedung, peralatan, dan perlengkapan yang cukup memadai dan berfungsi baik dengan nilai 3.32 kategori sangat baik, sedangkan indikator yang mendapat nilai terendah adalah ketenangan ruang perpustakaan dengan nilai 3.03 kategori baik.
3. Perhitungan nilai rata-rata subvariabel petunjuk dan sarana akses, indikator yang mendapat nilai tertinggi adalah penataan koleksi perpustakaan di layanan sirkulasi memudahkan saya dalam proses temu kembali informasi dengan nilai 3.33 kategori baik, sedangkan indikator dengan nilai terendah adalah kemudahan saya dalam melakukan penelusuran informasi di layanan sirkulasi dan kemampuan saya dalam

menggunakan sarana di layanan sirkulasi dalam menelusur informasi mendapatkan nilai yang sama yaitu 3.03 kategori baik.

4. Perhitungan nilai rata-rata subvariabel akses informasi, indikator yang mendapat nilai tertinggi adalah kemudahan akses untuk menemukan informasi yang relevan dan akurat melalui katalog di layanan sirkulasi dengan nilai 3.35 kategori sangat baik, sedangkan indikator dengan nilai terendah adalah ketersediaan koleksi yang sesuai dengan kebutuhan pemustaka mendapat nilai 2.95 kategori baik.
5. Kualitas layanan sirkulasi di DPK Kabupaten Kulon Progo dinilai dari 4 (empat) subvariabel dengan setiap subvariabel mendapat nilai sebagai berikut : a. subvariabel kemampuan dan sikap pustakawan dalam melayani 3.34 dengan kategori sangat baik, b. subvariabel fasilitas dan suasana ruang 3.15 dengan kategori baik, c. subvariabel petunjuk dan sarana akses 3.15 dengan kategori baik, d. subvariabel akses informasi 3.15 dengan kategori baik, telah dihitung dengan *grand mean* mendapatkan nilai sebesar 3,20 dengan penafsiran kategori baik.

5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan hasil analisis data yang dilakukan tentang kualitas layanan sirkulasi DPK Kabupaten Kulon Progo, peneliti memberikan saran sebagai berikut :

1. Dalam subvariabel kemampuan dan sikap pustakawan dalam melayani kualitas layanan sirkulasi yang perlu ditingkatkan adalah kesediaan pustakawan untuk membantu kesulitan pemustaka dan keramahan

pustakawan dalam melayani pemustaka. Sehingga peneliti berharap dengan adanya penelitian ini DPK Kabupaten Kulon Progo dapat meningkatkan kualitas kinerja pustakawan.

2. Dalam subvariabel fasilitas dan suasana ruang yang perlu ditingkatkan oleh perpustakaan adalah ketenangan ruang perpustakaan. Selain menurut hasil dari kuesioner yang telah dibagikan kepada pemustaka, hasil observasi secara langsung yang dilakukan oleh peneliti juga mendapatkan hasil bahwa ketenangan ruang perpustakaan terutama ruang sirkulasi sedikit tidak tenang karena banyaknya pemustaka yang memanfaatkan fasilitas komputer yang digunakan untuk bermain game online.
3. Dalam subvariabel petunjuk dan sarana akses yang perlu ditingkatkan adalah perpustakaan kemudahan pemustaka dalam melakukan penelusuran informasi dan kemampuan pemustaka dalam menggunakan sarana sebagai alat penelusuran. Diharapkan pustakawan memberi arahan atau membuat cara penelusuran yang efektif agar proses temu kembali informasi lebih cepat.
4. Dalam subvariabel akses informasi yang perlu ditingkatkan adalah ketersediaan koleksi yang dibutuhkan oleh pemustaka. Sehingga diharapkan perpustakaan dapat memenuhi kebutuhan koleksi pemustaka dengan cara pengisian angket yang dibagikan kepada pemustaka yang berisi tentang koleksi buku yang dibutuhkan oleh pemustaka.

DAFTAR PUSTAKA

- Arief, Muhtosin. 2007. *Pemasaran Jasa dan Kualitas Pelayanan*. Malang: Bayu Media Publishing.
- Arikunto, Suharsimi. 2013. *Manajemen Penelitian*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Fatmawati, Endang. 2013. *Mata Baru Penelitian Perpustakaan dari ServQual ke LibQual*. Jakarta: Sagung seto.
- Haryani (2014) dengan judul *Evaluasi Kualitas Layanan Malam Hari di Kantor Arsip dan Perpustakaan Kota Yogyakarta dengan Metode LibQual (skripai)*. Yogyakarta : Program Studi Ilmu Perpustakaan Fakultas Adab dan Ilmu Budaya UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.
- Moleong, Lexy J. 2007. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung : Remaja Rosdakarya
- Qalyubi, Shihabuddin dkk. 2003. *Dasar-dasar Ilmu Perpustakaan dan Informasi*. Yogyakarta : Jurusan Ilmu Perpustakaan dan Informasi Fakultas Adab dan Ilmu Budaya.
- Rahayuningsih. 2007. *Pengelolaan Perpustakaan*. Yogyakarta : Graha Ilmu.
- Rakhmat, Jalaludin. 2007. *Psikologi Komunikasi*. Jakarta : Remaja Rosdakarya.
- Riduwan, 2012. *Dasar – Dasar Statistika*. Bandung :Alfabeta.
- _____ dan Akdon. 2009. *Rumus dan Data dalam Analisis Statistika*. Bandung : Alfabeta.
- Rohmat Nur Huda (2012) dengan judul *Studi Komparasi Motivasi, Fasilitas, dan Prestasi Belajar Siswa antara SMK N 2 Yogyakarta dengan SMK N 3 Yogyakarta Kelas IX Mata Pelajaran Instalasi Listrik Tahun Ajaran 2011/2012 (Skripsi)*. Yogyakarta : Program Studi Pendidikan Teknik Elektro Fakultas Teknik Universitas Negeri Yogyakarta.
- Setiawan, Aris (2013) dengan judul *Evaluasi Kualitas Pelayanan Internet di Perpustakaan Fakultas Biologi Universitas Gadjah Mada Yogyakarta (Skripsi)*. Yogyakarta : Universitas Gadjah Mada.
- Sugiyono. 2007. *Statistik Untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta.

_____. 2009. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Sulistyo-Basuki. 2010. *Pengantar Ilmu Perpustakaan*. Jakarta: Universitas Terbuka.

Suwarno, Wiji. 2010. *Pengetahuan Dasar Kepustakaan: Sisi penting Perpustakaan dan Pustakawan*. Bogor. Ghalia Indonesia.

Suyono dan Harianto. 2011. *Belajar dan Pembelajaran*. Teori dan Konsep Dasar Surabaya: Rosda.

Tanzeh, Ahmad. 2011. *Metode Penelitian Praktis*. Yogyakarta: Teras.

Tjiptono, Fandi dan Chandra Greogius. 2005. *Service Quality & Satisfaction*. Yogyakarta : Andi.