

**PERSEPSI PEMUSTAKA TERHADAP KUALITAS JASA
LAYANAN PERPUSTAKAAN KELILING
DI DESA PUNDUNGSARI KECAMATAN SEMIN
KABUPATEN GUNUNGKIDUL**



Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Menyelesaikan
Program Studi S-1 Ilmu Perpustakaan
Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta

Oleh:
SITI INDARWATI
NIM: 07140090

PROGRAM STUDI ILMU PERPUSTAKAAN
JURUSAN ILMU PERPUSTAKAAN DAN INFORMASI
FAKULTAS ADAB UIN SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

2010



DEPARTEMEN AGAMA RI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA
FAKULTAS ADAB
Jl. Marsda Adisucipti Yogyakarta 55281 Telp./Fax. (0274) 552883, 513949

Marwiyah, S.Ag., SIP., MLIS.
Dosen Fakultas Adab
UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta

NOTA DINAS
Hal : Skripsi
Sdri. Siti Indarwati

Kepada
Yth. Dekan Fakultas Adab
UIN Sunan Kalijaga
di YOGYAKARTA

Assalaamu'alaikum warohmatullohi wabarokatuh.

Setelah membaca, mengoreksi dan mengadakan perbaikan seperlunya, menurut saya bahwa skripsi Saudari :

Nama : Siti Indarwati
NIM : 07140090
Jurusaan : Ilmu Perpustakaan dan Informasi
Fakultas : Adab
Judul : Pengaruh Layanan Perpustakaan Keliling Terhadap Minat Baca Masyarakat di Kecamatan Semin Kabupaten Gunungkidul

Dapat diajukan untuk memenuhi sebagian dari syarat memperoleh gelar Sarjana Strata Satu dalam Jurusan Ilmu Perpustakaan dan Informasi Fakultas Adab Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.

Berkenaan dengan hal tersebut, saya mohon agar mahasiswa yang bersangkutan segera dipanggil untuk mempertahankan skripsinya dalam sidang munaqosyah. Atas perhatian Bapak, saya ucapkan terima kasih.

Wassalaamu'alaikum warohmatullohi wabarokatuh.

Yogyakarta, 20 November 2009
Pembimbing

Marwiyah, S.Ag., SIP., M.Lib.
NIP. 19690905 200003 2 001



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA
FAKULTAS ADAB DAN ILMU BUDAYA
Jl. Marsda Adisucipto Yogyakarta 55281 Telp./Fax. (0274) 513949
Web: <http://adab.uin-suka.ac.id> E-mail: adabuin-suka.ac.id

PENGESAHAN SKRIPSI/TUGAS AKHIR

Nomor : UIN.02/DA/PP.00.9/ /2010

Skripsi/Tugas Akhir dengan judul :

PERSEPSI PEMUSTAKA TERHADAP KUALITAS JASA LAYANAN PERPUSTAKAAN KELILING DI DESA PUNDUNGSARI KECAMATAN SEMIN KABUPATEN GUNUNGKIDUL

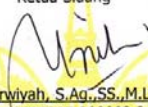
Yang dipersiapkan dan disusun oleh:

Nama : Siti Indarwati
NIM : 07140090
Telah dimunaqasyahkan pada : 5 Juli 2010
Nilai Munaqasyah : A/B

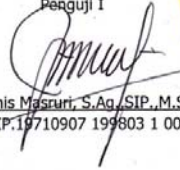
Dan dinyatakan telah diterima oleh Fakultas Adab dan Ilmu Budaya UIN Sunan Kalijaga

TIM MUNAQASYAH :

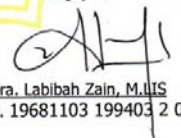
Ketua Sidang


Marwiyah, S.Ag.,SS.,M.LIS
NIP.19690305 200003 2 001

Penguji I


Anis Masmuri, S.Ag.,SIP.,M.SI
NIP.19710907 199803 1 003

Penguji II


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

Yogyakarta, 15 Nopember 2010
UIN Sunan Kalijaga
Fakultas Adab dan Ilmu Budaya
DEKAN




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

MOTTO

Dosa terbesar adalah takut,

Modal terbesar adalah percaya diri,

Kesalahan terbesar adalah putus asa,

Keberanian terbesar adalah sabar,

Kebanggaan terbesar adalah kepercayaan,

Keuntungan terbesar adalah anak yang shaleh,

Rahasia paling berarti adalah mati,

Guru terbaik adalah pengalaman,

Rekreasi terbesar adalah bekerja, dan

Pemberian terbaik adalah partisipasi.

(Sayyidina Ali r.a.)

PERSEMBAHAN

Skripsi ini aku persembahkan kepada :

1. Suami dan anakku tercinta.
2. Keluargaku yang selalu membantu serta memberikan dukungan.
3. Almamaterku tercinta di Fakultas Adab Universitas Islam Negeri Sunan Kaijaga Yogyakarta.
4. Semua pihak yang membutuhkan.

KATA PENGANTAR

Assalaamu'alaikum Wr. Wb.

Puji syukur kehadiran Allah SWT atas berkat rahmat-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul Pengaruh Layanan Perpustakaan Keliling Terhadap Minat Baca Masyarakat di Kecamatan Semin Kabupaten Gunungkidul.

Atas berkat pertolongan-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan segenap kekurangan yang menyertainya. Semoga kritik dan saran yang membangun dapat menjadikannya lebih baik dan sempurna.

Pada kesempatan ini, penulis ucapkan terima kasih kepada :

1. Bapak Prof. Dr. H. Syihabudin Qalyubi, Lc., M.Ag., selaku Dekan Fakultas Adab Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.
2. Bapak Tafrikhudin, S.Ag., M.Pd., selaku Ketua Jurusan IPI Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta atas kemudahan dan saran-sarannya dalam menyelesaikan skripsi.
3. Ibu Marwiyah, S.Ag., SIP., M.Lis., selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan petunjuk dalam menyelesaikan skripsi .
4. Bapak Anis Masruri, S.Ag., SIP., M.Si. dan Ibu Dra. Labibah, M.Lis. selaku Dosen Penguji.
5. Bapak M. Solihin Ariyanto, S.Ag., SS., M.Lis. selaku Dosen Pembimbing Akademik yang telah memberikan pengarahan dalam pengajuan judul Proposal skripsi.
6. Seluruh Dosen Fakultas Adab Jurusan Ilmu Perpustakaan dan Informasi beserta seluruh staf dan karyawan Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.
7. Bapak Sugiyanto, BBA., SIP., MM., selaku Kepala Kantor Perpustakaan dan Arsip Daerah Kabupaten Gunungkidul beserta seluruh staf dan karyawan yang telah banyak membantu memberikan informasi untuk memperoleh data yang diperlukan dalam penulisan skripsi.
8. Bapak Drs. Azis Saleh selaku Camat di Kecamatan Semin yang telah memberikan ijin untuk melakukan penelitian di wilayahnya.

9. Bapak Triwiyana Selaku Lurah di Desa Pundungsari yang telah memberikan informasi untuk memperoleh data-data yang diperlukan dalam penulisan skripsi.
10. Suami, ananda serta keluargaku tercinta yang selalu memberikan dukungan dan motivasi.
11. Rekan-rekan yang selalu memberikan dukungan untuk menyelesaikan skripsi.

Namun demikian, setiap langkah dan pola pikir manusia tidak pernah lepas dari khilaf dan salah termasuk tindakan dan pola pikir penulis yang tertuang dalam skripsi ini. Untuk itu, kritik dan saran yang membangun dari semua pembaca sangat penulis harapkan.

Wassalaamu'alaikum Wr. Wb.

Yogyakarta, 5 Juli 2010

Penulis,

Siti Indarwati

INTISARI

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui persepsi pemustaka terhadap kualitas jasa layanan perpustakaan keliling di Desa Pundungsari Kecamatan Semin Kabupaten Gunungkidul dan untuk mengetahui harapan pemustaka terhadap kualitas jasa layanan perpustakaan keliling yang diinginkan.

Subjek penelitian adalah pemustaka di Desa Pundungsari Kecamatan Semin Kabupaten Gunungkidul, sedangkan obyek penelitiannya adalah layanan perpustakaan keliling.

Populasinya diambil dari pemustaka yang telah menjadi anggota perpustakaan keliling sejumlah 504 orang yang berada di Desa Pundungsari Kecamatan Semin Kabupaten Gunungkidul. Sedangkan sampel penelitian diambil dari 10 % dari populasi yaitu sebanyak 50 orang. Pengambilan data dilakukan dengan riset lapangan yang terdiri dari dokumentasi, observasi, dan angket. Pengukuran skor untuk pertanyaan-pertanyaan yang diajukan dalam angket dilakukan dengan menggunakan Skala Likert dan untuk mengukur kualitas layanan penulis menggunakan 5 dimensi Service Quality (*Servqual*) sebagai berikut: (1) kehandalan (*reliability*), (2) jaminan (*assurance*), (3) daya tanggap (*responsiveness*), (4) empati (*empathy*) dan (5) bukti langsung (*tangibles*). Langkah berikutnya adalah dengan menganalisa datanya dengan menggunakan Program SPSS.

Berdasarkan pengolahan dan analisa data dengan *Servqual* per kriteria dapat diketahui bahwa persepsi pemustaka terhadap kualitas jasa layanan perpustakaan keliling secara keseluruhan memiliki nilai tinggi.

Kriteria yang memiliki nilai tertinggi adalah dari Dimensi *Emphaty* dengan nilai 3,95, sedangkan kriteria yang memiliki nilai terendah adalah dari Dimensi *Tangible* (3,69), sehingga kriteria-kriteria dalam Dimensi *Tangible* sangat perlu atau lebih diprioritaskan untuk dilakukan perbaikan.

Kata Kunci : Kualitas Layanan, Perpustakaan Keliling.

ABSTRACT

The purpose of this research to recognize user perception of the quality of the mobile library service in the Pundungsari Village Semin District Gunungkidul Regency and to know user expectations of the quality of the mobile library service as desired. Subjects were user Pundungsari Village Semin District Gunungkidul Regency, while the object of research is a mobile library service.

Its population is taken from user who have become members of the mobile library of 504 people located in the Pundungsari Village Semin District Gunungkidul Regency. The sample taken from the 10% of the population, there are 50 people. Data were obtained through field research consisting of documentation, observation, and questionnaires. Measurement scores to the questions posed in the questionnaire was done by using the Likert Scale to measure the quality of service and the author uses five dimensions of Service Quality (SERVQUAL) as follows: (1) reliability, (2) assurance, (3) responsiveness, (4) empathy, and (5) tangibles. The next step is to analyze data using SPSS program.

Based on the processing and analysis of data and Servqual per criteria pemustaka know that the perception of the quality of the mobile library service as a whole has a high value.

The criteria that has the highest value is the value of the Dimension Emphaty 3,95, where as the criteria was the lowest value of the Tangible dimension 3,69, so that the criteria in Dimension Tangible very necessary or a higher priority to be repaired.

Keywords: *Quality of Service, Mobile Library*

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN NOTA DINAS.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN MOTTO.....	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
INTISARI.....	viii
ABSTRACT.....	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvi
DAFTAR GAMBAR.....	xvii
BAB I. PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah.....	3
1.3. Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	4
1.4. Batasan Masalah.....	5
1.5. Sistematika Pembahasan.....	5
BAB II. TINJAUAN PUSTAKA DAN LANDASAN TEORI	
2.1. Tinjauan Pustaka.....	8
2.2. Landasan Teori.....	10
2.2.1. Pengertian Persepsi	10
2.2.2. Pemustaka	11
2.2.3. Kualitas Jasa	13
2.2.4. Perpustakaan Keliling	15
2.2.5. Layanan Perpustakaan Keliling	16
2.2.6. Kualitas Jasa Layanan	30

BAB III. METODOLOGI PENELITIAN

3.1. Metodologi Penelitian	35
3.2. Jenis Penelitian.....	35
3.3. Subyek dan Obyek Penelitian.....	36
3.4. Populasi dan Sampel.....	36
3.4.1. Populasi	36
3.4.2. Sampel	37
3.5. Variabel Penelitian.....	38
3.6. Metode Pengumpulan Data.....	41
3.6.1. Metode Dokumentasi.....	41
3.6.2. Metode Observasi.....	42
3.6.3. Metode Kuesioner (Angket).....	42
3.7. Pengolahan dan Analisa Data.....	44
3.7.1. Pengolahan Data.....	44
3.7.2. Analisa Data.....	45
3.7.3. Uji Validitas.....	47
3.7.4. Uji Reliabilitas.....	48

BAB IV. GAMBARAN UMUM KANTOR PERPUSTAKAAN DAN ARSIP DAERAH KABUPATEN GUNUNGKIDUL

4.1. Sejarah Singkat.....	50
4.2. Visi dan Misi.....	51
4.3. Tujuan dan Sasaran.....	52
4.4. Tugas Pokok dan Fungsi.....	52
4.5. Struktur Organisasi	55
4.6. Program Kerja dan Kegiatan Pendukung.....	56
4.6.1. Program dan Kegiatan.....	56
4.6.2. Peran Urgensi Perpustakaan Umum Terhadap Masyarakat	58
4.6.3. Program-Program Perpustakaan.....	58
4.6.4. Pola Pengembangan Koleksi.....	60

4.6.5. Bahan Pustaka di KPAD Kabupaten Gunungkidul.....	61
4.6.6. Personalia Kantor Perpustakaan dan Arsip Daerah Kabupaten Gunungkidul... ..	62
4.6.7. Sarana dan Prasarana.....	64
4.7. Layanan Perpustakaan Keliling di Kecamatan Semin.....	65
4.7.1. Sejarah Singkat Kecamatan Semin.....	65
4.7.2. Pemustaka.....	65
4.7.3. Sirkulasi Bahan Pustaka di Perpustakaan Keliling.....	66
4.7.4. Jumlah Anggota Perpustakaan Keliling.....	67
4.7.5. Jumlah Pengunjung.....	67
4.7.6. Layanan Perpustakaan Keliling.....	67
4.8. Hasil Penelitian dan Pembahasan.....	68
4.8.1. Hasil Uji Validitas.....	68
4.8.2. Hasil Uji Reliabilitas.....	70
4.9. Pembahasan.....	71
4.9.1. Bukti Fisik	71
4.9.2. Jaminan	81
4.9.3. Keandalan	86
4.9.4. Daya Tanggap	94
4.9.5. Empati	99
4.10. Analisa Hasil Pengolahan	107
 BAB V. PENUTUP	
5.1. Kesimpulan.....	110
5.2. Saran.....	111
 DAFTAR PUSTAKA.....	 112
LAMPIRAN.....	114

DAFTAR TABEL

Tabel 1.	Jenis Penelitian dan Ukuran Sampel Minimum	38
Tabel 2.	Variabel	39
Tabel 3.	Kisi-Kisi Instrumen	41
Tabel 4.	Analisis Jawaban Secara Kuantitatif Menurut Skala Likert	43
Tabel 5.	Penilaian.....	44
Tabel 6.	Distribusi Pegawai KPAD Kabupaten Gunungkidul.....	63
Tabel 7.	Data Pegawai Berdasarkan Golongan Esselon.....	63
Tabel 8.	Data Pegawai Berdasarkan Latar Belakang Pendidikan.....	64
Tabel 9.	Layanan dan Lokasi Perpustakaan Keliling	68
Tabel 10.	Uji Validitas	69
Tabel 11.	Persepsi Pemustaka Terhadap Penampilan Petugas	71
Tabel 12.	Persepsi Pemustaka Terhadap Cara Berpakaian	72
Tabel 13.	Persepsi Pemustaka Terhadap Keadaan Fisik Petugas	73
Tabel 14.	Persepsi Pemustaka Terhadap Perlengkapan Perpustakaan Keliling....	73
Tabel 15.	Persepsi Pemustaka Terhadap Peralatan Perpustakaan Keliling	74
Tabel 16.	Persepsi Pemustaka Terhadap Lokasi Layanan	75
Tabel 17.	Persepsi Pemustaka Terhadap Petugas Dalam Menjaga Sarana dan Prasarana	75
Tabel 18.	Persepsi Pemustaka Terhadap Bahan Pustaka Tercetak	76
Tabel 19.	Persepsi Pemustaka Terhadap Bahan Pustaka Terekam	77
Tabel 20.	Persepsi Pemustaka Terhadap Bahan Pustaka Tidak Tercetak dan Tidak Terekam	77
Tabel 21.	Persepsi Pemustaka Terhadap Layanan Sirkulasi	78
Tabel 22.	Persepsi Pemustaka Terhadap Layanan Referensi dan Membaca di Tempat	79
Tabel 23.	Persepsi Pemustaka Terhadap Layanan Bercerita, Pemutaran Film dan Layanan Informasi	79
Tabel 24.	Persepsi Pemustaka Terhadap Keseluruhan Sub Variabel Bukti Fisik..	80

Tabel 25.	Persepsi Pemustaka Terhadap Kemampuan dan Kemauan Petugas	81
Tabel 26.	Persepsi Pemustaka Terhadap Pengetahuan Umum Petugas	82
Tabel 27.	Persepsi Pemustaka Terhadap Sifat Pandai Bergaul Petugas	82
Tabel 28.	Persepsi Pemustaka Terhadap Sikap Sopan dan Dapat Dipercaya	83
Tabel 29.	Persepsi Pemustaka Terhadap Sanksi	84
Tabel 30.	Persepsi Pemustaka Terhadap Sikap Ramah, Supel, Sabar dan Menarik Petugas	84
Tabel 31.	Persepsi Pemustaka Terhadap Keseluruhan Sub Variabel Jaminan	85
Tabel 32.	Persepsi Pemustaka Terhadap Petugas yang Cekatan dan Terampil ...	86
Tabel 33.	Persepsi Pemustaka Terhadap Ketelitian Petugas	87
Tabel 34.	Persepsi Pemustaka Terhadap Keandalan Petugas	87
Tabel 35.	Persepsi Pemustaka Terhadap Keakuratan Buku	88
Tabel 36.	Persepsi Pemustaka Terhadap Layanan Perpustakaan	88
Tabel 37.	Persepsi Pemustaka Terhadap Petugas	89
Tabel 38.	Persepsi Pemustaka Terhadap Kecepatan Layanan	90
Tabel 39.	Persepsi Pemustaka Terhadap Layanan yang Tepat	90
Tabel 40.	Persepsi Pemustaka Terhadap Frekuensi Layanan Perpustakaan Keliling	91
Tabel 41.	Persepsi Pemustaka Terhadap Lama Peminjaman	92
Tabel 42.	Persepsi Pemustaka Terhadap Jumlah Buku yang Dipinjam	92
Tabel 43.	Persepsi Pemustaka Terhadap Keseluruhan Sub Variabel Keandalan..	93
Tabel 44.	Persepsi Pemustaka Terhadap Kecepatan Petugas Dalam Memberikan Layanan	94
Tabel 45.	Persepsi Pemustaka Terhadap Kesigapan Petugas Dalam Memberikan Layanan	95
Tabel 46.	Persepsi Pemustaka Terhadap Kepedulian Petugas	95
Tabel 47.	Persepsi Pemustaka Terhadap Tanggapan Petugas	96
Tabel 48.	Persepsi Pemustaka Terhadap Petugas Dalam Memberikan Bimbingan	97
Tabel 49.	Persepsi Pemustaka Terhadap Sistem Peminjaman	97
Tabel 50.	Persepsi Pemustaka Terhadap Waktu Layanan	98

Tabel 51.	Persepsi Pemustaka Terhadap Keseluruhan Sub Variabel Daya Tanggap	99
Tabel 52.	Persepsi Pemustaka Terhadap Sikap Petugas yang Bersahabat	100
Tabel 53.	Persepsi Pemustaka Terhadap Komunikais Petugas	100
Tabel 54.	Persepsi Pemustaka Terhadap Kerja Sama Petugas	101
Tabel 55.	Persepsi Pemustaka Terhadap Petugas Dalam Memahami Kebutuhan	102
Tabel 56.	Persepsi Pemustaka Terhadap Perhatian Petugas	102
Tabel 57.	Persepsi Pemustaka Terhadap Proses Peminjaman dan Pengembalian Buku	103
Tabel 58.	Persepsi Pemustaka Terhadap Prosedur Menjadi Anggota	104
Tabel 59.	Persepsi Pemustaka Terhadap Komunikasi yang Baik	104
Tabel 60.	Persepsi Pemustaka Terhadap Sifat Petugas yang Mandiri dan Kreatif	105
Tabel 61.	Persepsi Pemustaka Terhadap Kepuasan Layanan Perpustakaan Keliling	106
Tabel 62.	Persepsi Pemustaka Terhadap Keseluruhan Sub Variabel Empati	106
Tabel 63.	Persepsi Pemustaka Terhadap Nilai Servqual Keseluruhan	107
Tabel 64.	Persepsi Pemustaka Terhadap Nilai Servqual Per Kriteria	108

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	1.	Tata Tertib Perpustakaan Keliling	114
Lampiran	2.	Prosedur Pendaftaran Anggota Perpustakaan Keliling.....	115
Lampiran	3.	Persyaratan Keanggotaan	116
Lampiran	4.	Struktur Organisasi.....	117
Lampiran	5.	Surat Ijin Penelitian.....	118
Lampiran	6.	Kuesioner.....	119
Lampiran	7.	Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen Layanan Perpustakaan Keliling.....	122
Lampiran	8.	Statistik Frekuensi Per Dimensi	124
Lampiran	9.	Tabel r.....	127
Lampiran	10.	Skor Instrumen Layanan Perpustakaan Keliling.....	128

DAFTAR GAMBAR

Gambar	1. Grafik Persepsi Pemustaka Terhadap Kualitas Layanan Perpustakaan Keliling.....	137
--------	---	-----

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2007 tentang perpustakaan (2007:1) disebutkan bahwa dalam rangka mencerdaskan kehidupan bangsa sebagaimana diamanatkan dalam Undang Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945, perpustakaan sebagai wahana belajar sepanjang hayat mengembangkan potensi masyarakat agar menjadi manusia yang beriman dan bertakwa kepada Tuhan Yang Maha Esa, berakhlak mulia, sehat, berilmu, cakap, kreatif, mandiri dan menjadi warga negara yang demokratis serta bertanggung jawab dalam mendukung penyelenggaraan pendidikan nasional.

Berdasarkan tulisan Ali seperti yang telah dikutip oleh Rimbarawa dan Supriyanto (2006:105) bahwa dalam rangka mencerdaskan kehidupan bangsa dan menunjang sarana belajar, perlu ada perpustakaan yang dapat memberikan pelayanan informasi yang tepat dan merata kepada seluruh golongan dan lapisan masyarakat. Agar masyarakat di daerah tersebut dapat juga menikmati layanan informasi untuk meningkatkan pengetahuan mereka, salah satu upaya yang harus dilakukan adalah dengan meminjamkan buku-buku dan surat kabar melalui suatu perpustakaan keliling sebagai sarana pendidikan informal, sumber ilmu pengetahuan dan penyebaran informasi merupakan sarana yang tepat untuk meningkatkan kemajuan masyarakat.

Lebih lanjut Ali mengatakan bahwa untuk membangun suatu gedung kantor perpustakaan di setiap kecamatan dan kelurahan membutuhkan biaya yang tidak sedikit, sehingga untuk mengatasi hal tersebut perlu diselenggarakan sarana yang

cocok yaitu Perpustakaan Keliling. Setiap unit perpustakaan keliling dapat melayani beberapa pos baca (*service point*) di satu kecamatan atau kelurahan, sehingga jangkauan layanan perpustakaan umum dapat lebih luas.

Ali mengatakan bahwa perpustakaan keliling juga tidak hanya bermanfaat bagi masyarakat yang tidak dapat menikmati layanan Kantor Perpustakaan Umum, tetapi juga bermanfaat bagi masyarakat kecamatan atau kelurahan yang belum mengenal sama sekali fungsi dan makna perpustakaan secara umum.

Berdasarkan survai dan kajian perpustakaan keliling yang dilakukan oleh Perpustakaan Nasional (1992:1) bahwa untuk mempercepat penyebaran informasi, sejak tahun 1975 Pemerintah melalui proyek pembangunan Depdikbud, telah menggunakan sistem Perpustakaan Keliling. Perpustakaan keliling juga merupakan salah satu usaha untuk meningkatkan minat baca dan kegemaran membaca/belajar masyarakat Indonesia pada umumnya dan masyarakat di pedesaan pada khususnya yang jauh dari perpustakaan yang ada dalam rangka pendidikan seumur hidup. Usaha ini dapat memberikan kesempatan pemerataan untuk memperoleh informasi dan pengembangan pengetahuan bagi masyarakat desa terpencil. Tujuan dari perpustakaan keliling adalah: memperluas layanan perpustakaan sampai kepada masyarakat di daerah-daerah dan tempat yang tidak dapat dijangkau oleh layanan perpustakaan menetap, melayani masyarakat yang oleh karena situasi dan kondisinya tidak dapat datang atau mencapai perpustakaan menetap, memasyarakatkan perpustakaan dan minat baca.

Mengingat pentingnya hakikat dan esensi perpustakaan, maka perpustakaan keliling perlu dikembangkan sebagai sarana pendidikan formal dan lembaga pendidikan non formal dalam sistem pendidikan nasional yang berkesinambungan

seumur hidup untuk menciptakan masyarakat dan bangsa yang biasa membaca, gemar belajar, bersikap ilmiah, kreatif dan inovatif sehingga dapat ikut berperan serta secara aktif dalam melaksanakan pembangunan (Perpustakaan Nasional RI, 1992:2).

Berdasarkan pendapat-pendapat di atas, maka perlu dilakukan penelitian tentang persepsi pemustaka terhadap kualitas jasa layanan perpustakaan keliling di Desa Pundungsari Kecamatan Semin Kabupaten Gunungkidul.

1.2. Rumusan Masalah

Pokok permasalahan dalam penelitian ini adalah pengukuran kepuasan pemustaka terhadap kualitas jasa layanan perpustakaan keliling yang telah diterima. Dari pihak Kantor Perpustakaan dan Arsip Daerah Kabupaten Gunungkidul menyadari bahwa berhasilnya suatu layanan perpustakaan dipengaruhi oleh pemustaka.

Pemustaka sangat menentukan bentuk jasa layanan seperti apa yang seharusnya diberikan, kepada pemustaka mana jasa layanan tersebut ditujukan dan sumber-sumber bahan pustaka apa saja yang dapat digunakan untuk memberikan kepuasan pemustaka.

Penerapan pola jasa layanan yang tepat memerlukan pengetahuan mengenai adanya perbedaan persepsi dan tanggapan pemustaka serta kriteria-kriteria kepuasan pemustaka atas jasa layanan yang diberikan oleh perpustakaan keliling. Perlu diketahui sejauh mana tingkat kepuasan konsumen terhadap kualitas jasanya. Berdasarkan uraian di atas, maka akan muncul pertanyaan yang nantinya akan terjawab dalam penelitian ini, sebagai berikut:

1. Bagaimana persepsi pemustaka terhadap kualitas jasa layanan perpustakaan keliling di Desa Pundungsari Kecamatan Semin Kabupaten Gunungkidul yang selama ini diberikan oleh Kantor Perpustakaan dan Arsip Daerah ?
2. Bagaimana harapan pemustaka akan kualitas jasa layanan perpustakaan keliling yang baik ?

1.3. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1.3.1. Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk mengenali bagaimana pemustaka mengevaluasi jasa yang diberikan oleh perpustakaan keliling, dalam upaya untuk meningkatkan kualitas jasa layanan. Berdasarkan uraian di atas, dapat dirumuskan rincian tujuan penelitian sebagai berikut:

1. Mengetahui persepsi pemustaka terhadap kualitas jasa layanan perpustakaan keliling di Desa Pundungsari Kecamatan Semin Kabupaten Gunungkidul yang selama ini diberikan oleh Kantor Perpustakaan dan Arsip Daerah.
2. Mengetahui harapan pemustaka akan kualitas jasa layanan perpustakaan keliling yang baik.

1.3.2. Manfaat Penelitian

Penulis berharap bahwa penelitian ini dapat memberikan manfaat bagi Kantor Perpustakaan dan Arsip Daerah Kabupaten Gunungkidul sebagai lokasi penelitian, antara lain:

- a) Memberikan informasi mengenai faktor-faktor kualitas jasa layanan yang mempengaruhi tingkat kepuasan pemustaka.

- b) Memberikan informasi mengenai bagaimana tingkat kualitas jasa layanan perpustakaan keliling oleh pemustaka sebagai dasar pertimbangan dalam mengambil langkah-langkah perbaikan.

1.4. Batasan Masalah

Karena banyaknya faktor yang mempengaruhi optimalnya layanan serta luasnya permasalahan yang ada, maka agar dalam pembahasannya tidak menyimpang dari tujuan semula, maka penelitian yang dilakukan akan dibatasi pada hal-hal sebagai berikut :

1. Penelitian dilaksanakan di Desa Pundungsari Kecamatan Semin Kabupaten Gunungkidul.
2. Layanan jasa yang dinilai kualitasnya adalah layanan terhadap hal-hal yang terdapat dalam variabel-variabel penelitian yang didapat dari penyebaran kuesioner mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi penilaian pemustaka terhadap kualitas jasa layanan perpustakaan keliling.
3. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan *Servqual (Service Quality)*.

1.6. Sistematika Pembahasan

BAB I : PENDAHULUAN

Memberikan informasi tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II : TINJAUAN PUSTAKA DAN LANDASAN TEORI

Menguraikan secara ringkas mengenai teori-teori yang berkaitan dengan pembahasan masalah serta yang menjadi dasar dalam pemecahan masalah dan tinjauan pustaka yang pada umumnya mengacu pada penelitian-penelitian sebelumnya.

BAB III : METODOLOGI PENELITIAN

Memuat metode-metode atau tahapan-tahapan yang digunakan untuk menyelesaikan masalah dalam penelitian secara sistematis, berdasarkan teori-teori yang diuraikan dalam Bab II.

BAB IV : GAMBARAN UMUM KANTOR PERPUSTAKAAN DAN ARSIP DAERAH KABUPATEN GUNUNGKIDUL

Menjelaskan tentang sejarah singkat, visi dan misi, tujuan dan fungsi, struktur organisasi dan personalia serta gambaran umum masyarakat di Desa Pundungsari Kecamatan Semin dan jasa layanan perpustakaan keliling .

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Memberikan informasi tentang analisis data, laporan hasil penelitian yang meliputi deskripsi data mengenai persepsi pemustaka terhadap kualitas jasa layanan perpustakaan keliling di Desa Pundungsari Kecamatan Semin Kabupaten Gunungkidul dan pembahasan hasil penelitian.

BAB V : SIMPULAN DAN SARAN

Berisikan kesimpulan yang diperoleh dari hasil penelitian dan pembahasan serta saran-saran yang dapat dikemukakan pada hasil penelitian yang sehubungan dengan permasalahan yang dihadapi.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan

Dari uraian dan pembahasan analisa, maka dapat diambil beberapa kesimpulan yaitu :

1. Berdasarkan pengolahan dan analisa data dengan Servqual per kriteria dapat diketahui bahwa persepsi pemustaka terhadap kualitas jasa layanan perpustakaan keliling secara keseluruhan memiliki nilai tinggi.
2. Kriteria yang memiliki nilai tertinggi adalah dari Dimensi *Emphaty* dengan nilai 3,95, sedangkan kriteria yang memiliki nilai terendah adalah dari Dimensi *Tangible* (3,69), sehingga kriteria-kriteria dalam Dimensi *Tangible* sangat perlu atau lebih diprioritaskan untuk dilakukan perbaikan.
3. Harapan pemustaka terhadap kualitas jasa layanan perpustakaan keliling yaitu dengan melakukan perbaikan-perbaikan dalam beberapa hal, antara lain:
 - Melengkapi bahan pustaka pustaka terekam seperti slide, kaset video, kaset audio, film.
 - Apabila memungkinkan perlu ditambahkan bahan pustaka seperi mainan anak agar menarik minat pemustaka untuk mengunjungi perpustakaan keliling.
 - Sanksi bagi pemustaka yang meminjam buku tidak perlu diberlakukan.
 - Melengkapi peralatan perpustakaan keliling seperti radio tape, CD Player maupun televisi. Petugas menata rak sebelum berangkat ke lokasi dan setelah sampai di tempat

5.2. Saran

1. Dalam peningkatan kualitas jasa layanan perpustakaan keliling pada pemustaka, hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan pihak Kantor Perpustakaan dan Arsip Daerah kabupaten Gunungkidul.
2. Memberikan tambahan unit mobil keliling agar layanan perpustakaan dapat diperluas ke-18 kecamatan yang ada di Kabupaten Gunungkidul.
3. Menambah jumlah petugas dalam melayani perpustakaan keliling, karena petugas akan membantu pemustaka dalam mencari sumber informasi yang diperlukan.
4. Perlunya penambahan sarana dan prasarana seperti tempat duduk berupa tikar atau kursi lipat/kursi plastik, dan sarana untuk berteduh apabila musim hujan.

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsini. 2002. *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Gunungkidul. Kantor Perpustakaan dan Arsip Daerah. 2008. *Laporan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah (LAKIP) Tahun 2008*. Gunungkidul: Kantor Perpustakaan dan Arsip Daerah.
- Hadi, Sutrisno. 1992. *Metodologi Research Jilid II*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Indonesia, Perpustakaan Nasional RI. 1992. *Survei dan Kajian Perpustakaan Keliling*. Jakarta: Perpustakaan Nasional RI.
- Indonesia, Perpustakaan Nasional RI. 2007. *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2007 Tentang Perpustakaan*. Jakarta: Perpustakaan Nasional RI.
- Irkhamiyati. 2006. "Persepsi Mahasiswa Terhadap Pelayanan Sirkulasi di Perpustakaan Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan "Aisyiyah" Yogyakarta" (skripsi). Jurusan Ilmu Perpustakaan Fakultas Adab, UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.
- Lasa Hs. 2009. *Kamus Kepustakawanan Indonesia*. Yogyakarta: Pustaka Book Publisher.
- Mafar, Fiqru. 2006. "Persepsi Pengguna Terhadap Pelayanan Internet di UPT UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta Tahun 2005" (skripsi). Jurusan Ilmu Perpustakaan Fakultas Adab, UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.
- Mulyana, Dedi. 2001. *Ilmu Komunikasi: Suatu Pengantar*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Narbuko, Cholid dan Abu Achmadi. 1997. *Metodologi Penelitian*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Nurlela dan Maksum. 2004. "Akses Informasi dan Persepsi Peserta Diklat Terhadap Jasa Perpustakaan". Dalam *Jurnal Perpustakaan Pertanian*, Volume 13, Nomor 3.
- Pendit, Putu Laxman. 2003. *Penelitian Ilmu Perpustakaan dan Informasi: Suatu Pengantar Diskusi Epistemologi dan Metodologi*. Jakarta: JIP-FSUI.
- Ratminto dan Atik Septi Winarsih. 2006. *Menejemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

- Rimbarawa, Kosam dan Supriyanto. 2006. *Aksentuasi Perpustakaan dan Pustakawan*. Jakarta: Ikatan Pustakawan Indonesia Pengurus Daerah DKI Jakarta.
- Samosir, Zurni Zahara. 2005. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Menggunakan Perpustakaan USU". *Pustaka: Jurnal Studi Perpustakaan dan Informasi*, Vol.1, No.1, Hlm. 28–30.
- Simamora, Bilson. 2004. *Panduan Riset Perilaku Konsumen*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Soeatminah. 1992. *Perpustakaan, Kepustakawanan dan Pustakawan*. Yogyakarta: Kanisius.
- Soeratno dan Lincoln Arsyad. 1995. *Metodologi Penelitian untuk ekonomi dan Bisnis*. Yogyakarta: UPP AMP YKPN.
- Sutarno, NS. 2006. *Perpustakaan dan Masyarakat*. Jakarta: Sagung Seto.
- Tjiptono, Fandy. 2000. *Prinsip-prinsip Total Quality Service*. Yogyakarta: Andi.
- Tim Penyusun Kamus Pusat Bahasa.. 2005. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Jakarta: Balai Pustaka.
- Usman, Husaini dan Purnomo Setiady Akbar. 2006. *Metodologi Penelitian Sosial*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Vredenberg, Jacob. 1984. *Metode dan Teknik Penelitian Masyarakat*. Jakarta: Gramedia.
- Walgito, Bimo. 2004. *Pengantar Psikologi Umum*. Yogyakarta: Andi.
- Wirartha, I Made. 2006. *Metodologi Penelitian Sosial Ekonomi*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Yamit, Zulian. 2001. *Manajemen Kualitas Produk dan Jasa*, Yogyakarta: Ekonosia.
- Yuliarmi, Ni Nyoman dan Putu Riyasa. 2007. "Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan PDAM Kota Denpasar". *Buletin Studi Ekonomi*, Vol. 12, No. 1, Hlm. 15.

CURRICULUM VITAE

DATA PRIBADI

Nama : Siti Indarwati
Jenis Kelamin : Perempuan
Tempat/Tanggal Lahir : Gunungkidul, 25 Juli 1975
Agama : Islam
Alamat : Gading I RT 07 RW 01, Gading, Playen,
Gunungkidul
Nama Orang Tua : Djumhan

PENDIDIKAN

1. TK Pertiwi 12
Lulus 1981
2. SD Negeri Bulu Gading
Lulus 1987
3. SMP Negeri Gading
Lulus 1990
4. SMA Negeri 1 Wonosari
Lulus 1993
5. UIN Sunan Kalijaga
Masuk 2007