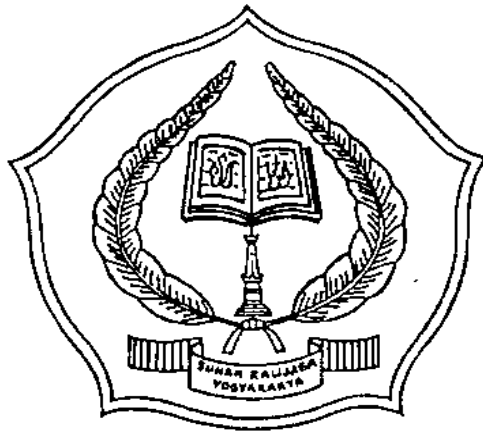


**STUDI TENTANG PERSEPSI KEPUASAN PEMUSTAKA
TERHADAP PELAYANAN SIRKULASI
DI KANTOR PERPUSTAKAAN, ARSIP DAN DOKUMENTASI
KOTA MAGELANG**

SKRIPSI

**Diajukan Kepada Fakultas Adab dan Ilmu Budaya
Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta
Untuk memenuhi sebagian Syarat Guna Memperoleh Gelar
Sarjana Ilmu Perpustakaan
Pada Program Studi Ilmu Perpustakaan**



**Disusun oleh
TRI YUNI RETNO PURYANTI
NIM. : 05140036**

**PROGRAM STUDI ILMU PERPUSTAKAAN
FAKULTAS ADAB DAN ILMU BUDAYA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA
2011**

Anis Masruri, S.Ag. SIP, Msi

Dosen Program Studi Ilmu Perpustakaan

Fakultas Adab dan Ilmu Budaya

Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga

NOTA DINAS

Hal : Skripsi

Kepada

Yth. Dekan Fakultas Adab dan Ilmu Budaya

Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga

di

Yogyakarta

Assalamu'alaiukum Wr. Wb

Setelah membaca, meneliti dan mengoreksi serta menyerahkan perbaikan seperlunya, maka kami berpendapat bahwa skripsi Saudari :

Nama : Tri Yuni Retno Puryanti

NIM : 05140036

Program Studi : Ilmu Perpustakaan

Fakultas : Adab dan Ilmu Budaya

Judul : **Studi tentang Persepsi Kepuasan Pemustaka Terhadap Pelayanan Sirkulasi di Kantor Perpustakaan, Arsip dan Dokumentasi Kota Magelang**

Sudah dapat diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Strata Satu pada Program Studi Ilmu Perpustakaan Fakultas Adab dan Ilmu Budaya Universitas Sunan Kalijaga Yogyakarta.

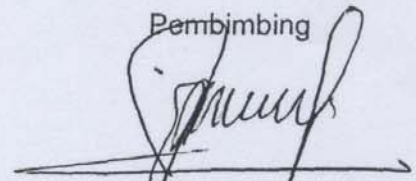
Dengan ini Kami mengharapkan agar segera dimunaqosahkan.

Atas perhatiannya Kami ucapkan terima kasih.

Wasalamu'alaikum

Yogyakarta, Desember 2010

Pembimbing



Anis Masruri, S.Ag. SIP, MSi

NIP. 19710907 199803 1 003



**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/ 485 /2011

Skripsi/Tugas Akhir dengan judul :

**STUDI TENTANG PERSEPSI KEPUASAN PEMUSTAKA TERHADAP PELAYANAN SIRKULASI
DI KANTOR PERPUSTAKAAN ARSIP DAN DOKUMENTASI KOTA MAGELANG**

Yang dipersiapkan dan disusun oleh:

Nama : Tri Yuni Retno Puryanti
NIM : 05140036
Telah dimunaqasyahkan pada : 09 Februari 2011
Nilai Munaqasyah : A/B

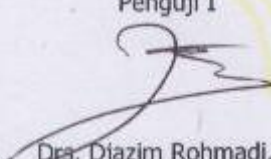
Dan dinyatakan telah diterima oleh Fakultas Adab dan Ilmu Budaya UIN Sunan Kalijaga

TIM MUNAQASYAH :

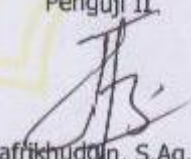
Ketua Sidang


Anis Masturi, S.Ag., SIP., M.Si.
NIP.19710907 199803 1 003

Penguji I

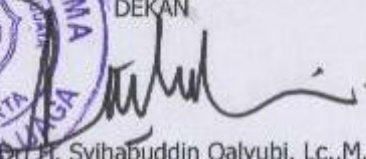

Dra. Diazim Rohmadi, M.Si
NIP.19630128 199403 1 001

Penguji II


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



Yogyakarta, 22 Maret 2010
UIN Sunan Kalijaga
Fakultas Adab dan Ilmu Budaya
DEKAN


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

MOTTO

Ditengah kesukaran terletak kesempatan (Albert Einstein)

Kegagalan tidak pernah berakhir dan sukses tidak pernah ada ujungnya.
Sukses adalah sebuah perjalanan bukan tujuan (Robert Schuller)

Sukses tidak diukur dari posisi yang dicapai seseorang dalam hidup, tapi dari kesulitan-kesulitan yang berhasil diatasi ketika berusaha meraih sukses
(Booker T Washington)

Masa depan memang tidak pasti.
Tetapi jika anda memastikan bahwa yang anda pikirkan baik, yang anda katakan baik dan yang anda lakukan baik anda tidak mungkin salah.
Masa depan anda pasti akan baik. Kalo tidak segera, nanti atau kapanpun tetapi pasti baik. (Mario Teguh)

HALAMAN PERSEMBAHAN

Karya ini kupersembahkan untuk :

*Seluruh keluarga, belahan jiwa dan bidadariku yang senantiasa
mendukung dan selalu mengisi hari-hariku*

INTISARI

TRI YUNI RETNO PURYANTI (2010) STUDI TENTANG PERSEPSI KEPUASAN PEMUSTAKA TERHADAP PELAYANAN SIRKULASI DI KANTOR PERPUSTAKAAN, ARSIP DAN DOKUMENTASI KOTA MAGELANG

Penelitian ini dilakukan untuk menganalisis tingkat kepuasan Pemustaka terhadap pelayanan sirkulasi di Kantor Perpustakaan, Arsip dan Dokumentasi Kota Magelang. Permasalahan yang diungkap adalah bagaimana persepsi Kepuasan Pemustaka terhadap pelayanan sirkulasi di Kantor Perpustakaan, Arsip dan Dokumentasi Kota Magelang diukur berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat unit Pelayanan Instansi Pemerintah. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengukur tingkat kepuasan Pemustaka dan menganalisis indikator kualitas pelayanan dengan mengacu Keputusan MENPAN tersebut, dan hasilnya dapat memberikan rekomendasi bagi Kantor Perpustakaan, Arsip dan Dokumentasi Kota Magelang khususnya bagian pelayanan sirkulasi untuk dapat meningkatkan kualitas pelayanannya di masa depan.

Metode yang dipakai adalah metode survey dan menyebar questioner terhadap 100 orang pengunjung sebagai responden penelitian. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *aaccidental sampling* Setelah semua data dikumpulkan, dikode, diedit, dan ditabulasi kemudian dianalisis dengan mempergunakan Teknik Deskriptif Kuantitatif.

Dari hasil analisis skoring penilaian, ke 14 (empat belas) unsur yang diukur semuanya dikategorikan baik, ke 14 (empat belas unsur tersebut adalah : 1) persyaratan pelayanan, 2) Persyaratan Layanan, 3) Kejelasan petugas pelayanan, 4) kedisiplinan petugas pelayanan, 5) Tanggung jawab petugas pelayanan, 6) Kemampuan petugas pelayanan, 7) Kecepatan pelayanan, 8) Keadilan mendapatkan pelayanan, 9) Kesopanan dan keramahan, 10) Kewajaran biaya pelayanan, 11) Kepastian biaya pelayanan, 12) Kepastian jadwal pelayanan, 13) Kenyamanan lingkungan, 14) Keamanan pelayanan. Secara keseluruhan pelayanan sirkulasi di Kantor Perpustakaan, Arsip dan Dokumentasi Kota Magelang dipersepsikan baik engan hasil total nilai rata-rata 2,97. Berdasarkan hal tersebut maka disarankan kepada kantor Perpustakaan, Arsip dan Dokumentasi Kota Magelang untuk lebih meningkatkan pelayanannya.

Kata Kunci : pemustaka, persepsi, kepuasan, pelayanan sirkulasi

ABSTRACT

TRI YUNI RETNO PURYANTI (2010) STUDY ON PERCEPTION REGARDING USER'S SATISFACTION TOWARDS CIRCULATION SERVICE IN THE PUBLIC LIBRARY, ARCHIVE AND DOCUMENTATION OFFICE OF MAGELANG CITY

The research is designed to analyze the degree of satisfaction among users toward circulation service in The Public Library, Archive and Document Office of Magelang City. The basic problem trying to be revealed is the users' perception toward circulation service based on Ministerial Decree utilization of state apparatus about Society Satisfactorial Index. The goal of the research is to measure the degree of satisfaction and to analyze the indicator of service quality by using Ministry of National Apparatur Endorsement about Society Satisfactorial Index. Hopefully, the result of the research may present recommendations for The Public Library, Archive and Document Office of Magelang City, especially The Circulation Service Section so that better services can be provided in the future time.

Methods used in the research is survey method by giving questionnaire to 100 library users as respondents. Samples are taken by using accidental sampling, which is randomly select any library users in certain time, whether they are borrowing books, collecting pieces of information, or just reading materials in order to spend time in The Public Library, Archive and Document Office of Magelang City. After all raw data are collected, decoded, edited, and tabulized, then the outcome data are analyzed using quantitative Descriptive Technique.

As the result of the scoring, all 14 aspects measured are categorized as good enough. Those aspects are: 1. Service Procedure, 2. The terms of service, 3. The officer's clearance in giving information, 4. The officer's discipline, 5. The officer's responsibility, 6. The officer's capability, 7. The officer's speed in providing services, 8. The officer's sense of justice in providing the services, 9. The officer's politeness and hospitality, 10. Reasonable amount of charge, 11. Certainty in amount of charge, 12. Certainty in services schedule, 13. Comfortable environment, 14. Secure services.

The result show that the perception satisfaction of the major of library users toward circulating service in the Public Library, Archive and Document Office of Magelang City is good. As the average value is 2,97, the interpretation is good, too. Based on result, it is advised the Public Library, Archive and Document Office of Magelang City to increase its services.

Keyword : user, perception, satisfaction, circulation service

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT karena telah dapat menyelesaikan skripsi ini. Salawat dan salam semoga selalu tercurah kepada junjungan kita Rasulullah SAW, kepada keluarga, para sahabat nya akhirnya sampai pada kita semua.

Pada skripsi ini penulis mengambil judul “Studi tentang Persepsi Kepuasan Pemustaka Terhadap Pelayanan Sirkulasi di Kantor Perpustakaan, Arsip dan Dokumentasi Kota Magelang.

Skripsi ini disusun guna memenuhi syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ilmu Perpustakaan pada Program Studi Ilmu Perpustakaan Fakultas Adab dan Ilmu Budaya Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.

Dalam penulisan skripsi ini tidak lepas dari bantuan berbagai pihak, untuk itu penulis ucapkan terima kasih kepada :

1. Bapak Prof. Dr. H. Syihabuddin Qalyubi, Lc., M.Ag., selaku Dekan Fakultas Adab UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.
2. Bapak Tafrikhudin, S.Ag., M.Pd., selaku Ketua Program Studi Ilmu Perpustakaan dan Pembimbing Akademik serta segenap dosen program studi Ilmu Perpustakaan yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan yang berguna dan bermanfaat.
3. Bapak Anis Masruri, S.Ag., SIP., M.Si., selaku dosen pembimbing skripsi yang telah banyak memberikan pengarahan dalam penulisan skripsi ini.

4. Kepala Kantor Perpustakaan, Arsip dan Dokumentasi Kota Magelang yang telah memberikan izin kepada penulis untuk melakukan penelitian di Kantor Perpustakaan, Arsip dan Dokumentasi Kota Magelang
5. Orang tua dan keluarga besar, terima kasih telah memberikan dukungan, semangat, dan motivasi selama penulis menyelesaikan kuliah dan skripsi ini.
6. Rekan-rekan di Kantor Perpustakaan, Arsip dan Dokumentasi Kota Magelang terima kasih atas kerjasamanya dan motivasinya.

Hanya kepada Allah SWT penulis berharap semoga amal kebaikan yang telah diberikan kepada penulis mendapat balasan yang lebih baik. Amin.

Akhir kata semoga skripsi ini bermanfaat.

Magelang, Desember 2010

Penulis

Tri Yuni Retno Puryanti

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
NOTA DINAS	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN MOTTO	iii
INTISARI	iv
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xi
BAB I. PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	6
1.3. Tujuan Penelitian	6
1.4. Manfaat Penelitian	6
1.5. Ruang Lingkup Penelitian	6
BAB II. TINJAUAN PUSTAKA DAN LANDASAN TEORI	9
2.1 Tinjauan Pustaka	9
2.2 Landasan Teori	12
2.2.1. Persepsi	12
2.2.2. Kepuasan	14
2.2.3. Pemustaka	21
2.2.4. Pelayanan Sirkulasi	21
2.2.5. Persepsi Kepuasan Pemustaka terhadap Pelayanan Sirkulasi	26
BAB III. METODE PENELITIAN.....	28
3.1. Subyek dan Obyek Penelitian	28
3.2. Jenis/Tipe Penelitian	28
3.3. Tempat dan Waktu Penelitian	29
3.4. Variabel	29

3.5. Metode Pengumpulan Data	32
3.6. Populasi dan Sampel	33
3.7. Metode Analisis Data	34
3.7.1. Analisis Validitas dan Reliabilitas Data	34
3.7.2. Analisis Data	36
BAB IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	40
4.1. Gambaran Umum Wilayah Penelitian	40
4.1.1. Sejarah Singkat	40
4.1.2. Organisasi dan Tata Laksana	41
4.1.3. Ketenagakerjaan	43
4.1.4. Sarana dan Prasarana Kantor	43
4.1.5 Lokasi dan Ruang Pelayanan	43
4.1.6 Pelayanan Sirkulasi di Kantor Perpustakaan, Arsip dan Dokumentasi Kota Magelang	45
4.2. Hasil Penelitian	47
4.2.2. Persepsi Kepuasan Pemustaka terhadap Pelayanan Sirkulasi di Kantor Perpustakaan, Arsip dan Dokumentasi Kota Magelang	47
4.2.3. Analisis Hasil Penelitian	61
BAB V. PENUTUP	64
5.1. Kesimpulan	64
5.2. Saran	65
DAFTAR PUSTAKA	66
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 1.	Tabel Jumlah Anggota Baru, Peminjam dan Pengunjung	5
Tabel 2.	Kisi-kisi Variabel Indikator Kuesioner.....	31
Tabel 3.	Hasil Perhitungan Analisis Validitas Butir Soal Questioner	35
Tabel 4.	Penentuan Kinerja Unit Pelayanan berdasarkan nilai IKM.....	39
Tabel 5.	Koleksi bahan pustaka sampai dengan tahun 2009 di Kantor Perpustakaan, Arsip dan Dokumentasi Kota Magelang...	44
Tabel 6.	Persepsi Pemustaka Terhadap Pernyataan Kemudahan Prosedur Pelayanan di Kantor Perpustakaan, Arsip dan Dokumentasi Kota Magelang	48
Tabel 7.	Persepsi Pemustaka Terhadap Pernyataan Kemudahan Persyaratan Pelayanan di Kantor Perpustakaan, Arsip dan Dokumentasi Kota Magelang	49
Tabel 8	Persepsi Pemustaka Terhadap Pernyataan Kejelasan Petugas Pelayanan di Kantor Perpustakaan, Arsip dan Dokumentasi Kota Magelang	50
. Tabel 9.	.Persepsi Pemustaka Terhadap Pernyataan Kedisiplinan Petugas Pelayanan di Kantor Perpustakaan, Arsip dan Dokumentasi Kota Magelang	51
Tabel 10	Persepsi Pemustaka Terhadap Pernyataan Tanggung Jawab Petugas Pelayanan di Kantor Perpustakaan, Arsip dan Dokumentasi Kota Magelang	52
. Tabel 11	.Persepsi Pemustaka Terhadap Pernyataan Kemampuan Petugas Pelayanan di Kantor Perpustakaan, Arsip dan Dokumentasi Kota Magelang	53
. Tabel 12	Persepsi Pemustaka Terhadap Pernyataan Kecepatan Petugas Pelayanan di Kantor Perpustakaan, Arsip dan Dokumentasi Kota Magelang	54

Tabel 13	Persepsi Pemustaka Terhadap Pernyataan Keadilan Dalam Mendapatkan Pelayanan di Kantor Perpustakaan, Arsip dan Dokumentasi Kota Magelang	55
Tabel 14.	Persepsi Pemustaka Terhadap Pernyataan Sikap dan Perilaku Petugas Pelayanan di Kantor Perpustakaan, Arsip dan Dokumentasi Kota Magelang	56
Tabel 15	Persepsi Pemustaka Terhadap Pernyataan Kewajaran Biaya Pelayanan di Kantor Perpustakaan, Arsip dan Dokumentasi Kota Magelang	57
Tabel 16	Persepsi Pemustaka Terhadap Pernyataan Kepastian Biaya Pelayanan di Kantor Perpustakaan, Arsip dan Dokumentasi Kota Magelang	58
Tabel 17	Persepsi Pemustaka Terhadap Pernyataan Kepastian Jadwal Pelayanan di Kantor Perpustakaan, Arsip dan Dokumentasi Kota Magelang	59
Tabel 18.	Persepsi Pemustaka Terhadap Pernyataan Kenyamanan Lingkungan Pelayanan di Kantor Perpustakaan, Arsip dan Dokumentasi Kota Magelang	60
Tabel 19.	Persepsi Pemustaka Terhadap Pernyataan Keamanan Lingkungan Pelayanan di Kantor Perpustakaan, Arsip dan Dokumentasi Kota Magelang	60

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Informasi telah menjadi kebutuhan utama dalam kehidupan manusia. Pemanfaatannya telah merambah ke seluruh aspek kehidupan, tidak terkecuali perpustakaan yang penyampaiannya telah dilakukan sedemikian canggihnya sebagai dampak dari perkembangan teknologi informasi. Di negara-negara maju pemanfaatan teknologi informasi sudah menyatu dalam kehidupan masyarakat sehingga secara mandiri mereka dapat memperoleh informasi yang diperlukan untuk menambah pengetahuannya.

Hakekat sebuah perpustakaan adalah mampu memberikan informasi selengkap dan secepat mungkin sesuai dengan kebutuhan pemakainya. Hal ini tentunya juga berhubungan dengan pelayanan yang diberikan. Tidak ada perpustakaan jika tidak ada pelayanan karena perpustakaan sebenarnya identik dengan pelayanan (Martroatmojo, 1999:5).

Pelayanan publik yang berkualitas merupakan hal yang menjadi keinginan semua lapisan masyarakat. Pemerintah hendaknya dapat berfungsi secara maksimal sesuai dengan kewenangan masing-masing. Dalam bidang pelayanan publik seharusnya dapat memberikan pelayanan yang berkualitas dan berorientasi kepada kebutuhan dan kepuasan penerima layanan sehingga dapat meningkatkan kualitas dan daya saing.

Perpustakaan sebagai salah satu lembaga yang melayani publik hendaknya juga mampu untuk memberikan layanan yang berkualitas kepada penggunaanya. Pelayanan yang baik umumnya memberikan kemudahan bagi masyarakat, sehingga tidak terkesan berbelit-belit. Untuk pencapaian tujuan tersebut harus juga ditunjang dengan sarana dan prasarana yang memadai. Hal ini tentu saja akan memberikan citra yang positif kepada instansi yang bersangkutan. Baik buruknya perpustakaan ditentukan oleh layanan sirkulasi yang diperolehnya. Betapapun besarnya koleksi yang dimiliki oleh sebuah perpustakaan tetapi kalau sirkulasi dan pelayanan tidak lancar atau sedikit saja dalam pemanfaatannya, maka kecil sajalah arti perpustakaan tersebut. (Karmidi Martoatmojo 1998:43).

Perpustakaan Umum menurut Undang-undang Perpustakaan No. 43 Tahun 2007 adalah perpustakaan yang diperuntukan bagi masyarakat luas sebagai sarana pembelajaran sepanjang hayat tanpa membedakan umur, jenis kelamin, suku, ras, agama dan status sosial ekonomi.

Kantor Perpustakaan, Arsip dan Dokumentasi Kota Magelang adalah sebuah lembaga layanan publik yang dibentuk pemerintah Kota Magelang dan merupakan perpustakaan umum yang berada di Kota Magelang. Kantor ini memberikan beberapa macam pelayanan, diantaranya pelayanan sirkulasi, pelayanan referensi, pelayanan internet dan audio visual serta pelayanan deposit daerah. Dalam kesehariannya (berdasarkan wawancara dengan Kepala Kantor Perpustakaan Arsip dan Dokumentasi Kota Magelang) berusaha memberikan yang terbaik dalam melakukan pelayanan kepada masyarakat. Kantor perpustakaan, Arsip dan Dokumentasi Kota Magelang setiap tahun

menganggarkan kebutuhan-kebutuhan yang menunjang penyelenggaraan pelayanan baik berupa koleksi maupun sarana dan prasarana yang mendukung penyelenggaraan pelayanan perpustakaan. Kantor Perpustakaan, Arsip dan Dokumentasi sudah menggunakan automasi perpustakaan sehingga pemustaka diharapkan akan mendapatkan kemudahan dalam mengakses koleksi perpustakaan, cepat dalam melakukan transaksi peminjaman dan pengembalian, serta mempermudah dalam pembuatan administrasi dan laporan-laporan.

Kegiatan perpustakaan yang langsung dirasakan oleh pemustaka adalah pelayanan karena pelayanan merupakan ujung tombak perpustakaan, di bagian inilah berlangsungnya interaksi antara pemustaka dan petugas perpustakaan. Pelayanan sirkulasi yang merupakan salah satu jenis pelayanan perpustakaan dimana aktifitas di bagian ini sangat berpengaruh terhadap baik buruknya citra perpustakaan. Pelayanan sirkulasi adalah pelayanan yang banyak dimanfaatkan pemustaka. Berkaitan dengan pemanfaatan perpustakaan oleh pemustaka, Basuki (1991:202) menyatakan bahwa sikap anggota dan kelompok pemustaka terhadap informasi, pengalaman pemustaka, merupakan salah satu faktor yang dapat mempengaruhi perilaku pemustaka terhadap pemanfaatan perpustakaan. Sikap pemustaka dapat berupa persepsi mereka terhadap pelayanan sirkulasi yang diterimanya.

Persepsi merupakan proses yang antara satu orang dengan orang lain sifatnya berbeda (individu). Persepsi didefinisikan sebagai proses bagaimana seseorang menyeleksi, mengatur dan menginterpretasikan masukan-masukan informasi untuk menciptakan gambaran keseluruhan yang berarti persepsi tidak

hanya tergantung pada stimuli fisik tetapi juga pada stimuli yang berhubungan dengan lingkungan sekitar dan keadaan individu tersebut (Kotler & AB Susanto, 2001:214). Apa yang kita persepsikan pada waktu tertentu tergantung bukan saja pada stimulusnya sendiri tetapi juga pada latar belakang beradanya stimulus itu, prasangka, keinginan-keinginan, sikap dan tujuan kita. Keberhasilan pelayanan sirkulasi bergantung kepada kualitas pelayanan yang diberikan kepada pemustaka. Apabila pemustaka merasa pelayanan yang diterima sesuai dengan yang diharapkan maka akan tercipta kepuasan. Hal ini seperti dikatakan oleh Rambat Lupiyoadi, 2001 : 158 bahwa kepuasan merupakan tingkat perasaan dimana seseorang menyatakan hasil perbandingan atas kinerja produk/jasa yang diterima dan yang diharapkan. Jika kinerja berada di atas harapan maka pelanggan akan merasa puas. Kepuasan yang tinggi atau kesenangan akan menciptakan kedekatan emosional terhadap produk/jasa yang digunakan dan hasilnya adalah kesetiaan yang tinggi terhadap produk atau jasa yang dikonsumsi. Harapan pelanggan dapat diidentifikasi terhadap kepuasan. Mengetahui tanggapan pelanggan terhadap pelanggan sangatlah penting karena hal ini diharapkan dapat memberikan umpan balik dan masukan bagi keperluan pengembangan dan implementasi strategi peningkatan kepuasan pelanggan.

Pelayanan sirkulasi di Kantor Perpustakaan, Arsip dan Dokumentasi merupakan salah satu jenis layanan perpustakaan yang dimanfaatkan oleh pemustaka

Tabel 1.
TABEL JUMLAH ANGGOTA BARU, PEMINJAM DAN PENGUNJUNG
KANTOR PERPUSTAKAAN ARSIP DAN DOKUMENTASI
KOTA MAGELANG

Data Statistik	Tahun		
	2007	2008	2009
Anggota	1.440	1.225	1.155
Peminjam	28.725	22.924	30.321
Pengunjung	39.122	45.429	49.804

Sumber : Laporan Tahunan Kantor Perpustakaan, Arsip dan Dokumentasi
Kota Magelang tahun 2009

Dari tabel data statistik tiga tahun terakhir dapat kita lihat terdapat penurunan jumlah anggota baru di Kantor Perpustakaan, Arsip dan Dokumentasi Kota Magelang meskipun dari jumlah pengunjung dapat kita lihat terjadi peningkatan. Apabila kita bandingkan dengan pemustaka yang melakukan peminjaman juga terjadi penurunan meskipun kemudian terjadi kenaikan.

Dari wawancara dengan beberapa pemustaka ternyata ada beberapa pemustaka yang merasa belum terlayani dengan baik antara lain dikarenakan prosedur pendaftaran yang dinilai terlalu rumit dan kenyamanan baik ruang baca maupun lingkungan yang dinilai belum memadai.

Dengan mempertimbangkan hal tersebut maka penulis ingin meneliti **“Studi tentang Persepsi Kepuasan Pemustaka Terhadap Pelayanan Sirkulasi di Kantor Perpustakaan, Arsip dan Dokumentasi Kota Magelang”**

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang tersebut di atas maka rumusan masalah penelitian ini adalah “ *Bagaimanakah persepsi kepuasan pemustaka terhadap Pelayanan sirkulasi di Kantor Perpustakaan, Arsip dan Dokumentasi Kota Magelang*”.

1.3. Tujuan

Untuk mengetahui persepsi kepuasan pemustaka terhadap pelayanan sirkulasi di Kantor Perpustakaan, Arsip dan Dokumentasi Kota Magelang.

1.4. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat antara lain :

1. Memberikan masukan kepada Kantor Perpustakaan, Arsip dan Dokumentasi Kota Magelang untuk meningkatkan kualitas pelayanan sirkulasi.
2. Memberikan kontribusi bagi perkembangan ilmu perpustakaan dan informasi
3. Penelitian ini digunakan untuk menambah wawasan penulis dan sebagai syarat untuk mencapai gelar kesarjanaan dalam bidang ilmu perpustakaan.

1.5. Ruang Lingkup Penelitian

Dalam penelitian ini penulis menentukan batasan penelitian yaitu :

1. Batasan pemustaka sebagai responden dalam penelitian ini adalah pengunjung Kantor Perpustakaan, Arsip dan Dokumentasi Kota Magelang yang terdaftar sebagai anggota perpustakaan.
2. Persepsi kepuasan pemustaka terhadap pelayanan sirkulasi.

Variabel/kriteria yang digunakan untuk mengetahui persepsi kepuasan pemustaka terhadap pelayanan sirkulasi adalah menggunakan tolak ukur penilaian kepuasan yang dilaksanakan instansi layanan publik termasuk kantor perpustakaan dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomer KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah.

1.6. Sistematika Penulisan

BAB I : Pendahuluan berisi mengenai pendahuluan yang memuat latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan, manfaat, ruang lingkup dan sistematika penulisan.

BAB II : Menguraikan tinjauan pustaka dan landasan teori penelitian. Tinjauan pustaka memuat penelitian yang relevan dengan sikap pemakai terhadap pelayanan sirkulasi yang pernah dilakukan sebelumnya, sedangkan landasan teori berisi tentang teori-teori yang berkaitan dengan persepsi pemakai terhadap kualitas pelayanan sirkulasi yang akan dipakai sebagai alat untuk menganalisis data hasil penelitian.

BAB III : Membahas metode penelitian yang digunakan dalam skripsi ini. Bab ini menguraikan Subyek dan Obyek Penelitian, Jenis/Tipe Penelitian, Variabel Penelitian, Metode Pengumpulan Data, Populasi dan Sampel serta Metode Analisis Data yang digunakan.

BAB IV : Dalam Bab ini merupakan bagian inti penelitian yang menguraikan gambaran umum tentang pelayanan sirkulasi perpustakaan Kota Magelang dan Pembahasan Hasil penelitian berdasarkan analisis data.

BAB V : Merupakan penutup yang berisi kesimpulan dari penelitian yang dilakukan dan menguraikan saran-saran untuk pelayanan sirkulasi Kantor Perpustakaan, Arsip dan Dokumentasi Kota Magelang berdasarkan analisi data yang telah dilakukan.

Daftar pustaka merupakan daftar bibliografi yang dipakai sebagai acuan oleh penulis selama melakukan penelitian dan penyusunan laporan.

BAB V

PENUTUP

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan uraian pada bab sebelumnya, dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Nilai rata-rata hitung dari analisis data yang diperoleh adalah 2.97 diartikan dapat dikategorikan baik berdasarkan penilaian persepsi kepuasan dari pemustaka.
2. nilai indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan sirkulasi di Kantor Perpustakaan, Arsip dan Dokumentasi Kota Magelang menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/25/M.PAN/2/2004 yang terdiri dari 14 indikator apabila dikonversikan diperoleh nilai 74,25 yang dipersepsikan baik.

Dari hal tersebut dapat disimpulkan bahwa sebagian besar pemustaka memberikan persepsi yang baik terhadap pelayanan sirkulasi di Kantor Perpustakaan, Arsip dan Dokumentasi Kota Magelang. Walaupun secara umum dipersepsikan baik apabila kita perhatikan ada beberapa unsur yang nilainya apabila kita ranking dari bawah yang menempati urutan terakhir adalah unsur kepastian biaya pelayanan, kemudian kejelasan dan tanggung jawab petugas layanan serta kesopanan dan keramahan petugas, dimana hal ini perlu mendapat perhatian untuk dilakukan perbaikan.

5.2. Saran

Berdasarkan kesimpulan di atas maka penulis menyampaikan saran/rekomendasi yang sekiranya dapat dijadikan bahan pertimbangan bagi pengambilan kebijakan khususnya dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan di Kantor Perpustakaan, Arsip dan Dokumentasi Kota Magelang pada saat mendatang sehingga diharapkan masyarakat akan lebih puas dalam menerima jasa dalam pelayanan sirkulasi di Kantor Perpustakaan, ARsip dan Dokumentasi.. Adapun beberapa saran yang dapat penulis berikan berdasarkan unsur-unsur pelayanan dalam IKM diantaranya :

1. Dalam hal biaya khususnya pendaftaran masyarakat perlu diberi penjelasan agar dapat memahami besarnya biaya yang ditetapkan.
2. Dalam unsur kejelasan dan tanggung jawab petugas hendaknya dibuat pembagian tugas yang jelas sehingga pemustaka dapat terlayani dengan baik dan cepat.
3. Unsur kesopanan dan keramahan petugas juga perlu dikaji kembali apakah perlu dibuatkan pelatihan atau diklat tentang bagaimana melayani pengguna (sikap dan tingkah laku) agar pemustakan merasa nyaman dalam menerima pelayanan.

DAFTAR PUSTAKA

- Anderson, 1992: *Psikologi Sosial*. Jakarta: Rineke Cipta.
- Arikunto, Suharsini. 2002. *Metodologi Penelitian*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Arikunto, Suharsini. 2005. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Azwar, S. 2004. *Metode Penelitian*. Yogyakarta. Pustaka Pelajar.
- Basirun. 2009. Hubungan Antara Persepsi Pengguna Terhadap Pelayanan Sirkulasi dengan Pemanfaatan Koleksi di Perpustakaan SMA Negeri 8 Yogyakarta. *Skripsi Sarjana* (tidak dipublikasikan). Yogyakarta. Fakultas Adab UIN Sunan Kalijaga.
- Basuki, S. 1991. *Pengantar Ilmu Perpustakaan*. Jakarta. Gramedia Pustaka.
- Basuki, S. 1992. *Teknik dan Jasa Dokumentasi*. Jakarta. Gramedia Pustaka.
- Gerson, Richard F. 2002. *Mengukur Kepuasan Pelanggan*. Terjemahan. Jakarta. PPM.
- Gozali, Imam. 2002. *Desain Penelitian Eksperimental Teori, Konsep dan Analisis Data dengan SPSS 12.0*. Semarang. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Handi Irawan. 2002. *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Jakarta. PT. Elex Media Komputindo.
- Hastuti, Indriyati Rini. 2009. *Persepsi Pemustaka Terhadap Kualitas Pelayanan Sirkulasi di Kantor Perpustakaan Umum Kabupaten Kulonprogo*. *Skripsi Sarjana* (Tidak dipublikasikan). Yogyakarta. Fakultas Adab UIN Sunan Kalijaga.
- Indonesia. Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara, 2003. *Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah*
- Irkhamiyati. 2006. Persepsi Pemustaka Terhadap Kualitas Pelayanan Sirkulasi di Perpustakaan Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Aisyiyah Yogyakarta. *Skripsi Sarjana* (Tidak dipublikasikan). Yogyakarta. Fakultas Adab UIN Sunan Kalijaga.

- Kotler, Philip. 2000. *Marketing Management: The Millenium Edition*. New Jersey. Prentice-Hill, Upper Saddle.
- Lasa, HS. 2004. *Sistem Penyajian Informasi Perpustakaan*. Yogyakarta : Majelis Pustaka Pimpinan Pusat Muhammadiyah.
- Martoatmojo, Karmidi. 1982. *Sikap Manusia Perubahan serta Pengukurannya*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Mirawiarso, Chandra. 2007. Persepsi Pemakai Terhadap Kualitas Pelayanan Sirkulasi di Perpustakaan Fakultas Ekonomi Universitas Teknologi Yogyakarta. *Skripsi Sarjana* (tidak dipublikasikan). Yogyakarta : Fakultas Adab IAIN Sunan Kalijaga.
- Pawit, M. Yusuf. 2009. *Ilmu Informasi, Komunikasi, dan Kepustakaan*. Jakarta. PT. Bumi Aksara.
- Qalyuby, Syihabuddin, dkk. 2003. *Dasar-Dasar Ilmu Perpustakaan dan Informasi*. Yogyakarta. Jurusan Ilmu Perpustakaan dan Informasi Fakultas Adab IAIN Sunan Kalijaga.
- Rahmat, Jalaluddin. 2007. *Psikologi Komunikasi*. Bandung. Rosdya Karya.
- Santoso, K. 1992. *Total Quality Management di Indonesia*. Manajemen Usahawan Indonesia. Jakarta.
- Singarimbun, Masri. & Sofyan Effendi. 1991. *Metode Penelitian Survey*. Jakarta:Gramedia Pustaka Utama.
- Soeatminah. 1992. *Perpustakaan, Kepustakawanan dan Pustakawan*. Yogyakarta: Kanisius.
- Sulistyo-Basuki, 1991. *Pengantar Ilmu Perpustakaan*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Sulistyo-Basuki, 1992. *Teknik dan Jasa Dokumentasi*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Sumardji, P. 1992. *Pelayanan Perpustakaan*. Jakarta. Kanisius.
- Supranto, J. 2001. *Mengukur Tingkat Kepuasan Pelanggan: Untuk Meningkatkan Pangsa Pasar*. Jakarta. PT. Rineka Cipta.
- Sutarno, NS. 2006. *Manajemen Perpustakaan, Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta. CV. Sagung Seto

- , 2005. *Pengantar Dokumentasi*. Bandung: Rekayasa Sains.
- Thoha, Miftah. 1983. *Perilaku Organisasi Konsep Dasar dan Aplikasinya*. Jakarta. CV. Rajawali.
- Tjiptono, Fandy. 2002. *Manajemen Jasa*, Edisi Kedua, Cetakan Kedua. Yogyakarta. Andi Offset.
- Tjiptono, Fandy. 2001. *Prinsip-Prinsip Total Quality Service*, Edisi Kedua, Cetakan Kedua. Yogyakarta. Andi Offset.
- Tim penyusun Kamus Pusat Bahasa, 2001. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Jakarta: Balai Pustaka.
- Walgito, Bimo. 1994. *Pengantar Psikologi Umum*. Yogyakarta. Andi.
- Warella, Y. 1997. *Administrasi Negara dan Kualitas Pelayanan Publik* Semarang. BP. Universitas Diponegoro.

TABULASI DATA HASIL PENELITIAN

No Res	JAWABAN KUESTIONER														Jml
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	
1	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	40
2	4	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4	47
3	4	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3	4	3	4	48
4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3	4	3	3	46
5	3	4	3	4	3	4	3	3	3	4	3	4	3	3	47
6	2	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	2	42
7	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	41
8	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	42
9	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	41
10	4	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	4	42
11	3	4	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	41
12	4	3	3	2	2	3	3	3	3	2	2	3	3	4	40
13	2	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	38
14	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	40
15	3	3	3	3	4	3	3	2	3	3	4	3	3	3	43
16	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	40
17	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	40
18	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	2	2	3	38
19	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	43
20	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	40
21	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	40
22	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	42
23	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	41
24	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	42
25	2	3	3	3	2	3	4	3	3	3	2	3	4	2	40
26	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	42
27	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	42
28	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	43
29	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	42
30	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	44
31	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	44
32	2	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3	2	43
33	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3	4	3	46
34	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	44
35	2	3	3	3	3	3	2	4	3	3	3	3	2	2	39
36	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	44
37	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	40
38	3	3	4	3	2	3	4	4	4	3	2	3	4	3	45
39	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	44
40	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	44
41	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	42
42	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	42
43	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	42
44	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	42
45	4	4	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	4	43
46	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	42
47	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	42
48	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	42
49	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	40

50	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	40
51	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	40
52	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	42
53	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	42
54	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	42
55	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	42
56	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	42
57	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	42
58	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	42
59	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	44
60	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	42
61	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	42
62	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	42
63	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	42
64	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	42
65	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	42
66	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	42
67	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	42
68	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	42
69	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	42
70	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	42
71	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	42
72	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	42
73	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	42
74	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	42
75	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	42
76	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	42
77	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	42
78	3	2	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	39
79	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	42
80	3	3	2	3	2	3	3	3	2	3	2	3	3	3	38
81	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	42
82	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	42
83	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	40
84	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	42
85	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	42
86	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	42
87	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	42
88	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	44
89	2	2	2	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	37
90	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	42
91	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	42
92	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	42
93	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	42
94	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	43
95	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	42
96	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	42
97	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	40
98	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	42
99	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	42
100	3	2	2	3	2	3	3	1	2	3	2	3	2	2	33
Rata-rata	2.99	2.99	2.98	3	2.96	3.02	2.99	2.99	2.98	3	2.95	3.02	2.99	3	

ANALISA BUTIR (Perhitungan Validitas Instrumen)

No Res	JAWABAN SOAL														JML
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	
1	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	41
2	2	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	39
3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	41
4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	42
5	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	41
6	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	41
7	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	41
8	3	3	4	3	3	3	4	3	4	4	3	3	4	3	47
9	3	2	3	3	4	3	4	4	3	3	3	4	3	4	46
10	3	2	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	43
11	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	40
12	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	40
13	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	41
14	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	40
15	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	40
16	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	41
17	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	40
18	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	39
19	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	41
20	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	41
21	2	2	3	2	3	2	3	3	3	3	2	2	2	3	35
22	3	2	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	43
23	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	41
24	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	41
25	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	47
26	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	41
27	3	2	3	2	3	2	3	2	2	2	3	3	3	2	35
28	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	41
29	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	41
30	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	41
	0.43	0.57	0.63	1	0.52	0.702	0.54	0.54	0.61	1	0.587	0.563	0.614	0.5	

*Rtabel = 0.36

ANALISIS RELIABILITAS INSTRUMEN

No Res	JAWABAN SOAL							JML		No Re	JAWABAN SOAL					
	1	3	5	7	9	11	13				2	4	6	8	10	12
1	3	3	3	3	3	3	3	21		1	2	3	3	3	3	3
2	2	3	2	3	3	3	3	19		2	2	3	3	3	3	3
3	3	3	3	3	3	3	3	21		3	2	3	3	3	3	3
4	3	3	3	3	3	3	3	21		4	3	3	3	3	3	3
5	3	3	3	3	3	3	3	21		5	2	3	3	3	3	3
6	3	3	3	3	3	3	3	21		6	2	3	3	3	3	3
7	3	3	3	3	3	3	3	21		7	2	3	3	3	3	3
8	3	4	3	4	4	3	4	25		8	3	3	3	3	4	3
9	3	3	4	4	3	3	3	23		9	2	3	3	4	3	4

10	3	3	3	3	3	4	3	22		10	2	3	3	4	3	3
11	3	3	3	3	3	3	3	21		11	2	3	2	3	3	3
12	2	3	3	3	3	3	3	20		12	2	3	3	3	3	3
13	3	3	3	3	3	3	3	21		13	2	3	3	3	3	3
14	3	3	3	3	3	3	3	21		14	2	2	3	3	3	3
15	3	3	2	3	3	3	3	20		15	2	3	3	3	3	3
16	3	3	3	3	3	3	3	21		16	2	3	3	3	3	3
17	3	3	3	3	3	3	3	21		17	2	3	3	3	2	3
18	2	3	3	2	3	3	3	19		18	2	3	3	3	3	3
19	3	3	3	3	3	3	3	21		19	2	3	3	3	3	3
20	3	3	3	3	3	3	3	21		20	2	3	3	3	3	3
21	2	3	3	3	3	2	2	18		21	2	2	2	3	3	2
22	3	3	4	3	3	3	3	22		22	2	3	3	3	3	3
23	3	3	3	3	3	3	3	21		23	2	3	3	3	3	3
24	3	3	3	3	3	3	3	21		24	2	3	3	3	3	3
25	3	4	4	3	3	4	3	24		25	3	4	4	3	3	3
26	3	3	3	3	3	3	3	21		26	2	3	3	3	3	3
27	3	3	3	3	2	3	3	20		27	2	2	2	2	2	3
28	3	3	3	3	3	3	3	21		28	2	3	3	3	3	3
29	3	3	3	3	3	3	3	21		29	2	3	3	3	3	3
30	3	3	3	3	3	3	3	21		30	2	3	3	3	3	3

Reliabilitas

0.82

3	21
3	19
3	20
3	20
3	19
3	20
3	20
3	19
3	20
3	20
3	20
3	17
4	21
3	20
3	20
3	23
3	20
2	15
3	20
3	20
3	20



PEMERINTAH KOTA MAGELANG
KANTOR PERPUSTAKAAN, ARSIP DAN DOKUMENTASI
Jl. Pahlawan No. 74 A Magelang Telp. (0293) 362553

SURAT KETERANGAN
Nomor : 423.4 / 434 A / 420 / 2011

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : **Dra. Sri Sutji Handamari**
NIP. : 19590713 198403 2 006
Jabatan : Kepala Kantor Perpustakaan, Arsip dan Dokumentasi Kota Magelang

Menerangkan bahwa :

Nama : Tri Yuni Retno P, Amd
NIM : 05140036

Benar-benar telah melaksanakan penelitian dan pengambilan data di Kantor Perpustakaan, Arsip dan Dokumentasi Kota Magelang.

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk dipergunakan seperlunya.

Dikeluarkan di : Magelang
Pada Tanggal : Desember 2010

KEPALA KANTOR
PERPUSTAKAAN ARSIP DAN DOKUMENTASI
KOTA MAGELANG


Dra. SRI SUTJI HANDAMARI
Kepala Tk I
NIP. 19590713 198403 2 006



PEMERINTAH KOTA MAGELANG
BADAN KESATUAN BANGSA POLITIK DAN PERLINDUNGAN MASYARAKAT

Jl. P. Diponegoro No. 61 Magelang Telp. (0293) 364873 - 364708

Magelang, 13 Desember 2010

Kepada

Yth. Dekan Fakultas Adab

Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga

di

YOGYAKARTA

REKOMENDASI

Nomor : 070 / 1059 360

Menunjuk Surat Kepala Badan Kesatuan Bangsa Politik dan Perlindungan Masyarakat Propinsi Jawa Tengah Nomor 070 / 1792 / 2010 tanggal 8 Desember 2010 tentang Permohonan Ijin Penelitian / Survey an :

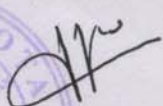
Nama : TRI YUNI RETNO P
Nomor Induk Mahasiswa : 05140036
Jurusan : Ilmu Perpustakaan dan Informasi
Alamat : Perum Jambewangi Jl. Pandu B.5 RT 3/ XV Magelang
Penanggung Jawab : Anis Masruri, S.Ag, SIP,M.Si

Sehubungan dengan hal tersebut, kami atas nama Walikota Magelang **tidak keberatan** atas dilaksanakannya Research/Survey/PKL/KKN di Wilayah Kota Magelang dengan judul "**Persepsi Pemustaka Terhadap Kualitas Pelayanan Sirkulasi di Kantor Perpustakaan, Arsip dan Dokumentasi Kota Magelang**" dengan catatan sebagai berikut:

- a Masyarakat atau Responden tidak keberatan atas dilaksanakan Research/Survey/PKL/KKN
- b Pencarian data harus sesuai dengan permohonan dan sepengetahuan Pejabat setempat
- c Setelah selesai pelaksanaan dimohon mengirimkan hasilnya ke Badan Kesbang Pol dan Linmas Kota Magelang
- d. Apabila ketentuan-ketentuan diatas tidak ditaati, pihak Pemerintah kota Magelang akan mengambil tindakan yang dianggap perlu, sesuai ketentuan yang berlaku.

Demikian Rekomendasi ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya, dan tidak berlaku untuk tujuan lain.

An. WALIKOTA-MAGELANG
KEPALA BADAN KESBANG POL DAN LINMAS
KOTA MAGELANG
Sekretaris


DWI MARTANI, SE, MT

Pembina TK I

NIP. 19631203 199003 2 006

Tembusan kepada Yth

1. Bappeda Kota Magelang