

**PERSEPSI PEMUSTAKA TERHADAP KUALITAS PELAYANAN
REFERENSI DI PERPUSTAKAAN DAERAH KULON PROGO**

SKRIPSI

Diajukan Kepada Fakultas Adab dan Ilmu Budaya
Untuk Memenuhi Syarat Memperoleh Gelar Strata Satu
Pada Program Studi Ilmu Perpustakaan Fakultas Adab dan Ilmu Budaya
Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta



Disusun oleh:
DIDIK SUBAGIA
06140024

**PROGRAM STUDI ILMU PERPUSTAKAAN
FAKULTAS ADAB DAN ILMU BUDAYA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA
2010**

SURAT PERNYATAAN

Assalamu'alaikum warahmatullahi wabarakatuh

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Didik Subagia

NIM : 06140024

Jurusan : Ilmu Perpustakaan dan Informasi

Menyatakan bahwa skripsi yang berjudul “ **Persepsi Pemustaka Terhadap Kualitas Pelayanan Referensi di Perpustakaan Daerah Kulon Progo**” adalah benar-benar merupakan hasil karya penyusun sendiri, bukan publikasi ataupun saduran dari karya orang lain kecuali pada bagian yang telah dirujuk dan disebut dalam *footnote* atau daftar pustaka. Apabila dilain waktu adanya penyimpangan dalam karya ini, maka tanggung jawab sepenuhnya ada pada penyusun.

Demikian surat pernyataan ini saya buat agar dapat di maklumi.

Wassalamu'alaikum warahmatullahi wabararkatuh

Yogyakarta, 21 maret 2011

a.n. Dekan,
Ketua Prodi IP,



Penyusun

Didik Subagia
NIM. 06140024

Anis Masruri, SA.g, SIP, M.Si.
Dosen Prodi Ilmu Perpustakaan
UIN Sunan Kalijaga
Yogyakarta

NOTA DINAS

Hal : Skripsi
Didik Subagia

Kepada yth.
Dekan Fakultas Adab dan Ilmu Budaya
UIN Sunan Kalijaga
Di Yogyakarta

Assalamualaikum, Wr. Wb

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

Nama : Didik Subagia
NIM : 06140024
Jurusan : Ilmu Perpustakaan dan Informasi
Fakultas : Adab dan Ilmu Budaya
Judul : Persepsi Pemustaka Terhadap Kualitas Pelayanan Referensi di Perpustakaan Daerah Kulon Progo

Sudah dapat diajukan untuk memenuhi sebagian dari syarat memperoleh gelar Sarjana Ilmu Perpustakaan, Fakultas Adab dan Ilmu Budaya Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.

Berkenaan dengan hal tersebut, saya mohon agar mahasiswa yang bersangkutan segera dipanggil untuk mempertahankan skripsinya dalam sidang munaqosah. Atas perhatiannya, saya ucapkan banyak terimakasih.

Wassalamualaikum Wr. Wb

Yogyakarta, November 2010

Pembimbing,

Anis masruri, SA.g, SIP, M.Si.



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/ 332 /2011

Skripsi/Tugas Akhir dengan judul :

PERSEPSI PEMUSTAKA TERHADAP KUALITAS PELAYANAN REFERENSI DI PERPUSTAKAAN DAERAH KULON PROGO

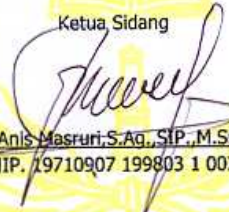
Yang dipersiapkan dan disusun oleh:

Nama : Didik Subagia
NIM : 06140024
Telah dimunaqasyahkan pada : 24 Januari 2011
Nilai Munaqasyah : A -


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

TIM MUNAQASYAH :

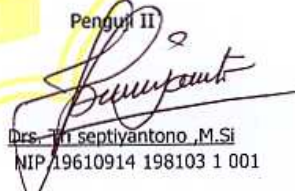
Ketua Sidang


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

Penguji I

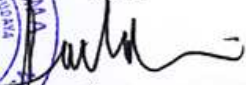

Marwiyah, S.Ag., SS., M.LIS
NIP. 19690305 200003 2 001

Penguji II


Drs. Septiyantono, M.Si
NIP. 19610914 198103 1 001

Yogyakarta, 10 Februari 2011
UIN Sunan Kalijaga
Fakultas Adab dan Ilmu Budaya
DEKAN




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

HALAMAN MOTTO

“Jadikanlah sabar dan shalat sebagai penolongmu, Dan sesungguhnya yang demikian itu sungguh berat, kecuali bagi orang-orang yang khusyu”

(QS. Al-Baqarah: 45)

HALAMAN PERSEMBAHAN

Skripsi ini ku persembahkan untuk

1. Almamaterku tercinta Fakultas Adab UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.
2. Kedua orang tuaku tercinta dan adekku tercinta karena doa dan pengorbanan kalian aku bisa menjadi seperti ini.

KATA PENGANTAR

Bismillahirrohmanirrahim.

Segala puji dan syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT atas rahmat dan karunia-Nya sehingga skripsi ini dapat selesai dengan baik. Shalawat serta salam semoga senantiasa terlimpah kepada junjungan beliau Muhammad SAW., keluarga dan para sahabat serta orang-orang yang mengikuti petunjuk-Nya hingga akhir zaman.

Skripsi dengan judul “Persepsi Pemustaka Terhadap Kualitas Pelayanan Referensi di Perpustakaan Daerah Kulon Progo” ini disusun guna memenuhi sebagian persyaratan untuk memperoleh gelar sarjana ilmu perpustakaan pada program studi jurusan Ilmu Perpustakaan dan Informasi Fakultas Adab UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.

Penulis skripsi ini dapat selesai berkat bantuan dari berbagai pihak. Dengan demikian maka sudah menjadi suatu kelayakan bagi penulis untuk menuliskan rasa terima kasih tersebut dalam lampiran kata pengantar ini, walaupun tidak semua pihak dapat penulis sebutkan satu persatu. Penulis ucapkan terima kasih terutama kepada:

1. Bapak prof. Dr. H. Syihabuddin Qalyubi, Lc., M.Ag. selaku Dekan Fakultas Adab UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.
2. Bapak Tafrihuddin, S.Ag., M.Pd. selaku ketua Jurusan Ilmu Perpustakaan dan Informasi Fakultas Adab UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.
3. Drs. Djazim Rohmadi, M.Si., Selaku Pembimbing Akademik.

4. Bapak Anis Masruri, S.Ag., SIP.,M.Si. selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan waktunya, mencurahkan pikirannya, mengarahkan, serta membimbing dalam penyusunan skripsi ini dengan penuh kesabaran dan keiklasannya.
5. Bapak Agung Kurniawan, SIP., M.Si. Selaku kepala Perpustakaan Daerah Kulon Progo.
6. Bapak dan ibu dosen Jurusan Ilmu Perpustakaan dan Informasi yang telah membimbing penulis selama menjalani Studi di UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta. Segenap karyawan di lingkungan Fakultas Adab UIN Sunan Kalilaga Yogyakarta yang telah membantu kelancaran Studi penulis.
7. Kedua orang tuaku yang sangat aku sayangi dan cintai yang telah berjuang dan berkonban demi diriku dan iringan doa dan ridhonya setiap saat mengiringi langkahku.
8. Sahabat-sahabat dekatku, Mas Kus, Sulis, Samsul, Falih dan Tri yang selalu memberiku semangat.
9. Kepada teman-temanku seperjuangan di Jurusan Ilmu Perpustakaan dan Informasi Fakultas Adab UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta khususnya Angkatan 2006.
10. Semua pihak yang telah membantu penulis dan tidak dapat disebutkan satu persatu di kata pengantar ini.

Akhirnya hanya kepada Allah penulis berserah diri dan semoga segala kebaikan mereka akan diganti oleh Allah dengan kebaikan yang berlipat ganda. Penulis berharap semoga skripsi ini bisa memberikan

manfaat bagi penulis khususnya dan pembaca pada umumnya. Serta dapat menambah dan memperluas wawasan pengetahuan mengenai Ilmu Perpustakaan khususnya dalam bidang Kualitas Pelayanan Referensi di Perpustakaan Daerah Kulon Progo.

Yogyakarta, 1 November 2010

Penulis

Didik Subagia
NIM: 06140024

INTISARI
PERSEPSI PEMUSTAKA TERHADAP TERHADAP KUALITAS
PELAYANAN REFERENSI DI PERPUSTAKAAN
DAERAH KULON PROGO

(Didik Subagia / 06140024)

Semakin berkembangnya ilmu pengetahuan dan teknologi informasi memacu manusia untuk lebih maju. Perpustakaan salah satu sarana atau wadah untuk memajukan perkembangan manusia. Oleh karena itu, penelitian ini dibidang perpustakaan khususnya pada pelayanan referensi sangat diperlukan untuk mengetahui perkembangan manusia dan untuk memajukan perpustakaan, penelitian ini bertujuan untuk mengaji bagaimana persepsi pemustaka terhadap kualitas pelayanan referensi di perpustakaan daerah kulon progo. Penelitian ini yang dilakukan pada tanggal 14 Oktober 2010 sampai 14 Januari 2010 ini, merupakan jenis penelitian deskriptif menggunakan pendekatan metode kuantitatif. Penelitian ini merupakan penelitian yang menggunakan sampel untuk mendapatkan data kuantitatif. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah pemustaka yang terdaftar sebagai anggota perpustakaan Daerah Kulon Progo sebanyak 100 orang. Pengambilan data dilakukan dengan menggunakan angket sebagai instrumen utama dalam penelitian ini. Data yang terkumpul kemudian dianalisis menggunakan rumus presentase dan untuk mengetahui rata-rata persepsi pemustaka menggunakan rumus aritmatik mean. Berdasarkan persepsi pemustaka, kualitas referensi pada perpustakaan daerah kulon progo mendapatkan penilaian (3.04). artinya, pemustaka menyatakan bahwa kualitas pelayanan referensi di perpustakaan daerah kulon progo masuk dalam katagori baik. Namun adanya peningkatan mengenai empati yang diberikan oleh pemustaka sehingga lebih empati dalam memberikan informasi yang dibutuhkan pengguna.

Kata kunci:kualitas pelayanan, pelayanan referensi, perpustakaan dan pemustaka

ABSTRACT
LIBRARY VISITORS PERCEPTION ON THE QUALITY OF
REFERENCE SERVICE IN THE LIBRARY
REGIONAL KULON PROGO

(Didik Subagia / 06140024)

The continued development of science and technology information, spur people to more advanced. Library one of the means, or a place to promote human development. Therefore, the research field of libraries, especially in reference services is necessary to know the human development and to promote libraries, this study aims to examine how the reader's perception of the quality of reference services at the local library Kulon Progo. This study, conducted on October 14, 2010 to January 14, 2010, is a descriptive research using quantitative methods approach. This research is a study that uses samples to obtain quantitative data. The sample used in this study, is the reader who is registered as a member of the Regional library Kulon Progo as many as 100 peoples. Data were collected using a questionnaire as the main instrument in this study. The collected data was analyzed using a formula to determine the percentage and the average perception pemustaka using arithmetic mean formula. Based on the perceptions of readers (visitor libraries), the quality of library reference in Kulon Progo area to get an assessment (3:04). that is, the reader (visitor libraries), states that the quality of reference services in libraries Kulon Progo area, enter in good category. However, an increase of empathy given by reader (visitor libraries), so it is more empathy in providing required information users.

Keywords: service quality, reference service, library and reader (visitor libraries),

DAFTAR ISI

Halaman Judul	i
Halaman Nota Dinas	ii
Halaman Pengesahan	iii
Halaman Motto	iv
Halaman Persembahan	v
Kata Pengantar	vi
Intisari	ix
Abstract	x
Daftar Isi	xi
Daftar Tabel	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	3
1.3 Tujuan Penelitian	4
1.4 Manfaat Penelitian	4
1.5 Sistematika Pembahasan	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN LANDASAN TEORI.....	6
2.1 Tinjauan Pustaka	6
2.2 Landasan Teori.....	11
2.2.1 Pengertian Persepsi	11
2.2.2 Pemustaka Perpustakaan	13
2.2.3 Kualitas	14
2.2.4 Kualitas pelayanan.....	15
2.2.5 Pelayanan perpustakaan.....	16
2.2.6 Pelayanan referensi	18
2.2.7 Kualitas pelayanan referensi.....	23

BAB III METODE PENELITIAN	28
3.1 Jenis Penelitian.....	28
3.2 Tempat dan waktu Penelitian	28
3.3 Populasi dan sampel.....	28
3.4 Metode pengumpulan data	30
a. Angket	30
b. Dokumentasi.....	31
c. Observasi.....	32
d. Wawancara.....	32
e. Variabel Penelitian.....	32
f. Analisis Data.....	35
g. Instrumen Penelitian.....	36
h. Penguji Validitas dan Realibilitas instrumen.....	40
BAB IV PERSEPSI PEMUSTAKA TERHADAP KUALITAS PELAYANAN REFERENSI DI PERPUSTAKAAN DAERAH KULON PROGO.....	43
4.1 Gambaran Umum Perpustakaan Daerah Kulon Progo	43
4.1.1 Sejarah Singkat	43
4.1.2 Visi, Misi dan Fungsi	44
4.1.2.1 Visi.....	44
4.1.2.2 Misi.....	44
4.1.2.3 Fungsi.....	45
4.1.3 Struktur Organisasi	45
4.1.4 Lokasi Gedung dan Ruang Pelayanan	47

4.1.5 Pelayanan Referensi Perpustakaan Daerah Kulon Progo	48
4.1.5.1 Jenis Koleksi.....	48
4.1.5.2 Jumlah Tenaga/SDM.....	49
4.1.5.3 Sistem Pelayanan.....	49
4.1.5.4 Jam Pelayanan.....	49
4.1.5.5 Prosedur Pelayanan.....	49
4.1.5.5.1 Keanggotaan.....	49
4.1.5.5.2 Jumlah dan Lama Peminjaman.....	50
4.1.5.5.3 Sanksi keterlambatan dan Kehilangan Buku.....	50
4.1.5.5.4 Perabot dan Perlengkapan.....	51
4.2 Analisis Data Hasil Penelitian dan Pembahasan	53
4.2.1 Uji Validitas.....	53
4.2.2 Uji Reliabilitas.....	55
4.2.3 Analisis Data.....	55
BAB V PENUTUP	82
5.1 Simpulan	82
5.2 Saran	82
Daftar Pustaka	83
Lampiran	86

DAFTAR TABEL

Tabel 1 Statistik Kegiatan Referensi Tahun 2009-2010	2
Tabel 2 Kisi-Kisi Instrumen Penelitian.....	36
Tabel 3 Keadaan Koleksi di Perpustakaan Daerah Kulon Progo Tahun 2010	48
Tabel 4 Jumlah Perabot yang dimiliki Perpustakaan Daerah Kulon Progo s.d. Bulan Desember 2009	51
Tabel 5 Hasil Uji Instrumen Persepsi Pemustaka Terhadap Kualitas Referensi Pada Bagian Pelayanan Referensi	54
Tabel 6 Hasil Reliabilitas Persepsi Pemustaka Terhadap Kualitas Referensi Pada Bagian Pelayanan Referensi.....	55
Tabel 7 Hasil Rekapitulasi Jawaban Responden Mengenai Petugas Referensi Berpenampilan Rapi dan Sopan.....	56
Tabel 8 Hasil Rekapitulasi Jawaban Responden Mengenai Lokasi Dari Ruang Referensi Yang Mudah Dijangkau.....	58
Tabel 9 Hasil rekapitulasi jawaban responden mengenai kesan pertama terhadap pelayanan referensi.....	58
Tabel 10 Hasil rekapitulasi jawaban responden mengenai ruang referensi yang bersih dan rapi	59
Tabel 11 Hasil rekapitulasi jawaban responden mengenai meja dan kursi baca yang masih layak dan nyaman bagi pemustaka yang menggunakan	60
Tabel 12 Hasil rekapitulasi responden tentang persepsi pemustaka terhadap kualitas pelayanan referensi pada indikator <i>tangibles</i> (bukti fisik)	61

Tabel 13 Hasil rekapitulasi jawaban responden mengenai petugas membuat daftar bibliografi koleksi yang ada.....	62
Tabel 14 Hasil rekapitulasi jawaban responden mengenai layanan referensi sesuai jadwal jam buka perpustakaan yang telah ditetapkan	62
Tabel 15 Hasil rekapitulasi jawaban responden mengenai koleksi referensi yang beragam (variasi judul, jumlah jenis tercetak maupun non cetak).....	63
Tabel 16 Hasil rekapitulasi jawaban responden mengenai system pencatatan pinjaman koleksi yang akurat dan bebas kesalahan diperlukan agar tidak terjadi kesalahpahaman	64
Tabel 17 Hasil rekapitulasi jawaban responden mengenai petugas referensi mampu menyediakan waktu untuk memberikan bimbingan dalam menemukan koleksi referensi yang dibutuhkan	65
Tabel 18 Hasil rekapitulasi responden tentang persepsi pemustaka terhadap kualitas pelayanan referensi pada indikator reliability (kehandalan).....	66
Tabel 19 Hasil rekapitulasi jawaban responden mengenai respon perpustakaan terhadap kritik dan saran pemustaka	67
Tabel 20 Hasil rekapitulasi jawaban responden mengenai kecepatan dan kemudahan dalam memberikan menjawab keluhan-keluhan pemustaka	67
Tabel 21 Hasil rekapitulasi jawaban responden mengenai petugas bersedia membantu pemustaka dalam menyelusuri koleksi referensi yang dibutuhkan.....	68
Tabel 22 Hasil rekapitulasi jawaban responden mengenai respon pihak perpustakaan dengan adanya permintaan dari pemustaka terhadap koleksi yang baru.....	69

Tabel 23 Hasil rekapitulasi jawaban responden mengenai kepastian jam layanan referensi diinformasikan dengan jelas oleh pihak perpustakaan.....	70
Tabel 24 Data Sebaran Persepsi Pemustaka Terhadap Kualitas Pelayanan referensi pada Dimensi Daya Tanggap (responsiveness).....	71
Tabel 25 Hasil rekapitulasi jawaban responden mengenai petugas mempunyai kemampuan dan pengetahuan yang memadai dibidangnya	72
Tabel 26 Hasil rekapitulasi jawaban responden mengenai kredibilitas petugas referensi terhadap kepercayaan yang diberikan kepadanya dan visi perpustakaan ...	72
Tabel 27 Hasil rekapitulasi jawaban responden mengenai keramahan petugas kepada setiap pemustaka yang ada di layanan referensi	73
Tabel 28 Hasil rekapitulasi jawaban responden mengenai ketersediaan koleksi referensi sebagian yang cukup lengkap sebagai rujukan informasi bagi pemustaka.....	74
Tabel 29 Hasil rekapitulasi jawaban responden mengenai kenyamanan dan rasa aman sewaktu mengases layanan referensi	75
Tabel 30 Data Sebaran Persepsi Pemustaka Terhadap Kualitas Pelayanan Sirkulasi pada Dimensi <i>Assurance</i> (jaminan)	76
Tabel 31 Hasil rekapitulasi jawaban responden mengenai petugas mampu memberikan perhatian individual kepada para pemustaka	77
Tabel 32 Hasil rekapitulasi jawaban responden mengenai petugas mampu mengamati pemustaka dalam hal kebutuhan informasi yang dibutuhkan, latar belakang, pendidikannya agar dapat menjawab pertanyaan pemustaka dengan cepat	78

Tabel 33 Hasil rekapitulasi jawaban responden mengenai keutamakan kepentingan pemustaka dalam mendapatkan informasi.....	79
Tabel 34 Hasil rekapitulasi jawaban responden mengenai kemudahan mengakses layanan referensi dan tidak bersifat birokratis	79
Tabel 35 Hasil rekapitulasi jawaban responden mengenai petugas dapat memahami kebutuhan secara spesifik pemustaka.....	80
Tabel 36 Data Sebaran Persepsi Pemustaka Terhadap Kualitas Pelayanan referensi pada Dimensi emphaty (empati)	81
Tabel 37 Data Sebaran Persepsi Pemustaka Terhadap Kualitas Pelayanan referensi di perpustakaan daerah Kulon Progo	82

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan dunia perpustakaan di tanah air demikian pesat dan dewasa ini sebagai akibat perkembangan dari kemajuan-kemajuan yang dicapai dalam ilmu pengetahuan dan teknologi, permintaan informasi dari para pemakai jasa layanan semakin meningkat.

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 perpustakaan itu sendiri tidak lepas dari kegiatan referensi karena referensi merupakan salah satu kegiatan penting dalam perpustakaan.

Dalam upaya untuk menyediakan informasi yang dibutuhkan oleh masyarakat pengguna, maka Perpustakaan Daerah Kulon Progo berusaha menyediakan berbagai informasi yang diperlukan oleh pengguna, salah satunya dalam bentuk koleksi buku-buku referensi. Pelayanan referensi dapat diartikan sebagai pelayanan pengguna yang berkaitan dengan sumber referensi, antara lain menjawab pertanyaan yang diajukan, penelusuran informasi di perpustakaan itu sendiri maupun di luar perpustakaan. Tujuan layanan referensi adalah untuk menjawab pertanyaan atau usulan yang menyediakan informasi bimbingan untuk menemukan informasi dan

memberikan petunjuk informasi kepada pengguna secara tepat, cepat dan berdaya guna. Melihat pentingnya layanan referensi, maka sudah selayaknya sebuah perpustakaan harus mampu memfungsikan koleksi referensi yang ada agar dapat dimanfaatkan pengguna sehingga kualitas layanan referensi itu lebih baik.

Pelayanan referensi di Perpustakaan Daerah Kulon Progo merupakan salah satu jenis pelayanan perpustakaan yang banyak dimanfaatkan oleh pemakainya. Hal ini dapat dilihat dari kegiatan pelayanan referensi di Perpustakaan Daerah Kulon Progo pada tahun 2009-2010 di bawah ini:

Tabel 1
Statistik Kegiatan Referensi Tahun 2009-2010

NO	Uraian	2008	2009
1	Pemakai referensi	16.020	16.970
2	Kol. Ref. dikopi	327	299
3	Pemakai foto kopi	267	200
4	Buku dibaca	29.117	26.704
5	Pemakai internet	-	5.176

Sumber: Data Primer Tahunan 2009-2010

Dari tabel 1 di atas bahwa Perpustakaan Daerah Kulon Progo senantiasa mempelajari dan memahami persepsi pemustaka terhadap kualitas pelayanan yang diberikan. Pengetahuan mengenai persepsi ini sangatlah diperlukan dalam rangka menciptakan strategi pelayanan yang sesuai dengan kondisi riil di lapangan. Berbagai bentuk pelayanan yang diterima oleh pemakai akan memberikan kesan tersendiri bagi masing-masing pemustaka,

selanjutnya kesan yang akan berubah menjadi pengalaman yang akan membentuk persepsi yang akan diterima. Dengan demikian strategi pelayanan yang dianut hendaknya berdasarkan atas persepsi pemustaka.

Meskipun persepsi seseorang berbeda-beda namun dapat digolongkan ke dalam beberapa bentuk diantaranya persepsi yang paling baik dan buruk (Kotler, 1997) dalam Miyono (2001:1). Baik buruknya persepsi seseorang akan tergantung dari apa yang mereka peroleh dari pelayanan yang diberikan.

Berdasarkan uraian di atas penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul: **"Persepsi Pemustaka Terhadap Kualitas Pelayanan Referensi Di Perpustakaan Daerah Kulon Progo"**.

1.2 Rumusan Masalah

Melihat uraian dari latar belakang yang telah dikemukakan di atas, maka rumusan masalah yang diangkat oleh penulis adalah bagaimanakah persepsi pemustaka terhadap kualitas pelayanan referensi pada Perpustakaan Daerah Kulon Progo?.

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dibuat, maka penelitian ini memiliki tujuan untuk mengetahui persepsi pemustaka terhadap kualitas pelayanan referensi di Perpustakaan Daerah Kulon Progo.

1.4 Manfaat Penelitian

1. Sebagai penilaian terhadap kualitas pelayanan referensi yang telah diberikan oleh Perpustakaan Daerah Kulon Progo kepada masyarakat penggunaannya.
2. Sebagai bahan pertimbangan atau masukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan dimasa yang akan datang.

1.5 Sistematika Pembahasan

Untuk lebih mudah dalam memahami skripsi ini, maka penulis ingin mengetengahkan sistematika penulisan yang digunakan dalam penulisan skripsi ini, yang secara tersusun dalam lima bab, yaitu:

BAB I Pendahuluan. Bab ini bersifat latar belakang dalam menentukan atau memilih judul. Selain itu, pada bab ini dikemukakan juga tentang rumusan masalah, dan tujuan serta manfaat penelitian ini.

BAB II Tinjauan Pustaka dan Landasan Teori. Bab ini berisi tentang tinjauan pustaka yang berupa hasil-hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti sebelumnya. Bab ini juga berisi teori-teori yang dipakai sebagai pendukung dalam penulisan skripsi ini.

BAB III Metode Penelitian. Bab ini berisi penjelasan mengenai jenis penelitian, populasi dan sampel, metode pengumpulan data, Variabel Penelitian, Validitas dan Reliabilitas.

BAB IV Pembahasan, pada bab ini berisi gambaran umum Perpustakaan Daerah Kulon Progo dan juga laporan hasil penelitian.

BAB V Penutup, Bab ini berisi simpulan yang diperoleh dari hasil penelitian yang telah dilakukan dan saran bagi peningkatan kualitas pelayanan referensi di Perpustakaan Daerah Kulon Progo.

BAB V

PENUTUP

5.1. Simpulan

Berdasarkan dari analisis penelitian persepsi pemustaka tentang kualitas pada bagian referensi berdasarkan persepsi pemustaka dengan melihat faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan referensi, dapat disimpulkan bahwa kualitas referensi pada Perpustakaan Daerah Kulon Progo masuk dalam katagori baik berdasarkan rata-rata hitung yang diperoleh yaitu 3,05.

5.2 Saran

Mengacu pada simpulan di atas untuk mempertahankan, mengembangkan dan meningkatkan kualitas pelayanan referensi penulis memberi masukan dan saran untuk lebih meningkatkan kualitas pelayanan referensi dalam setiap aspek. Namun perlu ditekankan untuk indikator empati yang mendapatkan angka sebesar 2,93. Dari hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa persepsi pemustaka terhadap empati yang ditunjukkan oleh karyawan pada bagian referensi di Perpustakaan Daerah Kulon Progo belum tercapai dengan maksimal. Untuk itu, penulis memberikan saran agar karyawan lebih meningkatkan kualitas referensi yaitu karyawan harus lebih empati kepada pengguna perpustakaan yang membutuhkan informasi.

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi.1993. *Manajemen Penelitian*. Jakarta: Rineka Cipta.
- 1996. *Prosedur penelitian: suatu penekatan praktek*. Jakarta: Rineka Cipta.
- 2006. *Prosedur penelitian: suatu penekatan praktek*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Daryanto, 1985. *Pengetahuan Praktis Bagi Pustakawan*. Malang: Binacipta.
- Evans, 1992. "Evaluation of JISC Information Environment: Student perception of services" . <http://www.information.net/ir/8-4/paper 160.html/>, tanggal 18 Juli 2010, pukul 15.00 WIB.
- Ganspersz, Vincent. 2003. *Total Quality Management*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Hadi, Sutrisno. 1995. *Metodologi Rsearch II*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Irwanto. 2002. Psikologis Umum. Jakarta: PT. Prenhallindo.
- Lasa, Hs. 1998. *Kamus Istilah Perpustakaan*. Yogyakarta: Gama Press.
- . 1998. *Pedoman Penyelenggaraan Perpustakaan Perguruan Tinggi Muhammadiyah*. Yogyakarta: Majelis Pustaka Pimpinan Pusat Muhammadiyah.
- Martoatmojo, Karmidi. 1999. *Pelayanan Bahan Pustaka*. Jakarta: Universitas Terbuka.
- Masruri, Anis. 2004. "*Kualitas Pelayanan Perpustakaan (Studi Kasus Pada Perpustakaan Iain Sunan Kali Jaga Yogyakarta*" (Tesis). Yogyakarta: Program Studi Ilmu Adminitrasi Negara Jurusan Ilmu-Ilmu Sosial Universitas Gajah Mada.
- Miyono, Noor. 2001. "Pelayanan Kunci Sukses Perguruan Tinggi". Dalam http://www.suara_merdeka.com/harian/0606/01.opib.htm. tanggal 18 Agustus 2010, jam 09.00 WIB.
- Mulyana, Nandang. 2004. "Otomoni Daerah dan Kualitas Pelayanan" <http://.banten.goid/artikel politik/p otonomi02.htm/>, tanggal 11 Juli 2010, pukul 09.00 WIB.

- Munir, H.A.S. 1998. *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Pendit, Putu Laxman. 2003. *Penelitian Ilmu Perpustakaan dan Informasi: Suatu Pengantar Diskusi Epistemologi dan Metodologi*. Jakarta: Jurusan Ilmu Perpustakaan dan Informasi-Fakultas Sastra Universitas Indonesia.
- Perpustakaan Nasional RI. 2007. Undang-Undang Republik Indonesia No 43 Tahun 2007 Tentang Perpustakaan. Jakarta: Perpustakaan Nasional RI.
- Putranto, wydiatmoko, 2005. "Pengembangan metode serqual untuk mengukur kualitas pelayanan berdasarkan pengguna perpustakaan". Dalam <http://www.BPKpenabur.or.id/kps-jkt/artikelhtm> tanggal 19 juli 2010, pukul 19.15 WIB
- Rahmat, Jalahudin. 2000. *Metode Penelitian Komunikasi*. ce.4. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Ratminto dan Atik Septi Winarsih. 2005. *Manajemen Pelayanan: Pengembangan Model Konseptual, Penetapan Citezen's Charter dan Standar Pelayanan Minimal*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Riyanto, Agus, dkk. 2004. "Analisis Kualitas Jasa Pelayanan Perpustakaan Paccasarjana Univerfitas Gajah Mada Yogyakarta (Service Quality Analysis Of Postgraduate Library Of Gajah Mada University Yogyakarta)". Dalam *Berkala Ilmu Perpustakaan dan Informasi, Vol 11, No.1*.
- Rosyadi, Imron. 2002. "Antisipasi Perpustakaan Terhadap Perilaku Pemakai: makalah seminar perilaku pemakai". Artikel. 2 maret 2002 Yogyakarta: UGM.
- Saleh, A. R. Ibnu Ahmad. 1987. *Pentelenggaraan Perpustakaan Sekolah*. Jakarta: Hidayakarya Agung.
- Singarimbun, Masri. 1982. *Metode penelitian survai*. Jakarta: LP3S
- Soeatminah, 1992. *Perpustakaan, Kepustakawanan dan Puastakawan*. Yogyakarta: Kanisius.
- Sugiyono. 1993. *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung: Alfabeta.
- 2006. *Metode Penelitian Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sulistyo-Basuki. 1991. *Pengantar Ilmu Perpustakaan*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.

- Sudijono. Anas. 2001. *Pengantar statistik pendidikan*. Jakarta: Raja Grafindo Persada
- Supranto. 2006. *Pengukuran Tingkat Kualitas Untuk Menaikan Pangsa Pasar*. Jakarta: Rineka Cipta
- Supriadi, Eri, dkk. 2004. “Analisis Kualitas Pelayanan Perpustakaan Pada UPT Perpustakaan Universitas Jember (Analysis of Library Service Quality at the Library of Jember University)”. Dalam *Berkala Ilmu Perpustakaan dan Informasi*, Vol LI, No.1.
- Surachman, Arif. 2009. Kualitas Pelayanan. Sebuah Pengenalan. Dalam [http://Arif.staf.ugm.ac.id/kualitas pelayanan](http://Arif.staf.ugm.ac.id/kualitas_pelayanan). diakses tanggal 10 juli 2010 pukul 08.00 WIB
- Tjiptono, Fandy. 2000. *Prinsip-Prinsip Total Quality Service*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Toha, Machin dkk. 1980. *Ed. Rev. Soal-Jawab Statistik*. Yogyakarta: Liberty
- Ulfatul. K. 2010. Persepsi Pemustaka Terhadap Kinerja Karyawan Pada Pelayanan Sirkulasi di Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga. Skripsi. Yogyakarta : Universitas Islam Negeri
- Walgito, Bimo. 2004. *Psikologis Sosial (Suatu Pengantar)*. Yogyakarta: Andi Yogyakarta.
- Wiranto, dkk. 1997. *Perpustakaan Menjawab Tantangan Jaman*. Semarang: Unika Soegijapranata.

DAFTAR PERTANYAAN

IDENTITAS RESPONDEN

Nama :

Umur :

Jenis Kelamin :

Pekerjaan :

Petunjuk pengisian: jawablah dengan memberikan tanda centang (√) pada salah satu alternatif jawaban yang telah tersedia

Keterangan:

Skor Nilai	Keterangan
1	Sangat Tidak Baik
2	Tidak Baik
3	Baik
4	Sangat Baik

Kuesioner Persepsi Pemustaka Terhadap Kualitas Pelayanan Referensi di Perpustakaan Daerah Kulon Progo

No	<i>Tangibles</i> (bukti fisik)	SB	B	TB	STB
1	Menurut saudara Petugas referensi penampilan rapi dan sopan				
2	Menurut saudara Lokasi dari ruang referensi yang mudah dijangkau				
3	Menurut saudara Kesan pertama terhadap layanan referensi				
4	Menurut saudara Ruang referensi yang bersih dan rapi				
5	Menurut saudara Meja dan kursi baca yang masih layak dan nyaman bagi pemustaka yang menggunakan				

NO	<i>Rebiability</i> (keandalan)	SB	B	TB	STB
6	Menurut saudara Petugas referensi membuat daftar bibliografi koleksi yang ada				
7	Menurut saudara Layanan referensi sesuai jadwal buka perpustakaan yang telah ditetapkan				
8	Menurut saudara Koleksi referensi yang beragam (variasi judul, jumlah jenis tercetak maupun non cetak)				
9	Menurut saudara System pencatatan pinjaman koleksi				

	yang akurat dan bebas kesalahan diperlukan agar tidak terjadi kesalahpahaman				
10	Menurut saudara Petugas referensi mampu menyediakan waktu untuk memberikan bimbingan dalam menemukan koleksi referensi yang dibutuhkan				

No	Responsiveness (daya tanggap)	SB	B	TB	STB
11	Menurut saudara Kepastian jam layanan referensi diinformasikan dengan jelas oleh pihak perpustakaan				
12	Menurut saudara Respon perpustakaan terhadap kritik dan saran pemustaka				
13	Menurut saudara Kecepatan dan kemudahan dalam memberikan menjawab keluhan-keluhan pemustaka				
14	Menurut saudara Petugas bersedia membantu pemustaka dalam menyelusuri koleksi referensi yang dibutuhkan				
15	Menurut saudara Respon pihak perpustakaan dengan adanya permintaan dari pemustaka terhadap koleksi referensi yang baru				

NO	Assurance (jaminan)	SB	B	TB	STB
16	Menurut saudara Petugas mempunyai kemampuan dan pengetahuan yang memadai dibidangnya				
17	Menurut saudara Kredibilitas petugas referensi terhadap kepercayaan yang diberikan kepadanya dan visi perpustakaan				
18	Menurut saudara Petugas ramah kepada setiap pemustaka yang ada di layanan referensi				
19	Menurut saudara Ketersediaan koleksi referensi sebagian yang cukup lengkap sebagai rujukan informasi bagi pemustaka				
20	Menurut saudara Kenyamanan dan rasa aman sewaktu mengakses layanan referensi				

NO	Empathy (empati)	SB	B	TB	STB
21	Menurut saudara Petugas mampu memberikan perhatian individual kepada para pemustaka				
22	Menurut saudara Petugas referensi mampu mengamati pemustaka dalam hal kebutuhan informasi yang dibutuhkan, latar belakang, pendidikannya agar dapat menjawab pertanyaan pemustaka dengan tepat				
23	Menurut saudara Sungguh-sungguh mengutamakan				

	kepentingan pemustaka dalam mendapatkan informasi				
24	Menurut saudara Kemudahan dalam mengakses layanan referensi dsan tidak bersifat birokratis				
25	Menurut saudara Petugas dapat memahami kebutuhan secara spesifik pemustaka				

CURRICULUM VITAE

Nama : Didik Subagia

NIM : 06140024

Fakultas/jurusan : Adab/Ilmu Perpustakaan dan Informasi

Tempat/Tanggal Lahir : Kulon Progo/16 Maret 1985

Alamat : Ngrandu Salamrejo Sentolo Kulon Progo

Riwayat pendidikan :

- | | | |
|----|------------------------------------|-----------|
| a) | SD N Semen Sukoreno | 1994-2000 |
| b) | SMP 4 N Sentolo | 2000-2003 |
| c) | MA Darul-Ulum Galur | 2003-2005 |
| d) | S1 Ilmu Perpustakaan dan Informasi | 2006-2010 |