

**EVALUASI KUALITAS PELAYANAN INTERNET
DI PERPUSTAKAAN FAKULTAS BIOLOGI
UNIVERSITAS GADJAH MADA**

SKRIPSI

Diajukan Kepada Fakultas Adab dan Ilmu Budaya
Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta
Sebagai Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Ilmu Perpustakaan (SIP)
Program Studi Ilmu Perpustakaan



Disusun Oleh :

ARIS SETIAWAN

NIM : 08140173

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

2013

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya :

Nama : Aris Setiawan

NIM : 08140173

Program Studi : Ilmu Perpustakaan

Menyatakan bahwa skripsi yang berjudul “Evaluasi Kualitas Pelayanan Internet di Perpustakaan Fakultas Biologi Universitas Gadjah Mada” adalah hasil karya peneliti sendiri bukan jiplakan ataupun saduran dari karya orang lain, kecuali bagian yang telah menjadi rujukan dan apabila di lain waktu terbukti ada penyimpangan dalam penyusunan karya ini, maka tanggung jawab ada pada peneliti.

Demikian surat ini dibuat dan dapat digunakan sebagaimana mestinya.

Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Yogyakarta, Oktober 2013



Aris Setiawan
NIM. 08141173

NOTA DINAS

Sukirno, SIP., MA.
Dosen Program Studi Ilmu Perpustakaan
Fakultas Adab dan Ilmu Budaya
UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta

Hal : Skripsi saudara Aris Setiawan

Kepada Yth.
Ketua Program Studi Ilmu Perpustakaan
Fakultas Adab dan Ilmu Budaya
UIN Sunan Kalijaga
Di Yogyakarta

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

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

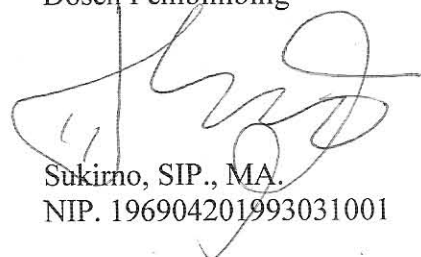
Nama : Aris Setiawan
NIM : 08141173
Prodi : Ilmu Perpustakaan
Judul Skripsi : Evaluasi Kualitas Pelayanan Internet di Perpustakaan Fakultas Biologi
Universitas Gadjah Mada

Sudah dapat diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana strata satu dalam ilmu perpustakaan Fakultas Adab dan Ilmu Budaya Universitas Islam Negeri Yogyakarta.

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

Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Yogyakarta, 28 Agustus 2013
Dosen Pembimbing



Sukirno, SIP., MA.
NIP. 196904201993031001



KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA
FAKULTAS ADAB DAN ILMU BUDAYA

Jl. Marsda Adisucipto Yogyakarta 55281 Telp./Fak. (0274) 513949
Web : <http://adab.uin-suka.ac.id> E-mail : fadib@uin-suka.ac.id

PENGESAHAN SKRIPSI/TUGAS AKHIR

Nomor: UIN.02/DA/PP.009/2415/2013

Skripsi / Tugas Akhir dengan judul:

**EVALUASI TERHADAP KUALITAS PELAYANAN INTERNET DI PERPUSTAKAAN
FAKULTAS BIOLOGI UNIVERSITAS GADJAH MADA**

Yang dipersiapkan dan disusun oleh :

Nama : Aris Setiawan

NIM : 08140173

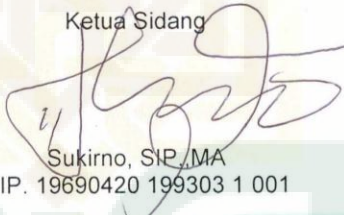
Telah dimunaqosyahkan pada : Jum'at, 30 Agustus 2013

Nilai Munaqosyah : A/B


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

TIM MUNAQOSYAH


Ketua Sidang


Sukirno, SIP, MA
NIP. 19690420 199303 1 001

Penguji I


Siti Rohaya, S.Ag., MT
NIP. 19790622 200604 2 003

Penguji II


M. Ainul Yaqin, S.Pd., M.Ed
NIP. 19740612 200312 1 001

Yogyakarta, 30 September 2013

Dekan

Fakultas Adab dan Ilmu Budaya




Dr. Hj. Siti Maryam, M.Ag
NIP. 19580117 198503 2 001

PERSEMBAHAN

*Skripsi ini kupersembahkan
kepada :*

*Orang tua, saudara dan teman-temanku
sekalian yang selalu memberikan dorongan dan doa.*

*Istri dan anakku yang memberikan
semangat besar dalam pembuatan skripsi ini.*

*Fakultas ADAB dan Ilmu Budaya Program
Studi Ilmu Perpustakaan Universitas Islam Negeri Yogyakarta*

Fakultas Biologi Universitas Gadjah Mada

MOTTO

Tidak ada kesulitan kecuali ujian dari Allah SWT
Tidak ada kemudahan kecuali bantuan dari Allah SWT



KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puja dan puji syukur kehadiran Allah SWT, serta shalawat dan salam semoga dilimpahkan kepada nabi besar junjungan kita Muhammad SAW, seluruh keluarga, sahabat dan seluruh pengikutnya sehingga pada akhirnya penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini.

Penyusun skripsi ini merupakan salah satu syarat guna memperoleh gelar Sarjana Ilmu Perpustakaan (SIP) pada Jurusan Ilmu Perpustakaan Fakultas Adab dan Ilmu Budaya Universitas Islam Negeri Yogyakarta, banyak sekali bantuan-bantuan yang penulis terima sehingga sangat membantu dalam penyusunan skripsi ini. Maka dalam kesempatan ini, penulis mengucapkan ucapan terima kasih yang ikhlas karena Allah SWT kepada :

1. Prof. Dr. H. Musa Asy'ari M.A., selaku Rektor Universitas Islam Negeri Yogyakarta.
2. Dr. Siti Maryam, M. Ag., selaku DEKAN Fakultas Adab dan Ilmu Budaya Universitas Islam Negeri Yogyakarta.
3. Sri Rohyati Zulaikha, S.Ag., SS., M.Si., selaku Ketua Program Studi Ilmu Perpustakaan Fakultas Adab dan Ilmu Budaya Universitas Islam Negeri Yogyakarta.
4. Marwiyah, S.Ag., SS., M.Lis., selaku Penasehat akademik.
5. Dr. Maryani, M.Si., selaku Kepala Perpustakaan Fakultas Biologi Universitas Gadjah Mada.
6. Sukirno., SIP., MA., selaku Pembimbing skripsi, yang telah banyak meluangkan waktu dengan sabar dan membimbing penulis.
7. Hj. Siti Rohaya, S.Ag., MT., selaku Penguji I yang telah memberikan tambahan wawasan dalam penyempurnaan penyusunan skripsi.
8. Ainul Yaqin, S.Pd., M.Ed., selaku Penguji II yang telah memberikan tambahan wawasan dalam penyempurnaan penyusunan skripsi.
9. Teman-teman Perpustakaan Fakultas Biologi Universitas Gadjah Mada, yang telah membantu selama ini.

10. Teman-teman S1 Kelas Khusus Jurusan Ilmu Perpustakaan Fakultas Adab dan Ilmu Budaya Univeritas Negeri Yogyakarta.
11. Teman-teman pembahas dalam seminar proposal (Leni, Emitya, Yesi, Ari Dian dan Inuk) yang telah memberikan kritik dan saran.
12. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu, semua bantuan semuanya mendapatkan balasan dari Allah SWT.

Dengan ini, penulis telah melakukan penyusunan skripsi ini secara maksimal, akan tetapi penulis memahami bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan, oleh karena itu kritik dan saran yang bersifat membangun senantiasa penulis harapkan sehingga akan membantu baik kepada penulis sendiri ataupun untuk penelitian-penelitian selanjutnya.

Demikian dengan selesainya penulisan skripsi ini, penulis ucapkan *alhamdulillah*, kepada Allah saya mohon taufik dan hidayah-Nya, semoga usaha ini senantiasa dalam keridhloan-Nya. Amin.

Yogyakarta, Agustus 2013

Penyusun



(Aris Setiawan)

INTISARI

EVALUASI KUALITAS PELAYANAN INTERNET DI PERPUSTAKAAN FAKULTAS BIOLOGI UNIVERSITAS GADJAH MADA.

Disusun oleh :

Aris Setiawan

08141173

Perpustakaan sebagai sumber informasi mempunyai peranan yang sangat strategis serta memiliki peluang yang cukup besar dalam bidang pengelolaan dan penyebaran informasi. Saat ini internet merupakan media yang tepat untuk melakukan penyebaran informasi dimana pada tahun 2013 diprediksikan pengguna internet di Indonesia sebanyak 82 juta. Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi layanan internet yang telah diberikan oleh Perpustakaan Fakultas Biologi Universitas Gadjah Mada. Jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Teknik pengumpulan data dengan menggunakan 3 (tiga) metode, yaitu pengamatan, angket atau kuesioner dan studi kepustakaan. Variabel yang digunakan adalah Evaluasi Kualitas Pelayanan Internet di Perpustakaan Fakultas Biologi Universitas Gadjah mada. Sub variabel menggunakan 5 (lima) karakteristik pelayanan yaitu daya kehandalan, koresponsifan, keyakinan, empati dan berwujud. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan internet di Perpustakaan Fakultas Biologi Universitas Gadjah Mada dikategorikan baik dengan kelas interval 2,51 – 3,25. Hal ini diperlihatkan dari hasil penghitungan dengan menggunakan rumus rata-rata bahwa total nilai keseluruhan variabel sebesar 2,54 yang terdiri dari kehandalan sebesar 2,71, koresponsifan sebesar 2,57, keyakinan sebesar 2,56, empati sebesar 2,46, dan berwujud sebesar 2,41. Dari hasil tersebut disarankan untuk peningkatan kualitas petugas pelayanan internet, penambahan kapasitas bandwidth internet, penambahan perangkat untuk layanan internet.

Kata kunci : Perpustakaan Perguruan Tinggi, Evaluasi Kualitas Pelayanan, Kualitas Pelayanan Internet.

ABSTRACT

Aris Setiawan (2013). Evaluation of Internet Services Quality at the Library of the Faculty of Biology, University of Gadjah Mada.

Library as a source of information has a strategic role and has a big opportunity in the field of management and information dissemination. Currently the Internet is an excellent medium for dissemination of information which in 2013 predicted the Internet users in Indonesia reached 82 million. This study aimed to evaluate the internet services that have been provided by the Library of the Faculty of Biology, University of Gadjah Mada. This research is descriptive research with quantitative approach. Data collection techniques using three (3) methods, namely observation, questionnaires and literature study. Variables uses in Library Internet Services is Evaluation of Internet Services Quality at the Library of Faculty of Biology, University of Gadjah Mada. Sub-variables using five (5) characteristics qualify of services, namely the reliability, responsiveness, assurance, empathy and tangible. Results of this study indicate that the internet service in the Library of Faculty of Biology, University of Gadjah Mada leveled at a good with categorized by class interval 2,51 to 3,25. It is shown from the results of calculations using formula mean that the total value of all variables is 2,54 consistsof 2,71 for reliability, 2.57 for responsiveness, 2.57 for assurance, 2.46 for empathy, and 2.41 for tangible. From these results suggested to improve the quality of Internet service personnel, increase bandwidth capacity, adding more device for internet services.

Keyword : Collage Library, Evaluation of Service Quality, Internet Services Quality

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN.....	ii
NOTA DINAS	iii
PENGESAHAN	iv
PERSEMBAHAN.....	v
MOTTO	vi
KATA PENGATAR	vii
INTISARI.....	ix
ABSTRACT	x
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR	xviii
BAB I. PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian	4
1.4 Sistematika Pembahasan	5
BAB II. TINJAUAN PUSTAKA DAN LANDASAN TEORI	6
2.1 Tinjauan Pustaka	6
2.2 Landasan Teori.....	9
2.2.1 Perpustakaan.....	9
2.2.2 Evaluasi	10

2.2.3 Pelayanan	13
2.2.4 Kualitas Layanan.....	14
2.2.5 Internet	15
2.2.5.1 Sejarah Ringkas dan Perkembangan Internet.....	16
2.2.5.2 Manfaat Internet	17
2.2.6 Internet di Perpustakaan	19
BAB III. METODE PENELITIAN.....	22
3.1. Metode Penelitian.....	22
3.2. Lokasi Penelitian.....	22
3.3. Populasi dan Sampel	23
3.3.1 Populasi.....	23
3.3.2 Sampel.....	23
3.4. Teknik Pengumpulan Data	25
3.5. Jenis dan Sumber Data	25
3.6. Instrumen Penelitian.....	25
3.7. Validitas dan Reliabilitas	28
3.7.1 Validitas	28
3.7.2 Reliabilitas.....	28
3.8. Analisis Data	29
BAB IV. HASIL DAN PEMBAHASAN.....	32
4.1 Gambaran Umum Perpustakaan.....	32
4.1.1 Sejarah Singkat Perpustakaan	32
4.1.2 Visi, Misi dan Fungsi Perpustakaan.....	33

4.1.2.1 Visi Perpustakaan.....	33
4.1.2.2 Misi Perpustakaan	33
4.1.2.3 Fungsi Perpustakaan.....	34
4.1.3 Tata Ruang Perpustakaan	34
4.1.4 Koleksi Perpustakaan	35
4.1.5 Pelayanan Sirkulasi	36
4.1.6 Keanggotaan	37
4.1.7 Struktur Organisasi.....	37
4.1.8 Layanan Internet.....	39
4.2 Pembahasan dan Hasil.....	42
4.2.1 Karakteristik Responden	42
4.2.2 Pembahasan Hasil Penelitian	43
4.2.2.1 Keandalan (<i>Reliability</i>)	43
4.2.2.2 Responsifitas	49
4.2.2.3 Keyakinan (<i>Assurance</i>)	55
4.2.2.4 Empati (<i>Emphaty</i>)	61
4.2.2.5 Berwujud (<i>Tangibles</i>).....	67
BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN.....	75
5.1 Kesimpulan.....	75
5.2 Saran.....	75

DAFTAR PUSTAKA

Lampiran-lampiran

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1. Definisi Evaluasi Dari Berbagai Macam Literatur	12
Tabel 2. Variabel, Sub Variabel dan Aspek Pelayanan/Indikator	26
Tabel 3. Daftar Kisi-kisi Instrumen Penelitian	27
Tabel 4. Skor Penilaian Item-item Dalam Penelitian	27
Tabel 5. Standar Nilai Evaluasi Kualitas Pelayanan Internet	30
Tabel 6. Jumlah Koleksi menurut jenisnya bulan Desember 2012	36
Tabel 7. Jumlah Pengguna Harian Internet di Perpustakaan Fakultas Biologi UGM pada Januari 2012 sampai sampai dengan Juni 2013.....	41
Tabel 8. Evaluasi Petugas Selalu Memberitahu Prosedur Layanan Internet	44
Tabel 9. Evaluasi Pemahaman Terhadap Prosedur Layanan Internet.....	44
Tabel 10. Evaluasi Kecepatan dan Ketepatan Pendaftaran Layanan Internet	45
Tabel 11. Evaluasi Fasilitas Dalam Promosi Tidak Sesuai dengan Kenyataan.....	46
Tabel 12. Evaluasi Kecepatan Internet Sudah Mencukupi.....	47
Tabel 13. Evaluasi Sering Terjadi Disconnect Ketika Sedang Menelusur Internet.....	47

Tabel 14. Evaluasi kualitas pelayanan internet dalam sub variabel kehandalan (<i>reliability</i>).....	48
Tabel 15. Evaluasi Petugas Sering Menggerutu Ketika Dimintai Bantuan.....	49
Tabel 16. Evaluasi Petugas Terlihat Antusias Melayani	50
Tabel 17. Evaluasi Petugas Lamban Dalam Pelayanan Internet	50
Tabel 18. Evaluasi Petugas Sukarela Membantu dan Mengatasi Masalah Internet.....	51
Tabel 19. Evaluasi Petugas Memberi Solusi yang Tepat Sesuai Permasalahan	52
Tabel 20. Evaluasi Petugas Sibuk Dengan Urusannya Sendiri Ketika Dimintai Bantuan	52
Tabel 21. Evaluasi Petugas Selalu Menawarkan Bantuan.....	53
Tabel 22. Evaluasi Kualitas Pelayanan Internet dalam Sub Variabel Keresponsifan (<i>responsiveness</i>)	54
Tabel 23. Evaluasi Petugas Dapat Mengatasi Segala Permasalahan yang Timbul Dalam Pelayanan Internet.....	55
Tabel 24. Evaluasi Pengetahuan Petugas Mengenai Internet Tidak Lebih Baik Dari Saya	56
Tabel 25. Evaluasi Petugas Terlihat Bermalas-malasan Ketika Sedang Melayani.....	57
Tabel 26. Evaluasi Petugas Akan Balik Bertanya Dengan Sopan Ketika Tidak Mengerti Dengan Pertanyaan Saya.....	58

Tabel 27. Evaluasi Petugas Terlihat Kebingungan Dalam	
Mengatasi Keluhan Saya	59
Tabel 28. Evaluasi Petugas Berkompeten Dalam Bidang Internet.....	59
Tabel 29. Evaluasi Kualitas Pelayanan Internet Dalam Sub Variabel	
Keyakinan (<i>assurance</i>).....	60
Tabel 30. Evaluasi Petugas Mudah Marah Ketika Kebingungan	
Dalam Memberikan Layanan Kepada Saya	61
Tabel 31. Evaluasi Ekspresi Menyenangkan Selalu Terlihat	
Dari Petugas Saat Melayani.....	62
Tabel 32. Evaluasi Petugas Kurang Memahami Posisi Saya	
Sebagai Pengguna.....	63
Tabel 33. Evaluasi Petugas Selalu Menerima Kritik yang	
Saya Berikan.....	64
Tabel 34. Evaluasi Petugas Terlihat Jaga Jarak Dengan	
Pemustaka.....	64
Tabel 35. Evaluasi Petugas Terlihat Setengah-setengah Dalam	
Memberikan Layanan	65
Tabel 36. Evaluasi Pelayanan Diberikan Tanpa Pandang Bulu	66
Tabel 37. Evaluasi Kualitas Pelayanan Internet Dalam Sub Variabel	
Empati (<i>emphaty</i>)	67
Tabel 38. Evaluasi Ruang Membuat Penat	68
Tabel 39. Evaluasi Ruang Terlihat Rapi dan Bersih.....	68

Tabel 40. Evaluasi Ruangn terlalu terbuka sehingga privacy kurang	69
Tabel 41. Evaluasi Dekorasi Ruangn Membuat Lebih Antusias Menggunakan Layanan	70
Tabel 42. Evaluasi jumlah titik hotspot sudah memadai dibandingkan jumlah pengguna.....	71
Tabel 43. Evaluasi Jumlah Komputer Sudah Memadai Dibandingkan Dengan Jumlah Pengguna.....	71
Tabel 44. Evaluasi Pelayananan Internet Dalam Sub Variabel Berwujud (<i>tangible</i>).....	72
Tabel 45. Total Keseluruhan Skor Jawaban Masing-masing Indikator.....	73

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1. Struktur Organisasi Perpustakaan Fakultas Biologi UGM	38
Gambar 2. Grafik Status Keanggotaan yang Menggunakan Layanan Internet	42
Gambar 3. Grafik pemakaian internet dalam 1 minggu pada Perpustakaan Fakultas Biologi Universitas Gadjah Mada.....	43



BAB I

PENDAHULUAN

1.1 LATAR BELAKANG

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

Pada saat ini, perkembangan teknologi informasi berkembang secara cepat, sehingga membawa perubahan pada bentuk dan media sumber informasi. Sumber informasi yang dahulu berbentuk tercetak (*hardcopy*) saat ini sudah mulai ditinggalkan dan beralih dengan bentuk yang lebih mudah diakses melalui media internet yaitu berbentuk digital (*softcopy*). Kini informasi disajikan tidak hanya dalam bentuk tercetak namun disajikan dalam media elektronik dan dapat di akses melalui internet, sehingga hal tersebut menuntut sebuah perpustakaan untuk dapat memberikan layanan digital melalui media internet kepada penggunanya.

Internet merupakan jaringan yang menghubungkan antar komputer secara global, sehingga berbagai informasi dapat dilakukan oleh siapa saja. Pengguna internet di Indonesia sampai dengan akhir tahun 2012 tercatat 63 juta orang atau

sekitar 24,6% dari populasi di Indonesia. Untuk tahun 2013 diprediksikan akan menembus angka 82 juta atau meningkat sebesar 30% dari tahun sebelumnya (Yusuf, 2013). Seseorang di media internet bisa menjadi seorang pengunduh (*downloader*) atau sebagai seorang pengunggah (*uploader*) dapat juga menjadi keduanya, sehingga dapat dibayangkan berapa jumlah informasi yang dapat disampaikan melalui media internet.

Bagi pemustaka atau pengguna di perpustakaan fasilitas internet ini merupakan sarana yang sangat membantu dalam menemukan informasi secara cepat. Dengan adanya fasilitas internet di perpustakaan, pengguna tidak perlu lagi menghabiskan banyak waktu untuk mencari informasi pada rak-rak koleksi di perpustakaan. Pengguna dapat dengan cepat menemukan informasi yang terbaru atau mutakhir hanya dengan melakukan *searching* atau *browsing* pada database yang ada.

Menurut Supriyono (2001:14), persaingan yang begitu ketat diberbagai bidang pelayanan perpustakaan membuat pustakawan yang terlibat didalamnya ingin memberikan yang terbaik bagi penggunaannya terutama yang berhubungan langsung dengan masalah pelayanan.

Pengawasan dalam pemberian pelayanan harus dilakukan oleh perpustakaan, sebagai bahan untuk kontrol dan evaluasi hasil pelayanan. Dilihat dari hasil penelitian yang dilakukan oleh *Technical Assistance Research Programme*, terlihat bahwa 96% dari pelanggan suatu lembaga tidak mengeluh ketika mereka mendapatkan masalah (Morgan, 2003 : 6). Dari penelitian tersebut maka dapat dipastikan bahwa penyedia layanan tidak akan mengetahui tentang kualitas layanannya jika bersifat pasif. Untuk itu, dibutuhkan suatu kegiatan untuk mengetahui hasil dari layanan-layanan yang

diberikan melalui media evaluasi sehingga dapat menghasilkan sesuatu yang dapat menjadikan pelayanan yang lebih baik.

Pelayanan internet yang telah dilakukan oleh Perpustakaan Fakultas Biologi yang dimulai pada tahun 2002 atas bantuan dana dari Project Que (*Quality for Undergraduate Education Project*) yang merupakan program bantuan dari Bank Dunia, memberikan hak akses internet kepada pemustaka dengan dibatasi lama pemakaian selama 1 jam untuk 1 (satu) mahasiswa dalam 1 hari dengan catatan bahwa terjadi antrian, apabila kondisi tidak ada antrian mahasiswa boleh mempergunakan layanan internet tersebut.

Dengan semakin besarnya bandwidth yang diterima pihak Fakultas Biologi dari Universitas Gadjah Mada maka pada tahun 2006 mulai diberlakukan penggunaan manajemen user dengan menggunakan bantuan router mikrotik. Dengan adanya manajemen user ini maka tidak ada batasan waktu akses untuk masing-masing mahasiswa. Cara mengakses bisa menggunakan wifi (*Wireless Fidelity*) atau menggunakan komputer desktop yang ada.

Jumlah komputer desktop yang digunakan untuk akses internet di perpustakaan adalah sebanyak 12 unit. Seiring dengan perkembangan teknologi dan tren pemakaian komputer, maka pemakaian komputer desktop yang digunakan mulai berangsur-angsur berkurang dikarenakan masing-masing mahasiswa sudah mempunyai laptop atau notebook. Tahun 2008 jumlah komputer desktop yang disediakan hanya menyisakan 6 unit komputer.

Latar belakang yang telah dijelaskan oleh penulis diatas menjadi titik awal bagi penulis untuk mengetahui hasil evaluasi terhadap kualitas pelayanan internet

yang disediakan oleh Perpustakaan Fakultas Biologi kepada penggunanya. Untuk itu langkah selanjutnya adalah melakukan penelitian dengan judul “Evaluasi Kualitas Pelayanan Internet di Perpustakaan Fakultas Biologi Universitas Gadjah Mada Yogyakarta”.

1.2 RUMUSAN MASALAH

Permasalahan yang diangkat dalam penelitian ini adalah evaluasi kualitas pelayanan internet di Perpustakaan Fakultas Biologi Universitas Gadjah Mada Yogyakarta ?

1.3 TUJUAN DAN MANFAAT PENELITIAN

Setiap penelitian yang dilakukan tentunya memiliki tujuan yang hendak dicapai, adapun tujuan yang hendak dicapai dalam penelitian ini adalah mengetahui tentang hasil evaluasi kualitas pelayanan internet di Perpustakaan Fakultas Biologi Universitas Gadjah Mada.

Dari tujuan tersebut maka akan didapatkan manfaat dari penelitian ini, yaitu sebagai berikut :

- a. Memberikan informasi bagi Perpustakaan Fakultas Biologi Universitas Gadjah Mada mengenai hasil evaluasi kualitas pelayanan internet yang telah diberikan.
- b. Mengetahui kualitas pelayanan internet yang sudah dilakukan selama ini.
- c. Memberikan bahan masukan dalam penyediaan pelayanan internet selanjutnya.

1.4 SISTEMATIKA PEMBAHASAN

Untuk lebih memahami tentang skripsi ini, maka penulis membuat sistematika pembahasannya sebagai berikut :

- Bab pertama : merupakan bab pendahuluan yang meliputi latar belakang, rumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian serta sistematika pembahasan.
- Bab kedua : merupakan bab yang membahas mengenai tinjauan pustaka dan landasan teori.
- Bab ketiga : merupakan bab yang membahas mengenai metode penelitian termasuk di dalamnya mengenai jenis penelitian, variabel penelitian, teknik pengumpulan data, metode pengambilan data dan analisis data.
- Bab keempat : merupakan bab pembahasan yang berisi tentang deskripsi lokasi penelitian, hasil penelitian yang telah dilakukan dan pembahasan mengenai hasilnya.
- Bab kelima : merupakan bab simpulan dan saran tentang penelitian yang dilakukan oleh penulis

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

5.1 SIMPULAN

Berdasarkan penelitian evaluasi kualitas pelayanan internet di Perpustakaan Fakultas Biologi Universitas Gadjah Mada diperoleh kesimpulan total nilai rata-rata 2,54 (kategori baik) dengan dijabarkan sebagai berikut :

1. Keandalan (*reliability*) mengenai prosedur pelayanan internet, pelayanan sesuai janji, konektivitas internet dengan nilai rata-rata sebesar 2,71 (baik).
2. Responsifitas (*responsivness*) mengenai antusiasme petugas, penanganan keluhan, penawaran bantuan dan kecepatan pelayanan dengan nilai rata-rata 2,57 (baik).
3. Keyakinan (*assurance*) mengenai pengetahuan petugas, kesopanan petugas, kemampuan petugas dengan nilai rata-rata 2,56 (baik).
4. Empati (*emphaty*) mengenai kepedulian, keramahan, pemahaman posisi pengguna, kesabaran, perhatian petugas dengan nilai rata-rata 2,46 (tidak baik).
5. Berwujud (*tangible*) mengenai fasilitas fisik, peralatan pendukung, kesiapan dan kenyamanan ruang dengan nilai rata-rata 2,41 (tidak baik).

5.2 SARAN

Dari simpulan diatas dapat diberikan saran-saran sebagai berikut :

1. Peningkatan pelayanan internet kepada pemustaka.
2. Peningkatan bandwidth internet.
3. Penambahan Jumlah titik hotspot dan jumlah komputer desktop.

DAFTAR PUSTAKA

- Anonim. 2007. *Undang-undang No. 43 Tahun 2007*. Jakarta : Pemerintah Republik Indonesia.
- Arikunto, S.. 2002. *Manajemen Penelitian*. Jakarta : PT. Rineka Cipta.
- _____. 2002. *Prosedur Penelitian : Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta : PT. Rineka Cipta.
- _____. 2006. *Manajemen Penelitian*. Cet.7. Jakarta: Asdi Mahasatya
- Azwar, S. 1995. *Sikap Manusia : Teori dan Pengukurannya*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar.
- Darma, Jarot S. 2009. *Buku Pintar Menguasai Internet*. Jakarta : Mediakita
- Darmono. 2007. *Perpustakaan Sekolah*. Jakarta: Grasindo.
- _____. 2001. *Manajemen dan Tata Kerja Perpustakaan Sekolah*, Jakarta: Gramedia Widia Sarana Indonesia
- Ghozali, Imam, 2006. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS Edisi 4*, Badan Penerbit Universitas Diponegoro, Semarang.
- Griffith, J. R. 2003. "Evaluation of JISC Information Environment: Student perception of services", Information Research, Vol. 8 No. 4, July 2003
- Hadi, Sutrisno. 1995. *Metode research*. Yogyakarta : Yayasan penelitian Fakultas Psikologi UGM.
- Handayani, R. 2004. Analisis Kepuasan Pemakai Terhadap Pelayanan Perpustakaan Nasional Propinsi Daerah Istimewa Yogyakarta. *Sosiosains*, 17 : 2.
- Kotler, P. 1999, *Manajemen Pemasaran di Indonesia*. Jakarta : Salemba Empat.
- Mafar, F. 2006. *Persepsi Pengguna Terhadap Pelayanan Internet di UPT UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta Tahun 2005*. Yogyakarta.
- Morgan, R. 2003. *Melayani Pelanggan yang Kecewa: tetap efektif dalam Kondisi Kesal*. Jakarta : Penerbit PPM
- Purnawati, J. 2008. *Persepsi Mahasiswa Terhadap Layanan Perpustakaan Universitas Cabang Fakultas Hukum Universitas Sumatera Utara*. Medan.

- Rifai, M. Hastun., 2008. *Evaluasi Pelayanan Sirkulasi Berdasarkan Persepsi Siswa di Perpustakaan SMPN 1 Jatisrono Wonogiri*, Yogyakarta.
- Sudjana. 2005. *Metoda Statistika*. Cet.1. Bandung : Tarsito.
- Sugiyono. 2004. *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung: Alfabeta.
- _____. 2008. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta.
- Sumarjono, I. 2002. *Evaluasi Pelayanan Referensi di Perpustakaan ASMI Santa Maria Yogyakarta*. Yogyakarta.
- Supriyono. 2001. Upaya Peningkatan Jasa Layanan Perpustakaan Dengan Teknologi Informasi. *Media Informasi* Vol. XIII No. 8.
- Sutarno NS. 2003. *Perpustakaan dan Masyarakat*. Jakarta: Yayasan Obor Indonesia.
- Tjiptono, F., Diana A. 2003. *Total Quality Management*. Yogyakarta : Andi.
- Wirawan. 2012. *Evaluasi : Teori, Model, Standar, Aplikasi dan Profesi*. Depok : PT. Raja Grafindo Persada.
- Yusuf. O. 2012. 2013, *Pengguna Internet Indonesia Bisa Tembus 82 Juta*. <http://tekno.kompas.com/read/2012/12/13/10103065/2013..Pengguna.Internet.Indonesia.Bisa.Tembus.82.Juta>

KUESIONER

Kuesioner ini digunakan untuk evaluasi terhadap pelayanan internet di Perpustakaan Fakultas Biologi Universitas Gadjah Mada yang akan digunakan sebagai bahan penyusunan skripsi oleh Aris Setiawan, NIM. 08141173 Jurusan Ilmu Perpustakaan Fakultas Adab Universitas Islam Negeri Yogyakarta tahun 2013.

Untuk itu dimohon untuk meluangkan waktu dan kesediaannya untuk mengisi kuesioner ini. Sebelumnya penulis ucapkan terima kasih.

1. IDENTITAS RESPONDEN

Angkatan (bagi mahasiswa) :

Umur :tahun

Jenis kelamin : Laki-Laki / Perempuan^{*)}

Status Keanggotaan : S1/S2/S3/Staff/Dosen^{*)}

2. PENGANTAR KUESIONER

1. Apakah anda mengetahui adanya layanan internet di Perpustakaan ?
 - a. Ya
 - b. Tidak
2. Apakah anda pernah menggunakan layanan tersebut ?
 - a. Pernah
 - b. Belum pernah
3. Jika anda belum pernah menggunakan, apakah alasan saudara ?

.....

.....

.....
4. Jika anda pernah menggunakan, dalam 1 (satu) minggu berapa kali saudara menggunakan layanan ini?
 - a. Setiap hari
 - b. 4 – 5 kali
 - c. 2 – 3 kali
 - d. 1 kali
5. Kapan terakhir kali saudara menggunakan layanan internet ini ?
 - a. Saat ini menggunakan
 - b. Hari ini
 - c. Sehari yang lalu
 - d. Beberapa hari yang lalu
 - e. Seminggu yang lalu
 - f. Lebih dari seminggu yang lalu

3. PETUNJUK PENGISIAN PERNYATAAN

Baca dan pahami pernyataan ini dan berikan tanda silang (X) pada salah satu jawaban yang disediakan sesuai dengan apa yang saudara ketahui dan alami. Dalam kuesioner ini tidak ada jawaban yang dianggap salah. Berikut keterangan untuk kode jawaban, yaitu :

SS : Untuk Sangat Setuju

S : Untuk Setuju

TS : Untuk Tidak Setuju

STS : Untuk Sangat Tidak Setuju

4. DAFTAR PERNYATAAN

NO	PERNYATAAN	SS	S	TS	STS	Keterangan/Alasan
Kehandalan						
1.	Petugas selalu memberitahu prosedur layanan internet					
2.	Saya paham akan prosedur layanan internet					
3.	Prosedur pendaftaran layanan internet tergolong cepat dan tepat					
4.	Fasilitas dalam promosi tidak sesuai dengan kenyataan yang ada					
5.	Kecepatan internet sudah cukup					
6.	Sering terjadi <i>disconnect</i> ketika sedang menelusur					
Responsifitas						
7.	Petugas sering menggerutu ketika saya meminta bantuan					
8.	Petugas terlihat Antusias untuk melayani saya					
9.	Petugas lamban dalam pelayanan internet					
10.	Petugas sukarela membantu dalam mengatasi masalah internet					
11.	Petugas memberikan solusi yang tepat sesuai permasalahan					
12.	Petugas sibuk dengan urusannya sendiri ketika dimintai bantuan					
13.	Petugas selalu menawarkan bantuan					
Keyakinan						
14.	Petugas dapat mengatasi segala permasalahan yang timbul dalam pelayanan					
15.	Pengetahuan petugas mengenai internet tidak lebih baik dari saya					
16.	Petugas terlihat bermalas-malasan ketika sedang melayani					
17.	Petugas akan balik bertanya dengan sopan ketika tidak mengerti dengan pertanyaan saya					
18.	Petugas terlihat kebingungan dalam mengatasi keluhan saya					
19.	Petugas berkompeten di bidang internet					
Empati						
20.	Petugas mudah marah ketika kebingungan dalam memberikan layanan kepada saya					

NO	PERNYATAAN	SS	S	TS	STS	Keterangan/Alasan
21.	Ekspresi menyenangkan selalu terlihat dari petugas saat melayani					
22.	Petugas kurang memahami posisi saya sebagai pengguna					
23.	Petugas selalu menerima kritikan yang saya berikan					
24.	Petugas terlihat jaga jarak dengan saya					
25.	Petugas terlihat setengah-setengah dalam memberikan layanan					
26.	Pelayanan diberikan tanpa pandang bulu (misal jenis kelamin, tipe keanggotan, angkatan, asal)					
Berwujud						
27.	Ruangan membuat saya penat					
28.	Ruangan terlihat rapi dan bersih					
29.	Ruangan terlalu terbuka sehingga <i>privacy</i> kurang					
30.	Dekorasi ruangan membuat saya lebih antusias menggunakan layanan					
31.	Jumlah titik hotspot sudah memadai dibandingkan jumlah pengguna					
32.	Jumlah komputer sudah memadai dibandingkan jumlah pengguna					

5. Saran dan Tanggapan

Berikanlah saran dan tanggapan untuk peningkatan kualitas pelayanan internet di masa yang akan datang.

.....

.....

.....

.....

.....

Frequency Table

VAR00001

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1	2	2,2	2,2	2,2
2	15	16,7	16,7	18,9
Valid 3	58	64,4	64,4	83,3
4	15	16,7	16,7	100,0
Total	90	100,0	100,0	

VAR00002

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
2	9	10,0	10,0	10,0
Valid 3	61	67,8	67,8	77,8
4	20	22,2	22,2	100,0
Total	90	100,0	100,0	

VAR00003

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1	2	2,2	2,2	2,2
2	30	33,3	33,3	35,6
Valid 3	42	46,7	46,7	82,2
4	16	17,8	17,8	100,0
Total	90	100,0	100,0	

VAR00004

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
2	40	44,4	44,4	44,4
Valid 3	50	55,6	55,6	100,0
Total	90	100,0	100,0	

VAR00005

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1	2	2,2	2,2	2,2
Valid 2	58	64,4	64,4	66,7
3	30	33,3	33,3	100,0
Total	90	100,0	100,0	

VAR00006

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1	2	2,2	2,2	2,2
Valid 2	42	46,7	46,7	48,9
3	43	47,8	47,8	96,7
4	3	3,3	3,3	100,0
Total	90	100,0	100,0	

VAR00007

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1	12	13,3	13,3	13,3
Valid 2	68	75,6	75,6	88,9
3	10	11,1	11,1	100,0
Total	90	100,0	100,0	

VAR00008

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1	10	11,1	11,1	11,1
Valid 2	68	75,6	75,6	86,7
3	12	13,3	13,3	100,0
Total	90	100,0	100,0	

VAR00009

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1	17	18,9	18,9	18,9
2	60	66,7	66,7	85,6
Valid 3	12	13,3	13,3	98,9
4	1	1,1	1,1	100,0
Total	90	100,0	100,0	

VAR00010

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1	5	5,6	5,6	5,6
2	11	12,2	12,2	17,8
Valid 3	46	51,1	51,1	68,9
4	28	31,1	31,1	100,0
Total	90	100,0	100,0	

VAR00011

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1	1	1,1	1,1	1,1
2	10	11,1	11,1	12,2
Valid 3	74	82,2	82,2	94,4
4	5	5,6	5,6	100,0
Total	90	100,0	100,0	

VAR00012

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
2	71	78,9	78,9	78,9
Valid 3	18	20,0	20,0	98,9
4	1	1,1	1,1	100,0
Total	90	100,0	100,0	

VAR00013

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1	1	1,1	1,1	1,1
2	13	14,4	14,4	15,6
Valid 3	65	72,2	72,2	87,8
4	11	12,2	12,2	100,0
Total	90	100,0	100,0	

VAR00014

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1	4	4,4	4,4	4,4
2	14	15,6	15,6	20,0
Valid 3	67	74,4	74,4	94,4
4	5	5,6	5,6	100,0
Total	90	100,0	100,0	

VAR00015

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1	5	5,6	5,6	5,6
2	40	44,4	44,4	50,0
Valid 3	41	45,6	45,6	95,6
4	4	4,4	4,4	100,0
Total	90	100,0	100,0	

VAR00016

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1	3	3,3	3,3	3,3
2	59	65,6	65,6	68,9
Valid 3	27	30,0	30,0	98,9
4	1	1,1	1,1	100,0
Total	90	100,0	100,0	

VAR00017

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1	3	3,3	3,3	3,3
2	15	16,7	16,7	20,0
Valid 3	70	77,8	77,8	97,8
4	2	2,2	2,2	100,0
Total	90	100,0	100,0	

VAR00018

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1	11	12,2	12,2	12,2
2	61	67,8	67,8	80,0
Valid 3	17	18,9	18,9	98,9
4	1	1,1	1,1	100,0
Total	90	100,0	100,0	

VAR00019

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1	1	1,1	1,1	1,1
2	10	11,1	11,1	12,2
Valid 3	75	83,3	83,3	95,6
4	4	4,4	4,4	100,0
Total	90	100,0	100,0	

VAR00020

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1	11	12,2	12,2	12,2
2	69	76,7	76,7	88,9
Valid 3	7	7,8	7,8	96,7
4	3	3,3	3,3	100,0
Total	90	100,0	100,0	

VAR00021

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1	1	1,1	1,1	1,1
2	14	15,6	15,6	16,7
Valid 3	70	77,8	77,8	94,4
4	5	5,6	5,6	100,0
Total	90	100,0	100,0	

VAR00022

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1	1	1,1	1,1	1,1
Valid 2	68	75,6	75,6	76,7
3	21	23,3	23,3	100,0
Total	90	100,0	100,0	

VAR00023

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
2	42	46,7	46,7	46,7
Valid 3	48	53,3	53,3	100,0
Total	90	100,0	100,0	

VAR00024

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1	4	4,4	4,4	4,4
2	52	57,8	57,8	62,2
Valid 3	32	35,6	35,6	97,8
4	2	2,2	2,2	100,0
Total	90	100,0	100,0	

VAR00025

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1	2	2,2	2,2	2,2
2	56	62,2	62,2	64,4
Valid 3	31	34,4	34,4	98,9
4	1	1,1	1,1	100,0
Total	90	100,0	100,0	

VAR00026

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1	1	1,1	1,1	1,1
2	15	16,7	16,7	17,8
Valid 3	70	77,8	77,8	95,6
4	4	4,4	4,4	100,0
Total	90	100,0	100,0	

VAR00027

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1	2	2,2	2,2	2,2
2	6	6,7	6,7	8,9
Valid 3	72	80,0	80,0	88,9
4	10	11,1	11,1	100,0
Total	90	100,0	100,0	

VAR00028

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1	2	2,2	2,2	2,2
2	61	67,8	67,8	70,0
Valid 3	26	28,9	28,9	98,9
4	1	1,1	1,1	100,0
Total	90	100,0	100,0	

VAR00029

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
2	17	18,9	18,9	18,9
Valid 3	73	81,1	81,1	100,0
Total	90	100,0	100,0	

VAR00030

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1	1	1,1	1,1	1,1
Valid 2	66	73,3	73,3	74,4
3	23	25,6	25,6	100,0
Total	90	100,0	100,0	

VAR00031

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1	2	2,2	2,2	2,2
Valid 2	75	83,3	83,3	85,6
3	13	14,4	14,4	100,0
Total	90	100,0	100,0	

VAR00032

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1	3	3,3	3,3	3,3
Valid 2	82	91,1	91,1	94,4
3	5	5,6	5,6	100,0
Total	90	100,0	100,0	

Penggunaan internet dalam 1 minggu

LAMA PEMAKAIAN	PEMAKAIAN	PERSEN
Setiap hari	22	24,44
4-5 kali	55	61,11
2-3 kali	12	13,33
1 kali	1	1,11
JUMLAH	90	100

Rekapitulasi pengguna berdasar status keanggotaan

STATUS	JUMLAH	PERSEN
S1	66	73,33
S2	12	13,33
S3	4	4,44
Staff	4	4,44
Dosen	4	4,44
JUMLAH	90	100

Lampiran Uji Validitas dan Reliabilitas

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	30	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,954	32

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
VAR00001	76,00	214,138	,778	,952
VAR00002	76,00	215,931	,751	,952
VAR00003	75,70	212,148	,715	,952
VAR00004	75,93	215,651	,751	,952
VAR00005	75,93	214,340	,752	,952
VAR00006	75,70	214,493	,649	,953
VAR00007	75,60	215,972	,562	,953
VAR00008	75,47	216,533	,593	,953
VAR00009	75,73	214,340	,701	,952
VAR00010	75,67	210,299	,655	,953
VAR00011	75,80	215,338	,522	,954
VAR00012	76,17	216,695	,502	,954
VAR00013	76,13	211,016	,802	,951
VAR00014	76,20	219,062	,471	,954
VAR00015	76,10	211,472	,767	,952
VAR00016	76,03	212,447	,811	,952
VAR00017	76,20	219,062	,471	,954
VAR00018	75,63	216,447	,570	,953
VAR00019	76,00	215,793	,540	,954
VAR00020	75,80	215,338	,522	,954
VAR00021	76,00	209,724	,615	,953
VAR00022	75,87	208,602	,649	,953
VAR00023	76,07	216,961	,498	,954
VAR00024	75,60	215,972	,562	,953
VAR00025	75,93	215,995	,524	,954
VAR00026	76,30	217,390	,568	,953
VAR00027	76,00	213,448	,693	,952
VAR00028	75,90	214,369	,747	,952
VAR00029	75,80	215,338	,522	,954
VAR00030	75,63	214,240	,634	,953
VAR00031	76,07	216,961	,498	,954
VAR00032	76,40	217,214	,603	,953

شهادة

الرقم: UIN.02/L.0/PP.00.9/1466.a/2013

تشهد إدارة مركز اللغات والثقافات والأديان بأن :

الاسم : Aris Setiawan

تاريخ الميلاد : ٥ يوليو ١٩٧٨

قد شارك في اختبار كفاءة اللغة العربية في ٥ يونيو ٢٠١٣ ،
وحصل على درجة :

٣٦	فهم المسموع
٢٩	التراكيب النحوية والتعبيرات الكتابية
٢٢	فهم المقروء
٢٩٠	مجموع الدرجات

*هذه الشهادة صالحة لمدة سنتين من تاريخ الإصدار

جوكجاكرتا، ١٣ يونيو ٢٠١٣

الدكتور الحاج صفى الله الماجستير

رقم التوظيف: ٩١٩٧١٠٥٢٨٢٠٠٠٠٣١٠٠١





TEST OF ENGLISH COMPETENCE CERTIFICATE

No : UIN.02/L.5/PP.00.9/1464.c /2013

Herewith the undersigned certifies that:

Name : **Aris Setiawan**
Date of Birth : **July 5, 1978**
Sex : **Male**

took TOEC (Test of English Competence) held on **May 31, 2013** by Center for Language, Culture and Religion of Sunan Kalijaga State Islamic University Yogyakarta and got the following result:

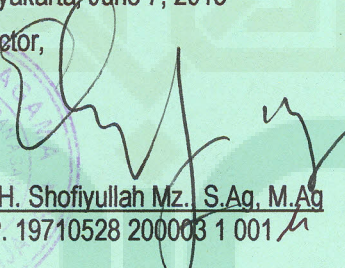
CONVERTED SCORE	
Listening Comprehension	46
Structure & Written Expression	45
Reading Comprehension	48
Total Score	463

*Validity : 2 years since the certificate's issued



Yogyakarta, June 7, 2013

Director,


Dr. H. Shofiyullah Mz. S.Ag. M.Ag.
NIP. 19710528 200003 1 001

Sertifikat

UJIAN SERTIFIKASI TEKNOLOGI INFORMASI DAN KOMUNIKASI

diberikan kepada



PKSI

Pusat Komputer & Sistem Informasi

Nama : ARIS SETIAWAN
 NIM : 08140173
 Fakultas : Adab
 Jurusan/Prodi : Ilmu Perpustakaan dan Informasi
 Dengan Nilai :

No	Materi	Nilai	
		Angka	Huruf
1	Microsoft Word	100	A
2	Microsoft Excel	95	A
3	Microsoft Power Point	100	A
4	Internet	100	A
Total Nilai		98.75	A
Predikat Kelulusan		SANGAT MEMUASKAN	

Yogyakarta, 1 Mei 2013

Kepala PKSI



Dr. Agung Fatwanto, S.Si., M.Kom.

NIP. 19770103 200501 1 003

Standar Nilai :

Nilai		Predikat
Angka	Huruf	
86 - 100	A	Sangat Memuaskan
71 - 85	B	Memuaskan
56 - 70	C	Cukup
41 - 55	D	Kurang
0 - 40	E	Sangat Kurang