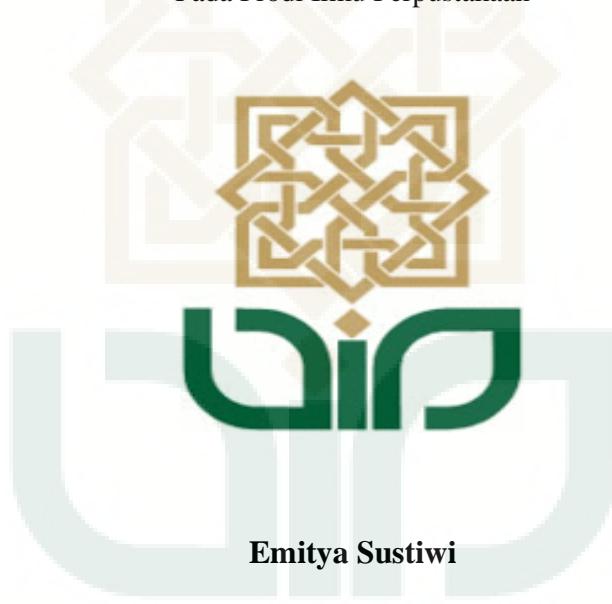


**PERSEPSI PEMUSTAKA TERHADAP KUALITAS
LAYANAN SIRKULASI DI KANTOR ARSIP DAN PERPUSTAKAAN
DAERAH KOTA YOGYAKARTA**

SKRIPSI

Diajukan Kepada Fakultas Adab dan Ilmu Budaya
Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta
untuk Memenuhi Syarat Guna Memperoleh Gelar
Sarjana Ilmu Perpustakaan (SIP)
Pada Prodi Ilmu Perpustakaan



**PROGRAM STUDI ILMU PERPUSTAKAAN
FAKULTAS ADAB DAN ILMU BUDAYA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA YOGYAKARTA
2013**

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Assalamu'alaikum, Wr, Wb

Yang bertanda tangan di bawah ini,

Nama : Emitya Sustiwi

NIM : 09141048

Program Studi : Ilmu Perpustakaan

Menyatakan bahwa skripsi yang berjudul “Persepsi Pemustaka Terhadap Kualitas Layanan Sirkulasi di Kantor Arsip dan Perpustakaan Daerah Kota Yogyakarta” adalah hasil karya peneliti sendiri bukan jiplakan ataupun saduran dari karya orang lain, kecuali pada bagian yang telah menjadi rujukan dan apabila di lain waktu terbukti ada penyimpangan dalam penyusunan karya ini, maka tanggung jawab ada pada penulis.

Demikian surat pernyataan ini dibuat untuk dapat digunakan sebagaimana mestinya.

Wassalamu'alikum, Wr. Wb

Yogyakarta, 30 Agustus 2013



Peneliti

Emitya Sustiwi
09141048

Tafrikhuddin, S.Ag.,M.Pd.
Dosen Program Studi Ilmu Perpustakaan
Fakultas Adab dan Ilmu Budaya
UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta

NOTA DINAS

Hal : Skripsi
Saudari Emitya Sustiwi

Kepada Yth :
Ketua Dosen Program Studi
Ilmu Perpustakaan
UIN Sunan Kalijaga
Di Yogyakarta

Assalamu 'alikum, Wr. Wb

Setelah membaca, mengoreksi, dan melakukan perbaikan seperlunya terhadap naskah skripsi dari saudari:

Nama	: Emitya Sustiwi
NIM	: 09141048
Prodi	: Ilmu Perpustakaan
Judul Skripsi	: Persepsi Pemustaka Terhadap Kualitas Layanan Sirkulasi di Kantor Arsip dan Perpustakaan Daerah Kota Yogyakarta

Selaku dosen pembimbing, kami menyatakan naskah skripsi ini memenuhi syarat untuk diujikan. Harapan kami semoga saudari tersebut segera dipanggil untuk mempertanggungjawabkan laporannya. Untuk itu kami ucapan terimakasih.

Wassalamu 'alaikum, Wr. Wb

Yogyakarta, 30 Agustus 2013
Pembimbing

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



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.009/2440/2013

Skripsi / Tugas Akhir dengan judul:

PERSEPSI PEMUSTAKA TERHADAP KUALITAS LAYANAN SIRKULASI
DI KANTOR ARSIP DAN PERPUSTAKAAN DAERAH KOTA YOGYAKARTA

Yang dipersiapkan dan disusun oleh :

Nama : Emitya Sustiwi

NIM : 09141048

Telah dimunaqosyahkan pada : Senin, 26 Agustus 2013

Nilai Munaqosyah : A/B

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

TIM MUNAQOSYAH

Ketua Sidang

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

Pengaji I

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

Pengaji II

Drs. Djazim Rohmadi, M.Si
NIP. 19630128 199403 1 001

Yogyakarta, 20 September 2013
Dekan
Fakultas Adab dan Ilmu Budaya

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

MOTTO

حَدِيثُ ابْنِ عُمَرَ رَضِيَ اللَّهُ عَنْهُمَا: عَنِ النَّبِيِّ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ أَتَهُ قَالَ أَذْكُرْكُمْ
رَاعِيْكُمْ مَسْئُولٌ عَنْ رَعِيَّتِهِ (رواه بخارى ومسلم)

Hadir Ibnu Umar r.a: Diriwayatkan dari Nabi SAW katanya: Baginda telah bersabda: Kamu semua adalah pemimpin dan kamu semua akan bertanggungjawab apa yang kamu pimpin. (HR. Bukhari Muslim)

SESUATU AKAN MENJADI KEBANGGAAN,

JIKA SESUATU ITU DIKERJAKAN,

DAN BUKAN HANYA DIPIKIRKAN.

SEBUAH CITA-CITA AKAN MENJADI KESUKSESAN,

JIKA KITA AWALI DENGAN BEKERJA UNTUK MENCAPAINYA.

BUKAN HANYA MENJADI IMPIAN

If you want something you've never had, you must be willing to do something

you've never done.

Success is a journey, not a destination

PERSEMBAHAN

Pada-Mu ya Robbi ku haturkan sujudku

Dalam setiap nafasku selalu ada Nama-Mu

Dalam keterbatasanku, ku baktikan karyaku ini kepada:

- ❖ Bapak, ibu tercinta, yang telah mencerahkan segala dukungan baik bersifat material maupun spiritual, sehingga penulis dapat selesai dengan lancar walaupun ada kerikul-kerikil kecil yang menghalangi, hanya untaian do'a yang tulus yang bisa kupanjatkan. *“Ya Alloh, semoga Engkau berkenan mengampuni kedua orang tuaku dan segala amal baiknya Alloh SWT, Ya Robb, saya tidak bisa membela apapun kecuali berharap bisa menjadi anak yang sholehah, berbapkti pada bapak dan ibu tercinta.Amiin*

Penulis dedikasikan kepada:

- ❖ Almamaterku Jurusan Ilmu Perpustakaan dan Informasi

Program Studi Ilmu Perpustakaan

Fakultas Adab dan Ilmu Budaya

Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Puji syukur kehadirat Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat, hidayah serta karunia-Nya kepada penulis, sehingga dapat menyusun skripsi ini. Shalawat serta salam semoga selalu tercurahkan kepada Nabi besar Muhammad SAW yang telah mengantarkan umatnya dari jalan sesat menuju jalan yang diridhoi Allah SWT.

Penyusunan skripsi ini diajukan untuk memenuhi salah satu syarat kelulusan dalam bidang ilmu perpustakaan. Di dalam penyusunan dan penyelesaian skripsi yang berjudul “Persepsi Pemustaka Terhadap Kualitas Layanan Sirkulasi di Kantor Arsip dan Perpustakaan Daerah Kota Yogyakarta” ini, tidak lepas dari bantuan berbagai pihak, baik secara langsung maupun tidak langsung. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis menyampaikan banyak terima kasih kepada:

1. Ibu Dr. Hj. Siti Maryam M. Ag. selaku Dekan Fakultas Adab dan Ilmu Budaya Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.
2. Ibu Sri Rohyanti Zulaikha, S.Ag., SIP., M.Si. Selaku ketua Program Studi Ilmu Perpustakaan di Fakultas Adab dan Ilmu Budaya juga selaku Dosen Pembimbing Akademik yang telah memberikan arahan dan bimbingan akademik selama ini.
3. Bapak Tafrikhudin, S.Ag., M.Pd. selaku dosen pembimbing yang telah memberikan izin penelitian dan telah membimbing dan memberikan pengarahan kepada penulis, dengan penuh kesabaran dan keikhlasan. Serta telah meluangkan waktunya ditengah kesibukan yang padat sehingga terselesaikan skripsi ini
4. Seluruh dosen Prodi Ilmu Perpustakaan yang telah memberikan ilmunya dari awal sampai akhir. Semoga ilmu yang diperoleh dapat bermanfaat bagi penulis dan orang lain.
5. Bpk. Wahyu Hendratmoko, SE.MM. selaku kepala Kantor Arsip dan Perpustakaan Daerah Kota Yogyakarta, yang telah memberikan izin penulis

melaksanakan penelitian di Kantor Arsip dan Perpustakaan Daerah Kota Yogyakarta.

6. Ibu Nunun Zulaikha, SIP dan Bapak Triyanta S.Pd dan seluruh pustakawan maupun staf di Kantor Arsip dan Perpustakaan Daerah Kota Yogyakarta yang telah membantu dan memberikan informasi sehingga terselesaikannya skripsi ini.
7. Kedua orang tua tercinta yang selalu memberikan kasih sayang dan dukungan serta doa kepada penulis.
8. Kakak dan saudara-saudara penulis yang telah mendo'akan dan memberikan semangat.
9. Teman-teman gula-gula manis, Cingciripet, Sosial 2, ARG, genk Puskot, kalian adalah teman-teman yang mampu memberiku semangat dan petualangan yang luar biasa.
10. Teman-teman IPI khusunya kelas F angkatan 2009, terima kasih atas kebersamaan, pengalaman dan kenangan yang tidak akan terlupakan.

Jazakumullah khairul jaza', Semoga amal kebaikan yang diberikan kepada penulis mendapatkan imbalan pahala keridhoan dari Alloh SWT.

Amin Ya Robbal'Alamin

Wassalamu'alikum Wr. Wb.

Yogyakrta,30 Agustus 2013

Emitya Sustiwi

INTISARI

PERSEPSI PEMUSTAKA TERHADAP KUALITAS LAYANAN SIRKULASI DI KANTOR ARSIP DAN PERPUSTAKAAN DAERAH KOTA YOGYAKARTA

Oleh
Emitya Sustiwi
09141048

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana persepsi pemustaka terhadap kualitas layanan sirkulasi di Kantor Arsip dan Perpustakaan Daerah Kota Yogyakarta Jenis penelitian ini adalah deskriptif, dengan subyek penelitian pemustaka dan obyek penelitian adalah persepsi pemustaka terhadap kualitas pelayanan sirkulasi di Kantor Arsip dan Perpustakaan Daerah Kota Yogyakarta. Populasi dari penelitian ini adalah seluruh pemustaka yang berjumlah 17.900 orang. Dari populasi tersebut diambil sampel berdasar rumus Yamane :

$$n = \frac{N}{Nd^2 + 1}$$

didapat sampel berjumlah 100 orang. Pengambilan sampel menggunakan metode sampling aksidental.

Variabel dalam penelitian ini bersifat tunggal yaitu persepsi pemustaka terhadap kualitas layanan sirkulasi di Kantor Arsip dan Perpustakaan Daerah Kota Yogyakarta. Pengukuran persepsi pemustaka berdasar 5 dimensi pelayanan (*servqual dimentions*) yaitu kehandalan (*reliability*), jaminan (*assurance*), daya tanggap (*responsiveness*), empati (*emphaty*) dan bukti langsung (*tangibles*). Hasil penelitian menunjukkan bahwa persepsi sebagian besar pemustaka terhadap kualitas pelayanan sirkulasi di Kantor Arsip dan Perpustakaan Daerah Kota Yogyakarta dengan hasil total nilai rata-rata 3,15. Sehingga penafsiran/interpretasinya tergolong baik. Sedangkan tingkat pelayanan masing-masing sub variabel adalah *Reliability* (kehandalan) mempunyai nilai *grand mean* 3,05 dan sub variabel *Assurance* (jaminan) mempunyai nilai 3,26 sub variabel *Responsiviness* (daya tanggap) mempunyai nilai 3,10 sub varibel *Emphaty* (empati) mempunyai nilai 3,13, sub variabel *Tangibles* (bukti langsung) mempunyai nilai 3,24. Hal ini mengindikasikan bahwa tidak ada variabel kualitas pelayanan sirkulasi yang mempunyai nilai *grand mean* 1,00-1,75 atau kategori sangat tidak baik Sehingga penafsiran/interpretasinya tergolong baik. Berdasarkan hal tersebut maka disarankan kepada Kantor Perpustakaan Arsip dan Perpustakaan Daerah Kota Yogyakarta untuk lebih meningkatkan pelayanannya

Kata Kunci: pemustaka,persepsi,kualitas layanan,layanan sirkulasi

ABSTRACT

THE PERCEPTION OF LIBRARY USERS TOWARD THE QUALITY OF CIRCULATING SERVICE IN THE OFFICE OF ARCHIVE AND LIBRARY IN AREA OF YOGYAKARTA

**By:
Emitya Sustiwi
09141048**

The aim research aims to understand how the perception of library users toward the quality of circulating service in the office of archive and library in area of Yogyakarta. This research method is descriptive. The subject is library users, while the object of this research is the perception of library users toward the quality of circulating service in the office of archive and library in area of Yogyakarta. The population of this research is library users, i.e 17.900 people. That population, based on Yamane formula :

$$n = \frac{N}{Nd^2 + 1}$$

result 100 people as samples. Samples are taken using accidental sampling method.

The variable of this research is the perception of library users toward the measurement of the perception of library users based on 5 dimensions of service, i.e. reliability, assurance, responsiveness, empathy, and tangibles.

The result show that the perception of the major of library users toward the quality of circulating service in the office of archive and library in area of Yogyakarta, is good. As the average value is 3,15, the interpretation is good. Based on the results, it is advised the office of archive and library in area of Yogyakarta to increase the quality of its services.

Keywords: library users, perception, quality of service, circulating service.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN	ii
HALAMAN NOTA DINAS.....	iii
HALAMAN PENGASAHAAN.....	iv
HALAMAN MOTTO	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
INTISARI	viii
ABSTRACT	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	8
1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	8
1.3.1 Tujuan Penelitian	8
1.3.2 Manfaat Penelitian	9
1.5 Sistematika Pembahasan.....	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN LANDASAN TEORI	
2.1 Tinjauan Pustaka.....	11
2.2 Landasan Teori.....	15
2.2.1 Persepsi.....	15
2.2.2 Pemustaka atau pengguna perpustakaan.....	17
2.2.3 Layanan Sirkulasi	18
2.2.3.1 Tujuan dan Fungsi Sirkulasi.....	19
2.2.3.2 Sistem Layanan Sirkulasi.....	20
2.2.3.3 Kegiatan Layanan Sirkulasi.....	21
2.2.4. Kualitas Layanan.....	23
2.2.5. Persepsi Pemustaka Terhadap Kualitas Layanan Sirkulasi.....	29
BAB III METODE PENELITIAN	
3.1 Jenis Penelitian.	31
3.2 Subyek dan Obyek Penelitian.....	32
3.3 Tempat dan Waktu Penelitian.....	32
3.4 Variabel Penelitian	33
3.5 Metode dan Teknik Pengumpulan Data	35
3.5.1 Populasi.....	35
3.5.2 Sampel.....	36
3.6 Metode Analisis Data	43

3.6.1 Analisis Validitas.....	43
3.6.2 Analisis Reliabilitas	46
3.6.3 Analisis Data.....	49
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
4.1 Gambaran Umum Kantor Arsip dan Perpustakaan Daerah Kota Yogyakarta	52
4.1.1 Sejarah Singkat	52
4.1.2 Visi dan Misi	55
4.1.3 Motto	55
4.1.4 Tugas Pokok dan Fungsi.....	56
4.1.5 Tujuan Program Kerja	56
4.1.6 Struktur Organisasi	57
4.1.7 Personalia	60
4.1.8 Keanggotaan	62
4.1.9 Koleksi.....	63
4.1.10 Jenis Layanan	64
4.1.11 Jam Layanan Kantor Arsip	68
4.1.12 Gedung, sarana dan prasarana Kantor Arsip	68
4.2 Pembahasan dan Hasil Penelitian	
4.2.1 Data Sebaran Persepsi Pemustaka Terhadap Kualitas Layanan Sirkulasi di Kantor Arsip dan Perpustakaan Daerah Kota Yogyakarta	70
BAB V PENUTUP	
5.1 Kesimpulan	95
5.2 Saran.....	96
DAFTAR PUSTAKA	97

DAFTAR TABEL

1.1 Data pengunjung Kantor Arsip dan Perpustakaan Daerah Kota Yogyakarta	
1.2 Data Buku yang di pinjam di KAPD	
3.1 Kisi-kisi Instrumen Kuesioner	18
3.2 Tabel Analisis Validitas	38
3.3 Tabel Analisis Reliabilitas	40
3.5 Hasil Uji Validitas Kedisiplinan Karyawan.....	41
3.6 Interpretasi Koefisien Alfa.....	42
3.7 Ringkasan Hasil Uji Reliabilitas	42
4.1 Keterangan Bagan	54
4.2 Personalia Kantor Arsip dan Perpustakaan Daerah Kota Yogyakarta	60
4.3 Statistik Buku Berdasarkan Kelas	63
4.4 Statistik Buku Berdasarkan Jenis	63
4.5 Statistik Buku Berdasarkan Bahasa	64
4.6 Perlengkapan dan Perabot Kantor Arsip	69
4.7 Data Sebaran Persepsi Pemustaka Terhadap Kecepatan Petugas	71
4.8 Data Sebaran Persepsi Pemustaka Terhadap Kesopanan Petugas	72
4.9 Data Sebaran Persepsi Pemustaka Terhadap Kemampuan Petugas dalam Menemukan Buku yang dicari Pemustaka.....	72
4.10 Data Sebaran Persepsi Pemustaka Terhadap Ketelitian Petugas	73
4.11 Data Sebaran Persepsi Pemustaka Terhadap Kesesuaian Koleksi yang Dimiliki sudah Sesuai dengan Bahan Bacaan yang diinginkan Pemustaka...74	
4.12 Data Sebaran Persepsi Pemustaka Terhadap Keaktualan Koleksi Bahan Bacaan yang diinginkan Pemustaka.....	75
4.13 Data Sebaran Persepsi Pemustaka Terhadap Kualitas Layanan Sirkulasi Pada Dimensi Kehandalan	75
4.14 Data Sebaran Persepsi Pemustaka Terhadap Jaminan Tas/Jaket yang Dititipkan di Penitipan Tas	76
4.15 Data Sebaran Persepsi Pemustaka Terhadap Kenyamanan dan Keamanan Kendaraan yang Di Parkir di Halaman Perpustakaan	77
4.16 Data Sebaran Persepsi Pemustaka Terhadap Keramahan Petugas	78
4.17 Data Sebaran Persepsi Pemustaka Terhadap Keadilan Petugas	78
4.18 Data Sebaran Persepsi Pemustaka Terhadap Jam Buka Layanan Perpustakaan	79
4.19 Data Sebaran Persepsi Pemustaka Terhadap Kualitas Layanan Sirkulasi Pada Dimensi Jaminan	80
4.20 Data Sebaran Persepsi Pemustaka Terhadap Ketanggungan Petugas	81
4.21 Data Sebaran Persepsi Pemustaka Terhadap Kecepatan Petugas	81
4.22 Data Sebaran Persepsi Pemustaka Terhadap Kepedulian Petugas.....	82
4.23 Data Sebaran Persepsi Pemustaka Terhadap Ketanggungan Petugas Dalam Menyediakan Sarana Pelayanan	83

4.24 Data Sebaran Persepsi Pemustaka Terhadap Ketanggapan Petugas Dalam Menginformasikan Koleksi Terbaru	83
4.25 Data Sebaran Persepsi Pemustaka Terhadap Kualitas Layanan Sirkulasi Pada Dimensi Daya Tanggap	84
4.26 Data Sebaran Persepsi Pemustaka Terhadap Sikap Petugas Dalam Mendengarkan Keluhan Pemustaka.....	85
4.27 Data Sebaran Persepsi Pemustaka Terhadap Perhatian Petugas Dalam Melayani Kebutuhan Tertentu.....	86
4.28 Data Sebaran Persepsi Pemustaka Terhadap Kesabaran Petugas Ketika Melayani Pemustaka	86
4.29 Data Sebaran Persepsi Pemustaka Terhadap Keramahan Petugas.....	87
4.30 Data Sebaran Persepsi Pemustaka Terhadap Kualitas Layanan Sirkulasi Pada Dimensi Empati.....	88
4.31 Data Sebaran Persepsi Pemustaka Terhadap Kenyamanan Ruang Perpustakaan	89
4.32 Data Sebaran Persepsi Pemustaka Terhadap Kebersihan di Dalam dan Di Luar Gedung Perpustakaan	89
4.33 Data Sebaran Persepsi Pemustaka Terhadap Cara Berpakaian Petugas	90
4.34 Data Sebaran Persepsi Pemustaka Terhadap Kerapian Penataan Buku.....	90
4.35 Data Sebaran Persepsi Pemustaka Terhadap Penerangan dan Suhu Ruangan Perpustakaan	91
4.36 Data Sebaran Persepsi Pemustaka Terhadap Kualitas Layanan Sirkulasi Pada Bukti Langsung	91
4.29 Data Sebaran Persepsi Pemustaka Terhadap Kualitas Layanan Sirkulasi di Kantor Arsip dan Perpustakaan Daerah Kota Yogyakarta	92

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Perpustakaan sebagaimana yang ada dan berkembang sekarang telah dipergunakan sebagai salah satu pusat informasi, sumber ilmu pengetahuan, penelitian, rekreasi ,pelestarian khasanah budaya bangsa, serta memberikan layanan jasa lainnya. Hal tersebut telah ada sejak dahulu dan terus berproses menuju ke kondisi dan tingkat perbaikan yang signifikan meskipun belum memuaskan berbagai pihak.

Perpustakaan pada prinsipnya mempunyai tiga kegiatan pokok, yaitu pertama mengumpulkan (*to collect*) semua informasi yang sesuai dengan bidang kegiatan, misi organisasi dan masyarakat yang dilayani. Kedua, melestarikan ,memelihara dan merawat seluruh koleksi perpustakaan, agar tetap dalam keadaan baik ,utuh ,layak pakai dan tidak lekas rusak, baik karena pemakaian maupun karena usianya (*to preserve*). Ketiga, menyediakan dan menyajikan informasi untuk siap digunakan dan diberdayakan (*to make available*) seluruh koleksi yang dihimpun di perpustakaan untuk dipergunakan pemakainya (Sutarno NS, 2006:1).

Sesuai dengan tugas dan fungsinya perpustakaan daerah memberikan layanan kepada seluruh lapisan masyarakat, sebagai pusat informasi, pusat sumber belajar, tempat rekreasi, penelitian, dan pelestarian koleksi bahan pustaka yang dimiliki.

Perpustakaan daerah menyediakan semua jenis koleksi bahan pustaka dari berbagai disiplin ilmu, dan penggunaanya oleh seluruh lapisan masyarakat. Perpustakaan daerah yang dapat berfungsi dengan baik merupakan bentuk demokrasi informasi, yang secara bebas, adil dan merata memberikan kesempatan dan akses layanan bagi semua orang untuk memanfaatkannya. Perpustakaan daerah adalah perpustakaan yang didanai dari sumber yang berasal dari masyarakat seperti pajak dan retribusi, yang kemudian dikembalikan kepada masyarakat dalam bentuk layanan (Sulistyo-Basuki, 1992). Pemustaka sebagai penerima layanan memiliki peran dalam menentukan penilaian atas kinerja oleh perpustakaan sebagai penyedia layanan. Hal ini disebabkan oleh pemustakalah yang mengkonsumsi serta menikmati jasa layanan sehingga mereka lah yang menentukan kualitas jasa.

Layanan sirkulasi merupakan salah satu kegiatan operasional di perpustakaan dalam hal peminjaman buku dan materi lainnya. Kegiatan sirkulasi sering dianggap sebagai ujung tombak perpustakaan dalam memberikan jasa informasi, karena bagian sirkulasi ini yang pertama kali berhubungan dengan pemustaka atau paling sering digunakan pemustaka (Sulistyo-Basuki, 1992:257). Oleh karena itu, peran kinerja staf bagian sirkulasi atau pustakawan akan sangat berpengaruh terhadap kinerja perpustakaan.

Tugas atau kegiatan yang terdapat pada layanan sirkulasi, antara lain peminjaman ,pengembalian, pemungutan denda, pendaftaran anggota, baca di tempat, penagihan, pembuatan statistik dan hubungan masyarakat (Qalyubi dkk, 2003:221).

Tujuan layanan sirkulasi, yaitu agar pemakai dapat memanfaatkan koleksi seoptimal mungkin. Dari layanan sirkulasi ini maka akan diketahui siapa peminjam koleksi tertentu dan terjaminnya pengembalian koleksi. Selain itu juga dengan layanan sirkulasi akan diperoleh data dan kegiatan perpustakaan terutama berkaitan dengan pemanfaatan koleksi, dan dengan layanan sirkulasi pula jika terjadi pelanggaran akan segera diketahui (Lasa Hs, 1995:2).

Semakin banyaknya pemustaka yang memanfaatkan keberadaan perpustakaan, maka layanan perpustakaan harus tetap berkualitas karena kegiatan layanan merupakan ujung tombak dari kegiatan yang dilaksanakan dalam sebuah pusat dokumentasi (Sulistyo Basuki, 2005:12). Untuk mengetahui berhasil atau tidaknya suatu layanan yang berkualitas, salah satunya dapat diketahui dengan melihat persepsi pemustaka yang merupakan sasaran utama pelayanan (Munir, 1998:56). Dengan adanya persepsi dari pemustaka maka perpustakaan dapat mengetahui sejauh mana keberhasilan layanan yang telah diberikan kepada para pemustakanya.

Pemustaka akan memiliki persepsi baik terhadap perpustakaan jika pemustaka merasa bahwa yang dibutuhkan dapat dipenuhi oleh perpustakaan. Tapi sebaliknya pemustaka akan memiliki persepsi yang buruk jika perpustakaan dianggap tidak mampu menyediakan informasi yang dibutuhkan pemustaka.

Layanan sirkulasi di Kantor Arsip dan Perpustakaan Daerah Kota Yogyakarta merupakan salah satu jenis layanan perpustakaan yang diminati pemakai, hal ini dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 1.1
Jumlah Buku yang Dipinjam
Kantor Arsip dan Perpustakaan Daerah Kota Yogyakarta
Tahun 2012

No.	Kelas Buku		Bulan											Total
			Jan	Feb	Mar	Apr	Mei	Jun	Jul	Agt	Sep	Okt	Nov	Des
1	000-099	163	162	208	171	157	151	82	11	122	152	130	107	1616
2	100-199	328	363	346	360	356	300	241	21	278	313	268	267	3441
3	200-299	369	335	337	304	300	218	216	10	241	287	260	209	3086
4	300-399	715	572	744	716	623	609	316	12	581	712	563	596	6759
5	400-499	184	183	189	147	145	135	118	9	159	153	133	106	1661
6	500-599	323	315	293	230	253	155	118	9	190	198	178	185	2447
7	600-699	503	542	563	496	514	395	330	18	443	519	434	373	5130
8	700-799	268	247	295	246	251	180	205	7	184	210	207	160	2460
9	800-899	1315	1355	1378	1231	1353	992	839	50	935	919	1086	1116	12569
10	900-999	315	375	366	329	302	248	191	9	273	271	269	258	3206
Jumlah		4320	4287	4511	4059	4097	3232	2574	145	3284	3582	3398	3270	40759

Sumber: Data Statistik perpustakaan Tahun 2012

Tabel di atas menunjukkan naik turunnya peminjaman buku di Kantor Arsip dan Perpustakaan Daerah Kota Yogyakarta. Hal ini disebabkan karena merupakan satu-satunya perpustakaan yang memiliki koleksi dari berbagai disiplin ilmu dan pengguna perpustakaan adalah seluruh lapisan masyarakat tanpa kecuali.

Di Kantor Arsip dan Perpustakaan Daerah Kota Yogyakarta menyediakan beberapa pelayanan. Pelayanan sirkulasi adalah salah satu layanan yang diberikan

diperpustakaan yang berupa layanan keanggotaan, peminjaman dan pengembalian bahan pustaka, pinjam kolektif, bebas pustaka, statistik. Pelayanan sirkulasi dilakukan dengan menggunakan sistem layanan terbuka. Kantor Arsip dan Perpustakaan Daerah Kota Yogyakarta, sebagai perpustakaan yang melayani masyarakat umum (pelajar TK/SD, SLTP, SLTA, Mahasiswa, Pegawai Negeri Sipil, dan Lain-lain), senantiasa berusaha memberikan layanan yang berkualitas kepada para pemustakanya.

Dalam hal ini, Kantor Arsip dan Perpustakaan Daerah Kota Yogyakarta mengoptimalkan waktu pelayanan berupa memperpanjang jam buka, memberikan pelayanan pada hari Sabtu dan Minggu yang diharapkan mampu membantu pemustaka untuk memenuhi kebutuhan informasi dan memanfaatkan koleksi perpustakaan.

Akan tetapi, berdasarkan data pesan dan kesan yang ada di SIPRUS pada tanggal 5 Agustus 2013, terdapat beberapa keluhan dari pemustaka, seperti :

Tabel 1.2
Pesan Kesan Pemustaka
Kantor Arsip dan Perpustakaan Daerah Kota Yogyakarta

No.	Nama	Pesan-Kesan
1	Tukino	Mengapa untuk menjadi anggota dari masyarakat umum harus berktp DIY? Bagaimana bila KTP dari luar wilayah DIY?
2.	Yohanes Steven Nugroho	Untuk penjaminan kartu saat peminjaman sebaiknya menggunakan kartu perpustakaan. Dikarenakan KTP/KTM sering dipakai dalam konteks sehari-hari, terima kasih.
3.	Muhammad Dovi Perdana	Perluas lagi area Perpus Kota supaya lebih besar, karena jumlah pengunjung semakin bertambah, tetapi tempat duduk belum memadai.
4.	Deden	Dimohon untuk kerapian penataan buku sering diperhatikan agar pengunjung bisa dengan mudah mencari buku setelah pencarian di SIPRUS. Terima Kasih.
5.	Elrangga Piliang	Mohon ditingkatkan jumlah eksemplar buku, mengingat banyaknya pelajar / mahasiswa yang membutuhkan referensi untuk bahan pembelajaran di sekolah / perguruan tingginya. Demikian harapan saya dan saya mohon ada tindak lanjutnya.

Sumber: Data Statistik perpustakaan Tahun 2013

Dari beberapa item tersebut dapat diketahui bahwa pada kondisi riil yang ada, ternyata ada sebagian pemustaka yang mengeluh dengan pelayanan sirkulasi yang diterimanya. Menurut Parasuraman dan kawan-kawan (dalam Tjiptono, 2006:99) “indikator kualitas pelayanan adalah harapan dan persepsi pelanggan, misalnya ditunjukkan dengan ada tidaknya keluhan dari pemustaka”.

Dari kesan pesan diatas, maka dapat diketahui apa saja kebutuhan pemustaka saat datang ke perpustakaan. Sebagai perpustakaan umum maka Kantor Arsip dan Perpustakaan Daerah Kota Yogyakarta senantiasa berusaha memenuhi kebutuhan pemustaka. Karena pemustaka perpustakaan daerah adalah seluruh lapisan masyarakat maka layanan yang diberikan harus berkualitas. Dengan adanya pemakai pemustaka yang berasal dari seluruh lapisan masyarakat, maka timbul persepsi yang berbeda-beda dari pemakai yang dilayani. Hal inilah yang mendasari penulis untuk mengetahui bagaimana persepsi pemustaka terhadap kualitas layanan sirkulasi di Kantor Arsip dan Perpustakaan Daerah Kota Yogyakarta.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang yang telah dipaparkan peneliti di atas, maka peneliti merumuskan masalah yang akan dibahas yaitu: Bagaimana Persepsi Pemustaka Terhadap Kualitas Layanan Sirkulasi di Kantor Arsip dan Perpustakaan Daerah Kota Yogyakarta?

1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian

1.3.1 Tujuan Penelitian

Sesuai dengan rumusan masalah yang telah dipaparkan di atas, maka tujuan dari penelitian ini adalah: . Untuk mengetahui Persepsi Pemustaka Terhadap Kualitas Layanan Sirkulasi di Kantor Arsip dan Perpustakaan Daerah Kota Yogyakarta.

1.3.2. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagi perpustakaan khususnya di Kantor Arsip dan Perpustakaan Daerah Kota Yogyakarta Sebagai sumbangan pengetahuan dalam rangka untuk mengetahui Persepsi Pemustaka Terhadap kualitas layanan sirkulasi di Kantor Arsip dan Perpustakaan Daerah Kota Yogyakarta.
2. Bagi penulis, penelitian ini merupakan pelatihan intelektual yang diharapkan dapat mempertajam daya pikir dengan melakukan penelitian langsung ke lapangan.
3. Bagi Pustakawan, khususnya yang bertugas di bagian layanan sirkulasi dapat memahami dan melaksanakan strategi tersebut.
4. Bagi Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta, terutama pada Program Studi Ilmu Perpustakaan untuk menambah khasanah penelitian di bidang perpustakaan.

1.4. Sistematika Pembahasan

Adapun sistematika pembahasan dari penulisan tugas akhir skripsi ini yaitu terdiri dari:

Bab 1 Pendahuluan, bab ini akan membahas mengenai latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, dan sistematika pembahasan.

Bab II Tinjauan Pustaka dan Landasan Teori, berisi dua bagian yang meliputi, pertama tinjauan pustaka yang berupa hasil-hasil penelitian yang mempunyai karakteristik hampir sama dengan penelitian yang sedang dilakukan oleh peneliti. Kedua landasan teori yaitu teori-teori yang dijadikan sebagai dasar oleh peneliti dalam melakukan penelitian., yakni teori-teori yang digunakan sebagai pendukung dalam penulisan skripsi ini. Sebagai konsep teoritis dasar yang dipakai untuk memperkuat argument peneliti dalam menganalisis permasalahan.

Bab III Metode Penelitian, dalam bab ini akan dibahas metode penelitian dan jenis penelitian, waktu dan tempat penelitian, subjek dan objek penelitian, instrument penelitian, teknik pengumpulan data, analisis data, penentuan keabsahan data, dan profil informan.

Bab IV Hasil dan Pembahasan Penelitian, dalam bab ini berisikan gambaran umum Kantor Arsip dan Perpustakaan Daerah Kota Yogyakarta serta pembahasan dan hasil penelitian.

Bab V Penutup, dalam bab ini berisikan kesimpulan dan saran tentang persepsi pemustaka terhadap kualitas layanan sirkulasi di Kantor Arsip dan Perpustakaan.



BAB V

PENUTUP

5.1 Simpulan

Sesudah melalui tahapan menjabarkan dan menganalisis pada kegiatan penelitian persepsi pemustaka terhadap kualitas layanan sirkulasi di Kantor Arsip dan Perpustakaan Daerah Kota Yogyakarta, diperoleh simpulan dengan total nilai rata-rata persepsi pemustaka 3,15 sehingga dapat ditafsirkan persepsi pemustaka terhadap kualitas layanan sirkulasi di Kantor Arsip dan Perpustakaan Daerah Kota Yogyakarta tergolong baik.

Meskipun banyak pemustaka yang berpersepsi setuju terhadap kualitas layanan sirkulasi namun ada data sebaran yang menunjukkan rata-rata hitungnya paling rendah diantara rata-rata hitung data sebaran lainnya, yaitu 2,75 pada dimensi kehandalan (*Reliability*) dalam hal keaktualan/kemutakhiran koleksi (buku) bahan bacaan yang diinginkan pemustaka. Sedangkan tingkat pelayanan masing-masing sub variabel adalah *Reliability* (kehandalan) mempunyai nilai *grand mean* 3,05 dan sub variabel *Assurance* (jaminan) mempunyai nilai 3,26 sub variabel *Responsiveness* (daya tanggap) mempunyai nilai 3,10 sub varibel *Emphaty* (empati) menpunyai nilai 3,13, sub variabel *Tangibles* (bukti langsung) mempunyai nilai 3,24. Dari persepsi pemustaka yang menyatakan bahwa keaktualan/kemutakhiran koleksi (buku) bahan bacaan yang diinginkan pemustaka masih tergolong rendah tersebut kemudian dilakukan analisa dengan cara pengamatan secara langsung, hasilnya diketahui bahwa

1. Buku-buku terbitan terbaru terkadang belum tersedia di Perpustakaan Kota, kalaupun sudah ada biasanya berselang beberapa minggu dari waktu terbitnya.
2. Pengadaan buku biasanya dilakukan setahun sekali sehingga buku yang terbit di awal tahun, baru tersedia di Perpustakaan Kota beberapa minggu kemudian, sehingga buku tersebut menjadi kurang aktual. Walaupun ada pengadaan buku tiap bulan, tetapi alokasi anggaran tidak sebesar untuk pengadaan tahunan, sehingga tidak semua buku terbitan terbaru dapat terpenuhi saat itu juga.
3. Kurangnya informasi tentang buku baru dari penerbit buku.

5.2 Saran

Mengacu pada hasil simpulan yang telah dikemukakan, maka untuk memperbaiki, mengembangkan dan meningkatkan layanan perpustakaan, penulis menyarankan sebagai berikut:

1. Sebaiknya dapat observasi langsung ke toko buku untuk melihat buku apa saja yang menjadi *best seller*.
2. Menambah anggaran pengadaan buku bulanan, agar usulan buku dari pemustaka dapat terpenuhi.
3. Menjalin kerjasama dengan penerbit agar mengetahui buku terbitan terbaru melalui katalog cetak maupun katalog online.

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi. 1998. *Manajemen Penelitian*. Jakarta: Rineka Cipta.
- _____. 2006. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta : Rineka Cipta.
- Basuki, Sulistyo. 1991. *Pengantar Ilmu Perpustakaan*. . Jakarta : Gramedia Pustaka Utama
- Bogdan, Robert dan Steven J. 1992. *Pengantar Metode Penelitian Kualitatif*. Surabaya: Usana Offset Printing.
- Bungin, Burhan. 2008. *Penelitian Kualitatif: Komunikasi, Ekonomi, Kebijakan Publik, dan Ilmu Sosial lainnya*. Jakarta: Kencana.
- Em Zul, Fajri. 2003. *Kamus Lengkap Bahasa Indonesia*. [s.1] : Difa Publisher
- Hasan, Iqbal. 2009. *Analisis Data Penelitian Dengan Statistik*. Jakarta: Bumi Aksara
- Hastuti, Indriyati Rini. 2009. *Persepsi Pemustaka Terhadap Kualitas Pelayanan Sirkulasi Di Kantor Perpustakaan Umum Kabupaten Kulon Progo* (Skripsi). Yogyakarta: Fakultas Adab UIN Sunan Kalijaga.
- Idrus, Muhammad. 2007. *Metode Penelitian Ilmu-Ilmu Sosial (Pendekataan Kualitatif dan Kuantitatif)*. Yogyakarta
- Indonesia. 2007. *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2007, Tentang Perpustakaan* , Jakarta.
- Isdaryanti, Padmini. 2007. *Persepsi Mahasiswa Terhadap Kualitas Pelayanan Sirkulasi di Perpustakaan Program Diploma Teknik Sipil Fakultas Teknik UGM* Yogyakarta. (Skripsi). Yogyakarta: Fakultas Adab UIN Sunan Kalijaga.
- KEP.MENPAN. Nomor 132/KEP/M.PAN/. 2002. *Tentang Pengertian Pustakawan*.
- Kotler, Philip dan Gary Armstrong. 2001. *Prinsip-Prinsip Pemasaran*. Jakarta: Erlangga
- Lasa HS. 2005. *Manajemen Perpustakaan*. Yogyakarta: Gama Media..

- _____ *Kamus Pustakawan Indonesia*. 2009. Yogyakarta: Pustaka Book Publisher.
- _____ 1994. *Jenis-Jenis Pelayanan Informasi Perpustakaan*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Mafar, Fiqru . “*Persepsi Pengguna Terhadap Pelayanan Internet di UPT Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta Tahun 2005*” (Skripsi). Yogyakarta:Fakultas ADAB UIN Sunan Kalijaga.
- Masruri, Anis,dkk. 2004. *Panduan Penulisan Skripsi*. Yogyakarta: IPI, Fakultas Adab,UIN Sunan Kalijaga.
- Moleong, Lexy J. 2007. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Rohmani, Ulfah. “*Persepsi Siswa Terhadap Pelayanan Sirkulasi di Perpustakaan MTS LFT UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta*”. Skripsi. Yogyakarta: Fakultas ADAB UIN Sunan Kalijaga.
- Simamora, Bilson. 2004. Panduan Riset Perilaku Konsumen. Jakarta: Gramedia.
- Soetminah. 1992. *Perpustakaan, Kepustakawan, dan Pustakawan*. Yogyakarta: Kanisius.
- Sugiyono. 2005. *Statistik Untuk Penelitian*. Bandung: CV.Alfabeta.
- Sulistyo-Basuki. 2006. *Metode Pengantar Ilmu Perpustakaan*. Jakarta: Gramedia
- Surapranata, Sumarna.2006.*Analisis, Validitas, Reliabilitas, dan Interpretasi Hasil Tes Implementarsi Kurikulum 2004*.Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Tjiptono, Fandy.2006.*Manajemen Jasa*.Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, Fandy. 1997. *Prinsip-Prinsip Total Quality Service*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Qalyubi, Syihabuddin. 2007. *Dasar-Dasar Ilmu Perpustakaan dan Informasi*. Yogyakarta: Jurusan Ilmu Perpustakaan dan Informasi Fakultas Adab UIN Sunan Kalijaga.

PERMOHONAN MENJADI RESPONDEN

Kepada Yth

Bpk/Ibu/Sdr responden

Di tempat

Assalamu'alaikum Wr. Wb

Bersamaan surat ini saya bermaksud akan melakukan penelitian yang berjudul “Persepsi Pemustaka Terhadap Kualitas Pelayanan Sirkulasi di Kantor Arsip dan Perpustakaan Daerah Kota Yogyakarta”.

Untuk maksud tersebut, saya memohon kesediaan bpk/ibu/sdr untuk berpartisipasi menjadi responden dalam mengisi lembar pertanyaan yang sudah disediakan. Identitas responden dan kerahasiaan jawaban yang diberikan akan dijamin dan hanya diketahui oleh peneliti serta pihak yang berkompeten.

Data yang diperoleh dari peneliti akan sangat bermanfaat baik bagi penulis, pustakawan, Kantor Arsip dan Perpustakaan Daerah Kota Yogyakarta dan pihak lain yang terkait untuk mengetahui hasil tersebut.

Apabila bpk/ibu/sdr menyetujui permohonan ini, silahkan untuk mengisi lembar pertanyaan dibelakang ini. Atas perhatian dan kesediaan yang diberikan saya ucapan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb

Peneliti

Emitya Sustiwi

ANGKET PENELITIAN

Petunjuk :

- Tulislah nama Bapak/Ibu/Sdr/i pada titik yang telah tersedia
- Berikan tanda pada jawaban yang sesuai dengan keadaan sebenarnya
- Jawablah pertanyaan ini sesuai dengan keadaan anda yang sebenarnya, dengan cara memberikan tanda centang pada jawaban yang tersedia

Nama :

Jenis Kelamin Saudara : Pria Wanita

Alternative jawaban: Sangat Baik (SB), Baik (B), Tidak Baik (TB) , Sangat Tidak Baik (STB)

No	PERNYATAAN	SKALA			
		SB	B	TB	STB
1	A. Kehandalan Kecepatan petugas dalam memberikan layanan sirkulasi				
2	Kesopanan petugas ketika memberikan layanan sirkulasi				
3	Kemampuan petugas dalam membantu menemukan buku yang saya cari di rak				
4	Ketelitian petugas dalam melakukan pencatatan tanggal kembali di buku				
5	Kesesuaian koleksi yang dimiliki perpustakaan dengan bahan bacaan yang diinginkan				
6	Keaktualan koleksi (buku) bahan bacaan				

B. Jaminan		SB	B	TB	STB
7	Jaminan Keamanan tas/jaket yang diletakkan di penitipan tas				
8	Kenyamanan dan keamanan kendaraan yang diparkir di halaman perpustakaan				
9	Keramahan petugas dalam memberikan layanan sirkulasi				
10	Keadilan petugas dalam melayani pemustaka				
11	Jam buka layanan perpustakaan sudah tepat waktu				

C. Daya Tanggap		SB	B	TB	STB
12	Ketanggapan petugas dalam memecahkan persoalan di layanan sirkulasi				
13	Kecepatan petugas dalam menindaklanjuti keluhan pemustaka				
14	Kepedulian petugas dalam menjawab pertanyaan berhubungan dengan layanan sirkulasi				
15	Ketanggapan petugas dalam menyediakan sarana layanan				
16	Ketanggapan petugas dalam menginformasikan koleksi terbaru yang dimiliki perpustakaan				
D. Empati		SB	B	TB	STB
17	Sikap petugas dalam mendengarkan keluhan pemustaka				

18	Perhatian petugas dalam melayani kebutuhan tertentu				
19	Kesabaran petugas ketika melayani pemustaka				
20	Cara berkomunikasi petugas kepada pemustaka dalam memberikan layanan sirkulasi				

	E. Bukti Langsung	SB	B	TB	STB
21	Kenyamanan ruang perpustakaan				
22	Kebersihan didalam dan diluar ruang perpustakaan				
23	Cara berpakaian atau penampilan petugas perpustakaan				
24	Penataan buku di rak				
25	Penerangan dan suhu ruangan di perpustakaan				

DATA UJI COBA KUESIONER PENELITIAN

No. Respon den	U 1	U 2	U 3	U 4	U 5	U 6	U 7	U 8	U 9	U 10	U 11	U 12	U 13	U 14	U 15	U 16	U 17	U 18	U 19	U 20	U 21	U 22	U 23	U 24	U 25
1	3	3	3	3	2	2	3	1	3	3	3	3	2	3	2	2	2	3	3	3	2	2	3	2	3
2	3	3	2	3	2	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3
3	3	3	2	3	2	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	3	4	4
4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	3	3	2	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	4	4	2	1	4
6	3	4	3	3	2	2	4	3	2	2	3	3	3	4	3	2	4	3	4	4	4	4	4	2	4
7	3	4	3	3	2	2	4	3	2	2	3	3	3	4	3	2	4	3	4	4	3	4	3	3	3
8	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	2	4
9	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	2	3
10	3	4	3	3	2	2	4	3	3	2	3	3	3	4	3	2	4	3	4	4	4	4	4	2	4
11	3	4	3	3	2	3	4	3	2	3	3	3	3	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	2	4
12	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4
13	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
14	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4
15	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4
16	3	4	3	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3
17	3	4	4	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	4	4	4	2	3	3	4	4	3	4	4	3
18	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	2	3
19	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3
20	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
21	3	3	2	3	2	2	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3
22	3	3	4	3	4	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	2	3
23	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3
24	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
25	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	2
26	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	3	2	3	3	3	4	2	2	4	3	3	3	4	3	4
27	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	2	2	3	2	3	4	4	4	2
28	3	3	4	3	4	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4
29	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
30	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4
31	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
32	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
33	4	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	2	3	3	3	4	4	4	3	4
34	3	3	3	3	2	2	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3
35	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3
36	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
37	3	3	3	3	3	2	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	2	1	3
38	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3

39	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4	4	3	4		
40	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3		
41	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3		
42	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4		
43	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4		
44	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3		
45	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3		
46	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3		
47	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3		
48	4	4	2	4	3	3	4	4	4	4	2	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	2	3	
49	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3		
50	4	4	3	3	2	2	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
51	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4		
52	4	4	3	4	3	2	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4		
53	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	4		
54	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3		
55	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3		
56	2	3	3	3	3	3	3	4	4	3	2	3	3	3	3	3	4	2	3	3	3	3	3	4	4	4	2	3
57	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3
58	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	2	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	
59	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	
60	4	3	2	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	2	3	4	3	3	4	4	4	3	3	
61	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3		
62	3	4	3	4	3	2	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3		
63	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3		
64	3	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3		
65	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3		
66	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3		
67	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	3	4	3		
68	3	3	3	3	2	2	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3		
69	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3	2	3	4	3	3	4	4	4	3	3			
70	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3			
71	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	4	3	2		
72	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4		
73	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3			
74	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	4	4	4	4	4			
75	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4			
76	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3			
77	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3			
78	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4			
79	4	3	3	3	3	2	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3			
80	3	4	3	3	2	3	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	2	3	2			
81	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3			
82	3	4	3	4	1	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	2	2			

83	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	2	3	3	3	2	
84	4	4	3	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	2	3	3	3	4	4
85	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2
86	3	3	3	3	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3
87	3	4	3	4	3	3	4	3	4	4	3	2	3	4	3	2	3	3	4	4	3	3
88	4	3	3	3	1	2	3	4	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2
89	2	4	3	3	2	3	4	4	4	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	4	4
90	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
91	3	4	3	3	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	4	3	3
92	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	2	3	3	3	3	3	2
93	4	3	3	3	3	2	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3
94	3	3	3	3	2	1	4	4	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	2	3	3
95	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	4	3	3
96	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	4
97	3	3	3	3	2	2	4	4	4	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	4	4
98	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	4	3
99	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	4	4
100	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4



Reliability

Scale: ALL VARIABLES

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
.883	25

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
No.1	71.3333	41.747	.386	.881
No.2	71.3667	41.620	.328	.882
No.3	71.6000	39.903	.480	.878
No.4	71.1333	39.913	.439	.879
No.5	71.5333	40.257	.304	.884
No.6	71.4667	40.257	.458	.879
No.7	71.1000	40.024	.481	.878
No.8	71.4333	40.254	.505	.878
No.9	71.2000	41.062	.354	.881
No.10	71.3667	41.206	.431	.880
No.11	71.3667	39.620	.357	.883
No.12	71.4333	38.944	.551	.876
No.13	71.6333	38.516	.601	.875
No.14	71.3667	39.137	.603	.875
No.15	71.3333	39.678	.564	.876
No.16	71.7000	39.045	.494	.878
No.17	71.4000	40.524	.510	.878
No.18	71.4333	36.944	.643	.873
No.19	71.6667	39.885	.444	.879
No.20	71.2000	40.028	.560	.877
No.21	71.5000	37.776	.506	.878
No.22	71.3333	40.713	.376	.881
No.23	71.2333	39.840	.519	.877
No.24	71.7333	39.789	.342	.883
No.25	71.7333	40.616	.365	.881

Correlation

No.7	.408 .025 30	.393 .032 30	.428 .018 30	.369 .045 30	.141 .457 30	.428 .018 30	1 .024 30	.411 .247 30	.218 .247 30	.162 .393 30	.393 .032 30	.572 .001 30	.143 .450 30	.408 .025 30	.395 .031 30	.211 .263 30	.199 .291 30	.340 .066 30	.057 .766 30	.218 .247 30	.088 .645 30	.230 .221 30	.401 .028 30	.000 .1000 30	-.154 .416 30	.534 .002 30
No.8	.350 .058 30	.269 .150 30	.138 .468 30	.043 .823 30	.380 .038 30	-.012 .948 30	.411 .024 30	1 .190 30	.246 .030 30	.397 .032 30	.393 .164 30	.261 .557 30	.112 .167 30	.259 .167 30	.262 .162 30	.137 .471 30	.366 .047 30	.013 .947 30	.277 .138 30	.246 .190 30	.209 .269 30	.198 .295 30	.211 .263 30	-.042 .825 30	.290 .121 30	.551 .002 30
No.9	.535 .002 30	.477 .008 30	.385 .036 30	.553 .002 30	-.027 .888 30	.075 .692 30	.218 .247 30	.246 .190 30	1 .261 30	.212 .594 30	.101 .070 30	.335 .070 30	.209 .268 30	.311 .094 30	.302 .105 30	.114 .549 30	.228 .225 30	.024 .901 30	.260 .165 30	.375 .041 30	.179 .345 30	-.264 .159 30	.184 .331 30	-.128 .499 30	.177 .350 30	.408 .025 30
No.10	.397 .030 30	.326 .079 30	.045 .815 30	.359 .052 30	.023 .905 30	.016 .933 30	.162 .393 30	.269 .150 30	.212 .261 30	1 .30 30	.317 .088 30	.200 .288 30	.234 .213 30	.213 .259 30	.224 .235 30	.235 .211 30	.290 .120 30	.155 .413 30	.469 .009 30	.477 .008 30	.298 .109 30	-.016 .933 30	.429 .018 30	.054 .775 30	.300 .107 30	.470 .009 30
No.11	.393 .032 30	.317 .088 30	.128 .501 30	.469 .009 30	.175 .355 30	.122 .520 30	.299 .109 30	.129 .498 30	.101 .594 30	.317 .030 30	1 .30 30	.281 .132 30	.112 .556 30	.102 .593 30	.222 .239 30	.112 .554 30	.139 .464 30	.218 .248 30	-.073 .703 30	.355 .054 30	.075 .695 30	.336 .069 30	.429 .018 30	.104 .584 30	.036 .851 30	.445 .014 30
No.12	.261 .164 30	.200 .288 30	.487 .006 30	.389 .034 30	.085 .653 30	.542 .002 30	.572 .001 30	.295 .001 30	.335 .070 30	.200 .238 30	.281 .132 30	1 .000 30	.629 .170 30	.257 .020 30	.423 .001 30	.593 .071 30	.334 .172 30	.256 .646 30	.087 .646 30	.183 .333 30	-.008 .966 30	.147 .438 30	.291 .118 30	.156 .409 30	.086 .651 30	.608 .000 30
No.13	.112 .557 30	.044 .816 30	.326 .079 30	-.016 .935 30	.199 .291 30	.477 .008 30	.143 .450 30	.406 .026 30	.209 .268 30	.234 .213 30	.112 .556 30	.629 .000 30	1 .003 30	.524 .009 30	.468 .000 30	.601 .078 30	.327 .006 30	.487 .185 30	.249 .268 30	.209 .331 30	.184 .072 30	.333 .127 30	.285 .018 30	.428 .068 30	.337 .000 30	.655 30

