

**PERSEPSI PEMUSTAKA TERHADAP KUALITAS
PELAYANAN REFERENSI DI UPT PERPUSTAKAAN
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL VETERAN
YOGYAKARTA**

SKRIPSI

**Diajukan Kepada Program Studi Ilmu Perpustakaan
Fakultas Adab Dan Ilmu Budaya
Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta
Untuk Memenuhi Sebagian Syarat-Syarat Guna Memperoleh
Gelar Sarjana Ilmu Perpustakaan (SIP)**



Disusun oleh:

**Ana Kurniasari
NIM 08140008**

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

2012

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakaatuh

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Ana Kurniasari

NIM : 08140008

Program Studi : Ilmu Perpustakaan

Menyatakan bahwa skripsi yang berjudul “Persepsi Pemustaka Terhadap Kualitas Pelayanan Referensi di UPT Perpustakaan Universitas Pembangunan Nasional Veteran Yogyakarta” adalah hasil karya peneliti sendiri bukan jiplakan ataupun saduran dari karya orang lain, kecuali pada bagian yang telah menjadi rujukan adalah telah tercantum pada daftar pustaka.

Apa bila 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'alaiku Warahmatullahi Wabarakaatuh

Yogyakarta, Maret 2012



Ana Kurniasari
NIM. 08140008

Anis Masruri, S. Ag., SIP., M. Si
Dosen Program Studi Ilmu Perpustakaan
Fakultas Adab dan Ilmu Budaya
UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta

NOTA DINAS

Hal : Skripsi
Saudari Ana Kurniasari

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

Assalamu 'alaiku, Wr. Wb.

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

Nama : Ana Kurniasari
NIN : 08140008
Jurusan : Ilmu Perpustakaan
Judul Skripsi : Persepsi Pemustaka Terhadap Kualitas Pelayanan Referensi di UPT
Perpustakaan Universitas Pembangunan Nasional Veteran
Yogyakarta.

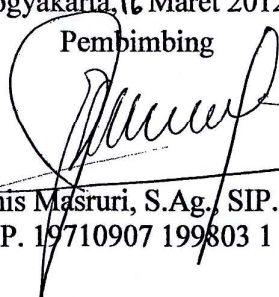
Saya berpendapat bahwa skripsi ini dapat diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana strata satu dalam ilmu perpustakaan Fakultas Adab dan Ilmu Budaya Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.

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

Wassalamu 'alaikum, Wr. Wb.

Yogyakarta, 16 Maret 2012

Pembimbing


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



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

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

PENGESAHAN SKRIPSI/TUGAS AKHIR

Nomor : UIN.02/DA/PP.00.9/ 878 /2012

Skripsi/Tugas Akhir dengan judul :

**PERSEPSI PEMUSTAKA TERHADAP KUALITAS PELAYANAN REFERENSI
DI UPT PERPUSTAKAAN UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL VETERAN YOGYAKARTA**

Yang dipersiapkan dan disusun oleh:

Nama : Ana Kurnia Sari
NIM : 08140008
Telah dimunaqasyahkan pada : 18 April 2012
Nilai Munaqasyah : A/B

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

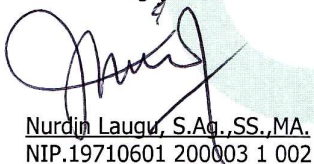
TIM MUNAQASYAH :

Ketua Sidang



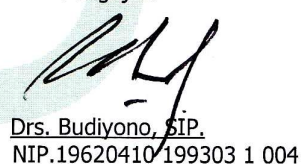
Anis Masruri, S.Ag., SIP., M.Si.
NIP.19710907 199803 1 003

Penguji I



Nurdin Laugu, S.Ag., SS., MA.
NIP.19710601 200003 1 002

Penguji II



Drs. Budiyo, SIP.
NIP.19620410 199303 1 004

Yogyakarta, 01 Mei 2012

UIN Sunan Kalijaga
Fakultas Adab dan Ilmu Budaya
DEKAN,



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

HALAMAN PERSEMBAHAN

Karya ini kupersembahkan untuk:

- Ayahanda dan Ibunda (H. M. Muta'alim & Hj. Khalifatin), yang penuh kasih sayang, telah merelakan seluruh hidupnya untuk berjuang dan berusaha keras memberikan dukungan baik moral, material maupun spiritual kepada ananda demi terwujudnya cita-cita ananda, serta tak henti hentinya mendoakan ananda.
- Adik ku tersayang, Andi Rifat Dhuha dan Atmim Nikmatul Jannah, jadilah adik ku yang sholeh dan sholehah, pintar, cerdas, serta senantiasa taat kepada Allah SWT dan Orang tua.
- Keluarga Temanggung tercinta, yang selalu mendoakan dan memberikan semangat kepada penulis.
- Seseorang (Wahid Nadzibul Umam) yang menyayangi, menasehati, mengingatkan dan memberi dukung dari jauh dan teman-teman kost 9B yang telah memberikan semangat bagi penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

MOTTO

"Tinggalkanlah hal yang meragukan dan kerjakanlah hal yang tidak ada,
Keraguan itu adalah timbul dari keresahan, sedangkan percaya (yakin)
Lahir dari ketenangan (jiwa)"

Kesuksesan kita diukur oleh seberapa banyak kita membantu orang lain
untuk sukses

Jadilah yang terbaik untuk orang-orang yang ada disekitar mu dan
menjadi "Ana Kurnia Sari yang baik"

INTISARI

PERSEPSI PEMUSTAKA TERHADAP KUALITAS PELAYANAN REFERENSI DI UPT PERPUSTAKAAN UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL VETERAN YOGYAKARTA

Ana Kurnia Sari/08140008

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana persepsi pemustaka terhadap kualitas pelayanan referensi di UPT Perpustakaan Universitas Pembangunan Nasional Veteran Yogyakarta, pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan angket sebagai metode utama, dokumentasi dan wawancara sebagai metode pelengkap. Populasi yang diambil adalah pemustaka yang menggunakan layanan referensi di UPT Perpustakaan Universitas Pembangunan Nasional Veteran Yogyakarta pada bulan Februari 2012. Sampel yang diambil sebanyak 95 responden dengan menggunakan teknik *Accidental Sampling*. Analisis yang digunakan adalah Deskriptif Kuantitatif, hasil penelitian yang diperoleh dapat disimpulkan sebagai berikut: hasil skor kriteria penilaian berdasarkan rata-rata secara keseluruhan didapat hasil 3,05 sehingga dapat dikategorikan bahwa persepsi pemustaka terhadap kualitas pelayanan referensi di UPT Perpustakaan Universitas Pembangunan Nasional Veteran Yogyakarta tergolong baik, dan 26 indikator yang dipertimbangkan dijabarkan menjadi 5 sub variable yaitu: kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*), bukti langsung (*tangible*). Untuk sub variable kehandalan, nilai rata-rata persepsi pemustaka adalah 3,03, sehingga berdasarkan rata-rata tersebut tergolong baik. Untuk sub variable daya tanggap, nilai rata-rata persepsi pemustaka adalah 2,98, sehingga berdasarkan rata-rata tersebut tergolong baik. Untuk sub variable jaminan, nilai rata-rata persepsi pemustaka adalah 3,20, sehingga berdasarkan rata-rata tersebut tergolong baik. Untuk sub variable empati, nilai rata-rata persepsi pemustaka adalah 3,08, sehingga berdasarkan rata-rata tersebut tergolong baik. Untuk sub variable bukti langsung, nilai rata-rata persepsi pemustaka adalah 3,06, sehingga berdasarkan rata-rata tersebut tergolong baik, dan untuk sub variable persepsi menyeluruh, nilai rata-rata persepsi pemustaka adalah 3,05, sehingga berdasarkan nilai rata-rata tersebut tergolong baik.

Kata kunci: Persepsi Pemustaka, Kualitas Pelayanan Referensi

ABSTRACT

LIBRARIANS PERCEPTION OF THE SERVICE QUALITY REFERENCE ON UPT PEMBANGUNAN NASIONAL VETERAN UNIVERSITY LIBRARY YOGYAKARTA

Ana Kurnia Sari/08140008

This research to intend four know how to librarian perception of the service quality reference UPT Pembangunan Nasional Veteran University Library Yogyakarta. Piece of information collected by using questionnaires as the main method, documentation and interview as complementary method. The population taken are users librarians reference service on UPT Pembangunan Nasional Veteran University Library Yogyakarta in February 2012. The samples taken are 95 respondents by using Accidental Sampling technique. The analysis used Quantitative Descriptive Analysis. Based on the qualitative descriptive analysis can be summarized as follows: the score of assessment criteria based on the average value 3,05, results this obtained can be categorized that librarians reference service on UPT Pembangunan Nasional Veteran University Library Yogyakarta is fair, of the 26 indicators under consideration are translated into 5 sub variables, namely: reliability, responsiveness, assurance, empathy, tangible. For the sub variables reliability, the average value user satisfaction is 3,03, so based on the average value is god. For the sub variables responsiveness, the average value user satisfaction is 2,98, so based on the average value is god. For the sub variables assurance, the average value user satisfaction is 3,20, so based on the average value is god. For the sub variables empathy, the average value user satisfaction is 3,08, so based on the average value is god. For the sub variables tangible, the average value user satisfaction is 3,06, so based on the average value is god, the sub variable to anclose perception, average value librarians perception is 3,05, so based on the average value is god.

Keywords: Librarians Perception, Service Quality Reference

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Syukur *Alhamdulillah* kita panjatkan kehadiran *Illahi Robbi* yang telah melimpahkan nikmat pada kita berupa tepat adanya Iman dan Islam dalam diri. Sholawat serta salam senantiasa kita haturkan kepada junjungan kita Nabi besar Muhammad SAW, semoga dengan bacaan sholawat yang kita tunjukkan kepada Beliau, di *Yaumul Qiyamah* kelak kita bisa mendapatkan *Syafaatnya* dan termasuk kedalam umatnya, Amin.

Syukur *Alhamdulillah* penulis ucapkan karena penulis telah selesai menyelesaikan penulisan skripsi. Disadari bahwa tulisan ini masih belum sempurna. Sehingga saran dan kritik penulis harapkan dari pembaca. Dimana saran dan kritik pembaca yang bisa membangun sehingga penulis bisa mengerti akan kesalahan dalam penulisan skripsi ini.

Meskipun begitu, penulis berharap tulisan ini bermanfaat bagi pembaca yang nantinya berminat untuk meneruskan dan mengembangkan penelitian ini. Penulis menyadari skripsi ini tidak akan selesai tanpa motifasi, bantuan, bimbingan dan arahan dari berbagai pihak baik moril maupun materiil, langsung maupun tidak langsung. Oleh karena itu, penulis dengan kerendahan hati izinkan penulis mengucapkan rasa terima kasih sebesar-besarnya kepada:

1. Ibu Dr. Hj Siti Maryam, M.Ag, selaku Dekan Fakultas Adab dan Ilmu Budaya UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, yang telah memotivasi para mahasiswa Fakultas Adab dan Ilmu Budaya untuk menyelesaikan kuliah hingga lulus dengan nilai yang memuaskan dan tepat waktu.
2. Bapak Tafrihuddin, S.Ag.,M.Pd, selaku Ketua Program Studi Ilmu Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, yang telah memberikan izin kepada penulis untuk menyelesaikan skripsi.
3. Bapak Anis Masruri, S.Ag.,SIP.,M.Si. Selaku dosen pembimbing skripsi yang senantiasa memberikan arahan, bimbingan dan motivasi selama menyelesaikan skripsi.
4. Bapak Nuridin Laugu, S.Ag.,SS.,MA selaku penguji I dan Bapak Drs. Bodayono, SIP selaku penguji II terimakasih atas masukan dan bimbingannya.
5. Semua TU Fakultas Adab dan Ilmu Budaya terutama Ibu Titik dan pak Ilyas terima kasih atas semua bantuannya.
6. Keluarga Temanggung, mbah putri, pak de bude, pak lek bulek, mb ani, mas takhim beserta dek ais (fais), dek safiq, dek irzaq dan mz munif. Terima kasih atas kasih sayang dan dukungan sepenuhnya.
7. Bapak Suninto Prabowo, SH, M.Si, selaku Kepala UPT Perpustakaan Universitas Pembangunan Nasional Veteran Yogyakarta. Terima kasih atas izin dijadikan tempat untuk melakukan penelitian penulis dan segala bantuan yang telah diberikan. Semoga Allah membalas kebaikan anda. Amin.

8. Bapak Muji Isambina. S. Sos, Ibu Ratna Sufianti, SH, M.Si dan Ibu V. Juminten selaku pustakawan di UPT Perpustakaan Universitas Pembangunan Nasional Veteran Yogyakarta, terima kasih atas kerja samanya selama proses penelitian berlangsung.
9. Kawan-kawan kos 9 B, terutama ndul (sulis) dan mb umy karena kalian telah mengajarkan ku arti kebersamaan.
10. Buat Av-na terimakasih atas semangat dan dorongannya selama ini.
11. Buat mb Phia dan mas Muklis yang senantiasa memberikan motivasi dan dorongannya selama kita menyelesaikan skripsi, karena kalianlah yang selalu memberiku semangat.
12. Segenap pihak yang telah membantu kelancaran penulis dalam pelaksanaan menyelesaikan skripsi ini.

Penulis menyadari akan adanya kesalahan dan kekurangan dalam penyusunan skripsi ini, namun penulis berharap kiranya skripsi ini dapat memberikan banyak manfaat bagi semua kalangan terutama bagi penulis sendiri. *Amin Ya Robbal 'Alamin.*

Yogyakarta, Maret 2012
Penulis

Ana Kurnia Sari
08140008

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN	ii
HALAMAN NOTA DINAS	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
HALAMAN MOTTO	vi
INTISARI	vii
ABSTRACT	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xix
DAFTAR GAMBAR	xx
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian	5
1.3.1 Tujuan Penelitian	5
1.3.2 Manfaat Penelitian	5
1.4 Sistematika Pembahasan	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN LANDASAN TEORI	7
2.1 Tinjauan Pustaka	7
2.2. Landasan Teori	10
2.2.1 Pengertian Persepsi	10
2.2.2 Pemustaka	13
2.2.3. Kualitas	13
2.2.4 Kualitas Pelayanan	14
2.2.5 Pelayanan Perpustakaan	15
2.2.6. Pelayanan Referensi	16

2.2.7 Kualitas Pelayanan Referensi	20
BAB III METODE PENELITIAN	25
3.1 Jenis Penelitian	25
3.2 Tempat dan Waktu Penelitian	26
3.3 Subjek dan objek Penelitian	26
3.4 Variabel Penelitian	27
3.5 Populasi dan Sampel Penelitian	29
3.5.1 Populasi	29
3.5.2 Sampel	29
3.6 Metode Pengumpulan Data	31
3.7 Instrumen Penelitian	34
3.8 Metode Analisis Data	34
3.8.1 Analisis Deskriptif	34
3.8.2 Analisis Kuantitatif	36
3.8.2.1 Validitas	36
3.8.2.2 Reliabilitas	39
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	41
4.1 Gambaran Umum UPT Perpustakaan UPN Veteran Yogyakarta ...	41
4.1.1 Sejarah Singkat UPT Perpustakaan UPN Veteran Yogyakarta ...	41
4.1.2 Denah	43
4.1.3 Gedung	43
4.1.4 Kedudukan, Peran dan Fungsi	44
4.1.4.1 Kedudukan	44
4.1.4.2 Peran	44
4.1.4.3 Fungsi	45
4.1.5 Visi dan Misi	45
4.1.5.1 Visi	45
4.1.5.2 Misi	45
4.1.6 Struktur Organisasi	46
4.1.7 Koleksi	47
4.1.8 Personalia	49

4.1.9 Pemustaka	51
4.1.10 Tata Tertib Perpustakaan	52
4.1.11 Sarana dan Prasarana	53
4.1.12 Kegiatan Pokok Perpustakaan	54
4.1.13 Program Kerja Perpustakaan	59
4.2 Hasil Penelitian dan Pembahasan	60
4.2.1 Sub Variabel Kualitas Keandalan (<i>Reliability</i>)	61
4.2.2 Sub Variabel Kualitas Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)	70
4.2.3 Sub Variabel Kualitas Jaminan (<i>Assurance</i>)	76
4.2.4 Sub Variabel Kualitas Empati (<i>Empathy</i>)	79
4.2.5 Sub Variabel Kualitas Bukti Langsung (<i>Tangible</i>)	83
4.3 Analisis Hasil Penelitian Persepsi Pemustaka Terhadap Kualitas Pelayanan Referensi di UPT Perpustakaan Universitas Pembangunan Nasional Veteran Yogyakarta	91
BAB V PENUTUP	95
5.1 Simpulan	95
5.2 Saran	95
DAFTAR PUSTAKA	97

DAFTAR TABEL

Tabel 1 Kisi-kisi Instrumen Penelitian	28
Tabel 2 Hasil Uji Validitas Variabel Persepsi Pemustaka Terhadap Kualitas Pelayanan Referensi	38
Tabel 3 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Persepsi Pemustaka Terhadap Kualitas Kualitas Pelayanan Referensi	39
Tabel 4 Struktur Organisasi UPT Perpustakaan UPN Veteran Yogyakarta.....	47
Tabel 5 Jumlah Koleksi di UPT Perpustakaan UPN Veteran Yogyakarta	49
Tabel 6 Daftar Pegawai UPT Perpustakaan UPN Veteran Yogyakarta	50
Tabel 7 Sarana dan Prasarana UPT Perpustakaan UPN Veteran Yogyakarta	53
Tabel 8 Data Responden Tentang Persepsi Pemustaka Dalam Ketepatan Waktu Pelayanan Referensi di UPT Perpustakaan UPN Veteran Yogyakarta	61
Tabel 9 Data Responden Tentang Persepsi Pemustaka Dalam Kesesuaian Koleksi Referensi di UPT Perpustakaan UPN Veteran Yogyakarta	62
Tabel 10 Data Responden Tentang Persepsi Pemustaka Tentang Jenis koleksi Referensi di UPT Perpustakaan UPN Veteran Yogyakarta	63
Tabel 11 Data Responden Tentang Persepsi Pemustaka Tentang Isi Koleksi Referensi di UPT Perpustakaan UPN Veteran Yogyakarta	64
Tabel 12 Data Responden Tentang Persepsi Pemustaka Tentang Segi Kemutakhiran Pelayanan Referensi di UPT Perpustakaan UPN Veteran Yogyakarta	65

Tabel 13 Data Responden Tentang Persepsi Pemustaka Tentang keakuratan koleksi Referensi di UPT Perpustakaan UPN Veteran Yogyakarta	66
Tabel 14 Data Responden Tentang Persepsi Pemustaka Tentang Kemudahan Proses penelusuran Informasi Referensi di UPT Perpustakaan UPN Veteran Yogyakarta	67
Tabel 15 Data Responden Tentang Persepsi Pemustaka Tentang Kemudahan Prosedur Pelayanan Referensi di UPT Perpustakaan UPN Veteran Yogyakarta	68
Tabel 16 Data Responden Tentang Persepsi Pemustaka Tentang Kecepatan Proses Penelusuran Informasi Referensi di UPT Perpustakaan UPN Veteran Yogyakarta	69
Tabel 17 Jawaban Responden Terhadap Sub Variabel Kualitas Keandalan (<i>reliability</i>)	70
Tabel 18 Data Responden Tentang Persepsi Pemustaka Tentang Antusiasme Pustakawan Referensi di UPT Perpustakaan UPN Veteran Yogyakarta	71
tabel 19 Data Responden Tentang Persepsi Pemustaka Tentang Kecepatan Yang Diberikan Oleh Pustakawan Referensi di UPT Perpustakaan UPN Veteran Yogyakarta	72
tabel 20 Data Responden Tentang Persepsi Pemustaka Tentang Kemampuan Pustakawan Referensi Dalam Menangani Keluhan Pemustaka di UPT Perpustakaan UPN Veteran Yogyakarta	73
Tabel 21 Data Responden Tentang Persepsi Pemustaka Tentang Penawaran Bantuan Pustakawan Referensi Dalam Pelayanan Referensi di UPT Perpustakaan UPN Veteran Yogyakarta	74
Tabel 22 Data Responden Tentang Persepsi Pemustaka Tentang Kemampuan Pustakawan Referensi Dalam Menangani Permintaan Pemustaka di UPT Perpustakaan UPN	

Veteran Yogyakarta	75
Tabel 23 Jawaban Responden Terhadap Sub Variabel Kualitas Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)	76
Tabel 24 Data Responden Tentang Persepsi Pemustaka Tentang Kemampuan Pustakawan Referensi Dalam Mengelola Informasi di UPT Perpustakaan UPN Veteran Yogyakarta	77
Tabel 25 Data Responden Tentang Persepsi Pemustaka Tentang Kemampuan Pustakawan Referensi Dalam Menjawab Pertanyaan Yang Diajukan Pustakawan di UPT Perpustakaan UPN Veteran Yogyakarta	78
Tabel 26 Jawaban Responden Terhadap Sub Variabel Kualitas Jaminan (<i>Assurance</i>)	79
Tabel 27 Data Responden Tentang Persepsi Pemustaka Tentang Keramahan Pustakawan Referensi Dalam Melayani Pemustaka di UPT Perpustakaan UPN Veteran Yogyakarta	80
Tabel 28 Data Responden Tentang Persepsi Pemustaka Tentang Kesabaran Pustakawan Referensi Dalam Melayani Pemustaka di UPT Perpustakaan UPN Veteran Yogyakarta	81
Tabel 29 Data Responden Tentang Persepsi Pemustaka Tentang Perhatian Yang Diberikan Oleh Pustakawan Referensi di UPT Perpustakaan UPN Veteran Yogyakarta	82
Tabel 30 Jawaban Responden Terhadap Sub Variabel Kualitas Empati (<i>Empathy</i>)	83
Tabel 31 Data Responden Tentang Persepsi Pemustaka Tentang Penampilan Pustakawan Referensi di UPT Perpustakaan UPN Veteran Yogyakarta	84
Tabel 32 Data Responden Tentang Persepsi Pemustaka Tentang Jumlah Koleksi Referensi di UPT Perpustakaan UPN	

Veteran Yogyakarta	85
Tabel 33 Data Responden Tentang Persepsi Pemustaka Tentang Kelengkapan Koleksi Referensi di UPT Perpustakaan UPN Veteran Yogyakarta	86
Tabel 34 Data Responden Tentang Persepsi Pemustaka Tentang Penyajian Koleksi Referensi di UPT Perpustakaan UPN Veteran Yogyakarta	87
tabel 35 Data Responden Tentang Persepsi Pemustaka Tentang Program Komputerisasi Yang Terdapat di Ruang Referensi di UPT Perpustakaan UPN Veteran Yogyakarta	88
Tabel 36 Data Responden Tentang Persepsi Pemustaka Tentang Penerangan (Pencahayaannya) Ruangan Referensi di UPT Perpustakaan UPN Veteran Yogyakarta	89
Tabel 37 Data Responden Tentang Persepsi Pemustaka Tentang Fasilitas Yang Terdapat di Ruang Referensi di UPT Perpustakaan UPN Veteran Yogyakarta	90
Tabel 38 Jawaban Responden Terhadap Sub Variabel Kualitas Bukti Langsung (<i>Tangible</i>)	91
Tabel 39 Jawaban Responden Terhadap Persepsi Pemustaka Terhadap Kualitas Pelayanan Referensi	92

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Daftar Pernyataan Kuesioner Penelitian	99
Lampiran 2 Tabulasi Uji Coba Kuesioner Penelitian	106
Lampiran 3 Tabulasi Kuesioner Penelitian	107
Lampiran 4 Hasil Uji Coba Validitas Variabel Penelitian	111
Lampiran 5 Hasil Uji Coba Reliabilitas Variabel Penelitian	112
Lampiran 6 Nilai-nilai r Product Moment	114
Lampiran 7 Nilai r Tabel Reliability	115
Lampiran 8 Surat Penetapan Pembimbing	116
Lampiran 9 Surat Izin Penelitian Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta	117
Lampiran 10 Surat Keterangan Izin Penelitian Pemerintah Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta	118
Lampiran 11 Surat Izin Penelitian Kepala UPT Perpustakaan UPN Veteran	119
Lampiran 12 Surat Keterangan Penyelesaian Penelitian	120
Lampiran 13 Hasil Wawancara	121
Lampiran 14 Surat Pernyataan	122

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Denah Lokasi UPT Perpustakaan UPN Veteran	
Yogyakarta	43
Gambar 2 Struktur Organisasi UPT Perpustakaan UPN Veteran	
Yogyakarta	47

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Perpustakaan merupakan sebuah institusi yang menyediakan layanan publik untuk akses informasi. Dalam dunia pendidikan, perpustakaan merupakan sumber yang amat penting yang bertugas menyediakan, mengumpulkan, melestarikan, mengelola dan menyebarkan informasi yang diperlukan, baik dari tingkat dasar sampai ke perguruan tinggi (Sulistyo-Basuki,1993:5). Dari pernyataan di atas dapat dikatakan, perpustakaan memiliki peran yang sangat penting dalam dunia pendidikan, karena perpustakaan merupakan sarana penunjang dalam proses pembelajaran.

Salah satu kegiatan utama di perpustakaan adalah memberikan pelayanan, sehingga informasi yang ada di perpustakaan dapat sampai ke tangan pemustaka. Sesuai dengan pendapat Martoatmojo (2009:5) yaitu tidak ada perpustakaan jika tidak ada pelayanan karena perpustakaan sebenarnya identik dengan pelayanan. Pelayanan merupakan suatu aktifitas yang tidak berwujud dan memberikan suatu tingkat kepuasan bagi pemustaka jasa tersebut tetapi tidak dapat disimpan atau di pindahkan. Karena kepuasan pemustaka merupakan respon setelah pemustaka membandingkan pelayanan yang dirasakan dengan pelayanan yang diharapkan, maka kualitas pelayanan perpustakaan harus tetap terjaga. Kegiatan pelayanan merupakan ujung tombak dari kegiatan yang dilaksanakan dalam sebuah pusat dokumentasi (Soeatminah, 1992:12).

Pelayanan dikatakan berkualitas apabila pelayanan yang dirasakan melebihi harapan dari pemustakanya. Sesuai dengan pendapat Parasuraman, et al (dalam Tjiptono, 2005:14) yaitu kualitas layanan merupakan perbandingan antara layanan yang dirasakan (persepsi) pemustaka dengan kualitas layanan yang diharapkan pemustaka. Jika kualitas layanan yang dirasakan sama atau melebihi kualitas layanan yang diharapkan, maka layanan dikatakan berkualitas dan memuaskan.

Pelayanan dikatakan baik apabila dapat dilakukan beberapa hal antara lain:

1. cepat, artinya untuk memperoleh layanan, Pemustaka tidak perlu menggunakan terlalu lama.
2. tepat waktu, artinya Pemustaka dapat memperoleh kebutuhannya tepat pada waktunya.
3. benar, artinya pelayanan membantu perolehan sesuai dengan yang dibutuhkan (Soeatminah, 1992:17).

Salah satu bentuk pelayanan perpustakaan adalah pelayanan referensi. Pelayanan referensi dapat diartikan sebagai pelayanan pemustaka yang berkaitan dengan sumber referensi, antara lain menjawab pertanyaan yang diajukan, penelusuran informasi di perpustakaan maupun di luar perpustakaan (Lasa Hs, 1998:105). Pelayanan referensi merupakan jenis pelayanan langsung yaitu pemberian informasi terhadap jawaban atas pertanyaan pemustaka dan pemberian bimbingan belajar. Dalam hal ini pelayanan referensi sangat membantu pemustaka khususnya mahasiswa dalam menumbuhkan khasanah intelektualnya serta menemukan hal baru sehingga akan tumbuh generasi-generasi muda yang kreatif, imajinatif dan berwawasan luas.

Tujuan dari layanan referensi yaitu:

1. memilihkan sumber rujukan yang lebih tepat untuk menjawab pertanyaan dalam bidang tertentu.
2. memberikan pengarahan kepada pemustaka untuk memperluas wawasan mereka mengenai subjek maupun topik tertentu.
3. mendayagunakan sumber informasi maupun teknologi informasi yang tersedia.
4. tercapainya efisiensi tenaga, biaya, dan waktu (Lasa Hs, 2007:180).

Melihat pentingnya layanan referensi, maka sudah selayaknya sebuah perpustakaan harus mampu memfungsikan koleksi referensi yang ada agar dapat dimanfaatkan pemustaka sehingga kualitas pelayanan referensi itu menjadi lebih baik. Perpustakaan yang baik dapat diukur dari keberhasilannya dalam menyajikan pelayanan yang berkualitas kepada pemustaka. Lengkapnya fasilitas yang ada, besarnya dana yang disediakan dan banyaknya tenaga pustakawan tidak berarti apa-apa bila perpustakaan tersebut tidak mampu menyediakan pelayanan berkualitas. Agar kualitas layanan dapat dicapai, Zeithaml, Parasuraman, Berry (dalam Tjiptono, 2005:14) mengemukakan pengukuran kualitas pelayanan dapat dibagi kedalam lima dimensi yang dikenal dengan SERVQUAL yaitu bukti fisik (*tangible*), jaminan (*assurance*), kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*) dan empati (*empathy*).

Menurut Masruri (2004:5), bahwa jika pelayanan yang diterima sesuai dengan yang diharapkan, maka pelayanan dinilai berkualitas. Dalam upaya untuk menyediakan informasi yang dibutuhkan oleh seluruh pemustaka, maka UPT

Perpustakaan Pusat Universitas Pembangunan Nasional Veteran Yogyakarta berusaha menyediakan berbagai informasi yang diperlukan oleh pemustaka, baik dalam bentuk cetak maupun non cetak. Salah satu wujud penyediaan akan informasi tersebut, UPT Perpustakaan Universitas Pembangunan Nasional Veteran Yogyakarta menyediakan koleksi buku-buku referensi.

Berdasarkan hasil pengamatan dan wawancara peneliti, bahwasannya pemustaka yang memanfaatkan layanan di UPT Perpustakaan Universitas Pembangunan Nasional Veteran Yogyakarta setiap harinya mencapai 100 pemustaka. Akan tetapi minat pemustaka untuk menggunakan pelayanan referensi sangat sedikit, itu terlihat dari ruang referensi yang terlihat sepi dan sedikit pemustakanya. Hal tersebut bisa disebabkan oleh beberapa hal di antaranya: apakah karena jenis koleksinya atau pelayanannya. Untuk itu peneliti berminat untuk meneliti persepsi pemustaka terhadap kualitas pelayanan referensi yang telah di berikan oleh UPT Perpustakaan Universitas Pembangunan Nasional Veteran Yogyakarta.

1.2 Rumusan Masalah

Melihat uraian dari latar belakang yang telah dikemukakan di atas, maka rumusan masalah yang diangkat oleh peneliti adalah bagaimanakah persepsi pemustaka terhadap kualitas pelayanan referensi di UPT Perpustakaan Universitas Pembangunan Nasional Veteran Yogyakarta?

1.3 Tujuan dan manfaat Penelitian

1.3.1 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana persepsi pemustaka terhadap kualitas pelayanan referensi yang telah diberikan oleh UPT Perpustakaan Universitas Pembangunan Nasional Veteran Yogyakarta.

1.3.2 Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian ini adalah :

1. sebagai penilai terhadap kualitas pelayanan referensi yang telah diberikan oleh UPT Perpustakaan Universitas Pembangunan Nasional Veteran Yogyakarta kepada pemustakanya.
2. sebagai bahan pertimbangan atau masukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan khususnya pelayanan referensi, dimasa yang akan datang di UPT Perpustakaan Universitas Pembangunan Veteran Yogyakarta.

1.4 Sistematika Pembahasan

Sistematika pembahasan adalah urutan persoalan yang diterangkan dalam bentuk tulisan untuk membahas proposal skripsi ini secara keseluruhan dari permulaan hingga akhir, guna menghindari pembahasan yang tidak terarah. Untuk itu, peneliti membuatnya dalam beberapa bab yang saling berkaitan, yaitu:

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

BAB II Kajian 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 berkaitan dengan kualitas pelayanan referensi, yang akan dipakai sebagai analisis untuk data dari hasil penelitian.

BAB III Metode Penelitian. Bab ini berisi perjalanan mengenai jenis penelitian, populasi dan sampel. Metode penelitian meliputi jenis penelitian, subjek dan objek penelitian, tempat dan waktu penelitian, variabel penelitian, populasi dan sampel penelitian, metode pengumpulan data, instrumen penelitian, pengujian validitas dan reliabilitas, hasil pengujian dan analisis data.

BAB IV Pembahasan. Bab ini berisi gambaran umum UPT Perpustakaan Universitas Pembangunan Nasional Veteran Yogyakarta dan juga 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 UPT Perpustakaan Universitas Pembangunan Nasional Veteran Yogyakarta.

BAB V

PENUTUP

5.1 Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa berdasarkan perolehan total nilai hitung rata-rata keseluruhan dari persepsi pemustaka terhadap kualitas pelayanan referensi di UPT Perpustakaan Universitas Pembangunan Nasional Veteran Yogyakarta yaitu sebesar 3,05. Hasil perolehan tersebut pada analisis interval menunjukkan bahwa persepsi pemustaka terhadap kualitas pelayanan referensi tergolong dalam kategori baik.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, maka peneliti akan memberikan saran sebagai berikut:

1. Sub variabel daya tanggap (*responsiveness*), memperoleh hasil perhitungan rendah dibandingkan dengan sub variabel yang lain, hal tersebut perlu diperhatikan demi memberikan pelayanan yang baik kepada pemustaka sehingga nantinya pemustaka akan sering menggunakan pelayanan, khususnya pelayanan referensi.
2. Pustakawan hendaknya lebih peduli kepada pemustaka dan harus berupaya meningkatkan diri untuk mengoptimalkan pemberian pelayanan yang baik terutama dalam hal komunikasi dengan pemustaka.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdurrahman, Dudung. 2003. *Pengantar Metode Penelitian*. Yogyakarta: Kurnia Kalam.
- Amri, Syaiful. (2009). "Analisis Kualitas Pelayanan Perpustakaan MAN II Surakarta". (Skripsi). Yogyakarta: Jurusan Ilmu Perpustakaan dan Informasi Fakultas Adab UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.
- Arikunto, Suharsimi. 2006. *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- . 2010. *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Azwar, Syarifuddin. 2010. *Reliabilitas dan Validitas*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Daryanto. 1985. *Pengetahuan Praktis Bagi Pustakawan*. Malang: Binacipta.
- Evans, G. Edward. 1992. *Introduction to Library to Public Service Englewood Libraries Unlimited*.
- Gaspersz, Vincent. 2003. *Total Quality Manajemen*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Irwanto. 2002. *Psikologi Umum*. Jakarta: PT. Prenhallindo.
- Krismayani, Ika. 2002. "Kualitas Pelayanan Referensi Di Perpustakaan Pusat Universitas Islam Indonesia Yogyakarta". (Skripsi). Program Sarjana Ilmu Perpustakaan Fakultas Adab UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.
- Lasa, Hs. 1998. *Kamus Istilah Perpustakaan*. Yogyakarta: Gama Press.
- . 2007. *Manajemen Perpustakaan Sekolah*. Yogyakarta: Pinus.
- . 2009. *Kamus Perpustakaan indonesia*. Yogyakarta: Pinus
- Masruri, Anis. 2003. "Kualitas Pelayanan Perguruan Tinggi sebagai Pelayanan Publik". Dalam *Thaqafiyat*, vol.4, No.2 Juli-Desember 2003.
- Masruri, Anis. 2004. Kualitas Pelayanan Perpustakaan. (Studi Kasus pada Perpustakaan IAIN Sunan Kalijaga Yogyakarta). *Jurnal Berkala Ilmu Perpustakaan dan Informasi*, No II, No 2, 2004. Universitas Gajah Mada. Yogyakarta.

- Marzuki. 2002. *Metodologi Riset*. Yogyakarta: BPFE-UII.
- Martoatmojo, Karmidi. 2009. *Pelayanan Bahan Pustaka*. Jakarta: Universitas Terbuka.
- Mustofa, Badullahi. 2001. *Bahan Rujukan Umum*. Jakarta: Universitas Terbuka.
- Pendit, Putu Laxman. 2003. *Penelitian Ilmu Perpustakaan dan Informasi: Suatu Pengantar Diskusi Epistemologi dan Metodologi*. Jakarta: CV. Kumandang.
- Prasetyo, Bambang. 2010. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Jakarta: Rajawali Press.
- Qalyubi, Syihabudin, dkk. 2007. *Dasar-dasar Ilmu Perpustakaan dan Informasi*. Yogyakarta: Jurusan Ilmu Perpustakaan dan Informasi, fakultas Adab.
- Rahmat, Jalaludin. 2009. *Metode Penelitian Komunikasi*. Cet.4. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Rahmulyono. 2008. "Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien Puskesmas Depok I Sleman". (Skripsi). Yogyakarta: Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesi.
- Riduwan. 2009. *Pengantar Statistik: Untuk Penelitian Pendidikan, Sosial, ekonomi Komunikasi, dan Bisnis*. Bandung: Alfabeta.
- Singarimbun, Masri. 1995. *Metode Penelitian Survai*. Jakarta: LP3S.
- Simamora, Bilson. 2004. *Panduan Riset Perilaku Konsumen*. Jakarta : Gramedia Pustaka Utama.
- Soeatminah. 1992. *Perpustakaan Kepustakawanan dan Pustakawan*. Yogyakarta: Kanisius.
- Sugiyono. 1993. *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung: Alfabeta.
- . 2010. *Metode Penelitian Pendidikan: Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sulistyo-Basuki. 1991. *Pengantar Ilmu Perpustakaan*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Sudijono, Anas. 1994. *Pengantar Statistik pendidikan*. Jakarta: PT. Raja Garfindo Persada.

- Supriadi, Eri, dkk. 2004. “Analisis Kualitas Layanan Perpustakaan UPT Perpustakaan Universitas Jember (Analysis of Library Service Quality at the library of jember University)”. Dalam Berkala Ilmu Perpustakaan dan informasi. Vol II. No. I.
- Suwarno, Wiji. 2009. *Psikologi Perpustakaan*. Yogyakarta: Sagung Seto.
- Tjiptono, Fandy & Anastasia Diana. 2003. *Prinsip-prinsip Total Quality Management*. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, Fandy. 2005. *Prinsip-prinsip Total Quality Service*. Yogyakarta: Andi.
- Undang-undang Republik Indonesia Nomor 43 tahun 2007 tentang Perpustakaan. Yogyakarta: Graha ilmu.
- Walgito, Bimo. 1994. *Psikologi Sosial:Suati Pengantar*. Yogyakarta: Andi.

LAMPIRAN

KUESIONER PENELITIAN

Assalamu'alaikum Wr. Wb

Disela kesibukan Anda, perkenalkan saya, mahasiswa jurusan Ilmu Perpustakaan Fakultas Adab dan Ilmu Budaya UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, mohon bantuan anda untuk mengisi angket yang saya berikan. Pengisian ini digunakan untuk keperluan pengumpulan data dalam rangka penelitian yang saya lakukan dengan judul “Persepsi Pemustaka terhadap Kualitas Pelayanan Referensi di Perpustakaan Pusat Universitas Pembangunan Nasional Veteran Yogyakarta”.

Saya mohon anda bersedia mengisi angket ini dengan sungguh-sungguh sesuai dengan keadaan diri anda yang sebenarnya karena saya akan tetap menjaga kerahasiaan identitas serta jawaban anda.

Atas bantuan dan partisipasi anda dalam mengisi angket ini, saya ucapkan banyak terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Yogyakarta, Februari 2012
Hormat Saya,

Ana Kurniasari
NIM. 0140008

DAFTAR PERNYATAAN

IDENTITAS RESPONDEN

Nama :
Jenis kelamin :
Fakultas :
Jurusan :

Petunjuk pengisian

1. Bacalah dengan teliti setiap pertanyaan dan jawaban yang paling sesuai dengan keadaan dan pendapat saudara.
2. Berilah tanda silang (X) pada pilihan jawaban yang anda kehendaki pada jawaban yang telah tersedia dengan pilihan:
 - a. Sangat baik
 - b. Baik
 - c. Tidak baik
 - d. Sangat tidak baik
3. Selamat mengerjakan dan Terima kasih.

I. Keandalan (*reliability*)

1. Menurut saya, ketepatan waktu pelayanan referensi.....
 - a. Sangat baik
 - b. Baik
 - c. Tidak baik
 - d. Sangat tidak baik
2. Menurut saya, kesesuaian koleksi referensi.....
 - a. Sangat baik
 - b. Baik
 - c. Tidak baik
 - d. Sangat tidak baik

3. Menurut saya, jenis koleksi referensi.....
 - a. Sangat baik
 - b. Baik
 - c. Tidak baik
 - d. Sangat tidak baik
4. Menurut saya, isi koleksi referensi....
 - a. Sangat baik
 - b. Baik
 - c. Tidak baik
 - d. Sangat tidak baik
5. Menurut saya, segi mutakhir pelayanan referensi.....
 - a. Sangat baik
 - b. Baik
 - c. Tidak baik
 - d. Sangat tidak baik
6. Menurut saya, keakuratan koleksi referensi.....
 - a. Sangat baik
 - b. Baik
 - c. Tidak baik
 - d. Sangat tidak baik
7. Menurut saya, kemudahan proses penelusuran informasi referensi....
 - a. Sangat baik
 - b. Baik
 - c. Tidak baik
 - d. Sangat tidak baik
8. Menurut saya, kemudahan prosedur pelayanan referensi.....
 - a. Sangat baik
 - b. Baik
 - c. Tidak baik
 - d. Sangat tidak baik

9. Menurut saya, kecepatan proses penelusuran informasi referensi.....
- a. Sangat baik
 - b. Baik
 - c. Tidak baik
 - d. Sangat tidak baik

II. Daya tanggap (*responsiveness*)

10. Menurut saya, antusiasme pustakawan referensi.....
- a. Sangat baik
 - b. Baik
 - c. Tidak baik
 - d. Sangat tidak baik
11. Menurut saya, kecepatan yang diberikan oleh pustakawan referensi....
- a. Sangat baik
 - b. Baik
 - c. Tidak baik
 - d. Sangat tidak baik
12. Menurut saya, kemampuan pustakawan referensi dalam menangani keluhan pemustaka.....
- a. Sangat baik
 - b. Baik
 - c. Tidak baik
 - d. Sangat tidak baik
13. Menurut saya, penawaran bantuan pustakawan referensi dalam pelayanan referensi.....
- a. Sangat baik
 - b. Baik
 - c. Tidak baik
 - d. Sangat tidak baik
14. Menurut saya, kemampuan pustakawan referensi dalam menangani permintaan pemustaka.....
- a. Sangat baik

- b. Baik
- c. Tidak baik
- d. Sangat tidak baik

III. Jaminan (*assurance*)

15. Menurut saya, kemampuan pustakawan referensi dalam mengelola informasi....
- a. Sangat baik
 - b. Baik
 - c. Tidak baik
 - d. Sangat tidak baik
16. Menurut saya, kemampuan pustakawan referensi dalam menjawab pertanyaan yang diajukan oleh pemustaka.....
- a. Sangat baik
 - b. Baik
 - c. Tidak baik
 - d. Sangat tidak baik

IV. Empati (*empathy*),

17. Menurut saya, keramahan pustakawan referensi dalam melayani pemustaka....
- a. Sangat baik
 - b. Baik
 - c. Tidak baik
 - d. Sangat tidak baik
18. Menurut saya, kesabaran pustakawan referensi dalam melayani pemustaka....
- a. Sangat baik
 - b. Baik
 - c. Tidak baik
 - d. Sangat tidak baik
19. Menurut saya, perhatian yang diberikan oleh pustakawan referensi.....
- a. Sangat baik
 - b. Baik
 - c. Tidak baik

d. Sangat tidak baik

V. Bukti langsung (*tangible*)

20. Menurut saya, penampilan pustakawan referensi.....

- a. Sangat baik
- b. Baik
- c. Tidak baik
- d. Sangat tidak baik

21. Menurut saya, jumlah koleksi referensi.....

- a. Sangat baik
- b. Baik
- c. Tidak baik
- d. Sangat tidak baik

22. Menurut saya, kelengkapan koleksi referensi.....

- a. Sangat baik
- b. Baik
- c. Tidak baik
- d. Sangat tidak baik

23. Menurut saya, penyajian koleksi referensi.....

- a. Sangat baik
- b. Baik
- c. Tidak baik
- d. Sangat tidak baik

24. Menurut saya, program komputerisasi yang terdapat di ruang referensi....

- a. Sangat baik
- b. Baik
- c. Tidak baik
- d. Sangat tidak baik

25. Menurut saya, penerangan (pencahayaan) ruangan referensi....

- a. Sangat baik
- b. Baik
- c. Tidak baik

d. Sangat tidak baik

26. Menurut saya, fasilitas yang terdapat di ruang referensi....

a. Sangat baik

b. Baik

c. Tidak baik

d. Sangat tidak baik

LAMPIRAN

**TABULASI UJI COBA KUESIONER PENELITIAN (30) RESPONDEN
PERSEPSI PEMUSTAKA TERHADAP KUALITAS PELAYANAN REREFENSI DI UPT PERPUSTAKAN
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL VETERAN YOGYAKARTA**

SKOR JAWABAN RESPONDEN DARI BUTIR 1-26
VARIABLE PERSEPSI PEMUSTAKA TERHADAP KUALITAS PELAYANAN REFERENSI

Responden	Item Kuesioner																										Jumlah	
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26		
1	3	3	2	2	2	3	4	4	4	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	77	
2	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	81	
3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	81	
4	3	3	3	2	2	3	3	3	4	2	2	3	3	2	4	4	3	3	2	3	3	3	2	4	2	4	75	
5	4	4	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	4	3	3	4	3	4	4	4	92	
6	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	80	
7	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	80	
8	3	3	3	3	2	3	2	2	3	3	2	2	3	3	3	2	3	2	2	2	2	3	3	3	3	2	3	68
9	3	3	3	3	2	3	2	2	3	3	2	2	3	3	3	2	3	2	2	2	2	3	3	3	3	2	4	69
10	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3	82	
11	3	3	2	3	3	2	4	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	76	
12	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	4	3	3	80	
13	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	86	
14	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	2	3	3	2	73	
15	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	97	
16	3	3	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	77	
17	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	80	
18	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	3	2	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	83	
19	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	4	4	3	3	3	85	
20	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	3	3	2	3	3	2	2	3	2	3	3	3	3	3	2	3	70	
21	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	4	3	3	77	
22	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	2	98	
23	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	95	
24	3	3	3	4	2	3	4	3	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3	85	
25	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	4	3	4	97	
26	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	84	
27	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	4	3	4	4	3	3	4	4	4	3	90	
28	4	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	90	
29	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	81	
30	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	77	

Responden	Item Kuesioner																											
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	Jumlah	
1	3	3	4	3	2	3	4	3	3	3	3	4	2	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	82
2	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	2	3	3	70
3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	4	3	3	3	3	3	3	3	79	
4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	4	4	3	4	4	3	3	3	4	4	3	4	3	3	84	
5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	82	
6	3	3	4	4	3	3	3	3	4	2	2	2	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	80	
7	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	78	
8	3	2	2	2	2	3	4	4	4	3	3	3	3	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	77	
9	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	80	
10	3	3	3	2	2	3	3	3	4	2	2	3	3	2	2	4	3	3	2	3	3	3	2	4	4	4	75	
11	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	83	
12	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	82	
13	3	3	2	2	2	3	4	4	4	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	76	
14	3	3	3	3	2	3	2	2	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	77	
15	4	3	3	3	3	2	3	3	2	1	2	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	70	
16	4	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	78	
17	3	2	3	4	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	73	
18	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	78	
19	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	80	
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	3	78	
21	2	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	2	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	79	
22	3	3	2	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	74	
23	1	2	1	2	4	3	2	4	2	2	2	3	3	2	3	3	3	3	3	4	1	1	1	4	4	4	67	
24	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	78	
25	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	77	
26	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	79	
27	3	3	4	3	4	3	3	3	3	4	3	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	86	
28	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	4	3	3	3	4	3	3	3	87	
29	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	82	
30	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	77	
31	4	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	84	
32	3	2	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	3	3	4	3	79	
33	2	2	4	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	78	
34	3	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	2	3	3	4	3	3	4	90	
35	3	3	4	2	3	4	3	4	3	4	2	4	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	4	4	3	89	
36	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	80	
37	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	81	
38	3	3	3	3	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	4	3	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	68	
39	3	3	3	3	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	67	
40	3	3	3	2	3	3	3	4	4	3	2	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	79	
41	2	2	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	2	4	3	77	
42	3	4	4	3	3	3	4	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	82	
43	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	85	
44	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	74	
45	3	3	3	2	4	3	4	4	3	4	2	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	87	
46	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2	3	3	4	3	3	3	2	3	3	73	
47	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	3	3	4	3	3	3	3	3	3	78	
48	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2	4	3	3	4	3	3	3	4	3	80	

49	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	4	86
50	2	3	3	2	2	2	3	3	3	2	2	3	2	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	2	2	3	67
51	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	4	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	2	74	
52	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	4	3	3	4	3	4	4	3	4	4	4	89	
53	3	4	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3	4	89	
54	3	3	4	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	2	4	4	3	3	4	3	84	
55	3	4	3	2	4	4	3	3	4	3	2	4	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	88	
56	2	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	3	3	4	3	3	4	3	85	
57	3	3	4	3	4	3	3	3	3	4	3	4	4	4	3	3	4	4	3	4	3	4	4	4	3	89	
58	2	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	3	4	3	3	4	4	3	4	4	4	3	4	90	
59	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	84	
60	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	76	
61	4	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	83	
62	3	2	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	76	
63	3	2	4	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	80	
64	3	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	87	
65	2	3	4	2	3	4	3	4	3	4	2	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3	3	4	88	
66	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	79	
67	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	81	
68	3	3	3	3	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	2	2	3	70	
69	3	3	3	3	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	2	3	2	3	3	3	2	2	3	69	
70	3	3	3	2	3	3	3	4	4	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	78	
71	2	2	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	74	
72	3	4	4	3	3	3	4	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	82	
73	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	3	4	89	
74	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	74	
75	4	4	3	2	4	3	4	4	4	4	2	4	3	3	4	4	4	3	4	3	2	3	4	4	3	90	
76	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	72	
77	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	75	
78	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	76	
79	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	3	89	
80	2	3	3	2	2	2	3	3	3	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	71	
81	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	4	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	2	3	2	72	
82	4	3	4	3	3	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	4	2	4	2	89	
83	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	2	3	4	3	4	3	3	4	3	3	3	3	88	
84	3	3	4	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	2	4	3	3	3	3	82	
85	3	4	4	2	4	4	4	4	4	3	2	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	97	
86	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	84	
87	3	3	4	3	4	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	3	4	3	3	89	
88	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	4	87	
89	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	3	3	87	
90	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	76	
91	4	3	3	3	2	3	4	3	3	3	2	4	3	4	2	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	83	
92	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	82	
93	2	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	2	3	4	3	4	2	4	2	4	2	2	4	2	78	
94	3	3	3	4	2	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	81	
95	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	83	

LAMPIRAN

HASIL UJI COBA VALIDITAS VARIABEL PERSEPSI PEMUSTAKA TERHADAP KUALITAS PELAYANAN REFERENSI

CORRELATIONS

		Total
butir_1	Pearson Correlation Sig. (1-tailed)	.713** .000
	N	30
butir_4	Pearson Correlation Sig. (1-tailed)	.548** .001
	N	30
Butir_7	Pearson Correlation Sig. (1-tailed)	.611** .000
	N	30
butir_10	Pearson Correlation Sig. (1-tailed)	.658** .000
	N	30
butir_13	Pearson Correlation Sig. (1-tailed)	.767** .000
	N	30
butir_16	Pearson Correlation Sig. (1-tailed)	.639** .000
	N	30
butir_19	Pearson Correlation Sig. (1-tailed)	.800** .000
	N	30
butir_22	Pearson Correlation Sig. (1-tailed)	.591** .000
	N	30
butir_25	Pearson Correlation Sig. (1-tailed)	.495** .003
	N	30

		Total
butir_2	Pearson Correlation Sig. (1-tailed)	.506** .002
	N	30
butir_5	Pearson Correlation Sig. (1-tailed)	.500** .002
	N	30
butir_8	Pearson Correlation Sig. (1-tailed)	.686** .000
	N	30
butir_11	Pearson Correlation Sig. (1-tailed)	.605** .000
	N	30
butir_14	Pearson Correlation Sig. (1-tailed)	.487** .003
	N	30
butir_17	Pearson Correlation Sig. (1-tailed)	.591** .000
	N	30
butir_20	Pearson Correlation Sig. (1-tailed)	.807** .000
	N	30
butir_23	Pearson Correlation Sig. (1-tailed)	.489** .003
	N	30
butir_26	Pearson Correlation Sig. (1-tailed)	.441** .007
	N	30

		Total
butir_3	Pearson Correlation Sig. (1-tailed)	.550** .001
	N	30
butir_6	Pearson Correlation Sig. (1-tailed)	.408* .013
	N	30
butir_9	Pearson Correlation Sig. (1-tailed)	.516** .002
	N	30
butir_12	Pearson Correlation Sig. (1-tailed)	.756** .000
	N	30
butir_15	Pearson Correlation Sig. (1-tailed)	.448** .006
	N	30
butir_18	Pearson Correlation Sig. (1-tailed)	.742** .000
	N	30
butir_21	Pearson Correlation Sig. (1-tailed)	.527** .001
	N	30
butir_24	Pearson Correlation Sig. (1-tailed)	.509** .002
	N	30

LAMPIRAN

HASIL UJI COBA RELIABILITAS VARIABEL PERSEPSI PEMUSTAKA TERHADAP KUALITAS PELAYANAN REFERENSI

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
.924	26

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
b1	3.37	.490	30
b2	3.23	.430	30
b3	3.03	.490	30
b4	3.10	.481	30
b5	3.03	.615	30
b6	3.20	.484	30
b7	3.30	.651	30
b8	3.07	.521	30
b9	3.43	.568	30
b10	3.20	.551	30
b11	2.97	.490	30

b12	3.03	.490	30
b13	3.23	.504	30
b14	3.23	.568	30
b15	3.20	.610	30
b16	2.97	.556	30
b17	3.23	.504	30
b19	3.00	.455	30
b20	3.07	.583	30
b21	3.13	.571	30
b22	3.10	.548	30
b23	3.23	.504	30
b24	3.13	.571	30
b25	3.47	.507	30
b26	2.97	.556	30

Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
78.93	63.237	7.952	26

LAMPIRAN

NILAI r TABEL DARI RELIABILITY

ITEM	r hitung	r tabel $\alpha=0,05; n=10$	Keputusan
No.1	0,909	>0.632	Valid
No.2	0,866	>0.632	Valid
No.3	0,807	>0.632	Valid
No.4	0,898	>0.632	Valid
No.5	0,159	<0.632	Tidak Valid
No.6	0,895	>0.632	Valid
No.7	0,945	>0.632	Valid
No.8	0,137	<0.632	Tidak Valid
No.9	0,865	>0.632	Valid
No.10	0,933	>0.632	Valid
No.11	0,093	<0.632	Tidak Valid
No.12	0,945	>0.632	Valid
No.13	0,916	>0.632	Valid
No.14	0,945	>0.632	Valid
No.15	-0,165	<0.632	Tidak Valid
No.16	-0,114	<0.632	Tidak Valid
No.17	0,744	>0.632	Valid
No.18	0,916	>0.632	Valid
No.19	0,059	<0.632	Tidak Valid
No.20	0,945	>0.632	Valid

Sumber: Riduwan. 2010. *Pengantar Statistika untuk Penelitian Pendidikan, Sosoal, Ekonomi, Komunikasi, dan Bisnis*. Bandung: Alfabeta.



Nomor : UIN.02/DA.6/PP.00.9/ 066-R /2011
Lamp : 1 (satu) berkas
Perihal : **Penetapan Pembimbing**

Kepada:

Anis Masruri , S.Ag.,SIP., ,M.Si
Dosen Fakultas Adab dan Ilmu Budaya
UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta
Di Tempat

Assalamu'alaikum Wr.Wb.

Berdasarkan Judul Skripsi yang diajukan oleh Saudara :

Nama : Ana Kurniasari
NIM : 08140008
Fakultas : Adab dan Ilmu Budaya
Jurusan : IP
Semester : VI
Judul :

**PERSEPSI PEMUSTAKA TERHADAP KUALITAS PELAYANAN REFERENSI DI UPT
PERPUSTAKAAN UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL 'VETERAN' YOGYAKARTA**

Ketua Jurusan menetapkan Saudara menjadi Pembimbing untuk penulisan skripsi yang dimaksud.

Jika saudara berkeberatan, harap memberitahukan kepada Jurusan dalam waktu 3 hari terhitung sejak tanggal surat ini.

Demikian agar menjadi maklum.

Wassalamu'alaikum Wr.Wb.

Yogyakarta, 25 Maret 2011

Dekan,
Ketua Prodi IP,

Tafiq Huddin, S.Ag.,M.Pd
NIP. 19730205 199903 1 003

Tembusan :

1. Dekan Fakultas Adab dan Ilmu Budaya UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta (*Arsip Prodi IP*);
2. Penasehat Akademik;
3. Pengendali Judul;
4. Pembimbing Skripsi;
5. Mahasiswa.



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

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

Nomor : UIN.2/TU/PP.00.9/259 /2012
Lampiran : -
Perihal : **Surat Izin Penelitian**

Yogyakarta, 08 Februari 2012

Kepada ;
Yh. Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta
C.q. Kepala Biro Administrasi Pembangunan
Sekretaris Daerah Provinsi DIY.
Komplek Kepatihan – Danurejan Yogyakarta 55213
Di Tempat

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Dengan ini kami beritahukan dengan hormat kepada Bapak/Ibu bahwa, untuk melengkapi tugas akhir skripsi mahasiswa Prodi Ilmu Perpustakaan diperlukan data yang akurat, sehubungan dengan itu kami mohon Bapak/Ibu berkenan mengizinkan mahasiswa kami :

Nama : Ana Kurniasari
NIM : 08140008
Jurusan/Prodi : Ilmu Perpustakaan
Tujuan : Penelitian
Dosen Pembimbing : Anis Masruri, S.Ag., SIP., M.Si
Judul Skripsi :

**" PERSEPSI PEMUSTAKA TERHADAP KUALITAS PELAYANAN REFERENSI DI UPT
PERPUSTAKAAN UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL VETERAN YOGYAKARTA"**

Untuk melakukan penelitian dan mencari data yang diperlukan.

Demikian permohonan ini, atas perkenan dan kerjasama Bapak/Ibu kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

117

a.n. Dekan
Kepala Bagian Tata Usaha,


Drs. HM. Mukhtar Djamil
NIP. 195610021979031002

Tembusan :

1. Dekan Fakultas Adab dan Ilmu Budaya UIN Sunan Kalijaga (*arsip prodi IP*).
2. Yang bersangkutan.



PEMERINTAH PROVINSI DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA
SEKRETARIAT DAERAH

Kompleks Kepatihan, Danurejan, Telepon (0274) 562811 - 562814 (Hunting)
YOGYAKARTA 55213

SURAT KETERANGAN / IJIN

070/1059/V/2/2012

Membaca Surat : Dekan Fak. Adab dan Ilmu Budaya UIN Suka Yk Nomor : UIN.02/TU/PP.00.9/259/2012
Tanggal : 08 Februari 2012 Perihal : Permohonan Ijin Penelitian

- Mengingat :
1. Peraturan Pemerintah Nomor 41 Tahun 2006, tentang Perizinan bagi Perguruan Tinggi Asing, Lembaga Penelitian dan Pengembangan Asing, Badan Usaha Asing dan Orang Asing dalam melakukan Kegiatan Penelitian dan Pengembangan di Indonesia;
 2. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 33 Tahun 2007, tentang Pedoman penyelenggaraan Penelitian dan Pengembangan di Lingkungan Departemen Dalam Negeri dan Pemerintah Daerah;
 3. Peraturan Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 37 Tahun 2008, tentang Rincian Tugas dan Fungsi Satuan Organisasi di Lingkungan Sekretariat Daerah dan Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah.
 4. Peraturan Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 18 Tahun 2009 tentang Pedoman Pelayanan Perizinan, Rekomendasi Pelaksanaan Survei, Penelitian, Pendataan, Pengembangan, Pengkajian, dan Studi Lapangan di Daerah Istimewa Yogyakarta.

DIIJINKAN untuk melakukan kegiatan survei/penelitian/pendataan/pengembangan/pengkajian/studi lapangan kepada:

Nama : ANA KURNIASARI NIP/NIM : 08140008
Alamat : Jl. Marsda Adisucipto Yogyakarta
Judul : PERSEPSI PEMUSTAKA TERHADAP KUALITAS PELAYANAN REFERENSI DI UPT PERPUSTAKAAN UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL VETERAN YOGYAKARTA
Lokasi : UPT Perpustakaan UPN Veteran Yogyakarta Kota/Kab. KOTA YOGYAKARTA
Waktu : 09 Februari 2012 s/d 09 Mei 2012

Dengan Ketentuan

1. Menyerahkan surat keterangan/ijin survei/penelitian/pendataan/pengembangan/pengkajian/studi lapangan *) dari Pemerintah Provinsi DIY kepada Bupati/Walikota melalui institusi yang berwenang mengeluarkan ijin dimaksud;
2. Menyerahkan soft copy hasil penelitiannya baik kepada Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta melalui Biro Administrasi Pembangunan Setda Provinsi DIY dalam compact disk (CD) maupun mengunggah (upload) melalui website adbang.jogjaprov.go.id dan menunjukkan cetakan asli yang sudah disahkan dan dibubuhi cap institusi;
3. Ijin ini hanya dipergunakan untuk keperluan ilmiah, dan pemegang ijin wajib mentaati ketentuan yang berlaku di lokasi kegiatan;
4. Ijin penelitian dapat diperpanjang maksimal 2 (dua) kali dengan menunjukkan surat ini kembali sebelum berakhir waktunya setelah mengajukan perpanjangan melalui website adbang.jogjaprov.go.id;
5. Ijin yang diberikan dapat dibatalkan sewaktu-waktu apabila pemegang ijin ini tidak memenuhi ketentuan yang berlaku.

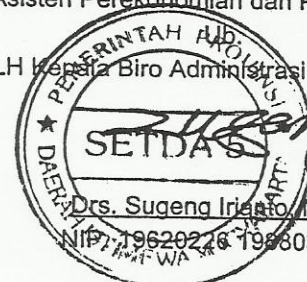
Dikeluarkan di Yogyakarta

Pada tanggal 09 Februari 2012

A.n Sekretaris Daerah

Asisten Perekonomian dan Pembangunan

PLH Kepala Biro Administrasi Pembangunan



Drs. Sugeng Irianto, M.Kes.

NIP. 19620226 199803 1 008

118

Tembusan :

1. Yth. Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta (sebagai laporan);
2. Walikota Yogyakarta cq. Dinas Perizinan
3. Ka. Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah Prov. DIY
4. Dekan Fak. Adab dan Ilmu Budaya UIN Suka Yogyakarta
5. Yang Bersangkutan



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

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

Nomor : UIN.2/TU.A/PP.00.9/259 /2012
Lampiran : -
Perihal : Surat Izin Penelitian

Yogyakarta, 08 Februari 2012

Kepada ;
Yth. Kepala Perpustakaan UPN Veteran Yogyakarta
Di Tempat

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Dengan ini kami beritahukan dengan hormat kepada Bapak/Ibu bahwa, untuk melengkapi tugas akhir skripsi mahasiswa Prodi Ilmu Perpustakaan diperlukan data yang akurat, sehubungan dengan itu kami mohon Bapak/Ibu berkenan mengizinkan mahasiswa kami :

Nama : Ana Kurniasari
NIM : 08140008
Jurusan/Prodi : Ilmu Perpustakaan
Tujuan : Penelitian
Dosen Pembimbing : Anis Masruri, S.Ag., SIP., M.Si

Judul Skripsi :

**" PERSEPSI PEMUSTAKA TERHADAP KUALITAS PELAYANAN REFERENSI DI UPT
PERPUSTAKAAN UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL VETERAN YOGYAKARTA "**

Untuk melakukan penelitian dan mencari data yang diperlukan.

Demikian permohonan ini, atas perkenan dan kerjasama Bapak/Ibu kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

a.n. Dekan,
Kepala Bagian Tata Usaha,



119

Tembusan :

1. Dekan Fakultas Adab dan Ilmu Budaya UIN Sunan Kalijaga (*arsip prodi IP*).
2. Yang bersangkutan.



YAYASAN KESEJAHTERAAN PENDIDIKAN DAN PERUMAHAN
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN"
YOGYAKARTA
UPT PERPUSTAKAAN



Jl. SWK 104 (Lingkar Utara) Condongcatur, Yogyakarta 55283 Telp. (0274) 486188, 486733, Fax.486400

SURAT KETERANGAN
Nomor : Sket/ 12 /III/2012/Perp

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Suninto Prabowo, SH, M.Si
NPY : 2 6009 95 0040 1
Pangkat/Golongan : Pembina – IVa
Jabatan : Kepala UPT Perpustakaan UPN "Veteran" Yogyakarta


menerangkan bahwa mahasiswa Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta:

No.	NAMA	NOMOR INDUK MHS	FAKULTAS
1.	ANA KURNIASARI	081400008	ADAB

Telah melaksanakan kegiatan Penelitian / mencari data-data yang diperlukan , di UPT Perpustakaan UPN "Veteran" Yogyakarta pada Tanggal 8 Februari 2012 s/d 10 Maret 2012

Demikian Surat Keterangan ini dibuat dengan sebenarnya untuk dapat dipergunakan seperlunya.

Yogyakarta, 12 Maret 2012

KEPALA UPT PERPUSTAKAAN

SUNINTO PRABOWO SH, M.Si
NPY. 2 6009 95 0040 1

HASIL WAWANCARA

- Subjek wawancara : Muji Isambina,S.sos
- Jabatan : Kasubag Teknis UPT Perpustakaan Universitas Pembangunan
Nasional Veteran Yogyakarta
- Tanggal : 12 Januari 2012
- Jam : 09.00 WIB
- Pertanyaan : selamat siang pak?
- Jawaban : iya,selamat siang mbak,
- Pertanyaan : mau tanya pak., jumlah pemustaka di UPT Perpustakaan
Universitas Pembangunan Nasional Veteran Yogyakarta berapa ya?
- Jawaban : untuk saat ini jumlah pemustaka yang terdaftar di UPT
Perpustakaan Universitas Pembangunan Nasional Veteran
Yogyakarta 2000 orang.
- Pertanyaan : kalau pemustaka setiap harinya, yang mengunjungi perpustakaan
berapa ya pak?
- Jawaban : hemmmm..... biasanya mencapai 100 orang pemustaka mbak tiap
harinya,
- Pertanyaan : O iya pak,terimakasih...
- Jawaban : iya.....

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini

Nama : Muji Isambina, S.sos
Lembaga : UPT Perpustakaan Universitas Pembangunan Nasional Veteran
Yogyakarta
Jabatan : Kepala Sub Bagian Teknis UPT Perpustakaan Universitas
Pembangunan Nasional Veteran Yogyakarta

Barsama ini menyatakan bahwa bersedia menjadi informasi penelitian untuk wawancara oleh peneliti dan tidak berkeberatan apabila nama dan pernyataan saya tercantum dalam skripsi:

Nama : Ana Kurnia Sari
Judul : Persepsi Pemustaka Terhadap Kualitas Pelayanan Referensi di UPT
Perpustakaan Universitas Pembangunan Nasional Veteran
Yogyakarta

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya dan penuh kesadaran tanpa adanya paksaan dari pihak manapun.

Yogyakarta, 12 Januari 2012

Yang membuat pernyataan,




Muji Isambina, S.sos
19630420 198311 2 001