

**TANGGAPAN PEMUSTAKA TERHADAP KUALITAS PELAYANAN
REFERENSI DI PERPUSTAKAAN FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA YOGYAKARTA**

SKRIPSI

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



**DISUSUN OLEH
NIA DWI ZAM
NIM 08140100**

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

2012

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Assalamu'alaikum, Wr.Wb.

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Nia Dwi Zam
NIM : 08140100
Program Studi : Ilmu Perpustakaan

Menyatakan bahwa skripsi yang berjudul “Tanggapan Pemustaka Terhadap Kualitas Pelayanan Referensi di Perpustakaan Fakultas Hukum UII 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 peneliti.

Demikian surat ini dibuat dan dapat digunakan sebagaimana mestinya.

Wassalamu'alaikum, Wr.Wb.

Yogyakarta, 15 Mei 2012



Nia Dwi Zam
NIM. 08140100

Drs. Djazim Rohmadi, M.Si
Dosen Program Studi Ilmu Perpustakaan
Fakultas Adab dan Ilmu Budaya
UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta

NOTA DINAS

Hal : Skripsi
Saudara Nia Dwi Zam

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

Assalamu'alaikum, Wr.Wb.

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

Nama : Nia Dwi Zam
NIM : 08140100
Program Studi : Ilmu Perpustakaan
Judul Skripsi : Tanggapan Pemustaka Terhadap Kualitas Pelayanan Referensi di Perpustakaan Fakultas Hukum UII Yogyakarta

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

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

Wassalamu'alaikum, Wr.Wb.

Yogyakarta, 15 Mei 2012

Pembimbing



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



**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.00.9/1095/2012

Skripsi/Tugas Akhir dengan judul :

**TANGGAPAN PEMUSTAKA TERHADAP KUALITAS PELAYANAN REFERENSI DI PERPUSTAKAAN FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA YOGYAKARTA**


Yang dipersiapkan dan disusun oleh:

Nama : Nia Dwi Zam
NIM : 08140100
Telah dimunaqasyahkan pada : 28 Mei 2012
Nilai Munaqasyah : A-

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

TIM PENGUJI:

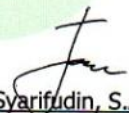
Ketua Sidang


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

Penguji I



Hj. Sri Rohyanti Zulaikha, S.Ag.,STP.,M.Si
NIP. 19680701 199803 2 001

Penguji II


Faisal Syarifudin, S.Ag.,SS.,M.Si.
NIP. 19750614 200112 1 004

Yogyakarta, 20 Juni 2012
UIN Sunan Kalijaga
Fakultas Adab dan Ilmu Budaya
DEKAN,




Siti Maryam, M.Ag
NIP. 1958011 198503 2 003

MOTTO

“Allah akan mengangkat derajat orang yang beriman dan berilmu pengetahuan. Dan Allah maha mengetahui apa yang telah kamu kerjakan”.

(QS. Al Mujadalah:11)

Bersabarlah menghadapi hari-hari yang sulit karena semua kesulitan pasti akan berakhir. Dan kesabaran itu hanya dimiliki oleh orang yang mempunyai kedudukan yang mulia.

(Aidh Al-Qorni)

PERSEMBAHAN

Skripsi ini saya persembahkan untuk :

- ❖ *Kepada bapak Zainal Abdul Rozaq dan mami Daliyem tercinta yang telah membesarkanku, memberikan doa, dukungan dan bantuan baik moril maupun materiil yang tiada tara.*
- ❖ *Kepada Kakak Erni Ismiatun, S.Pd.i dan adikku Ii Dani, yang selalu memberikan nasehat-nasehat yang tak terhingga.*
- ❖ *Kepada temen-temen mantan kos ,dwi, mb'mufi, helmi, ifah, mb janah, mb'nung, trie, arnis dan mb'lia, makasih sudah memberikan pinjaman buku.*
- ❖ *Kepada anak-anak Dukdam City yang memberikan pengertiannya selama mengerjakan skripsi ini. Keluarga besar Qa (Qurata a'yun) dan keluarga besar LQ sore yang selalu memberikan doanya.*
- ❖ *Kepada sahabat-sahabatku septi, ratna, ana, januar, ema, devi, gus munir, yeti, yeni, gunawan, miftah, kiki, uswah, mukhlis, serta temen-temen Doclib yang telah memberikan semangatnya buat berjuang bersama-sama.*

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr. Wb

Alhamdulillah, segala puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat, serta hidayah-Nya kepada peneliti, sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini dengan lancar.

Shalawat serta salam semoga tetap tercurahkan kepada uswah kita Nabi Muhammad SAW, keluarga, sahabat, tabi'in, tabiut-tabi'n serta pengikutnya hingga akhir zaman. Amin. Skripsi ini merupakan salah satu syarat kelulusan program studi Ilmu Perpustakaan Fakultas Adab dan Ilmu Budaya UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.

Skripsi ini berjudul "Tanggapan Pemustaka Terhadap Kualitas Pelayanan Referensi di Perpustakaan Fakultas Hukum Universitas Islam Indonesia Yogyakarta" dapat selesai berkat bantuan dan dorongan dari semua pihak. Tanpa mereka peneliti akan mengalami kesulitan. Oleh karena itu, perkenankanlah peneliti untuk menyampaikan ucapan terimakasih kepada semua pihak yang turut membantu terselesainya skripsi ini. Ungkapan terima kasih yang tulus, peneliti sampaikan kepada:

1. Ibu Dr.Hj. Siti Maryam, M.Ag. selaku Dekan Fakultas Adab dan Ilmu Budaya UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.
2. Bapak Dr. H. Rusli Muhammad, SH., M.H selaku Dekan Fakultas Hukum UII Yogyakarta yang telah memberi ijin penelitian di Perpustakaan Fakultas Hukum UII Yogyakarta.

3. Bapak Tafrikhuddin, S.Ag., M.Pd. selaku Ketua Prodi Ilmu Perpustakaan di Fakultas Adab dan Ilmu Budaya UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.
4. Bapak Drs. Djazim Rohmadi, M.Si selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan bimbingan dan arahan, sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.
5. Ibu Marwiyah, S.Ag, SS, MLIS selaku Pembimbing Akademik, saya ucapkan banyak terima kasih kepada beliau karena selain membimbing dalam akademik, juga memberikan berbagai motivasi terhadap peneliti.
6. Bapak Faisal Syarifudin, S.Ag. SS., M.Si selaku pengendali judul yang saya hormati.
7. Bapak Bambang Hermawan, Amd selaku Kepala Perpustakaan, Perpustakaan Fakultas Hukum UII dan seluruh stafnya yang telah memberikan bimbingan dan memberi arahan selama penelitian.
8. Bapak dan Mami yang telah memberikan dukungan dan bantuan baik moril maupun materil, serta kakak dan adik (Erni Ismiatun, S.Pd.i dan Ii Dani).
9. Mz Maret findianta yang selalu memberikan warna-warni tiap hari dalam kehidupanku, yang selalu memberikan support dan selalu ada buat dee, dikala susah dan senang.
10. Teman-teman di UIN angkatan 2008
11. Semua pihak yang tidak dapat peneliti sebutkan satu persatu.

Semoga amal baik yang telah diberikan dapat diterima di sisi Allah SWT dan mendapat limpahan rahmat dari-Nya. Peneliti menyadari bahwa skripsi ini

masih jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu, peneliti mengharapkan kritik dan saran membangun dari semua pihak. Semoga skripsi ini bermanfaat bagi peneliti pada khususnya dan pembaca pada umumnya.

Yogyakarta, 15 Mei 2012

Peneliti



Nia Dwi Zam

INTISARI

TANGGAPAN PEMUSTAKA TERHADAP KUALITAS PELAYANAN REFERENSI DI PERPUSTAKAAN FAKULTAS HUKUM UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA YOGYAKARTA TAHUN 2012

**Oleh :
Nia Dwi Zam
Nim : 08140100**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tanggapan pemustaka terhadap kualitas pelayanan referensi di Perpustakaan Fakultas Hukum UII Yogyakarta. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif kuantitatif, dengan subyek penelitian adalah pemustaka yang terdaftar sebagai anggota perpustakaan dan obyek penelitian adalah tanggapan pemustaka terhadap kualitas pelayanan referensi di Perpustakaan Fakultas Hukum UII Yogyakarta. Populasi dari penelitian ini adalah pemustaka terdaftar sebagai anggota perpustakaan berjumlah 1.556 orang. Dari populasi tersebut diambil sampel berdasarkan rumus Yamane, didapat sampel berjumlah 94 orang. Pengambilan sampel menggunakan teknik *accidental sampling*. Variabel dalam penelitian ini bersifat tunggal yaitu tanggapan pemustaka terhadap kualitas pelayanan referensi di Perpustakaan Fakultas Hukum UII Yogyakarta. Metode dan teknik yang digunakan dalam pengumpulan data yaitu metode observasi, dokumentasi, wawancara dan angket. Analisis data menggunakan rumus *Mean* dan *Grand Mean*. Pengukuran kualitas pelayanan referensi berdasarkan skala likert (4-1) yang hasilnya ditafsirkan menjadi sangat baik, baik, tidak baik dan sangat tidak baik. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tanggapan pemustaka terhadap kualitas pelayanan referensi di Perpustakaan Fakultas Hukum UII Yogyakarta sudah baik dengan hasil total nilai rata-rata 2,75. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan kepada perpustakaan untuk meningkatkan kualitas pelayanan referensi agar Petugas referensi harus selalu cekatan dalam menangani permintaan pemustaka.

Kata kunci : Kualitas pelayanan, pemustaka, pelayanan referensi

ABSTRACT

USER'S RESPONSE TOWARDS REFERENCE SERVICE QUALITY AT THE LIBRARY OF THE LAW FACULTY OF INDONESIAN ISLAMIC UNIVERSITY YOGYAKARTA

The purpose of this research is to know user's response towards reference service quality at the library of the law faculty of UII Yogyakarta. The method of this research is quantitative descriptive method, with the subjects of the research is the member of the library, while the research's object is the user's response towards reference service quality at the library of the law faculty of UII Yogyakarta. The population of the research is all member of the library that numbered 1.556 people. From that population taken sample based on Yamane formula be find number of sample 94 people. Taking sample using accidental sampling technique. Variable of this research has single characteristic named user's response towards reference service quality at the library of the law faculty of UII Yogyakarta. The method and technique that using in data collecting named observation method, documentation, interview and questionnaire. The data is analyzed by using formula of mean and grand mean. Measuring the reference service quality based on Likert's scale (4-1), that the results are interpreted is to be very good, good, bad, and very bad. This research shows that user's response towards reference service quality at the library of the law faculty of UII Yogyakarta is good with the sum of the result averages number 2,75. The study is expected to provide input to the library to improve the quality of reference services to staff reference should always be deft in handling the request to user.

Keyword : Service quality, user, reference service

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
SURAT PENYATAAN KEASLIAN	ii
NOTA DINAS	iii
PENGESAHAN SKRIPSI	iv
MOTTO	v
PERSEMBAHAN	vi
KATA PENGANTAR	vii
INTISARI	x
ABSTRACT	xi
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR TABEL	xvi
DAFTAR GAMBAR	xx
DAFTAR LAMPIRAN	xxi
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah	9
1.3 Tujuan dan Manfaat	9
1.3.1 Tujuan Penelitian	9
1.3.2 Manfaat Penelitian	9
1.4 Sistematika Pembahasan	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN LANDASAN TEORI	
2.1 Tinjauan Pustaka	11

2.2	Landasan Teori	14
2.2.1	Tanggapan	14
2.2.2	Pemustaka	15
2.2.3	Pelayanan Perpustakaan	15
2.2.4	Pelayanan Referensi	16
2.2.4.1	Kualitas Pelayanan	22
2.2.4.2	Kualitas Pelayanan Referensi	26

BAB III METODE PENELITIAN

3.1	Jenis Penelitian	29
3.2	Tempat dan Waktu Penelitian	29
3.3	Subjek dan Objek Penelitian	30
3.4	Populasi dan Sampel	30
3.5	Variabel Penelitian	32
3.6	Instrumen Penelitian	32
3.7	Metode dan Teknik Pengumpulan Data	35
3.8	Analisis Data	37
3.8.1	Uji Validitas	38
3.8.2	Uji Reliabilitas	39

BAB IV TANGGAPAN PEMUSTAKA TRHADAP KUALITAS PELAYANAN REFERENSI DI PERPUSTAKAAN FAKULTAS HUKUM UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA YOGYAKARTA

4.1	Gambaran Umum Perpustakaan.....	41
4.1.1	Sejarah Singkat	41
4.1.2	Letak Geografis	42

4.1.3 Visi dan Misi	43
4.1.3.1 Visi	43
4.1.3.2 Misi	43
4.1.4 Fungsi dan Tujuan Perpustakaan	44
4.1.5 Struktur Organisasi	44
4.1.6 Personalia	46
4.1.7 Koleksi	47
4.1.8 Sarana dan Prasarana Perpustakaan	49
4.1.8.1 Prasarana Perpustakaan	49
4.1.8.2 Sarana Perpustakaan	49
4.1.9 Pelayanan Pemakai	51
4.1.9.1 Pelayanan Umum/Sirkulasi.....	51
4.1.9.2 Keanggotaan	52
4.1.9.3 Peraturan Peminjaman	53
4.1.9.3 Sanksi Keterlambatan	53
4.1.10 Pelayanan Referensi	54
4.1.10.1 Layanan Referensi dengan <i>Student Lounge</i>	55
4.1.11 Tata Tertib	55
4.1.12 Jam Layanan	56
4.2 Analisis data Hasil Penelitian dan Pembahasan	56
4.2.1 Deskripsi Responden	56
4.2.2 Uji Validitas	57
4.2.3 Uji Reliabilitas	60

4.2.4 Analisis data	61
4.2.4.1 Analisis Data Sub Variabel Reliabilitas	62
4.2.4.2 Analisis data Sub Variabel Daya tanggap	69
4.2.4.3 Analisis Data Sub Variabel Jaminan	73
4.2.4.4 Analisis Data Sub Variabel Empati	78
4.2.4.5 Analisis Data Sub Variabel Bukti Fisik	84
4.2.4 Analisis Hasil Tanggapan Pemustaka Terhadap Kualitas Pelayanan Referensi di Perpustakaan Fakultas Hukum UII Yogyakarta	90
BAB V PENUTUP	
5.1 Simpulan	92
5.2 Saran	93
DAFTAR PUSTAKA	95
LAMPIRAN-LAMPIRAN	97

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Dimensi dan Atribut Model SERVQUAL	24
Tabel 2. Kisi-kisi Instrument Penelitian.....	34
Tabel 3. Daftar Nama Staf dan Jabatan	47
Tabel 4. Jumlah Koleksi Perpustakaan Fakultas Hukum UII Yogyakarta	48
Tabel 5. Buku Yang Dipinjam dan Pengunjung Perpustakaan Fakultas Hukum UII Yogyakarta Tahun 2011	48
Tabel 6. Perabot yang terdapat di Perpustakaan Fakultas Hukum UII Yogyakarta Tahun 2011	50
Tabel 7. Perlengkapan Perpustakaan Fakultas Hukum UII Yogyakarta	50
Tabel 8. Deskripsi Responden Menurut Jenis Kelamin	57
Tabel 9. Hasil Uji Instrumen Tanggapan Pemustaka Terhadap Kualitas Pelayanan Referensi	59
Tabel 10. Hasil Reliabilitas Instrumen Tanggapan Pemustaka Terhadap Kualitas Pelayanan Referensi	61
Tabel 11. Hasil Rekapitulasi Jawaban Responden Mengenai Petugas dalam Menyediakan Layanan Referensi sesuai dengan Kebutuhan Pemustaka	63
Tabel 12. Hasil Rekapitulasi Jawaban Responden Mengenai Petugas dapat diandalkan dalam Menangani Keluhan Pelayanan Tiap Pemustaka	64
Tabel 13. Hasil Rekapitulasi Jawaban Responden Mengenai Petugas Menyampaikan Layanan Referensi Secara Tepat Semenjak Pemustaka Datang	65

Tabel 14. Hasil Rekapitulasi Jawaban Responden Mengenai Penyampaian Layanan Referensi sesuai dengan Waktu yang Diinformasikan	65
Tabel 15. Hasil Rekapitulasi Jawaban Responden Mengenai Petugas Referensi Teliti dalam Menyimpan Koleksi Referensi	66
Tabel 16. Hasil Rekapitulasi Jawaban Responden Terhadap Sub Variabel Reliabilitas	68
Tabel 17. Hasil Rekapitulasi Jawaban Responden Mengenai Jam Layanan Referensi sesuai dengan Jadwal yang Ditetapkan Perpustakaan	69
Tabel 18. Hasil Rekapitulasi Jawaban Responden Mengenai Petugas dalam Memberikan Pelayanan Referensi sangat Cepat	70
Tabel 19. Hasil Rekapitulasi Jawaban Responden Mengenai Petugas Referensi Bersedia Membantu Pemustaka dalam Penelusuran Informasi	71
Tabel 20. Hasil Rekapitulasi Jawaban Responden Mengenai Petugas Referensi selalu Cekatan dalam Menangani Permintaan Pemustaka	72
Tabel 21. Hasil Rekapitulasi Jawaban Responden Terhadap Sub Variabel Daya Tanggap	73
Tabel 22. Hasil Rekapitulasi Jawaban Responden Mengenai Petugas Referensi Menumbuhkan Rasa Percaya kepada Pemustaka	74
Tabel 23. Hasil Rekapitulasi Jawaban Responden Mengenai Petugas Memberikan Rasa Aman kepada Pemustaka dalam Melakukan Pelayanan	75
Tabel 24. Hasil Rekapitulasi Jawaban Responden Mengenai Petugas Bersikap Sopan dalam Melayani Pemustaka	76

Tabel 25. Hasil Rekapitulasi Jawaban Responden Mengenai Petugas Mampu Menjawab Pertanyaan yang diajukan oleh Pemustaka	77
Tabel 26. Hasil Rekapitulasi Jawaban Responden Terhadap Sub Variabel Jaminan	78
Tabel 27. Hasil Rekapitulasi Jawaban Responden Mengenai Petugas selalu Memberikan Perhatian Individual kepada para Pemustaka	79
Tabel 28. Hasil Rekapitulasi Jawaban Responden Mengenai Perlakuan Petugas Referensi kepada Pemustaka Penuh Perhatian	80
Tabel 29. Hasil Rekapitulasi Jawaban Responden Mengenai Petugas lebih Mengutamakan Kepentingan Pemustaka dalam Melayani Informasi	81
Tabel 30. Hasil Rekapitulasi Jawaban Responden Mengenai Petugas Referensi Memahami Kebutuhan para Pemustaka	82
Tabel 31. Hasil Rekapitulasi Jawaban Responden Mengenai Jam Pelayanan Referensi sudah sesuai Keinginan Pemustaka	83
Tabel 32. Hasil Rekapitulasi Jawaban Responden Terhadap Sub Variabel Empati	84
Tabel 33. Hasil Rekapitulasi Jawaban Responden Mengenai Peralatan seperti Komputer yang ada di Perpustakaan sudah sesuai dengan Kebutuhan Pemustaka dalam Layanan Referensi	85
Tabel 34. Hasil Rekapitulasi Jawaban Responden Mengenai Fasilitas yang ada dalam Layanan Referensi sangat Memadai bagi Pemustaka	86
Tabel 35. Hasil Rekapitulasi Jawaban Responden Mengenai Petugas Referensi Berpenampilan Rapi Sehari-harinya	87

Tabel 36. Hasil Rekapitulasi Jawaban Responden Mengenai Petugas dalam Menyajikan Koleksi Referensi sesuai dengan No. Kelas	88
Tabel 37. Hasil Rekapitulasi Jawaban Responden Terhadap Sub Variabel Bukti Fisik	89
Tabel 38. Hasil Rekapitulasi Jawaban Responden Terhadap Kualitas Pelayanan Referensi	90

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Struktur Organisasi Perpustakaan Fakultas Hukum UII Yogyakarta	.46
Gambar 2. Pelayanan Sirkulasi dengan <i>Close Access</i>51
Gambar 3. Pelayanan Referensi dengan <i>Open Access</i>54

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Angket Penelitian	98
Lampiran 2. Tabulasi Uji Coba Angket Penelitian	101
Lampiran 3. Tabulasi Seluruh Angket Penelitian	102
Lampiran 4. Hasil Uji Coba Validitas Variabel Tanggapan Pemustaka Terhadap Kualitas Pelayanan Referensi di Perpustakaan Fakultas Hukum UII Yogyakarta	109
Lampiran 5. Hasil Uji Coba Reliabilitas Variabel Tanggapan Pemustaka Terhadap Kualitas Pelayanan Referensi di Perpustakaan Fakultas Hukum UII Yogyakarta	124
Lampiran 6. Nilai-nilai r Product Moment	126
Lampiran 7. Surat Izin Penelitian	127
Lampiran 8. Surat Keterangan Izin dari Gubernur	128
Lampiran 9. Surat Izin dari Dinas Perizinan	129
Lampiran 10. Surat Izin Penelitian di tujukan kepada Dekan FH UII	130
Lampiran 11. Surat Pemberian Izin Penelitian	131
Lampiran 12. Surat Pemberitahuan Selesai Melakukan Penelitian	132
Lampiran 13. Surat Penetapan Pembimbing	133
Lampiran 14. Curicullum Vitae	134
Lampiran 15. Data Responden yang Mengisi Angket Penelitian	135
Lampiran 16. Kartu Bimbingan	138

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Perpustakaan adalah suatu kesatuan unit kerja yang terdiri dari beberapa bagian yaitu bagian pengembangan koleksi, bagian pengolahan koleksi, bagian pelayanan pemustaka dan bagian pemeliharaan sarana-prasarana (Rahayuningsih, 2007:1).

Sedangkan dalam Undang-undang RI No. 43 Tahun 2007 pasal 1 ayat (1) menyatakan bahwa perpustakaan adalah institusi pengelola koleksi karya tulis, karya cetak atau karya rekam secara profesional dengan sistem yang baku guna memenuhi kebutuhan pendidikan, penelitian, pelestarian, informasi, dan rekreasi para pemustaka.

Pengetahuan sekarang ini berkembang pesat. Pada dasarnya manusia yang hidup di dunia ini sangat membutuhkan pengetahuan. Untuk memperoleh pengetahuan, manusia dapat melakukannya dengan cara mencari informasi di perpustakaan. Kebutuhan suatu bangsa sangatlah ditentukan oleh keberhasilan dalam memperbaiki dan memperbaharui pengetahuan. Perpustakaan yang berkualitas pada masa kini mulai berbenah diri dalam meningkatkan kualitas pelayanan.

Lasa Hs (2009:262) menyatakan bahwa perpustakaan merupakan informasi yang dalam prosesnya terdapat aktivitas pengumpulan, pengolahan, pengawetan, pelestarian dan penyajian. Perpustakaan sangat penting untuk kebutuhan manusia, perpustakaan merupakan salah satu lembaga yang

menghimpun informasi dan melayani semua pemustaka, informasi merupakan bagian hak yang dimiliki oleh setiap individu.

Perpustakaan Fakultas Hukum Universitas Islam Indonesia Yogyakarta (selanjutnya akan ditulis dengan Perpustakaan Fakultas Hukum UII Yogyakarta) merupakan perpustakaan bagian dari Pusat Perpustakaan Universitas. Walaupun merupakan perpustakaan bagian, Perpustakaan Fakultas Hukum UII Yogyakarta tidak hanya melayani kebutuhan pustaka yang diperlukan oleh fakultas hukum saja, melainkan juga melayani pustaka yang diperlukan oleh fakultas-fakultas lain serta program magister (S-2) di lingkungan Universitas Islam Indonesia. Perpustakaan Fakultas Hukum UII Yogyakarta ternyata juga diminati pemustaka dari luar UII, khususnya untuk koleksi referensi, tentu saja melalui prosedur yang berlaku. (www.law.uui.ac.id pada tanggal 17 Februari 2012 pukul 9:27 pm).

Pelayanan referensi merupakan salah satu bentuk jasa pelayanan perpustakaan yang berhubungan langsung dengan para pemustaka, walaupun sebagai sumber rujukan tetapi informasi yang ada sangat membantu bagi para pemustaka dalam penyelesaian tugas belajar-mengajar.

Pelayanan referensi sebagai layanan khusus yang berkaitan dengan sumber-sumber referensi serta memanfaatkan sarana penelusuran informasi di perpustakaan itu sendiri maupun diluar perpustakaan dapat secara langsung maupun tidak langsung. Dalam pelayanan referensi dapat membantu pemustaka dalam menelusur dan menemukan informasi rujukan secara lebih spesifik dalam berbagai pilihan subjek yang lebih luas.

Menurut Bafadal (2006:133) pelayanan referensi berhubungan dengan pelayanan pemberian informasi dan pemberian bimbingan belajar. Pada prinsipnya pelayanan informasi ditujukan untuk memberikan jawaban-jawaban atas pertanyaan-pertanyaan pengunjung perpustakaan yang membutuhkan keterangan-keterangan dan memberikan petunjuk tentang bahan-bahan tertentu. Tugas pelayanan informasi akan bisa terselenggarakan dengan sebaik-baiknya tergantung pada dua faktor, yaitu faktor kelengkapan koleksi dan faktor kemampuan petugas :

a) Kelengkapan koleksi

Kelengkapan koleksi yang tersedia di perpustakaan sangat mempengaruhi terhadap pelayanan informasi. Koleksi referensi seperti kamus, ensiklopedia, buku pegangan, buku tahunan, almanak, laporan penelitian ilmiah, laporan pertemuan ilmiah, skripsi, tesis, disertasi, tinjauan perkembangan, bibliografi, katalog induk, buku petunjuk, biografi, jangan diperbolehkan dibawa pulang, tetapi sekedar dibaca di ruang baca.

b) Kemampuan petugas

Petugas referensi harus mempunyai pengetahuan yang luas dan mengetahui isi dan ciri khas setiap bahan referensi, seperti kamus, ensiklopedia, almanak dan sebagainya. Petugas referensi harus mempunyai sikap yang lemah lembut, sabar, tidak cepat bosan dan putus asa, dan yang lebih penting lagi petugas referensi harus mampu mengadakan “human relation” dengan pengunjung perpustakaan sehingga pengunjung tidak merasa takut minta bantuan kepada

petugas referensi, pengunjung merasa aman apabila sedang berada di dalam perpustakaan.

Kegiatan pelayanan merupakan cara mempertemukan antara pemustaka dengan informasi. Qalyubi (2007:226) menyatakan bahwa agar pelayanan referensi dapat berjalan baik, bila petugas referensi memahami terlebih dahulu fungsi–fungsi referensi sebagai berikut :

1. Fungsi pengawasan

Petugas referensi dapat mengamati pengunjung, baik dalam hal kebutuhan informasi yang diperlukan maupun latar belakang sosial dan tingkat pendidikannya agar dapat menjawab pertanyaan dengan tepat.

2. Fungsi Informasi

Petugas referensi dapat memberikan informasi kepada pengunjung, yaitu memberikan jawaban terhadap pertanyaan singkat maupun penelusuran informasi yang luas dan mendetail sesuai dengan kebutuhan pemustaka. Informasi ini yang terpenting dari pelayanan referensi.

3. Fungsi bimbingan

Petugas referensi harus menyediakan waktu guna memberikan bimbingan kepada pemustaka perpustakaan untuk menemukan bahan pustaka yang dibutuhkan, misalnya melalui katalog perpustakaan, buku–buku referensi, serta bahan pustaka lainnya.

4. Fungsi instruksi

Petugas referensi memperkenalkan kepada pemustaka tentang bagaimana menggunakan perpustakaan yang baik. Disamping itu, ditujukan juga kepada usaha untuk menggalakkan dan meningkatkan penggunaan perpustakaan.

5. Fungsi bibliografis

Petugas referensi perlu secara teratur menyusun daftar bacaan atau bibliografi untuk keperluan penelitian atau mengenal bacaan yang baik dan menarik.

Menurut Qalyubi (2007:216) layanan yang berkualitas mestinya tidak berhenti setelah pengunjung meninggalkan perpustakaan dan bukan hanya sekedar menjadi alat terapi, tetapi sudah harus menjadi *way of life* dari setiap individu. Sedangkan Listiani (2007:81) menyatakan bahwa layanan yang berkualitas merupakan upaya maksimal yang mampu diberikan oleh pustakawan dari suatu jasa layanan untuk memenuhi harapan dan kebutuhan pemustaka sehingga tercapai suatu kepuasan. Hal-hal yang berkaitan dengan layanan berkualitas adalah sebagai berikut.

- a Mampu melakukan komunikasi dengan menerapkan prinsip-prinsip dasar komunikasi yaitu komunikasi merupakan kegiatan dasar manusia dan cara memahami komunikasi dipandang sebagai suatu proses berkomunikasi yang meliputi *attending* (kehadiran orang yang diajak berkomunikasi), *listening* (kemampuan mendengarkan dan menganalisis dengan cepat apa yang dibicarakan lawan bicara), *observing* (mampu meneliti pembicaraan), *clarifying* (mampu mengklarifikasi komunikasi) dan *responding* (mampu memberikan tanggapan terhadap komunikasi).

- b Mampu berkomunikasi secara verbal atau nonverbal.
- c Mampu bekerja dalam pelayanan secara individu atau kelompok.
- d Mampu berkomunikasi dalam konsep 3A: *attitude* (sikap dalam berkomunikasi), *attention* (mampu memberikan perhatian pada saat berkomunikasi) dan *action* (melakukan tindakan dalam komunikasi).

Pelayanan referensi dikatakan berkualitas bila pelayanan yang dirasakan melebihi harapan dari pemustakanya. Sesuai pendapat Parasuraman, et al dalam Tjiptono (2005:14) ialah kualitas pelayanan merupakan perbandingan antara pelayanan yang dirasakan pemustaka dengan kualitas layanan yang diharapkan.

Pelayanan dikatakan baik apabila dapat dilakukan beberapa hal antara lain:

- a. Cepat, artinya untuk memperoleh pelayanan, pemustaka tidak perlu menunggu terlalu lama.
- b. Tepat waktu, artinya pemustaka dapat memperoleh kebutuhannya tepat pada waktunya.
- c. Benar, artinya pelayanan membantu perolehan sesuatu sesuai dengan yang dibutuhkan. (Soeatminah, 1992:17)

Keberhasilan dalam memberikan jasa pelayanan referensi dapat dilihat dari jumlah pengunjung, pelayanan yang baik dan terpenuhinya kebutuhan para pemustaka. Untuk menyelenggarakan pelayanan yang baik tidak lepas dari unsur-unsur seperti proses pelayanan, keadaan koleksi, tenaga pustakawan serta fasilitas perpustakaan yang digunakan.

Perpustakaan Fakultas Hukum UII Yogyakarta memiliki jumlah koleksi perpustakaan sebanyak 11.602 judul dengan 47.684 eksemplar (Data

Perpustakaan Fakultas Hukum UII Yogyakarta tahun 2011). Koleksi tersebut pada umumnya merupakan buku-buku penunjang proses pembelajaran mata kuliah-mata kuliah dalam program studi ilmu hukum seperti hukum pidana, hukum perdata, hukum internasional, hukum dagang, hukum tatanegara, hukum administrasi negara, hukum islam, dan lainnya.

Berdasarkan dokumen Perpustakaan Fakultas Hukum UII Yogyakarta (*limited Distribution*) menyatakan bahwa macam layanan yang diberikan di ruang referensi pada Perpustakaan Fakultas Hukum UII Yogyakarta adalah layanan baca ditempat, layanan informasi, layanan peminjaman untuk fotokopi, layanan baca koleksi berkala dan layanan khusus.

Berdasarkan dokumen Perpustakaan Fakultas Hukum UII Yogyakarta (*limited Distribution*) menyebutkan bahwa kegiatan-kegiatan yang ada pada bagian pelayanan referensi di Perpustakaan Fakultas Hukum UII Yogyakarta antara lain: penyediaan dan pelayanan koleksi referensi, melayani peminjaman koleksi skripsi, thesis, dan disertasi, menyediakan layanan fotokopi, menyajikan terbitan berkala, menerima pendaftaran anggota referensi dari luar UII, melakukan bimbingan dan menjawab pertanyaan dari pemustaka, menginventaris jurnal, majalah dan WPU (Warta Perundang-Undangan) sebagai sarana tidak langsung, membedel jurnal dan majalah serta menyusun data *statistic* pengunjung perpustakaan.

Dalam mengukur kualitas pelayanan, menurut Zeithaml, Parasuraman, Berry dalam Tjiptono (2005:133) memberikan lima dimensi kualitas layanan yaitu, *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan),

empathy (empati), dan *tangibles* (bukti fisik). Dengan SERVQUAL (*Service Quality*) ini dapat dilihat, apakah kualitas layanan yang diberikan sesuai dengan yang diharapkan. Berdasarkan pengamatan sementara yang peneliti lakukan bahwa dalam *responsivitas* (daya tanggap) petugas referensi dalam melayani pemustaka belum maksimal karena keterbatasan petugas referensi hanya satu orang tetapi terkadang dibantu oleh satu orang dari unit pelayanan teknis. Serta kedisiplinan petugas yang terkadang datang tidak tepat waktu sehingga ketika pemustaka membutuhkan bantuan petugas dalam mencari informasi harus menunggu petugas terlebih dahulu. Bila ini terjadi secara terus menerus akan memberikan pandangan dari pemustaka yang menilai bahwa pelayanan referensi kurang baik.

Pelayanan referensi yang terdapat di Perpustakaan Fakultas Hukum UII Yogyakarta selalu berusaha untuk menyediakan fasilitas dan informasi yang dibutuhkan oleh pemustaka. Tetapi pada kenyataannya terdapat pemustaka yang mengeluh dengan pelayanan yang diberikan karena tidak ditemukannya informasi yang diinginkan. Contohnya : pemustaka ingin mencari skripsi yang terbaru untuk tinjauan pustaka skripsi tetapi koleksi skripsi yang tersedia tidak memiliki skripsi yang diinginkan oleh pemustaka. Skripsi merupakan salah satu bahan rujukan untuk menulis tugas akhir, seandainya belum tersedia secara maksimal maka mahasiswa akan terkendala dalam mengerjakan skripsi. (Sumber : Wawancara dengan mahasiswa yang bernama Lisa, semester VII, jurusan ilmu hukum).

Dari latar belakang tersebut peneliti tertarik untuk memperoleh gambaran tentang sejauh mana tanggapan pemustaka terhadap kualitas pelayanan referensi dengan dimensi SERVQUAL (*Service Quality*) yang terdapat di Perpustakaan Fakultas Hukum UII Yogyakarta. Peneliti tertarik meneliti tanggapan pemustaka terhadap kualitas pelayanan referensi karena belum ada yang meneliti di Perpustakaan Fakultas Hukum UII Yogyakarta.

1.2 Rumusan Masalah

Dari uraian latar belakang masalah di atas, maka dapat dirumuskan masalah penelitian ini adalah bagaimanakah tanggapan pemustaka terhadap kualitas pelayanan referensi di Perpustakaan Fakultas Hukum UII Yogyakarta.

1.3 Tujuan dan Manfaat penelitian

1.3.1 Tujuan Penelitian

Dalam penelitian ini mempunyai tujuan yang hendak dicapai yaitu untuk mengetahui tanggapan pemustaka terhadap kualitas pelayanan referensi di Perpustakaan Fakultas Hukum UII Yogyakarta.

1.3.2 Manfaat Penelitian

Dalam penelitian ini memiliki beberapa manfaat antara lain :

1. Dapat menambah pengetahuan dan wawasan tentang kualitas pelayanan referensi.
2. Sebagai bahan rujukan bagi peneliti di bidang pelayanan referensi.
3. Sebagai bahan masukan untuk meningkatkan pelayanan referensi untuk pengembangan kedepan.

4. Bagi Perpustakaan Fakultas Hukum UII Yogyakarta sebagai penilaian terhadap kualitas pelayanan referensi yang sudah ada sesuai dengan yang diharapkan.

1.4 Sistematika Pembahasan

Sistematika pembahasan dalam penyusunan penelitian ini bertujuan untuk memudahkan dalam memahami isi skripsi. Dalam penulisan proposal ini diuraikan dalam lima bab sebagai berikut:

BAB I Pendahuluan, membahas mengenai latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian dan sistematika pembahasan.

BAB II Tinjauan pustaka dan landasan teori, berisi tentang tinjauan pustaka yang berupa hasil-hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti sebelumnya dan berisi teori-teori yang digunakan sebagai pendukung dalam penulisan skripsi ini.

BAB III Metode penelitian, dalam bab ini meliputi jenis penelitian, waktu dan tempat penelitian, subjek dan objek penelitian, populasi dan sampel, variabel penelitian, metode pengumpulan data, instrumen penelitian, dan metode analisis data.

BAB IV Pembahasan, berisi gambaran umum mengenai Perpustakaan Fakultas Hukum UII Yogyakarta serta hasil penelitian tentang tanggapan pemustaka terhadap kualitas pelayanan referensi.

BAB V Penutup, berisi simpulan yang diperoleh dari hasil penelitian yang telah dilakukan serta saran bagi peningkatan kualitas pelayanan referensi di Perpustakaan Fakultas Hukum UII Yogyakarta.

BAB V

PENUTUP

5.1 Simpulan

Berdasarkan hasil analisis data dan hasil penelitian dapat diambil kesimpulan bahwa nilai rata-rata keseluruhan dari tanggapan pemustaka terhadap kualitas pelayanan referensi di Perpustakaan Fakultas Hukum UII Yogyakarta yaitu sebesar 2,75 dan tergolong dalam kategori baik. Akan tetapi ada setiap sub variabel yang memiliki skor nilai rata-rata rendah sebagai berikut.

- a) Hasil analisis sub variabel reliabilitas dengan indikator menyampaikan layanan referensi secara benar semenjak pertama kali memiliki perolehan nilai rata-rata paling rendah diantara indikator yang lain dari sub variabel reliabilitas yaitu 2,65 dikategorikan baik.
- b) Hasil analisis sub variabel daya tanggap dengan indikator kesigapan untuk merespon permintaan pemustaka memiliki perolehan nilai rata-rata paling rendah diantara indikator yang lain dari sub variabel daya tanggap yaitu 2,79 dikategorikan baik.
- c) Hasil analisis sub variabel jaminan dengan indikator petugas yang mampu menjawab pertanyaan pemustaka memiliki perolehan nilai rata-rata paling rendah diantara indikator yang lain dari sub variabel jaminan yaitu 2,72 dikategorikan baik.
- d) Hasil analisis sub variabel empati dengan indikator memberikan perhatian individual kepada para pemustaka memiliki perolehan nilai rata-rata paling

rendah diantara indikator yang lain dari sub variabel empati yaitu 2,49 dikategorikan tidak baik.

- e) Hasil analisis sub variabel bukti fisik dengan indikator fasilitas berdaya tarik visual memiliki perolehan nilai rata-rata rendah yaitu 2,26 dikategorikan tidak baik.

Jadi nilai rata-rata keseluruhan dari tanggapan pemustaka terhadap kualitas pelayanan referensi di Perpustakaan Fakultas Hukum UII Yogyakarta yang memiliki kualitas pelayanan referensi yaitu sub variabel daya tanggap dengan nilai rata-rata paling tinggi yaitu 2,84 sedangkan yang tidak berkualitas yaitu sub variabel empati dengan nilai rata-rata paling rendah yaitu 2,61 karena terdapat indikator memberikan perhatian individual kepada para pemustaka memiliki perolehan nilai rata-rata yaitu 2,49 dikategorikan tidak baik.

5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan di atas peneliti ingin memberikan masukan atau saran untuk meningkatkan kualitas pelayanan referensi di Perpustakaan Fakultas Hukum UII Yogyakarta yaitu:

- a) Meningkatkan dalam menyampaikan layanan referensi sesuai dengan waktu yang dinformasikan
- b) Petugas referensi harus selalu cekatan dalam menangani permintaan pemustaka.
- c) Petugas meningkatkan pengetahuan agar mampu menjawab pertanyaan yang diajukan oleh pemustaka.

- d) Petugas perlu memberikan perhatian individual kepada pemustaka agar pemustaka merasa nyaman berada di ruang pelayanan referensi.
- e) Perlu penambahan fasilitas-fasilitas yang ada agar memadai bagi pemustaka serta dapat menggunakan fasilitas perpustakaan sesuai dengan kebutuhannya.

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi. 2002. *Manajemen Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- _____. 2003. *Manajemen Penelitian*. Jakarta Rineka Cipta.
- _____. 2006. *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. Edisi Praktik. Jakarta: Rineka Cipta.
- _____, Suharsimi. 2010. *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Basuki, Sulistyono. 1991. *Pengantar Ilmu Perpustakaan*. Jakarta: Gramedia.
- _____. 1995. *Pengantar Ilmu Perpustakaan*. Jakarta: Universitas Terbuka.
- _____. 2010. *Pengantar Ilmu Perpustakaan*. Jakarta: Universitas Terbuka.
- Bafadal, Ibrahim. 2006. *Pengelolaan Perpustakaan Sekolah*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Chorim, Abdul. 2010. *Persepsi Pemustaka Terhadap Kualitas Pelayanan Referensi di Perpustakaan dan Arsip Daerah Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta*. (Skripsi). Yogyakarta : Jurusan Ilmu Perpustakaan dan Informasi Fakultas Adab UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.
- Idrus, Muhammad. 2007. *Metode Penelitian Ilmu-ilmu Social (Pendekatan Kualitatif&Kuantitatif)*. Yogyakarta: UII Press.
- Kholiq, Moh. Abdul, dkk. 2009. *Buku Panduan Perpustakaan Fakultas Hukum UII*. Yogyakarta: [SN].
- Lasa Hs. 1994. *Jenis-jenis Pelayanan Informasi Perpustakaan Sirkulasi Referensi*. Yogyakarta: Gama Media.
- _____. 2005. *Manajemen Perpustakaan*. Yogyakarta: Gama Media.
- _____. 2009. *kamus kepustakawanan Indonesia*. Yogyakarta: Pustaka Book Publisher.
- _____. 2009. *Manajemen Perpustakaan Sekolah*. Yogyakarta: Pinus Book Publisher.

- Listiani, wanda. 2007. *Mengukur Kualitas Layanan Referensi*. Dalam Fihris Jurnal Perpustakaan dan Informasi, Volume II, Nomor 1, Januari – Juni 2007.
- Martoatmojo, Karmidi. 2009. *Pelayanan Bahan Pustaka*. Jakarta: Universitas Terbuka.
- Mulyana, Dedi. 2001. *Ilmu Komunikasi Suatu Pengantar*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Mulyana, Nandang. 2004. *Otonomi Daerah dan Kualitas Pelayanan*. [http://.banten.go.id/artikel politik/p_otonomi02.htm/](http://.banten.go.id/artikel_politik/p_otonomi02.htm/), tanggal 11 April 2012, pukul 20.03.
- Nazir, Moh. 2003. *Metode Penelitian*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Qalyubi, ddk. 2007. *Dasar-dasar Ilmu Perpustakaan dan Informasi*. Yogyakarta : Jurusan Ilmu Perpustakaan dan Informasi Fakultas Adab.
- Rahayuningsih, F. 2007. *Pengelolaan Perpustakaan*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Rahmat, Jalaluddin. 2000. *Metode Penelitian Komunikasi*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Riduwan, 2009. *Metode dan Teknik Menyusun Proposal Penelitian*. Bandung: ALFABETA.
- Sarwono, Jonathan. 2006. *Analisis Data Penelitian Menggunakan SPSS*. Yogyakarta: Andi.
- Simamora, Bilson. 2004. *Panduan Riset Perilaku Konsumen*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Soetminah. 1992. *Perpustakaan Kepustakawanan dan Pustakawan*. Yogyakarta: Kanisius.
- Subagyo. 2010. *Persepsi Mahasiswa Terhadap Kualitas Peayanan Referensi di UPT Perpustakaan Sebelas Maret*. (Skripsi). Yogyakarta : Jurusan Ilmu Perpustakaan dan Informasi Fakultas Adab UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.
- Sugiarto, dkk.2003. *Teknik Sampling*. Jakarta: Gramedia Pustaka.
- Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

- Sumardiyono, Isidorus. 2002. *Analisis Kualitas layanan Perpustakaan: Studi Kasus Kualitas Pelayanan ASMI Santa Maria Yogyakarta*. (Tesis). Yogyakarta : Program Studi Ilmu Administrasi Negara Jurusan Ilmu-ilmu Sosial Universitas Gadjah Mada.
- Tjiptono, Fandy dan Anastasia Diana. 1996. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, Fandy dan gregorius Chandra. 2005. *Prinsip-prinsip Servis, Quality & Satisfaction*. Yogyakarta: Andi offset.
- _____. 2005. *Servis, Quality & Satisfaction*. Yogyakarta: Andi offset.
- Torwan, Rayendra L. 2004. *Dasar-dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: Elek Media Komputindo.
- Undang-undang Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2007 Tentang Perpustakaan. Jakarta: Pustaka Timur.
- Winarno (2010). *Persepsi Pengguna Terhadap Pelayanan Referensi di UPT Perpustakaan Universitas Negeri Yogyakarta*. (Skripsi). Yogyakarta : Jurusan Ilmu Perpustakaan dan Informasi Fakultas Adab UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.

Lampiran 1**ANGKET PENELITIAN**

Assalamu'alaikum Wr.Wb

Saya saat ini, mahasiswa jurusan Ilmu Perpustakaan dan Informasi Fakultas Adab dan Ilmu Budaya, Saat ini saya sedang melakukan penelitian tentang “Tanggapan Pemustaka Terhadap Kualitas Pelayanan Referensi di Perpustakaan Fakultas Hukum UII Yogyakarta”.

Demi kelancaran skripsi saya, mohon bantuan anda untuk mengisi angket ini. Pengisian angket ini digunakan untuk keperluan pengumpulan data penelitian saya, semua jawaban dalam penelitian ini dijamin kerahasiaannya.

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

Wassalamu'alaikum Wr.Wb.

Hormat saya,

Nia Dwi Zam

ANGKET PENELITIAN

IDENTITAS RESPONDEN

Nama :
 Jenis Kelamin : Laki-laki/Perempuan
 Jurusan :
 Umur :

Petunjuk pengisian

- 1) Bacalah dengan teliti setiap pernyataan dan jawaban yang tersedia.
- 2) Berilah tanda Check List (√) pada kolom yang tersedia sesuai dengan jawaban anda.

Keterangan :

SS = Sangat Setuju (4) TS = Tidak Setuju (2)
 S = Setuju (3) STS = Sangat Tidak Setuju (1)

No	Pernyataan	SS	S	TS	STS
	Reliability (keandalan)				
1	Menurut saya, petugas dalam menyediakan layanan referensi sesuai dengan kebutuhan pemustaka				
2	Petugas dapat diandalkan dalam menangani keluhan pelayanan tiap pemustaka				
3	Petugas menyampaikan layanan referensi secara tepat semenjak pemustaka datang				
4	Penyampaian layanan referensi sesuai dengan waktu yang diinformasikan				
5	Petugas referensi teliti dalam menyimpan koleksi referensi				
	Responsivitas (daya tanggap)				
6	Jam layanan referensi sesuai dengan jadwal yang ditetapkan perpustakaan				
7	Menurut saya, petugas dalam memberikan pelayanan referensi sangat cepat				

8	Petugas referensi bersedia membantu pemustaka dalam penelusuran informasi				
9	Menurut saya, petugas referensi selalu cekatan dalam menangani permintaan pemustaka				
Assurance (jaminan)					
10	Petugas referensi menumbuhkan rasa percaya kepada pemustaka				
11	Menurut saya, petugas memberikan rasa aman kepada pemustaka dalam melakukan pelayanan				
12	Petugas bersikap sopan dalam melayani pemustaka				
13	Menurut saya, petugas mampu menjawab pertanyaan yang diajukan oleh pemustaka				
Empathy (empati)					
14	Petugas selalu memberikan perhatian individual kepada para pemustaka				
15	Perlakukan petugas referensi kepada pemustaka penuh perhatian				
16	Petugas lebih mengutamakan kepentingan pemustaka dalam melayani informasi				
17	Petugas referensi memahami kebutuhan para pemustaka				
18	Jam pelayanan referensi sudah sesuai keinginan pemustaka				
Tangible (bukti fisik)					
19	Menurut saya, peralatan seperti komputer yang ada di perpustakaan sudah sesuai dengan kebutuhan pemustaka dalam layanan referensi				
20	Fasilitas yang ada dalam layanan referensi sangat memadai bagi pemustaka				
21	Menurut saya, petugas referensi berpenampilan rapi sehari-harinya				
22	Menurut saya, petugas dalam menyajikan koleksi referensi sesuai dengan no. kelas				

Lampiran 2

**TABULASI UJI COBA ANGKET PENELITIAN (30) RESPONDEN
TANGGAPAN PEMUSTAKA TERHADAP KUALITAS PELAYANAN
REFERENSI DI PERPUSTAKAAN FAKULTAS HUKUM UII
YOGYAKARTA**

No.Res	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	Jml
1	4	2	2	4	4	3	4	1	3	3	1	1	3	2	1	1	3	1	1	1	2	3	50
2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	2	2	2	4	3	62
3	3	2	3	4	3	3	2	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	2	3	2	3	4	65
4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	2	3	2	3	3	62
5	4	3	4	4	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	3	76
6	4	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	73
7	2	2	2	2	3	3	3	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	1	46
8	4	3	4	3	4	4	3	3	3	4	3	4	2	3	3	3	4	3	2	3	3	3	71
9	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3	2	2	3	3	3	4	4	3	4	70
10	3	2	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	2	2	2	2	2	3	3	3	3	58
11	3	2	3	3	3	3	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	52
12	2	2	3	2	1	2	2	2	3	2	2	4	3	3	3	3	3	3	1	1	3	3	53
13	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	2	2	2	3	2	3	3	3	3	3	60
14	3	2	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	65
15	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	64
16	4	4	3	2	3	2	3	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	2	1	1	4	3	65
17	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	45
18	3	3	3	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	3	2	3	3	3	3	3	3	72
19	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	2	3	2	61
20	3	2	3	2	3	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	64
21	3	2	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	2	3	3	3	2	58
22	3	2	3	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3	3	51
23	2	3	4	3	2	4	3	3	4	2	4	3	4	2	4	3	2	2	4	3	2	1	64
24	3	2	3	3	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	2	3	2	47
25	3	3	3	3	3	2	3	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	2	1	1	4	3	58
26	3	2	1	2	4	3	3	4	3	2	3	3	3	3	3	2	2	3	2	2	3	3	59
27	3	3	3	3	4	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	2	3	3	2	2	3	3	61
28	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	4	4	2	2	3	4	4	3	3	3	4	4	76
29	2	2	2	3	3	1	3	2	3	3	2	3	3	4	4	3	3	1	1	1	4	2	55
30	3	3	2	3	4	4	3	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	76

Lampiran 3

**TABULASI ANKET PENELITIAN SELURUH (94) RESPONDEN
TANGGAPAN PEMUSTAKA TERHADAP KUALITAS PELAYANAN REFERENSI DI PERPUSTAKAAN FAKULTAS
HUKUM UII YOGYAKARTA**

No.Res	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	Jml
1	4	2	2	4	4	3	4	1	3	3	1	1	3	2	1	1	3	1	1	1	2	3	50
2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	2	2	2	4	3	62
3	3	2	3	4	3	3	2	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	2	3	2	3	4	65
4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	2	3	2	3	3	62
5	4	3	4	4	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	3	76
6	4	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	73
7	2	2	2	2	3	3	3	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	1	46
8	4	3	4	3	4	4	3	3	3	4	3	4	2	3	3	3	4	3	2	3	3	3	71
9	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3	2	2	3	3	3	4	4	3	4	70
10	3	2	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	2	2	2	2	2	3	3	3	3	58
11	3	2	3	3	3	3	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	52
12	2	2	3	2	1	2	2	2	3	2	2	4	3	3	3	3	3	3	1	1	3	3	53

13	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	2	2	2	3	2	3	3	3	3	3	60
14	3	2	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	65
15	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	64
16	4	4	3	2	3	2	3	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	2	1	1	4	3	65
17	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	45
18	3	3	3	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	3	2	3	3	3	3	3	3	72
19	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	2	3	2	61
20	3	2	3	2	3	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	64
21	3	2	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	2	3	3	3	2	58
22	3	2	3	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3	3	51
23	2	3	4	3	2	4	3	3	4	2	4	3	4	2	4	3	2	2	4	3	2	1	64
24	3	2	3	3	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	2	3	2	47
25	3	3	3	3	3	2	3	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	2	1	1	4	3	58
26	3	2	1	2	4	3	3	4	3	2	3	3	3	3	3	2	2	3	2	2	3	3	59
27	3	3	3	3	4	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	2	3	3	2	2	3	3	61
28	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	4	4	2	2	3	4	4	3	3	3	4	4	76
29	2	2	2	3	3	1	3	2	3	3	2	3	3	4	4	3	3	1	1	1	4	2	55

30	3	3	2	3	4	4	3	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	76
31	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	64
32	2	2	2	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	2	3	3	64
33	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	66
34	3	2	2	3	3	3	3	3	2	2	3	2	3	2	2	2	2	1	1	2	3	3	52
35	3	3	2	3	2	3	2	3	3	3	3	3	2	2	3	3	2	3	2	3	3	2	58
36	3	4	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	3	2	2	3	2	55
37	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	2	3	3	3	3	61
38	3	3	3	4	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	65
39	3	3	3	3	3	2	3	2	2	3	2	3	2	3	2	3	3	3	2	2	2	3	57
40	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	2	3	3	3	4	67
41	2	2	2	2	3	3	2	3	2	1	3	2	2	1	1	1	2	1	2	1	4	3	45
42	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	1	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	65
43	2	2	3	2	3	2	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	4	2	59
44	3	4	2	3	4	3	2	3	2	3	4	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	63

45	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	63
46	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	2	2	3	4	2	2	2	3	3	3	3	60
47	4	4	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	2	2	3	3	2	3	2	3	3	67
48	4	4	4	4	4	2	4	3	2	3	3	4	3	3	3	3	3	4	2	2	3	70
49	2	2	2	2	4	3	2	2	3	3	3	2	2	3	3	3	2	3	2	2	3	55
50	2	2	2	2	3	3	2	2	3	3	3	3	2	2	3	2	2	2	2	2	3	53
51	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	3	3	2	2	1	1	3	48
52	2	3	1	2	3	1	3	2	2	2	1	2	2	3	2	1	2	1	1	1	4	44
53	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	64
54	3	1	2	2	3	2	3	2	3	2	2	3	3	3	3	3	4	3	2	2	3	57
55	3	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	2	3	60
56	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	65
57	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2	3	3	2	2	2	3	60
58	2	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	2	2	2	3	3	2	1	1	3	54

59	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	2	3	3	3	68
60	3	3	2	3	4	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	65
61	2	2	2	3	3	3	2	3	2	2	3	2	2	1	1	1	1	3	1	1	3	46
62	3	3	2	2	3	2	2	3	2	3	3	3	2	2	2	3	3	2	3	2	3	55
63	3	3	4	3	3	1	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	2	3	4	4	64
64	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	2	3	64
65	2	3	3	3	3	4	3	4	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	2	2	3	63
66	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	2	3	63
67	3	2	2	3	2	3	3	1	2	3	3	2	1	2	2	1	2	1	4	4	4	53
68	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	70
69	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	83
70	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	61
71	2	2	2	2	4	3	3	2	2	3	3	2	3	2	1	2	3	3	2	2	3	52
72	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	62

73	4	3	2	3	3	4	4	3	4	3	3	2	2	2	3	3	2	3	2	2	4	4	65
74	3	1	3	2	3	4	3	3	2	1	2	1	1	1	1	4	2	4	1	1	2	2	47
75	2	3	3	3	3	4	2	2	4	3	3	4	4	2	2	2	2	4	4	2	4	4	66
76	3	3	2	2	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	2	2	3	2	57
77	3	3	2	2	3	4	3	2	3	3	2	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	64
78	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	2	1	1	2	3	3	57
79	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	3	3	2	2	2	2	2	2	1	1	3	2	47
80	3	3	3	3	3	3	3	1	2	2	3	1	2	1	1	1	1	2	1	1	4	3	47
81	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	62
82	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	67
83	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	64
84	3	3	3	3	4	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2	3	4	4	3	2	4	1	64
85	2	3	3	3	3	3	2	3	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	54
86	4	3	3	3	2	2	3	3	3	4	4	3	3	3	2	3	3	3	2	2	3	3	64

87	2	2	2	2	3	3	2	2	2	3	3	3	3	2	3	2	2	2	3	2	3	3	54
88	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	62
89	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	72
90	4	4	2	3	4	4	4	3	4	3	4	4	3	2	3	4	2	3	2	2	3	2	69
91	2	3	2	2	3	2	2	3	2	2	3	3	3	2	2	2	2	1	1	1	3	2	48
92	2	2	2	3	3	2	2	3	2	2	2	3	2	3	2	3	2	1	3	3	3	3	53
93	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	66
94	3	3	4	3	3	3	4	3	2	2	3	3	3	2	2	3	2	3	2	2	3	2	60

Lampiran 4

**HASIL UJI COBA VALIDITAS VARIABEL TANGGAPAN PEMUSTAKA TERHADAP KUALITAS PELAYANAN
REFERENSI DI PERPUSTAKAAN FAKULTAS HUKUM UII YOGYAKARTA**

		butir_1	butir_2	butir_3	butir_4	butir_5	butir_6	butir_7	butir_8	butir_9	butir_10	butir_11
butir_1	Pearson Correlation	1	.534**	.309*	.422*	.604**	.258	.438**	.351*	.205	.174	.391*
	Sig. (1-tailed)		.001	.048	.010	.000	.084	.008	.028	.138	.179	.016
	Sum of Squares and Cross-products	10.967	6.367	4.200	5.133	7.867	3.133	4.067	5.133	2.167	2.167	4.067
	Covariance	.378	.220	.145	.177	.271	.108	.140	.177	.075	.075	.140
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
butir_2	Pearson Correlation	.534**	1	.461**	.116	.245	.343*	.422*	.474**	.450**	.529**	.377*
	Sig. (1-tailed)	.001		.005	.271	.096	.032	.010	.004	.006	.001	.020
	Sum of Squares and Cross-products	6.367	12.967	6.800	1.533	3.467	4.533	4.267	7.533	5.167	7.167	4.267
	Covariance	.220	.447	.234	.053	.120	.156	.147	.260	.178	.247	.147
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
butir_3	Pearson Correlation	.309*	.461**	1	.279	-.012	.146	.052	.177	.077	.389*	.124

butir_12	butir_13	butir_14	butir_15	butir_16	butir_17	butir_18	butir_19	butir_20	butir_21	butir_22	jumlah
.161	-.083	.187	.027	.247	.432**	.198	.099	.248	.360*	.530**	.545**
.197	.331	.161	.444	.094	.009	.147	.302	.093	.025	.001	.001
2.000	-.900	2.433	.367	3.300	5.233	2.567	1.633	3.700	3.900	7.200	86.700
.069	-.031	.084	.013	.114	.180	.089	.056	.128	.134	.248	2.990
30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
.520**	.076	.158	.402*	.598**	.489**	.409*	.280	.265	.433**	.325*	.696**
.002	.344	.202	.014	.000	.003	.013	.067	.078	.008	.040	.000
7.000	.900	2.233	5.967	8.700	6.433	5.767	5.033	4.300	5.100	4.800	120.300
.241	.031	.077	.206	.300	.222	.199	.174	.148	.176	.166	4.148
30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
.326*	-.045	.025	.284	.496**	.174	.162	.254	.260	.194	.167	.431**
.039	.407	.448	.064	.003	.180	.196	.088	.083	.152	.189	.009
5.000	-.600	.400	4.800	8.200	2.600	2.600	5.200	4.800	2.600	2.800	84.800
.172	-.021	.014	.166	.283	.090	.090	.179	.166	.090	.097	2.924
30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
.073	.300	.019	.035	.189	.378*	-.088	.244	.254	.200	.346*	.415*

.351	.054	.461	.427	.159	.020	.322	.097	.088	.145	.031	.011
1.000	3.600	.267	.533	2.800	5.067	-1.267	4.467	4.200	2.400	5.200	73.200
.034	.124	.009	.018	.097	.175	-.044	.154	.145	.083	.179	2.524
30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
.136	.109	.177	.029	.076	.482**	.342*	.180	.271	.280	.422*	.523**
.237	.284	.174	.440	.346	.003	.032	.171	.074	.067	.010	.002
2.000	1.400	2.733	.467	1.200	6.933	5.267	3.533	4.800	3.600	6.800	98.800
.069	.048	.094	.016	.041	.239	.182	.122	.166	.124	.234	3.407
30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
.291	.217	-.120	-.097	.189	.229	.468**	.571**	.556**	-.300	.080	.461**
.059	.125	.263	.305	.159	.112	.005	.000	.001	.054	.338	.005
4.000	2.600	-1.733	-1.467	2.800	3.067	6.733	10.467	9.200	-3.600	1.200	81.200
.138	.090	-.060	-.051	.097	.106	.232	.361	.317	-.124	.041	2.800
30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
.095	.087	.012	.023	.035	.345*	.079	.124	.206	.131	.139	.405*
.308	.323	.475	.452	.426	.031	.339	.257	.138	.245	.232	.013
1.000	.800	.133	.267	.400	3.533	.867	1.733	2.600	1.200	1.600	54.600
.034	.028	.005	.009	.014	.122	.030	.060	.090	.041	.055	1.883

30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
.485**	.249	.420*	.415*	.494**	.190	.505**	.520**	.563**	.305	.288	.685**
.003	.092	.010	.011	.003	.157	.002	.002	.001	.051	.062	.000
8.000	3.600	7.267	7.533	8.800	3.067	8.733	11.467	11.200	4.400	5.200	145.200
.276	.124	.251	.260	.303	.106	.301	.395	.386	.152	.179	5.007
30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
.419*	.623**	.307*	.546**	.427**	.586**	.333*	.303	.174	.240	.230	.617**
.011	.000	.050	.001	.009	.000	.036	.052	.179	.101	.111	.000
5.000	6.500	3.833	7.167	5.500	6.833	4.167	4.833	2.500	2.500	3.000	94.500
.172	.224	.132	.247	.190	.236	.144	.167	.086	.086	.103	3.259
30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
.340*	.175	.254	.021	.268	.656**	.395*	.302	.396*	.311*	.513**	.607**
.033	.177	.087	.457	.076	.000	.015	.053	.015	.047	.002	.000
4.000	1.800	3.133	.267	3.400	7.533	4.867	4.733	5.600	3.200	6.600	91.600
.138	.062	.108	.009	.117	.260	.168	.163	.193	.110	.228	3.159
30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
.497**	.203	.056	.398*	.625**	.279	.486**	.682**	.619**	.284	.194	.711**
.003	.141	.383	.015	.000	.068	.003	.000	.000	.064	.152	.000

.519**	.364*	.634**	1	.523**	.294	.233	.050	.016	.453**	.047	.492**
.002	.024	.000		.002	.057	.107	.396	.466	.006	.402	.003
8.000	4.900	10.233	16.967	8.700	4.433	3.767	1.033	.300	6.100	.800	97.300
.276	.169	.353	.585	.300	.153	.130	.036	.010	.210	.028	3.355
30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
.662**	.159	.322*	.523**	1	.535**	.499**	.362*	.313*	.598**	.375*	.721**
.000	.201	.041	.002		.001	.002	.025	.046	.000	.021	.000
10.000	2.100	5.100	8.700	16.300	7.900	7.900	7.300	5.700	7.900	6.200	139.700
.345	.072	.176	.300	.562	.272	.272	.252	.197	.272	.214	4.817
30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
.585**	.276	.277	.294	.535**	1	.491**	.195	.188	.477**	.574**	.701**
.000	.070	.069	.057	.001		.003	.151	.160	.004	.000	.000
8.000	3.300	3.967	4.433	7.900	13.367	7.033	3.567	3.100	5.700	8.600	123.100
.276	.114	.137	.153	.272	.461	.243	.123	.107	.197	.297	4.245
30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
.682**	.179	.236	.233	.499**	.491**	1	.522**	.572**	.211	.473**	.680**
.000	.171	.104	.107	.002	.003		.002	.000	.132	.004	.000

10.000	2.300	3.633	3.767	7.900	7.033	15.367	10.233	10.100	2.700	7.600	128.100
.345	.079	.125	.130	.272	.243	.530	.353	.348	.093	.262	4.417
30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
.374*	.373*	-.012	.050	.362*	.195	.522**	1	.875**	-.067	.254	.624**
.021	.021	.475	.396	.025	.151	.002		.000	.362	.088	.000
7.000	6.100	-.233	1.033	7.300	3.567	10.233	24.967	19.700	-1.100	5.200	149.700
.241	.210	-.008	.036	.252	.123	.353	.861	.679	-.038	.179	5.162
30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
.415*	.129	.051	.016	.313*	.188	.572**	.875**	1	.007	.314*	.639**
.011	.249	.395	.466	.046	.160	.000	.000		.486	.045	.000
7.000	1.900	.900	.300	5.700	3.100	10.100	19.700	20.300	.100	5.800	138.300
.241	.066	.031	.010	.197	.107	.348	.679	.700	.003	.200	4.769
30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
.490**	.121	.335*	.453**	.598**	.477**	.211	-.067	.007	1	.492**	.504**
.003	.261	.035	.006	.000	.004	.132	.362	.486		.003	.002
6.000	1.300	4.300	6.100	7.900	5.700	2.700	-1.100	.100	10.700	6.600	79.100
.207	.045	.148	.210	.272	.197	.093	-.038	.003	.369	.228	2.728

Lampiran 5

**HASIL UJI COBA RELIABILITAS VARIABEL TANGGAPAN
PEMUSTAKA TERHADAP KUALITAS PELAYANAN REFERENSI DI
PERPUSTAKAAN FAKULTAS HUKUM UII YOGYAKARTA**

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	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.902	.903	22

Item-Total Statistics					
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
butir_1	58.27	73.926	.494		.899
butir_2	58.67	71.678	.654		.895
butir_3	58.50	74.259	.358		.902
butir_4	58.43	74.944	.349		.902
butir_5	58.17	73.247	.460		.900
butir_6	58.43	74.392	.397		.901
butir_7	58.37	76.033	.355		.902
butir_8	58.43	70.185	.632		.895
butir_9	58.47	73.361	.573		.897
butir_10	58.37	73.551	.563		.898
butir_11	58.47	71.154	.669		.895
butir_12	58.30	70.907	.695		.894
butir_13	58.40	75.421	.354		.902
butir_14	58.73	74.685	.343		.903
butir_15	58.67	73.402	.423		.901

butir_16	58.60	70.455	.676		.894
butir_17	58.53	71.499	.659		.895
butir_18	58.87	71.223	.633		.895
butir_19	58.93	70.064	.554		.898
butir_20	59.00	70.690	.578		.897
butir_21	58.20	74.441	.450		.900
butir_22	58.50	72.052	.534		.898

Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
61.30	79.528	8.918	22

Lampiran 6

NILAI-NILAI r PRODUCT MOMENT

N	Taraf Signifikan		N	Taraf Signifikan		N	Taraf Signifikan	
	5%	1%		5%	1%		5%	1%
3	0,997	0,999	27	0,381	0,487	55	0,266	0,345
4	0,950	0,990	28	0,374	0,478	60	0,254	0,330
5	0,878	0,959	29	0,367	0,470	65	0,244	0,317
6	0,811	0,917	30	0,361	0,463	70	0,235	0,306
7	0,754	0,874	31	0,355	0,456	75	0,227	0,296
8	0,707	0,834	32	0,349	0,449	80	0,220	0,286
9	0,666	0,798	33	0,344	0,442	85	0,213	0,278
10	0,632	0,765	34	0,339	0,436	90	0,207	0,270
11	0,602	0,735	35	0,334	0,430	95	0,202	0,263
12	0,576	0,708	36	0,329	0,424	100	0,195	0,256
13	0,553	0,684	37	0,325	0,418	125	0,176	0,230
14	0,532	0,661	38	0,320	0,413	150	0,159	0,210
15	0,514	0,641	39	0,316	0,408	175	0,148	0,194
16	0,497	0,623	40	0,312	0,403	200	0,138	0,181
17	0,482	0,606	41	0,308	0,398	300	0,113	0,148
18	0,468	0,590	42	0,304	0,393	400	0,098	0,128
19	0,456	0,575	43	0,301	0,389	500	0,088	0,115
20	0,444	0,561	44	0,297	0,384	600	0,080	0,105
21	0,433	0,549	45	0,294	0,380	700	0,074	0,097
22	0,423	0,537	46	0,291	0,376	800	0,070	0,091
23	0,413	0,526	47	0,288	0,372	900	0,065	0,086
24	0,404	0,515	48	0,284	0,368	1000	0,062	0,081
25	0,396	0,505	49	0,281	0,364			
26	0,388	0,496	50	0,279	0,361			

Sumber: Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Lampiran 7



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.02/TU/PP.00.9/ 634 /2012
Lampiran : -
Perihal : **Surat Izin Penelitian**

Yogyakarta, 05 April 2012

Kepada:
Yth. **GUBERNUR DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA**
C.q. Kepala Biro Administrasi Pembangunan
Sekertariat 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 bagi mahasiswa kami :

Nama : Nia Dwi Zam
NIM : 08140100
Jurusan/Prodi : Ilmu Perpustakaan
Tujuan : Penelitian
Dosen Pembimbing : Drs. Djazim Rohmadi, M.Si.
Judul Skripsi :

**TANGGAPAN PEMUSTAKA TERHADAP KUALITAS PELAYANAN REFERENSI
DI PERPUSTAKAAN FAKULTAS HUKUM UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA 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,

Dr. H. Mukhtar Djamil
19561002 197903 1 002

Tembusan :

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

Lampiran 8



**PEMERINTAH PROVINSI DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA
SEKRETARIAT DAERAH**

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

SURAT KETERANGAN / IJIN

070/3362/VI/4/2012

Membaca Surat : Dekan Fakultas Adab dan Ilmu Budaya UIN Nomor : UIN.02/TU/PP/00.9/634/2012
Tanggal : 05 April 2012 Perihal : 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.

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

Nama : NIA DWI ZAM NIP/NIM : 08140100
Alamat : JL MARSDA ADISUCIPTO YOG
Judul : TANGGAPAN PEMUSTAKA TERHADAP KUALITAS PELAYANAN REPERENSI DI PERPUSTAKAAN FAKULTAS HUKUM UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA YOGYAKARTA.
Lokasi : - Kota/Kab. KOTA YOGYAKARTA
Waktu : 10 April 2012 s/d 10 Juli 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 10 April 2012

A.n Sekretaris Daerah

Asisten Perencanaan dan Pembangunan

Ub,

PLH, Kepala Biro Administrasi Pembangunan



Dr. Sugeng Irianto, M.Kes.

NIP. 19620228 198803 1 008

Tembusan :

1. Yth. Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta (sebagai laporan);
2. Walikota Yogyakarta cq Ka Dinas Perizinan
3. KEPALA PERPUSTAKAAN PROV DIY
4. DEKAB FAK ADAB DAN ILMU BUDAYA
5. Yang Bersangkutan

Lampiran 9



PEMERINTAH KOTA YOGYAKARTA
DINAS PERIZINAN

Jl. Kenari No. 56 Yogyakarta 55165 Telepon 514448, 515865, 515866, 562682
 EMAIL : perizinan@jogja.go.id EMAIL INTRANET : perizinan@intra.jogja.go.id

SURAT IZIN

NOMOR : 070/1008
 2513/34

Dasar : Surat izin / Rekomendasi dari Gubernur Kepala Daerah Istimewa Yogyakarta
 Nomor : 070/3362/V/4/2012 Tanggal : 10/04/2012

Mengingat : 1. Peraturan Daerah Kota Yogyakarta Nomor 10 Tahun 2008 tentang Pembentukan, Susunan, Kedudukan dan Tugas Pokok Dinas Daerah
 2. Peraturan Walikota Yogyakarta Nomor 85 Tahun 2008 tentang Fungsi, Rincian Tugas Dinas Perizinan Kota Yogyakarta;
 3. Peraturan Walikota Yogyakarta Nomor 29 Tahun 2007 tentang Pemberian Izin Penelitian, Praktek Kerja Lapangan dan Kuliah Kerja Nyata di Wilayah Kota Yogyakarta;
 4. Peraturan Walikota Yogyakarta Nomor 18 Tahun 2011 tentang Penyelenggaraan Perizinan pada Pemerintah Kota Yogyakarta;
 5. Keputusan Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor: 38/I.2/2004 tentang Pemberian izin/Rekomendasi Penelitian/Pendataan/Survei/KKN/PKL di Daerah Istimewa Yogyakarta.

Dijijinkan Kepada : Nama : NIA DWI ZAM NO MHS / NIM : 08140100
 Pekerjaan : Mahasiswa Fak. Adab dan Ilmu Budaya - UIN SUKA YK
 Alamat : Jl. Marsda Adisucipto, Yogyakarta
 Penanggungjawab : Drs. Djazim Rohmadi, M.Si.
 Keperluan : Melakukan Penelitian dengan judul Proposal : TANGGAPAN PEMUSTAKA TERHADAP KUALITAS PELAYANAN REFERENSI DI PERPUSTAKAAN FAKULTAS HUKUM UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA YOGYAKARTA

Lokasi/Responden : Kota Yogyakarta
 Waktu : 10/04/2012 Sampai 10/07/2012
 Lampiran : Proposal dan Daftar Pertanyaan
 Dengan Ketentuan : 1. Wajib Memberi Laporan hasil Penelitian kepada Walikota Yogyakarta (Cq. Dinas Perizinan Kota Yogyakarta)
 2. Wajib Menjaga Tata tertib dan mentaati ketentuan-ketentuan yang berlaku setempat
 3. Izin ini tidak disalahgunakan untuk tujuan tertentu yang dapat mengganggu kestabilan Pemerintah dan hanya diperlukan untuk keperluan ilmiah
 4. Surat izin ini sewaktu-waktu dapat dibatalkan apabila tidak dipenuhinya ketentuan -ketentuan tersebut diatas
 Kemudian diharap para Pejabat Pemerintah setempat dapat memberi bantuan seperlunya

Tanda tangan
 Pemegang Izin

 NIA DWI ZAM

Dikeluarkan di : Yogyakarta
 pada Tanggal : 10-4-2012

An. Kepala Dinas Perizinan
 Sekretaris

Drs. HARDONO
 NIP 195804101985031013

Tembusan Kepada :
 Yth. 1. Walikota Yogyakarta (sebagai laporan)
 2. Ka. Biro Administrasi Pembangunan Setda Prop. DIY
 3. Dekan Fak. Hukum UII Yogyakarta
 4. Pengelola Perpustakaan Fak. Hukum - UII Yogyakarta

Lampiran 10



KEMENTERIAN AGAMA
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.02/TU.A/PP.00.9/ 799 /2012
 Lampiran : -
 Perihal : **Surat Izin Penelitian**

Yogyakarta, 01 Mei 2012

Kepada:
 Yth. Dekan Fakultas Hukum
 Universitas Islam Indonesia
 Yogyakarta.

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Dekan Fakultas Adab dan Ilmu Budaya UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta menerangkan bahwa:

Nama : Nia Dwi Zam
 NIM : 08140100
 Jurusan/Sem : IP / VIII
 Tujuan : Penyusunan Skripsi
 Dosen Pembimbing : **Dr. Djazim Rohmadi, M.Si.**


Bermaksud melakukan Penelitian untuk memperoleh data dalam menyusun Skripsi sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ilmu Perpustakaan di Fakultas Adab dan Ilmu Budaya UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta yang berjudul :

*TANGGAPAN PEMUSTAKA TERHADAP KUALITAS PELAYANAN REFERENSI
 DI PERPUSTAKAAN FAKULTAS HUKUM UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA YOGYAKARTA*

Sehubungan dengan itu , kami mohon kesediaan Bapak /Ibu untuk dapat menerima dan membantu mahasiswa tersebut dalam usaha mengumpulkan data yang diperlukan.

Atas kesediaan dan bantuan Bapak /Ibu diucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb

a.n. Dekan,
 Ruang Tata Usaha,

H.M. Mukhtar Djamil
 NIP. 19561002 197903 1 002

Tembusan :

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

Lampiran 11



UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA FAKULTAS HUKUM

Jl. Tamansiswa 158 PO BOX 1133 Yogyakarta 55151; Telp. (0274) 379178, Fax. (0274) 377043
e-mail: fh@uii.ac.id

Nomor : 57 /Dek/20/SR/Div.URT/V/2012
Hal : Pemberian Ijin Penelitian

10 Jumadis Sani 1433 H
2 Mei 2012 M

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

Assalamu'alaikum wr wb.

Menjawab surat Saudara UIN.02/TU.A/PP.00.9/799/2012 Tanggal 1 Mei 2012 hal Permohonan Ijin dan Data untuk Tugas Akhir dengan ini Pimpinan Fakultas Hukum **mengijinkan** permohonan penelitian Saudara, dengan data yang bersangkutan sebagai berikut :

Nama : Nia Dwi Zam
Nomor Mhs. : 08 140 100
Judul Penelitian : Tanggapan Pemustaka Terhadap Kualitas Pelayanan Referensi di Perpustakaan Fakultas Hukum Universitas Islam Indonesia Yogyakarta

Agar pelaksanaan penelitian tidak mengganggu aktifitas belajar mengajar, kami minta mahasiswa yang bersangkutan terlebih dahulu menghubungi Kadiv. Adm. Umum & RT.

Demikian pemberitahuan ini kami sampaikan atas perhatiannya diucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum wr wb.



Dekan

Dr. H. Rusli Muhammad, SH., MH

Tembusan :

1. Mahasiswa yang bersangkutan/Saudara Nia Dwi Zam
2. Kadiv Umum & RT FH UII
3. Kadiv Perpustakaan FH UII

Arda File/File Mail Merge/Ijin Penelitian



Lampiran 12



UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA FAKULTAS HUKUM

Jl. Tamansiswa 158 PO BOX 1133 Yogyakarta 55151; Telp. (0274) 379178, Fax. (0274) 377043
e-mail: fh@uii.ac.id

Nomor : 61 /Dek/20/SR/Div.URT/V/2012
Hal : Pemberitahuan Selesai Melakukan Penelitian

18 Jumadis Sani 1433 H
10 Mei 2012

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

Assalamu'alaikum wr wb.

Berkaitan dengan surat Saudara nomor UIN.02/TU.A/PP.00.9/799/2012 Tanggal 1 Mei 2012 hal Permohonan Ijin Penelitian untuk Skripsi dengan ini Pimpinan Fakultas Hukum memberitahukan bahwa mahasiswa Saudara, dengan data yang bersangkutan sebagai berikut :

Nama : Nia Dwi Zam
Nomor Mhs. : 08 140 100
Judul Penelitian : Tanggapan Pemustaka Terhadap Kualitas Pelayanan Referensi di Perpustakaan Fakultas Hukum Universitas Islam Indonesia Yogyakarta

telah selesai melakukan penelitian di instansi kami pada Tanggal 2 Mei - 9 Mei 2012.

Demikian pemberitahuan ini kami sampaikan atas perhatiannya diucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum wr wb.



Dr. H. Rusli Muhammad, SH., MH
NIP. 195406121984031001

Arda File/File Mail Merge/Ijin Penelitian



Lampiran 13



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/IP/ PP.01.1/ 107/2012
Lampiran : 1 (satu) Berkas
Perihal : **Penetapan Pembimbing**

Yogyakarta, 12 Maret 2012

Kepada Yth :

Drs. Djazim Rohmadi, 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 : Nia Dwi Zam
NIM : 08140100
Fakultas : Adab dan Ilmu Budaya
Jurusan : Ilmu Perpustakaan
Semester : VIII
Judul Skripsi :

**TANGGAPAN PEMUSTAKA TERHADAP KUALITAS PELAYANAN REFERENSI
DI PERPUSTAKAAN FAKULTAS HUKUM UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA YOGYAKARTA**

Ketua Program Studi menetapkan Saudara menjadi Pembimbing untuk penulisan skripsi yang dimaksud.

Jika Saudara berkeberatan, harap memberitahukan kepada jurusan dalam waktu 3 hari dihitung sejak tanggal surat ini.

Demikian agar menjadi maklum.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

a.n Dekan,
Ketua Prodi IP,



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

Tembusan :

1. Dekan (*arsip Prodi IP*);
2. Penasehat Akademik;
3. Pengendali Judul;
4. Mahasiswa ybs.

Lampiran 14**CURICULLUM VITAE**

Nama : Nia Dwi Zam

Tempat/Tanggal Lahir : Bantul, 30 Agustus 1989

Fak/Jur/Angkatan : Adab dan Ilmu Budaya/IPI/2008

Alamat : Dukuh Dampulan Caturharjo Pandak Bantul
Yogyakarta 55761

Nomor HP : 085729745807

Riwayat Pendidikan

No	Jenjang Pendidikan	Lulusan
1	TK ABA Tegallayang	1995
2	SD N Glagahan	2002
3	SMP N I Pandak	2005
4	SMA N 3 Bantul	2008
5	UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta	2012

Lampiran 15

DATA RESPONDEN YANG MENGENAI ANGGKAT PENELITIAN

No	Nama	Jenis Kelamin	Jurusan	Umur
1	Maulida Illiyani	Perempuan	Ilmu Hukum	22 Tahun
2	Myra Mandasari	Perempuan	Ilmu Hukum	22 Tahun
3	Dyah Silwany Yunita	Perempuan	Ilmu Hukum	21 Tahun
4	Fauzi	Laki-Laki	Ilmu Hukum	23 Tahun
5	Nurhalisa	Perempuan	Ilmu Hukum	20 Tahun
6	Lisa	Perempuan	Ilmu Hukum	22 Tahun
7	Panca	Laki-Laki	Ilmu Hukum	19 Tahun
8	M. Gilang Perdana Ahemsa	Laki-Laki	Ilmu Hukum	22 Tahun
9	Muhammad Arif Rahmanda	Laki-Laki	Ilmu Hukum	22 Tahun
10	Muh. Annas	Laki-Laki	Ilmu Hukum	19 Tahun
11	Rahma	Perempuan	Ilmu Hukum	20 Tahun
12	Satria Pratama Putra	Laki-Laki	Ilmu Hukum	20 Tahun
13	Rio Narantika	Laki-Laki	Ilmu Hukum	22 Tahun
14	Puji	Perempuan	Ilmu Hukum	18 Tahun
15	Chastiko	Laki-Laki	Ilmu Hukum	20 Tahun
16	Fathurshalih Ehsy	Laki-Laki	Ilmu Hukum	20 Tahun
17	Ade Juliansyah	Laki-Laki	Ilmu Hukum	20 Tahun
18	Wawa	Perempuan	Ilmu Hukum	22 Tahun
19	M. Dail	Laki-Laki	Ilmu Hukum	22 Tahun
20	Nurhani	Perempuan	Ilmu Hukum	20 Tahun
21	Sheila Maulida	Perempuan	Ilmu Hukum	20 Tahun
22	Shofi Fadhilah	Perempuan	Ilmu Hukum	19 Tahun
23	Khumaeroh Cahyani	Perempuan	Ilmu Hukum	19 tahun
24	Izar Hanip	Laki-Laki	Ilmu Hukum	20 Tahun
25	Much	Laki-Laki	Ilmu Hukum	20 Tahun
26	Nura	Perempuan	Ilmu Hukum	18 Tahun
27	Sarah	Perempuan	Ilmu Hukum	22 Tahun
28	Satria	Laki-Laki	Ilmu Hukum	20 Tahun
29	Vita	Perempuan	Ilmu Hukum	22 Tahun
30	Akbar	Laki-Laki	Ilmu Hukum	22 Tahun
31	Syldha	Perempuan	Ilmu Hukum	21 Tahun
32	Denni Febriansyah	Laki-Laki	Ilmu Hukum	22 Tahun
33	Regina Astha	Perempuan	Ilmu Hukum	21 Tahun
34	Hasbi Ash Siddiqy	Laki-Laki	Ilmu Hukum	23 Tahun
35	Astri Evita Dewi	Perempuan	Ilmu Hukum	22 Tahun
36	Risky	Laki-Laki	Ilmu Hukum	21 Tahun
37	Truly Justicia	Perempuan	Ilmu Hukum	19 Tahun
38	Dovita Indriati	Perempuan	Ilmu Hukum	19 Tahun
39	Rama	Laki-Laki	Ilmu Hukum	20 Tahun

40	Iqbal Ramiza	Laki-Laki	Ilmu Hukum	20 Tahun
41	Putri	Perempuan	Ilmu Hukum	18 Tahun
42	Habibillah	Laki-Laki	Ilmu Hukum	20 Tahun
43	Putra	Laki-Laki	Ilmu Hukum	20 Tahun
44	Tora	Laki-Laki	Ilmu Hukum	22 Tahun
45	Galih	Laki-laki	Ilmu Hukum	20 Tahun
46	Barerenda	Perempuan	Ilmu Hukum	20 Tahun
47	Liza	Perempuan	Ilmu Hukum	22 Tahun
48	Dina	Perempuan	Ilmu Hukum	22 Tahun
49	Ahadina Mahyastuti	Perempuan	Ilmu Hukum	20 Tahun
50	Dewi Arumsari	Perempuan	Ilmu Hukum	20 Tahun
51	Farah	Perempuan	Ilmu Hukum	19 Tahun
52	Vita Tamara	Perempuan	Ilmu Hukum	20 Tahun
53	Frellyka	Perempuan	Ilmu Hukum	19 Tahun
54	Ayu Indah Lestari	Perempuan	Ilmu Hukum	20 Tahun
55	Anggun	Perempuan	Ilmu Hukum	19 Tahun
56	Puput	Perempuan	Ilmu Hukum	20 Tahun
57	Sholehat Putri	Perempuan	Ilmu Hukum	20 Tahun
58	Fakhriyanti	Perempuan	Ilmu Hukum	20 Tahun
59	Galih Nur Kuncoro Jati	Laki-Laki	Ilmu Hukum	20 Tahun
60	Qiwamuddin Tora	Laki-Laki	Ilmu Hukum	21 Tahun
61	Agung Satria Laksana	Laki-Laki	Ilmu Hukum	25 Tahun
62	Wira Tama	Laki-Laki	Ilmu Hukum	21 Tahun
63	Lukmah	Laki-Laki	Ilmu Hukum	21 Tahun
64	Arwan Robikhan	Laki-Laki	Ilmu Hukum	20 Tahun
65	Nicho Syahputra	Laki-Laki	Ilmu Hukum	22 Tahun
66	Sandika Pratama	Laki-Laki	Ilmu Hukum	20 Tahun
67	Ridho	Laki-Laki	Ilmu Hukum	21 Tahun
68	M. Hirsandi	Laki-Laki	Ilmu Hukum	21 Tahun
69	Iwan	Laki-Laki	Ilmu Hukum	20 Tahun
70	Galuh Pratiwi	Perempuan	Ilmu Hukum	21 Tahun
71	Chandra Adi	Laki-Laki	Ilmu Hukum	21 Tahun
72	Kiki Wijayanti	Perempuan	Ilmu Hukum	23 Tahun
73	Aulia Hernindya	Perempuan	Ilmu Hukum	20 Tahun
74	Afiyatun	Laki-Laki	Ilmu Hukum	19 Tahun
75	Wahyu Hendra	Laki-Laki	Ilmu Hukum	21 Tahun
76	Radian Khairina Sofyan	Perempuan	Ilmu Hukum	22 Tahun
77	Chyntia Ellesse	Perempuan	Ilmu Hukum	20 Tahun
78	Anggita Sukma Debly	Perempuan	Ilmu Hukum	22 Tahun
79	Hanifah	Perempuan	Ilmu Hukum	22 Tahun
80	Akbar Prima	Laki-Laki	Ilmu Hukum	18 Tahun
81	Novi	Perempuan	Ilmu Hukum	20 Tahun
82	Tika Mustiaty	Perempuan	Ilmu Hukum	21 Tahun
83	Lylla Jamil	Perempuan	Ilmu Hukum	18 Tahun

84	Savitria Winariah	Perempuan	Ilmu Hukum	19 Tahun
85	Johny Anugrah	Laki-Laki	Ilmu Hukum	18 Tahun
86	Sumaliar	Laki-Laki	Ilmu Hukum	18 Tahun
87	Eurica Stefany Wijaya	Perempuan	Ilmu Hukum	18 Tahun
88	Andriyanto	Laki-Laki	Ilmu Hukum	25 Tahun
89	Sofyan	Laki-Laki	Ilmu Hukum	23 Tahun
90	Indah	Perempuan	Ilmu Hukum	19 Tahun
91	Yanto	Laki-Laki	Ilmu Hukum	21 Tahun
92	Rica	Perempuan	Ilmu Hukum	19 Tahun
93	Agung	Laki-Laki	Ilmu Hukum	21 Tahun
94	Fitria	Perempuan	Ilmu Hukum	19 Tahun

Lampiran 16



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
 UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA YOGYAKARTA
 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

KARTU BIMBINGAN SKRIPSI

Nama Mahasiswa : NIA DWI ZAM
 Pembimbing : Drs. Djazim Rohmadi, M.si
 NIM : 08140100
 Judul : TANGGAPAN PEMUSTAKA TERHADAP KUALITAS PELAYANAN
 REFERENSI DI PERPUSTAKAAN FAKULTAS HUKUM UIN
 YOGYAKARTA

No	Tanggal	Pertemuan ke	Materi Bimbingan	Paraf Pembimbing
1	10 Jan 2012	1	Acc Judul	
2	14 Feb 2012	2	Bab 1, 2, 3	
3	21 Feb 2012	3	Angket	
4	7 Maret 2012	4	Acc Seminar Proposal	
5	27 Maret 2012	5	BAB 3	
6	29 Maret 2012	6	Angket Penelitian	
7	5 April 2012	7	Acc penelitian	
8	7 Mei 2012	8	BAB 4-5	
9	10 Mei 2012	9	Acc ujian	

Mahasiswa

NIA DWI ZAM
 NIM. 08140100

Yogyakarta, 15 Mei 2012

Pembimbing

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