

**ANALISIS PERSEPSI PEMAKAI TERHADAP KUALITAS PELAYANAN  
PERPUSTAKAAN POLITEKNIK KESEHATAN JURUSAN GIZI**

**YOGYAKARTA**

**Skripsi**

**Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat  
Memperoleh Gelar Sarjana Ilmu Perpustakaan  
Program Studi Perpustakaan dan Informasi**



Disusun oleh

Puti Sudarwanti

NIM.03141659

**PROGRAM STUDI ILMU PERPUSTAKAAN  
JURUSAN ILMU PERPUSTAKAAN DAN INFORMASI  
FAKULTAS ADAB UIN SUNAN KALIJAGA  
YOGYAKARTA**

**2007**

## ABSTRAK

PUTI SUDARWANTI - NIM. 03141695, ANALISIS PERSEPSI PENGGUNA TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PERPUSTAKAAN POLITEKNIK KESEHATAN JURUSAN GIZI YOGYAKARTA. SKRIPSI FAKULTAS ADAB, 2006.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisa persepsi pengguna terhadap kualitas pelayanan di Perpustakaan Politeknik Kesehatan Jurusan Gizi Yogyakarta pada tahun 2006. Hal ini penting karena merupakan usaha untuk meningkatkan kualitas pelayanan perpustakaan.

Penelitian ini merupakan penelitian populasi dengan jumlah 185 responden. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif sedangkan pengumpulan data dilakukan dengan cara dokumentasi, kuesioner, observasi dan wawancara. Data diolah dengan menggunakan SPSS, dengan menyajikan hasil penelitian pada table kemudian dideskripsikan dengan kata-kata.

Analisa data menggunakan indikator lima aspek, yaitu aspek *tangibles* (berwujud), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (respon), *assurance* (jaminan) dan *empathy* (empati) menurut Zeithaml, Berry dan Parasuraman (1995). Hasil persepsi pengguna dari responden menyatakan bahwa kualitas pelayanan Perpustakaan Politeknik Jurusan Gizi Kesehatan Yogyakarta cukup baik dengan angka 69 orang (42,70%).

Sebagai saran, meskipun pelayanan dalam persepsi pengguna dinyatakan cukup baik namun masih perlu ditingkatkan terutama pada aspek respon dan berwujud supaya menjadi lebih baik lagi.

**Kata kunci: Pelayanan Perpustakaan, Persepsi Pengguna, Kualitas Layanan.**



## PENGESAHAN

Skripsi dengan judul :

**ANALISIS PERSEPSI PEMAKAI TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PERPUSTAKAAN  
POLITEKNIK KESEHATAN JURUSAN GIZI YOGYAKARTA**

Diajukan oleh :

1. Nama : **Puti Sudarwanti**
2. N I M : 03141695
3. Program : Sarjana Strata 1
4. Prodi : Ilmu Perpustakaan

Telah dimunaqasyahkan pada hari: **Jum'at** tanggal **9 Maret 2007** dengan nilai **A-** dan telah dinyatakan syah sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar **Sarjana Ilmu Perpustakaan (SIP.)**

### Panitia Ujian Munaqasyah

Ketua Sidang

Tafrikhuddin, S.Ag.,M.Pd.  
NIP. 150292286

Sekretaris Sidang

Drs. Djazim Rohmadi, M.Si.  
NIP. 150271967

Pembimbing

Anis Masruri, S.Ag.,SIP.,M.Si.  
NIP. 150289449

Penguji I

Nurdin Laugu, S.Ag.,SS.,MA  
NIP. 150303042

Penguji II

Anis Masruri, S.Ag.,SIP.,M.Si.  
NIP. 150289449

Yogyakarta, 2 April 2007

Dekan



Drs. H. M. Syakir Ali, M.Si.  
NIP. 150178235

## INTISARI

### Puti Sudarwanti (2006) ANALISIS PERSEPSI PENGGUNA TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PERPUSTAKAN POLITEKNIK KESEHATAN JURUSAN GIZI YOGYAKARTA

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui analisis persepsi pengguna terhadap kualitas pelayanan Perpustakaan Politeknik Kesehatan Jurusan Gizi Yogyakarta pada tahun 2006. Hal ini penting karena merupakan usaha untuk meningkatkan kualitas pelayanan perpustakaan.

Penelitian ini merupakan penelitian populasi dengan jumlah 185 responden. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif sedangkan pengumpulan data yang dilakukan dengan cara dokumentasi, kuesioner, observasi, dan wawancara. Data diolah dengan menggunakan SPSS, dengan menyajikan hasil penelitian pada tabel kemudian dideskripsikan.

Dalam analisis data indikator yang digunakan ada lima aspek yaitu aspek *tangibles* (berwujud), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (respon), *assurance* (jaminan), dan *empathy* (empati), menurut Zeithaml, Berry, dan Parasuraman (1995). Hasil persepsi pengguna dari responden menyatakan bahwa kualitas pelayanan perpustakaan Politeknik Jurusan Gizi Kesehatan Yogyakarta cukup baik dengan angka 69 orang (42,70%)

Sebagai saran, meskipun pelayanan oleh persepsi pengguna menyatakan cukup baik akan tetapi perlu ditingkatkan terutama pada aspek respons dan berwujud supaya menjadi baik.

Kata kunci : Pelayanan Perpustakaan; Persepsi Pengguna; Kualitas Pelayanan

## ABSTRACT

Puti Sudarwanti (2006) ANALYSIS ON THE USER PERCEPTION TO POLYTECHNIC LIBRARY SERVICE QUALITY OF MAJORS NUTRITION HEALTH OF YOGYAKARTA 2006

This research is to know the analysis of user perception on the service quality of Health Polytechnic Libraries, Nutrient Department Yogyakarta in 2006. This is important because the result of the research can be used as an input to increase quality of library service.

The study is one of population research is consisting of 185 respondents. The research employ a descriptive method, and its data collecting uses documentation, questionnaire, observation, and interview the data collected were processed by a SPSS program, and the results are presented in a table.

The research uses five indicators that is tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy according to Zeithaml, Berry, and Parasuraman (1995). The result of the analysis shows that the respondents studies the quality of the library service in Polytechnic library is good enough which is represented by 69 respondents (42,70%).

As suggestion, even though the useis perception shows the service quality Is good enough there still needs an effort to improve responsiveness particular so that the library can provide excellent services.

Keyword : Library Service; User's Perception; Service Quality

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kita panjatkan kehadiran Allah *Subhanahu wa Ta'ala* atas karunia-Nya sehingga skripsi ini dapat selesai dengan baik. Shalawat dan salam semoga selalu terlimpah kepada junjungan Nabi Muhamniad Rasulullah *Shallallahu Alaihi wa Sallam*. Skripsi dengan judul “ANALISIS PERSEPSI PEMAKAI TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PERPUSTAKAAN POLITEKNIK KESEHATAN JURUSAN GIZI YOGYAKARTA”. Skripsi disusun guna memenuhi sebagai persyaratan untuk memperoleh derajat Sarjana Ilmu Perpustakaan pada Program Studi Ilmu Perpustakaan dan Informasi Fakultas Adab UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta. Pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Drs. H.M. Syakir Ali, M.Si, selaku Dekan Fakultas Adab Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.
2. Bp. Anis Masruri, S.Ag,SIP,M.Si, selaku Ketua Jurusan Ilmu Perpustakaan dan Informasi Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.
3. Bp. Tafrikhuddin, S.Ag, M.Pd, selaku Sekretaris Jurusan Ilmu Perpustakaan dan Informasi Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.
4. Bp. Anis Masruri, S.Ag, SIP, M.Si, selaku dosen pembimbing yang telah Memberikan pengarahan dan petunjuk sejak persiapan proposal penelitian hingga penyusunan skripsi ini.
5. Ibu DR. Lucky Herawati, SKM, MSc, selaku Direktur Politeknik Kesehatan Yogyakarta.
6. Bapak dan Ibu Dosen jurusan Ilmu Perpustakaan dan Informasi, serta

segenap pegawai di lingkungan Fakultas Adab UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta

7. Ari Sumbarjo, Pungki, Ibu Sri Mandaryati, Bp. Kartomo, Bp/Ibu Subari, kakak dan adik-adikku yang telah memberikan dukungan material maupun spiritual.
8. Mugiyati, Sri Astuti, Martiningsih, Keke dan Subaryati teman seangkatan yang saling berkerjasama.

Penulis menyadari bahwa di dalam penyusunan skripsi masih terdapat kekurangan, maka penulis mengharapkan masukan kritik dan saran dari pembaca. Semoga skripsi ini menambah manfaat dan memperluas pengetahuan. Apabila terdapat kesalahan di dalam skripsi ini penulis mohon maaf.

Yogyakarta, Pebruari 2007

Penulis

Futi Sudarwanti

## DAFTAR ISI

	Hal
HALAMAN PENGESAHAN.....	i
INTISARI.....	ii
ABSTRACT.....	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Permasalahan.....	4
1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	5
1.3.1 Tujuan.....	5
1.3.2 Manfaat.....	5
1.4 Sistematika Pembahasan.....	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN LANDASAN TEORI.....	7
2.1 Tinjauan Pustaka.....	7
2.2 Landasan Teori.....	9
2.2.1 Pengertian dan Karakteristik Jasa.....	9
2.2.2 Pengertian dan Dimensi Kualitas.....	11
2.2.3 Pelayanan Perpustakaan.....	14

2.2. 4 Analisis.....	16
2.2. 5 Persepsi.....	18
<b>BAB III METODE PENELITIAN.....</b>	<b>20</b>
3.1 Jenis Penelitian.....	20
3.2 Subjek Penelitian.....	20
3.3 Variabel Penelitian.....	21
3.4 Teknik Pengumpulan Data.....	22
3.4. 1 Observasi.....	22
3.4. 2 Kuesioner.....	23
3.4. 3 Wawancara.....	23
3.4. 4 Dokumentasi.....	24
3.5 Validitas dan Reliabilitas.....	24
3.5.1 Validitas.....	24
3.5.2 Reliabilitas.....	25
3.6 Analisis Data.....	25
<b>BAB IV GAMBARAN UMUM.....</b>	<b>27</b>
4.1 Deskripsi Lokasi Penelitian.....	27
4.2 Sejarah Singkat.....	27
4.3 Visi dan Misi .....	28
4.3.1 Visi.....	28
4.3.2 Misi.....	28
4.4 Tugas dan Tujuan Perpustakaan.....	28
4.5 Gedung.....	28

4.6	Kolcksi.....	29
4.7	Pelayanan Perpustakaan.....	29
4.7.1	Jam Buka Perpustakaan.....	30
4.7.2	Tata Tertib Perpustakaan.....	30
4.7.3	Keanggotaan.....	31
4.8	Struktur Organisasi.....	32
4.9	Nama Personalia .....	32
4.10	Pengembangan.....	33
4.10.1	Pengembangan Sumber Daya Manusia.....	33
4.10.2	Pengembangan Koleksi.....	33
4.10.3	Pengembangan Gedung.....	33
BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN.....		34
5.1	Hasil Penelitian.....	34
5.1.1	Identitas Responden.....	34
5.1.2	Data Persepsi Pengguna terhadap Kualitas Pelayanan Perpustakaan secara Keseluruhan.....	34
5.1.3	Data Persepsi Pengguna terhadap Aspek Kualitas Pelayanan.....	36
5.1.3.1	Aspek <i>Tangibles</i> ( Berwujud ).....	36
5.1.3.2	Aspek <i>Reliability</i> ( Keandalan ).....	37
5.1.3.3	Aspek <i>Responsiveness</i> ( Respons ).....	38
5.1.3.4	Aspek <i>Assurance</i> ( Jaminan ).....	40
5.1.3.5	Aspek <i>Empathy</i> ( Empati ).....	41

5.2 PEMBAHASAN.....	42
5.2.1 Aspek <i>Tangibles</i> (Berwujud).....	43
5.2.1.1 Kondisi Tata Letak Ruang Perpustakaan .....	43
5.2.1.2 Kenyaman dan Kerapian Ruang Perpustakaan.....	44
5.2.1.3 Fasilitas untuk Kemudahan Pelayanan di Katalog..	44
5.2.1.4 Kebersihan Ruangan.....	45
5.2.1.5 Jumlah Koleksi Buku.....	45
5.2.2 Aspek <i>Reliability</i> (Keandalan).....	46
5.2.2.1 Jam Buka Pelayanan.....	46
5.2.2.2 Prosedur Peminjaman/Pengembalian.....	46
5.2.2.3 Pelayanan sesuai Komitmen/Janji.....	47
5.2.2.4 Mencarikan Buku di Rak.....	47
5.2.2.5 Ketepatan Koleksi dengan Kebutuhan Informasi.....	48
5.2.3 Aspek <i>Responsiveness</i> (Respons).....	48
5.2.3.1 Petugas Cepat Tanggap terhadap Pengguna.....	49
5.2.3.2 Kesiapan Petugas dalam Menangani Pelayanan.....	49
5.2.3.3 Petugas Mendengarkan Keluhan Kepada Pengguna.....	50
5.2.3.4 Petugas Tanggap Kebutuhan Pengguna.....	50
5.2.3.5 Kecepatan dalam Kebutuhan Informasi.....	51
5.2.4 Aspek <i>Assurance</i> (Jaminan).....	51
5.2.4.1 Keramah tamahan Petugas.....	51
5.2.4.2 Sopan Santun .....	52
5.2.4.3 Memberikan Informasi kepada Pengguna.....	52

5.2.4.5 Jaminan Keamanan dan Kenyamanan.....	55
5.2.5 Aspek <i>Empathy</i> (Empati).....	55
5.2.5.1 Petugas memberikan Perhatian.....	55
5.2.5.2 Petugas Memberikan Peduli.....	56
5.2.5.3 Kesabaran Petugas .....	56
5.2.5.4 Petugas Memahami Situasi.....	57
5.2.5.5 Petugas Adaptasi .....	57
BAB VI SIMPULAN DAN SARAN.....	58
6.1 Simpulan.....	58
6.2 Saran .....	59
DAFTAR PUSTAKA.....	60
LAMPIRAN.....	61

## DAFTAR TABEL

		Hal
Tabel 1	Demensi Kualitas Pelayanan.....	14
Tabel 2	Daftar Penggolongan Pernyataan dalam Kuesioner.....	23
Tabel 3	Jumlah Koleksi.....	29
Tabel 4	Jam Buka Pelayanan.....	30
Tabel 5	Interval Kategori Persepsi Pengguna terhadap Kualitas Pelayanan.....	35
Tabel 6	Jumlah Subjek pada masing – masing Kategori.....	35
Tabel 7	Kategori Persepsi Pengguna terhadap Aspek <i>Tangibles</i> .....	37
Tabel 8	Jumlah Subjek pada masing – masing Kategori Aspek <i>Tangibles</i> ( Berwujud ).....	37
Tabel 9	Kategori persepsi terhadap Aspek <i>Reliability</i> (Keandalan ).....	38
Tabel 10	Jumlah Subjek pada Aspek <i>Reliability</i> ( Keandalan ).....	38
Tabel 11	Kategori Persepsi Pengguna terhadap Aspek <i>Responsiveness</i> (Respons).....	39
Tabel 12	Jumlah Subjek masing- masing Kategori Aspek <i>Responsiveness</i> (Respons).....	39
Tabel 13	Kategori Persepsi Pengguna terhadap Aspek <i>Assurance</i> (jaminan) .	40
Tabel 14	Jumlah Subjek pada masing – masing kategori Aspek <i>Assurance</i> (Jaminan).....	40
Tabel 15	Kategori Persepsi pengguna terhadap Aspek <i>Empathy</i> (Empati).	41
Tabel 16	Jumlah Subjek pada masing-masing Aspek <i>Empathy</i> (Empati)	42

## DAFTAR GAMBAR

	Hal
Gambar 1. Kerangka Berpikir dalam Penelitian	22
Gambar 2. Struktur Organisasi Politeknik Kesehatan Departemen Kesehatan RI Yogyakarta	61



# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Perpustakaan Perguruan Tinggi adalah perpustakaan yang berada di bawah pengawasan dan dikelola oleh perguruan tinggi dengan tujuan utama membantu perguruan tinggi tersebut mencapai tujuannya. Secara umum tujuan perguruan tinggi adalah suatu istilah yang dikenal dengan Tri Dharma Perguruan Tinggi (Mustafa, 1996:45).

Peranan Perpustakaan Perguruan Tinggi ialah sebagai sarana kelengkapan, pusat suatu perguruan tinggi yang bersifat akademis dalam menunjang pelaksanaan Tri Dharmanya yaitu pendidikan dan pengajaran, penelitian, dan pengabdian pada masyarakat (Noerhayati, 1983:3).

Tujuan diselenggarakannya perpustakaan perguruan tinggi untuk mendukung, memperlancar serta mempertinggi kualitas pelaksanaan program kegiatan perguruan tinggi melalui pelayanan informasi yang meliputi pengumpulan informasi, pengolahan informasi, pemanfaatan informasi dan penyebarluaskan informasi (Noerhayati, 1987:2).

Suatu perpustakaan dikatakan baik apabila mampu memberikan layanan yang sesuai kebutuhan dan keinginan pemakai, dan keberhasilan layanan sebuah perpustakaan tercermin dari kepuasan pemakai, sementara sasaran perpustakaan adalah peningkatan kualitas pemakainya.

Pelayanan merupakan syarat utama dalam memberikan kepuasan kepada pemakai. Apabila dalam proses penerimaan layanan tersebut apa yang diterima

oleh pemakai itu sesuai atau bahkan melebihi harapan dan keinginannya, maka diharapkan pemakai tersebut akan merekomendasikan apa yang telah dialaminya itu kepada pemakai yang lain. Sebaliknya apabila pemakai merasa kecewa terhadap pelayanan maka hal itu dapat mengurangi reputasi perpustakaan tersebut.

Untuk bisa memberikan kualitas pelayanan kepada pemakai maka ada strategi-strategi dasar antara lain :

1. menetapkan tujuan yang jelas.
2. memprakarsai atau menentukan kembali budaya organisasi.
3. mengembangkan komunikasi yang efektif dan konsisten.
4. melembagakan pendidikan dan pelatihan.
5. mendorong perbaikan terus menerus ( Tjiptono, 1995:3)

Pelayanan yang berkualitas ada lima dimensi menurut Zeithaml, Berry, dan Parasuraman (dalam Tjiptono, 1995:14).

1. Bukti langsung (*tangibles*), meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi.
2. Keandalan (*reliability*), yakni kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan.
3. Daya tanggap (*Responsiveness*), yaitu keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap.
4. Jaminan (*assurance*), mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf bebas dari bahaya, resiko atau keragu-raguan.
5. Empati (*empathy*) meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi

komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan para pelanggan.

Perpustakaan Politeknik Kesehatan Jurusan Gizi Yogyakarta merupakan perpustakaan perguruan tinggi yang mempunyai tujuan yang dikenal dengan Tri Dharma Perguruan Tinggi (Pendidikan, Penelitian, dan Pengabdian Masyarakat). Untuk melaksanakan Tri Dharma Perguruan Tinggi perpustakaan mampu memberikan pelayanan sesuai dengan apa yang diinginkan oleh pengguna dengan menyediakan fasilitas sarana dan prasarana yaitu :

1. memenuhi keperluan informasi di kalangan perguruan tinggi, antara lain dosen, mahasiswa, dan karyawan.
2. menyediakan bahan pustaka.
3. menyediakan ruangan belajar untuk pengguna perpustakaan.
4. menyediakan jasa perpustakaan antara lain sirkulasi, referensi, photo copi dan sebagainya.
5. menyediakan jasa informasi aktif.

Fasilitas layanan yang diberikan oleh Perpustakaan Politeknik Kesehatan Jurusan Gizi Yogyakarta tersebut tidak lepas dari peranan pustakawan di dalam meningkatkan mutu layanan perpustakaan. Seiring dengan perkembangan teknologi maka Perpustakaan Politeknik Kesehatan Jurusan Gizi Yogyakarta memberikan pelayanan kepada pengguna perpustakaan antara lain :

1. pelayanan yang bersifat terbuka dan mudah dimengerti.
2. pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan.
3. pelayanan yang tidak memandang ras, agama, dan status sosial.

Pelayanan yang diberikan oleh perpustakaan, diharapkan mampu memberikan kepuasan kepada pengguna perpustakaan sesuai yang diharapkan oleh Perpustakaan Politeknik Kesehatan Jurusan Gizi Yogyakarta.

Untuk mendukung proses belajar mengajar, Perpustakaan Politeknik Kesehatan Jurusan Gizi Yogyakarta menyediakan berbagai layanan yang dibutuhkan oleh pengguna perpustakaan. Layanan perpustakaan yang diberikan kepada pengguna diharapkan dapat terwujud dengan kualitas yang baik.

Kualitas pelayanan dapat dikatakan baik, jika pelayanan yang diberikan dapat memenuhi kebutuhan pemakainya. Untuk dapat mengetahui layanan perpustakaan yang berkualitas tersebut diperlukan suatu penelitian. Penelitian tentang kualitas pelayanan ini dapat didasarkan pada bagaimana tanggapan pemakai tentang layanan yang diterimanya dengan cara meningkatkan kebiasaan menggunakan perpustakaan, menunjukkan bagaimana perpustakaan dapat memenuhi kebutuhan individu, dan berusaha merubah pola pikir dan pola tindak pengguna dalam menggunakan perpustakaan (Mustafa, 1996:59).

Berdasarkan latar belakang di atas, maka peneliti tertarik untuk mengetahui tanggapan atau persepsi kepada pemakai sebagai alat untuk mengetahui kualitas pelayanan Perpustakaan Politeknik Kesehatan Jurusan Gizi Yogyakarta.

## **1.2 Permasalahan**

Berdasarkan latar belakang masalah yang ada, maka rumusan masalah penelitian ini adalah bagaimana persepsi pemakai terhadap kualitas pelayanan Perpustakaan Politeknik Kesehatan Jurusan Gizi Yogyakarta ?

## **1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian**

### **1.3.1 Tujuan**

Untuk mengetahui persepsi pemakai terhadap kualitas pelayanan Perpustakaan Politeknik Kesehatan Jurusan Gizi Yogyakarta.

### **1.3.2 Manfaat**

1. Sebagai bahan valuasi terhadap kualitas layanan di Perpustakaan Politeknik Kesehatan Jurusan Gizi Yogyakarta.
2. Memberikan pengalaman dan ilmu pengetahuan bagi penulis untuk membuat skripsi atau penelitian.
3. Meningkatkan kinerja pelayanan di Perpustakaan Politeknik Kesehatan Jurusan Gizi Yogyakarta.

## **1.4 Sistematika Pembahasan**

Bab I Pendahuluan.

Bab ini berisi latar belakang, perumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian.

Bab II Tinjauan Pustaka dan Landasan Teori.

Dalam bab ini akan diuraikan mengenai beberapa hasil penelitian sejenis, yang sebelumnya pernah dilakukan oleh peneliti lain. Bagian ini juga berisi teori-teori yang digunakan sebagai pendukung dalam penulisan skripsi ini. Teori tersebut meliputi teori tentang pengertian jasa, kualitas, pelayanan, persepsi, dan analisis.

Bab III Metode Penelitian

Bab ini berisi tentang metode yang dilakukan dalam pengambilan data dan

analisis data yang digunakan dalam penelitian.

**Bab IV Gambaran Umum**

Berisi tentang sejarah singkat Perpustakaan Politeknik Kesehatan Jurusan Gizi Yogyakarta, visi dan misi, dan koleksi.

**Bab V Hasil dan Pembahasan**

Pada bab ini berisi tentang hasil penelitian dan pembahasan.

**Bab VI Penutup**

Simpulan dan Saran.



## **BAB VI**

### **PENUTUP**

#### **6.1 Simpulan**

Berdasarkan hasil dan pembahasan penelitian, dapat disimpulkan bahwa persepsi pemakai terhadap kualitas pelayanan Perpustakaan Politeknik Kesehatan Jurusan Gizi Yogyakarta sebagai berikut

1. Secara umum, untuk mengetahui kualitas pelayanan Perpustakaan di Politeknik Kesehatan Jurusan Gizi Yogyakarta dari 185 responden, 69 orang (42,70%) menyatakan cukup baik, meskipun masih ada beberapa kekurangan yang dimiliki perlu terus ditingkatkan.
2. Untuk mengetahui aspek berwujud dengan kondisi dan fasilitas perpustakaan kebanyakan responden kurang dari 50% menyatakan cukup baik 78 orang (37,29%).
3. Untuk mengetahui aspek keandalan kurang dari 50% menyatakan cukup baik 82 orang (44%) petugas didalam memberikan pelayanan kurang terampil dan respons kurang dari 50% menyatakan cukup baik 75 orang (40,54%) hal ini menyakut petugas yang tidak merespons secara proaktif terhadap pengguna perpustakaan
4. Untuk mengetahui aspek jaminan kurang dari 50% responden menyatakan cukup baik 82 orang (44,32%) petugas memberikan pelayanan dengan sopan santu dan tamah tamah kepada pengguna perpustakaan.
5. Dalam aspek empati pengguna perpustakaan menyatakan cukup baik lebih dari 50%, yaitu 99 orang (53,31%), petugas pelayanan dalam memberikan

kepedulian, perhatian, dan kesabaran kepada pengguna sangat diperhatikan, hal ni merupakan langkah untuk memajukan kualitas pelayanan lebih baik.

## 6.2 Saran

Dari kesimpulan di atas, maka sebagai tindak lanjut untuk meningkatkan kualitas pelayanan Perpustakaan Politeknik Kesehatan Jurusan Gizi Yogyakarta ada beberapa hal yang perlu adanya diperhatikan adalah

1. Memberikan layanan sesuai yang dijanjikan dengan meningkatkan disiplin petugas.
2. Mengembangkan fisik yang berupa gedung perpustakaan sesuai *lay out* perpustakaan.
3. Perlu diadakan pelatihan pelayanan prima
4. Mengupayakan penambahan jumlah koleksi dan memperhatikan keberadaan koleksi pada jajaran koleksi
5. Indikator di dalam penelitian nilai tertinggi pada kebersihan, terendah pelayanan dengan komitmen/janji, untuk sedang adaptasi petugas
6. Hasil penelitian skripsi tidak menutup kemungkinan kemudian hari akan berbeda pada waktu-waktu berikutnya.

## DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi. 1998. *Prosedur Penelitian : Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Azwar, Saifudin. 1999. *Sikap Manusia : Teori dan Pengukurannya*. Yogyakarta: Pustaka pelajar
- Basuki, Sulistyو. 1993. *Pengantar Ilmu Perpustakaan*. Jakarta: Gramedia.
- Ibrahim, Budi.1977. *TQM (Total Quality Management) : Panduan Untuk Menghadapi persaingan Global*. Jakarta : Djambatan
- Kerlinger, Fred. 1993. *Azaz – Azas Penelitian Behavioral*. Yogyakarta : UGM
- Muchlas, Makmuri. 1997. *Perilaku Organisasi I*. Yogyakarta: Universitas Gadjah Mada.
- Mustafa, Badollahi.1966. *Promosi Jasa Perpustakaan*. Jakarta : Universitas Terbuka, Dekdikbud.
- Nawawi, Hadari.1983. *Metode Penelitian Bidang sosial*. Yogyakarta : Gadjah Mada University Press.
- Noerhayati. 1987 . *Pengelolaan Perpustakaan Jilid I*. Bandung. Alurni.
- Parasuraman, dkk. 1988. “Serqual : A Multipleiten Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality”. *Journal of Retailing* Vol.64., No. 1 p. 12-40.
- Qomari, Ika Nurul.1998. *Evaluasi Kualitas Pelayanan Rumah Sakit dan Penerapan Konsep ( Studi pada berbagai RS Yogyakarta di Yogyakarta)* Yogyakarta: Fakultas Ekonomi UGM.
- Rakhmat, Jamaluddin. 1986. *Psikologi Komunikasi*. Bandung : Remaja Karya
- Riduwan, 2002. *Skala Pengukuran Variabel – Variabel Penelitian*. Bandung: Alfabeta
- Riyanto, Agus dkk. 2004. “ Analisis Jasa Pelayanan Perpustakaan Pascasarjana Universitas Gadjah Mada Yogyakarta”. Vol II., No 1.p. 14-21
- Sinambela, Lijan Poltak. 2006. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta : Bumi Aksara.

- Singarimbun, Marsi. 1981. *Metode penelitian Survei*. Jakarta: LP3ES
- Sudijono, Anas. 1987. *Pengantar Statistik Pendidikan*. Jakarta : Rajawali Pers
- Supriyadi, Eri dkk. 2004. " Analisis Kualitas Pelayanan Perpustakaan Pada UPT Perpustakaan Universitas Jember" Vol II., No1.p 22-31
- Tjiptono, Fandy.1997. *Prinsip – Prinsip Total Quality Service*. Yogyakarta: Andi Offset
- Trimo, Sudjono. 1986. *Perencanaan Gedung Perpustakaan*. Bandung : Angkasa
- Umar, Husein.2003. *Metode Riset Perilaku Konsumen Jasa*. Jakarta : Ghalia Indonesia

