

**KUALITAS PELAYANAN PERPUSTAKAAN BERDASARKAN
KESENJANGAN ANTARA PERSEPSI DAN HARAPAN PEMUSTAKA DI
PERPUSTAKAAN SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN (STIKES)
BETHESDA YAKKUM YOGYAKARTA**

Diajukan untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan
Memperoleh Gelar Sarjana pada Program Studi Ilmu Perpustakaan
Fakultas Adab dan Ilmu Budaya
Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga



Oleh

TWISTA RAMA SASI

NIM 09141011

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

2011

PERNYATAAN KEASLIAN PENELITIAN

Yang bertanda tangan dibawah ini adalah :

Nama : Twista Rama Sasi

NIM : 09141011

Program Studi : Ilmu Perpustakaan.

Menyatakan dengan sesungguhnya, bahwa skripsi yang berjudul “Kualitas Pelayanan Perpustakaan Berdasarkan Kesenjangan Antara Persepsi dan Harapan Pemustaka di Perpustakaan Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan (STIKES) Bethesda Yakkum Yogyakarta” tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu Perguruan Tinggi dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Yogyakarta, November 2011

Yang menyatakan



Twista Rama Sasi

09141011

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

NOTA DINAS

Hal : Skripsi
Twista Rama Sasi

Kepada Yth:
Dekan Fakultas Adab dan Ilmu Budaya
UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta
di Yogyakarta

Assalamualaikum Wr, Wb

Setelah memeriksa, meneliti, memberikan arahan untuk perbaikan atas skripsi Saudara:

Nama : Twista Rama Sasi
NIM : 09141011
Prodi : Ilmu Perpustakaan
Fakultas : Adab dan Ilmu Budaya
Judul : Kualitas Pelayanan Perpustakaan Berdasarkan
Kesenjangan Antara Persepsi dan Harapan Pemustaka di
Perpustakaan Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan (STIKES)
Bethesda Yakkum

Saya berpendapat bahwa skripsi ini dapat diajukan untuk memenuhi sebagian syarat untuk memperoleh gelar sarjana Ilmu Perpustakaan, Fakultas Adab dan Ilmu Budaya UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.

Berkenaan dengan ini, saya mohon agar mahasiswa yang bersangkutan segera dipanggil untuk mempertahankan skripsinya dalam sidang munaqosyah.

Atas perhatian Bapak, saya ucapkan terima kasih.

Wassalamualaikum Wr, Wb

Yogyakarta, 14 Nov 2011

Pembimbing


Anis Masruri, S.Ag., SIP., M.Si.
NIP. 197109071998031003



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.00.9/480 /2011

Skripsi/Tugas Akhir dengan judul :

KUALITAS PELAYANAN PERPUSTAKAAN BERDASARKAN KESENJANGAN ANTARA PERSEPSI DAN HARAPAN PEMUSTAKA DI PERPUSTAKAAN SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN (STIKES) BETHESDA YAKKUM YOGYAKARTA

Yang dipersiapkan dan disusun oleh:

Nama : Twista Rama Sasi
NIM : 09141011
Telah dimunaqasyahkan pada : 31 Oktober 2011
Nilai Munaqasyah : A-

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

TIM MUNAQASYAH :

Ketua/Sidang

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

Penguji I

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

Penguji II

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

Yogyakarta, 16 Nopember 2011
UIN Sunan Kalijaga
Fakultas Adab dan Ilmu Budaya
DEKAN

Prof. Dr. H. Syihabuddin Qalyubi, Lc., M.Ag.
NIP. 19520921 198403 1 001

MOTTO

"IA membuat segala sesuatu indah pada waktunya". Pkh 3:11

*"....dan ketekunan menimbulkan tahan uji dan tahan uji menimbulkan
pengharapan". Rm 5:4*



PERSEMBAHAN

Skripsi ini dipersembahkan kepada:



- 1. Ayah dan ibu*
- 2. Suami dan anakku*
- 3. Keluarga besarku*

*Yang dengan sabar telah memberikan doa,
dukungan dan semangat.*

INTISARI

Twista Rama Sasi. 2011. Kualitas Pelayanan Perpustakaan Berdasarkan Kesenjangan Antara Persepsi dan Harapan Pemustaka di Perpustakaan Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan (STIKES) Bethesda Yakkum Yogyakarta.

Tujuan dari penulisan skripsi ini ada tiga, yaitu (1) untuk mengetahui persepsi pemustaka terhadap kualitas pelayanan perpustakaan di Perpustakaan STIKES Bethesda Yakkum, (2) untuk mengetahui harapan pemustaka terhadap kualitas pelayanan perpustakaan di Perpustakaan STIKES Bethesda Yakkum, (3) untuk mengetahui kualitas pelayanan perpustakaan di Perpustakaan STIKES Bethesda Yakkum. Metode pengumpulan data yang digunakan adalah dengan angket, dokumentasi, dan wawancara. Instrumen yang digunakan untuk pengumpulan data yang utama adalah angket tertutup dengan menggunakan skala likert. Responden dalam penelitian ini adalah pemustaka potensial yaitu mahasiswa dan dosen. Teknik pengambilan sampel menggunakan *non probability sampling*. Agar hasil penelitian dapat mewakili semua kategori maka dalam penentuan sampel dilakukan dengan kuota. Dengan rumus slovin, maka ditentukan besarnya jumlah sampel adalah 86 responden. Sedangkan cara menentukan siapa yang menjadi responden adalah secara insidental. Rumus yang digunakan untuk menentukan persepsi dan harapan pemustaka adalah menggunakan rumus *grand mean*. Sedangkan untuk mengetahui kualitas pelayanan adalah dengan analisis tingkat kepentingan dan kinerja (*Importance-Performance Analysis*) atau rumus Tingkat Kesesuaian, yakni membandingkan rata-rata skor persepsi dengan rata-rata skor harapan dikalikan 100%. Hasil yang diperoleh adalah (1) Persepsi pemustaka terhadap pelayanan perpustakaan adalah baik dengan rata-rata skor sebesar 2,94. (2) Harapan pemustaka terhadap pelayanan perpustakaan adalah sangat baik dengan rata-rata skor adalah 3,68. (3) Kualitas pelayanan perpustakaan adalah sangat baik, dengan nilai tingkat kesesuaian adalah 79,89%. Penulis memberikan empat saran berdasarkan empat aspek pelayanan pada dua dimensi pelayanan perpustakaan yang mempunyai nilai tingkat kesesuaian terendah.

Kata kunci: persepsi, harapan, kualitas pelayanan

ABSTRACT

Twista Rama Sasi. 2011. The Quality of Library Service Based on the Gap of the Perception and Expectation of the Users of the Library of Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan (STIKES) Bethesda Yakkum Yogyakarta

This research aims at finding out (1) users' perception of the quality of library service, (2) users' expectation for the quality of library service, and (3) the quality of library service in the Library of STIKES Bethesda Yakkum.

The data used in this research were collected by using questionnaires, documentation and interview. The instrument used for collecting the major data was closed-questionnaire by using likert scale. This research uses potential users, i.e. students and lecturers, as its respondents. It also employs non-probability sampling method to collect the samples of data. This allows the researcher to sample the population by using quota representing all categories. By using slovin formula, the researcher determines the sample size of 86 respondents. The respondents are determined incidentally. To determine the users' perception and expectation, the researcher uses grand mean formula. Meanwhile, to find the service quality, the researcher uses Importance-Performance Analysis or the formula of "Compatibility Level". It compares the mean of perception scores to expectation score and multiplies them to 100%. The result of this research shows that (1) the users' perception of the library service is very good by showing approximate score of 2.94; (2) the users' expectation for the library service is very good by showing approximate score of 3.68; and (3) the service quality of the library service is good by showing compatibility score of 79.89%. The researcher give four suggestions based on four aspect of library service on two dimension of service that has the lowest compatibility score.

Keywords: perception, expectation, service quality

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa, yang telah melimpahkan Anugerah dan KaruniaNYA sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Kualitas Pelayanan Perpustakaan Berdasarkan Kesenjangan Antara Persepsi dan Harapan Pemustaka di Perpustakaan Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan (STIKES) Bethesda Yakkum Yogyakarta”.

Penulisan skripsi ini dapat terselesaikan atas bimbingan, arahan dan dorongan dari berbagai pihak. Oleh karena itu dalam kesempatan ini peneliti ingin menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah dengan ikhlas memberikan bantuan dan dukungan selama proses penyusunan skripsi ini:

1. Bapak Prof. Dr. H. Syihabuddin Qalyubi, Lc., M. Ag, selaku Dekan Fakultas Adab dan Ilmu Budaya Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta, yang telah banyak membantu peneliti selama mengikuti pendidikan di Fakultas Adab dan Ilmu Budaya.
2. Bapak Tafrihudin, S.Ag., M.Pd., selaku ketua Program Studi Ilmu Perpustakaan yang telah banyak membantu peneliti selama mengikuti pendidikan di Program Studi Ilmu Perpustakaan Fakultas Adab dan Ilmu Budaya.
3. Ibu Siti Rohaya, S.Ag. MT, selaku pembimbing akademik yang telah banyak membantu peneliti selama mengikuti pendidikan di Program Studi Ilmu Perpustakaan Fakultas Adab dan Ilmu Budaya.

4. Bapak Drs. Anis Masruri, S.Ag., SIP., M.Si, selaku Dosen Pembimbing yang dengan tidak bosan-bosannya selalu memberkan dukungan, pengarahan, bimbingan, serta saran-saran hingga terselesaikannya skripsi ini.
5. Seluruh dosen pengajar jurusan Ilmu Perpustakaan yang telah berbagi ilmu dan pengalaman kepada peneliti.
6. Ibu Niken WN. Palupi, S.Kp., M.Kes, selaku Ketua STIKES Bethesda Yakkum Yogyakarta yang telah memberikan kesempatan dan fasilitas kepada peneliti dalam rangka studi lanjut di Program Studi Ilmu Perpustakaan Fakultas Adab dan Ilmu Budaya UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta serta memperkenankan Perpustakaan STIKES Bethesda Yakkum menjadi lokasi penelitian.
7. Seluruh Staf, Karyawan, dan mahasiswa STIKES Bethesda Yakkum yang telah mendukung selama peneliti belajar hingga melakukan penelitian di STIKES Bethesda Yakkum Yogyakarta.
8. Orang tua, suami, anak serta saudara-saudaraku yang telah mendukung studi yang peneliti lakukan.
9. Sahabat, angkatan 2009 terutama kelas D.
10. Dan semua pihak yang tidak dapat peneliti sebutkan satu per satu yang telah bersedia membantu dalam penulisan skripsi ini.

Semoga skripsi ini bermanfaat bagi peneliti sendiri, pembaca sekalian serta perkembangan ilmu pengetahuan, terutama dalam bidang perpustakaan.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
PERNYATAAN KEASLIAN PENELITIAN	ii
NOTA DINAS	iii
PENGESAHAN SKRIPSI	iv
MOTTO	v
PERSEMBAHAN	vi
INTISARI	vii
ABSTRACT	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR TABEL	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xxii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan masalah	6
1.3. Tujuan Penelitian	7
1.4. Manfaat Penelitian	8
1.5. Sistematika Pembahasan	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN LANDASAN TEORI	

2.1. Tinjauan Pustaka	10
2.2. Landasan Teori	12
2.2.1. Pelayanan	12
2.2.2. Kualitas Pelayanan	14
2.2.3. Dimensi Kualitas Pelayanan	18
2.2.4. Persepsi Pemustaka	19
2.2.5. Harapan Pemustaka	20
2.2.6. Perpustakaan Perguruan Tinggi	20
2.2.7. Pelayanan Perpustakaan Perguruan Tinggi	24
2.2.7.1. Pengertian Pelayanan Perpustakaan Perguruan Tinggi.....	24
2.2.7.2. Macam Layanan Perpustakaan Perguruan Tinggi	26
2.2.7.3. Sistem Layanan Perpustakaan Perguruan Tinggi	43
2.2.8. Kualitas Pelayanan Perpustakaan Perguruan Tinggi	45
BAB III METODE PENELITIAN	
3.1. Jenis Penelitian	55
3.2. Populasi dan Sampel	56
3.3. Variabel Penelitian	59
3.4. Metode dan Teknik Pengumpulan Data	61
3.5. Uji Coba Alat Ukur	65
3.5.1. Validitas	65
3.5.2. Reliabilitas	66
3.6. Pelaksanaan Uji Coba Alat Ukur	67
3.7. Hasil Uji Coba Alat Ukur	67

3.7.1. Validitas	67
3.7.2. Reliabilitas	98
3.8. Analisis Data	99
BAB IV PEMBAHASAN DAN ANALISIS DATA	102
4.1. Gambaran Umum Perpustakaan STIKES Bethesda Yakkum	102
4.1.1. Sejarah Singkat	102
4.1.2. Visi dan Misi	104
4.1.3. Struktur Organisasi	104
4.1.4. Lokasi	105
4.1.5. Koleksi	105
4.1.6. Sistem Layanan	106
4.1.6.1. Layanan Sirkulasi	106
4.1.5.2. Layanan Koleksi Referensi	107
4.1.6.3. Layanan Akses Internet dan Jurnal Elektronik	108
4.1.6.4. Layanan Ruang Baca	108
4.1.6.5. Layanan Informasi	108
4.1.6.6. Layanan Pendidikan Pemustaka	109
4.1.7. Pemustaka	109
4.1.8. Sumber Daya Manusia	110
4.2. Analisis Data dan Pembahasan.....	110
4.2.1. Analisis Data dan Pembahasan Persepsi Pemustaka Terhadap Pelayanan Perpustakaan STIKES Bethesda Yakkum.....	111
4.2.2. Analisis Data dan pembahasan Harapan Pemustaka Terhadap	

Pelayanan Perpustakaan STIKES Bethesda Yakkum.....	151
4.2.3. Analisis Data dan Pembahasan Kualitas Pelayanan Perpustakaan di Perpustakaan STIKES Bethesda Yakkum.....	191
BAB V PENUTUP	197
5.1. Simpulan	197
5.2. Saran	198
DAFTAR PUSTAKA	199
LAMPIRAN	202



DAFTAR GAMBAR

Grafik 1. Persepsi Pemustaka Terhadap Pelayanan Perpustakaan	
Tiap Dimensi Pelayanan.....	150
Grafik 2. Harapan Pemustaka Terhadap Pelayanan Perpustakaan	
Tiap Dimensi Pelayanan.....	190
Grafik 3. Persepsi Dan harapan Pemustaka Terhadap Pelayanan	
Perpustakaan.....	192
Grafik 4. Tingkat Kesesuaian Pelayanan perpustakaan Masing-Masing	
Dimensi Pelayanan Perpustakaan.....	193



DAFTAR TABEL

Tabel 1	Dimensi Kehandalan (<i>Reliability</i>) Dalam Pelayanan Perpustakaan....	47
Tabel 2	Dimensi Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>) Dalam Pelayanan Perpustakaan.....	48
Tabel 3	Dimensi Jaminan (<i>Assurance</i>) Dalam Pelayanan Perpustakaan.....	51
Tabel 4	Dimensi Empati (<i>Emphaty</i>) Dalam Pelayanan Perpustakaan.....	52
Tabel 5	Dimensi Bukti Fisik (<i>Tangibles</i>) Dalam Pelayanan Perpustakaan.....	53
Tabel 6	Proporsi Sampel Tiap Kategori.....	58
Tabel 7	Variabel Penelitian.....	60
Tabel 8	Kisi-Kisi Pertanyaan.....	63
Tabel 9	Tabulasi Hasil Pengujian Dimensi Kehandalan (<i>Reliability</i>) Persepsi Pemustaka.....	68
Tabel 10	Tabel Persiapan Pengujian Validitas Dimensi Kehandalan (<i>Reliability</i>) Persepsi.....	69
Tabel 11	Tabulasi Hasil Pengujian Dimensi Kehandalan/ <i>Reliability</i> Harapan Pemustaka.....	71
Tabel 12	Tabel Persiapan Pengujian Validitas Dimensi Kehandalan (<i>Reliability</i>) Harapan Pemustaka.....	72
Tabel 13	Tabulasi Hasil Pengujian Dimensi Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>) Persepsi Pemustaka.....	74
Tabel 14	Tabel Persiapan Pengujian Validitas Dimensi DayaTanggap (<i>Responsiveness</i>) Persepsi Pemustaka.....	75
Tabel 15	Tabulasi Hasil Pengujian Dimensi Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>) Harapan Pemustaka.....	77
Tabel 16	Tabel Persiapan Pengujian Validitas Dimensi Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>) Harapan Pemustaka.....	78
Tabel 17	Tabulasi Hasil Pengujian Dimensi Jaminan (<i>Assurance</i>) Persepsi Pemustaka	80
Tabel 18	Tabel Persiapan Pengujian Validitas Dimensi Jaminan (<i>Assurance</i>) Persepsi Pemustaka.....	81
Tabel 19	Tabulasi Hasil Pengujian Dimensi Jaminan (<i>Assurance</i>) Harapan Pemustaka.....	83
Tabel 20	Tabel Persiapan Pengujian Validitas Dimensi Jaminan (<i>Assurance</i>) Harapan Pemustaka.....	84
Tabel 21	Tabulasi Hasil Pengujian Dimensi Empati (<i>Emphaty</i>) Persepsi Pemustaka.....	86
Tabel 22	Tabel Persiapan Pengujian Validitas Dimensi Empati (<i>Emphaty</i>) Persepsi Pemustaka	87
Tabel 23	Tabulasi Hasil Pengujian Dimensi Empati (<i>Emphaty</i>) Harapan Pemustaka	89
Tabel 24	Tabel Persiapan Pengujian Validitas Dimensi Empati (<i>Emphaty</i>) Harapan Pemustaka.....	90

Tabel 25	Tabulasi Hasil Pengujian Dimensi Bukti Fisik (<i>Tangibles</i>) Persepsi Pemustaka.....	92
Tabel 26	Tabel Persiapan Pengujian Validitas Dimensi Bukti Fisik (<i>Tangibles</i>) Persepsi Pemustaka.....	93
Tabel 27	Tabulasi Hasil Pengujian Dimensi Bukti Fisik (<i>Tangibles</i>) Harapan Pemustaka.....	95
Tabel 28	Tabel Persiapan Pengujian Validitas Dimensi Bukti Fisik (<i>Tangibles</i>) Harapan Pemustaka	96
Tabel 29	Tabel Hasil Pengujian Validitas Instrumen.....	98
Tabel 30	Tabel Hasil Pengujian Reliabilitas Instrumen.....	98
Tabel 31	Tabel Interpretasi <i>Grand Mean</i>	100
Tabel 32	Skor dan Predikat Tingkat Kesesuaian.....	101
Tabel 33	Koleksi Perpustakaan.....	105
Tabel 34	Jenis Koleksi Referensi	107
Tabel 35	Jumlah Pemustaka	109
Tabel 36	Persepsi Pemustaka Terhadap Kejelasan Peraturan Perpustakaan Terkait Dengan Layanan Sirkulasi.....	111
Tabel 37	Persepsi Pemustaka terhadap Kesesuaian antara Jumlah Koleksi dengan Jumlah Program Studi dan Jumlah Mata Kuliah.....	112
Tabel 38	Persepsi Pemustaka terhadap Kesesuaian antara Jumlah Eksemplar Tiap Judul dengan Jumlah Dosen dan Mahasiswa.....	113
Tabel 39	Persepsi Pemustaka terhadap Kesesuaian antara Koleksi yang dimiliki dengan Program Pendidikan yang diselenggarakan.....	113
Tabel 40	Persepsi Pemustaka terhadap Kemutakhiran Koleksi.....	114
Tabel 41	Persepsi Pemustaka terhadap Kelengkapan Koleksi.....	115
Tabel 42	Persepsi Pemustaka terhadap Ketepatan Petugas dalam Melakukan Layanan Peminjaman.....	115
Tabel 43	Persepsi Pemustaka terhadap Ketepatan Petugas dalam Melakukan Layanan Pengembalian.....	116
Tabel 44	Persepsi Pemustaka terhadap Ketepatan Prosedur dalam Melakukan Layanan Peminjaman.....	117
Tabel 45	Persepsi Pemustaka terhadap Ketepatan Prosedur dalam Melakukan Layanan Pengembalian.....	118
Tabel 46	Persepsi Pemustaka terhadap Kesesuaian antara Materi/Metode dalam Pendidikan Pemustaka dengan Kebutuhan Pemustaka terhadap Pelayanan Perpustakaan.....	118
Tabel 47	Persepsi Pemustaka terhadap Kesesuaian antara Jumlah Petugas dengan Kondisi Perpustakaan.....	119
Tabel 48	Persepsi Pemustaka terhadap Pengetahuan yang dimiliki oleh Petugas Perpustakaan.....	120
Tabel 49	Persepsi Pemustaka terhadap Ketrampilan yang dimiliki oleh Petugas Perpustakaan.....	121
Tabel 50	Persepsi Pemustaka terhadap Pelayanan Perpustakaan dilakukan dengan Benar.....	121
Tabel 51	Persepsi Pemustaka terhadap Kesesuaian antara Sistem Layanan	

	Perpustakaan dengan Luas Ruang Perpustakaan.....	122
Tabel 52	Persepsi Pemustaka terhadap Kesesuaian antara Penempatan Buku di Rak dengan Petunjuk/Informasi pada Katalog.....	123
Tabel 53	Persepsi pemustaka terhadap Ketersediaan Koleksi Perpustakaan yang Sesuai dengan Kebutuhan Informasi Pemustaka.....	124
Tabel 54	Persepsi Pemustaka terhadap Kecepatan Petugas dalam Melakukan Layanan Peminjaman Buku.....	125
Tabel 55	Persepsi Pemustaka terhadap Kecepatan Petugas dalam Melakukan Layanan Pengembalian Buku.....	126
Tabel 56	Persepsi Pemustaka terhadap Kesiapan Petugas dalam Menanggapi/Merespon Pertanyaan yang diajukan Pemustaka.....	126
Tabel 57	Persepsi Pemustaka terhadap Kesiapan Petugas Memberikan Bantuan kepada Pemustaka dalam Menggunakan Katalog.....	127
Tabel 58	Persepsi Pemustaka terhadap Kesiapan Petugas Menjelaskan Bagaimana Cara Menggunakan Bahan Rujukan/Referensi.....	128
Tabel 59	Persepsi Pemustaka Terhadap Kesiapan Petugas Membantu Pemustaka Menemukan Suatu Informasi/Buku yang diperlukan....	129
Tabel 60	Persepsi Pemustaka terhadap Ketersediaan Katalog Sebagai Alat Bantu Penelusuran Informasi	130
Tabel 61	Persepsi Pemustaka terhadap Kecepatan Penyampaian Informasi Mengenai Koleksi Terbaru yang dimiliki.....	130
Tabel 62	Persepsi Pemustaka terhadap Kemudahan Mendapatkan Layanan Perpustakaan.....	132
Tabel 63	Persepsi Pemustaka Terhadap Kesopanan Petugas Dalam Memberikan Layanan Perpustakaan.....	133
Tabel 64	Persepsi Pemustaka Terhadap Keramahan Petugas Dalam Memberikan Layanan Perpustakaan.....	133
Tabel 65	Persepsi Pemustaka Terhadap Ketelitian Petugas Dalam Memberikan Layanan Perpustakaan.....	134
Tabel 66	Persepsi Pemustaka Terhadap Perhatian yang diberikan Oleh Petugas Perpustakaan.....	136
Tabel 67	Persepsi Pemustaka terhadap Tanggapan/Respon Petugas terhadap Keluhan, Persoalan, atau Pertanyaan Pemustaka.....	136
Tabel 68	Persepsi Pemustaka Terhadap Luas Gedung Perpustakaan.....	138
Tabel 69	Persepsi Pemustaka terhadap Lokasi Perpustakaan yang Mudah dijangkau	138
Tabel 70	Persepsi Pemustaka Terhadap Rak Buku yang digunakan Sesuai dengan Fungsinya	139
Tabel 71	Persepsi Pemustaka terhadap Meja-Kursi Baca yang digunakan Sesuai dengan Fungsinya	140
Tabel 72	Persepsi Pemustaka Terhadap Almari Katalog yang digunakan Sesuai dengan Fungsinya	141
Tabel 73	Persepsi Pemustaka terhadap <i>Counter</i> /Meja Peminjaman yang digunakan Sesuai dengan Fungsinya	141

Tabel 74	Persepsi Pemustaka Terhadap Kualitas Meja-Kursi Baca	142
Tabel 75	Persepsi Pemustaka terhadap Kualitas Almari Katalog	143
Tabel 76	Persepsi Pemustaka Terhadap Kualitas Rak Buku.....	143
Tabel 77	Persepsi Pemustaka terhadap Kualitas <i>Counter/Meja</i> Peminjaman	144
Tabel 78	Persepsi Pemustaka Terhadap Kenyamanan Meja-Kursi Baca.....	144
Tabel 79	Persepsi Pemustaka Terhadap Efisiensi Tata Ruang Perpustakaan.....	145
Tabel 80	Persepsi Pemustaka Terhadap Kebersihan Ruangan Perpustakaan.....	146
Tabel 81	Persepsi Pemustaka Terhadap Pengaturan Mebeler di Perpustakaan.....	146
Tabel 82	Persepsi Pemustaka Terhadap Penampilan Petugas Perpustakaan..	147
Tabel 83	Persepsi Pemustaka Terhadap Cara Berpakaian Petugas Perpustakaan.....	147
Tabel 84	Persepsi Pemustaka Terhadap pelayanan Perpustakaan Pada masing-Masing Dimensi Pelayanan.....	149
Tabel 85	Harapan Pemustaka Terhadap Kejelasan Peraturan Perpustakaan Terkait Dengan layanan Sirkulasi.....	151
Tabel 86	Harapan Pemustaka Terhadap Kesesuaian Antara Jumlah Koleksi Dengan Jumlah Program Studi dan Jumlah Mata Kuliah.....	152
Tabel 87	Harapan Pemustaka Terhadap Kesesuaian Antara Jumlah Eksemplar Tiap Judul Dengan Jumlah Dosen dan Mahasiswa.....	153
Tabel 88	Harapan Pemustaka Terhadap Kesesuaian Antara Koleksi yang dimiliki Dengan Program Pendidikan yang diselenggarakan.	154
Tabel 89	Harapan Pemustaka Terhadap Kemutakhiran Koleksi.....	154
Tabel 90	Harapan Pemustaka Terhadap Kelengkapan Koleksi.....	155
Tabel 91	Harapan Pemustaka Terhadap Ketepatan Petugas Dalam Melakukan Layanan Peminjaman	156
Tabel 92	Harapan Pemustaka Terhadap Ketepatan Petugas Dalam Melakukan Layanan Pengembalian.....	156
Tabel 93	Harapan Pemustaka Terhadap Ketepatan Prosedur Dalam Melakukan Layanan Peminjaman.....	157
Tabel 94	Harapan Pemustaka Terhadap Ketepatan Prosedur Dalam Melakukan Layanan Pengembalian.....	158
Tabel 95	Harapan Pemustaka Terhadap Kesesuaian Antara Materi/Metode Dalam Pendidikan Pemustaka Dengan Kebutuhan Pemustaka Terhadap Pelayanan Perpustakaan	159
Tabel 96	Harapan Pemustaka Terhadap Kesesuaian Antara Jumlah Petugas Dengan Kondisi Perpustakaan.....	160
Tabel 97	Harapan Pemustaka Terhadap Pengetahuan yang dimiliki Oleh Petugas Perpustakaan.....	160
Tabel 98	Harapan Pemustaka Terhadap Ketrampilan yang dimiliki Oleh Petugas Perpustakaan.....	161
Tabel 99	Harapan Pemustaka Terhadap Pelayanan Perpustakaan Dilakukan Dengan Benar.....	162

Tabel 100	Harapan Pemustaka Terhadap Kesesuaian Antara Sistem Layanan Perpustakaan Dengan Luas Ruang Perpustakaan.....	163
Tabel 101	Harapan Pemustaka Terhadap Kesesuaian Antara Penempatan Buku di Rak Dengan Petunjuk/Informasi Pada Katalog.....	163
Tabel 102	Harapan Pemustaka Terhadap Ketersediaan Koleksi Perpustakaan yang Sesuai dengan Kebutuhan Informasi Pemustaka.....	165
Tabel 103	Harapan Pemustaka Terhadap Kecepatan Petugas Dalam Melakukan Layanan Peminjaman Buku.....	166
Tabel 104	Harapan Pemustaka Terhadap Kecepatan Petugas Dalam Melakukan Layanan Pengembalian Buku.....	166
Tabel 105	Harapan Pemustaka Terhadap Kesiapan Petugas Dalam Menanggapi/Merespon Pertanyaan yang Diajukan Pemustaka.....	167
Tabel 106	Harapan Pemustaka Terhadap Kesiapan Petugas Memberikan Bantuan Kepada Pemustaka Dalam Menggunakan Katalog.....	168
Tabel 107	Harapan Pemustaka Terhadap Kesiapan Petugas Menjelaskan Bagaimana Cara Menggunakan Bahan Rujukan/Referensi.....	169
Tabel 108	Harapan Pemustaka Terhadap Kesiapan Petugas Membantu Pemustaka Menemukan Suatu Informasi/Buku yang Diperlukan.....	169
Tabel 109	Harapan Pemustaka Terhadap Ketersediaan Katalog Sebagai Alat Bantu Penelusuran Informasi.....	170
Tabel 110	Harapan Pemustaka Terhadap Kecepatan Penyampaian Informasi Mengenai Koleksi Terbaru Yang Dimiliki.....	171
Tabel 111	Harapan Pemustaka Terhadap Kemudahan Mendapatkan Layanan Perpustakaan.....	172
Tabel 112	Harapan Pemustaka Terhadap Kesopanan Petugas Dalam Memberikan Layanan perpustakaan.....	173
Tabel 113	Harapan Pemustaka Terhadap Keramahan Petugas Dalam Memberikan Layanan Perpustakaan.....	174
Tabel 114	Harapan Pemustaka Terhadap Ketelitian Petugas Dalam Memberikan Layanan Perpustakaan.....	175
Tabel 115	Harapan Pemustaka Terhadap Perhatian Yang Diberikan Oleh Petugas Perpustakaan.....	176
Tabel 116	Harapan Pemustaka Terhadap Tanggapan/Respon Petugas Terhadap Keluhan, Persoalan, atau Pertanyaan Pemustaka.....	177
Tabel 117	Harapan Pemustaka Terhadap Luas Gedung Perpustakaan.....	178
Tabel 118	Harapan Pemustaka Terhadap Lokasi Perpustakaan Yang Mudah Dijangkau.....	179
Tabel 119	Harapan Pemustaka Terhadap Rak Buku Yang Digunakan Sesuai Dengan Fungsinya.....	179
Tabel 120	Harapan Pemustaka Terhadap Meja-Kursi Baca Yang Digunakan Sesuai Dengan Fungsinya.....	180
Tabel 121	Harapan Pemustaka Terhadap Almari Katalog Yang Digunakan Sesuai Dengan Fungsinya.....	181

Tabel 122 Harapan Pemustaka Terhadap <i>Counter</i> /Meja Peminjaman Yang Digunakan Sesuai Dengan Fungsinya	182
Tabel 123 Harapan Pemustaka Terhadap Kualitas Meja-Kursi Baca	182
Tabel 124 Harapan Pemustaka Terhadap Kualitas Almari Katalog.....	183
Tabel 125 Harapan Pemustaka Terhadap Kualitas Rak Buku.....	184
Tabel 126 Harapan Pemustaka Terhadap Kualitas <i>Counter</i> /Meja Peminjaman.....	184
Tabel 127 Harapan Pemustaka Terhadap Kenyamanan Meja-Kursi Baca....	185
Tabel 128 Harapan Pemustaka Terhadap Efisiensi Tata Ruang Perpustakaan.....	185
Tabel 129 Harapan Pemustaka Terhadap Kebersihan Ruangan Perpustakaan.....	186
Tabel 130 Harapan Pemustaka Terhadap Pengaturan Mebeler di Perpustakaan.....	187
Tabel 131 Harapan Pemustaka Terhadap Penampilan Petugas Perpustakaan.....	187
Tabel 132 Harapan Pemustaka Terhadap Cara Berpakaian Petugas Perpustakaan.....	188
Tabel 133 Harapan Pemustaka Terhadap Pelayanan Perpustakaan Pada Masing-Masing Dimensi Pelayanan.....	189
Tabel 134 Persepsi dan Harapan Pemustaka Terhadap Pelayanan Perpustakaan.....	191
Tabel 135 Tingkat Kesesuaian Menurut Dimensi Pelayanan	193



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Rekapitulasi Data Kunjungan Perpustakaan	202
Lampiran 2. Format Angket	204
Lampiran 3. Struktur Organisasi STIKES Bethesda Yakkum	210
Lampiran 4. Peraturan dan Tata Tertib Perpustakaan	211
Lampiran 5. SOP Peminjaman Buku	212
Lampiran 6. SOP Pengembalian Buku	213
Lampiran 7. Rekapitulasi Hasil Uji Instrumen	214
Lampiran 8. Rekapitulasi Hasil Angket untuk Persepsi	218
Lampiran 9. Rekapitulasi Hasil Angket untuk Harapan	220
Lampiran 10. Penghitungan persepsi Pemustaka	222
Lampiran 11. Penghitungan Harapan Pemustaka	225
Lampiran 12. Tingkat Kesesuaian Antara Persepsi dan Harapan Pemustaka	228

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Dewasa ini perpustakaan tidak lagi hanya dipandang sebagai sebuah gedung atau institusi di mana buku-buku disimpan dan dipinjamkan. Akan tetapi perpustakaan dipandang sebagai sebuah sistem yang terdiri dari beberapa unsur yaitu tempat, koleksi yang disusun berdasarkan sistem tertentu, serta adanya pemustaka (Qalyubi,dkk, 2007:3). Hal tersebut sesuai dengan fungsi perpustakaan seperti yang dinyatakan dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 43 tahun 2007 tentang Perpustakaan, bahwa perpustakaan berfungsi sebagai wahana pendidikan, pelestarian, informasi dan rekreasi untuk meningkatkan kecerdasan dan keberdayaan bangsa. Sedangkan tujuan diselenggarakannya perpustakaan adalah untuk memberikan pelayanan kepada pemustaka, meningkatkan kegemaran membaca, serta memperluas wawasan dan pengetahuan untuk mencerdaskan kehidupan bangsa.

Menurut Sutarno Ns, (2005:59) perpustakaan mempunyai peran sebagai media pendidikan, informasi, dan pengembangan ilmu pengetahuan. Peran tersebut dapat dirasakan atau dilihat oleh masyarakat, apabila perpustakaan mampu memberikan manfaat atau nilai guna melalui semua kegiatan perpustakaan yang dilaksanakan. Lebih lanjut Sutarno Ns (2005:60) menjelaskan bahwa peran perpustakaan sangat erat kaitannya dengan kinerja yang dilakukan. Kinerja akan

menentukan citra perpustakaan di mata masyarakat. Apabila kinerja perpustakaan baik maka secara langsung maupun tidak langsung citra perpustakaan akan terangkat. Sementara penilaian masyarakat terhadap perpustakaan berdasarkan pada nilai manfaat yang diperoleh. Apabila masyarakat merasa dipuaskan dalam mendapatkan pelayanan perpustakaan maka diharapkan masyarakat akan memberikan nilai positif. Penilaian masyarakat tersebut bersifat subyektif.

Dengan kata lain pelayanan perpustakaan dapat berlangsung dengan baik dan mampu memberikan kepuasan kepada pemustaka apabila pelayanan yang diberikan merupakan pelayanan yang bermutu atau berkualitas. Pelayanan perpustakaan dapat dikatakan berkualitas apabila pelayanan yang diberikan dapat memenuhi kebutuhan pemustaka. Parasuraman, dkk., 1985 dalam Tjiptono dan Chandra, 2005:121 menyatakan bahwa apabila *perceived service* sesuai dengan *expected service*, maka kualitas pelayanan dipresepsikan baik atau positif, jika *perceived service* melebihi *expected service*, maka kualitas pelayanan dipresepsikan sebagai kualitas ideal, sedangkan apabila *perceived service* lebih buruk dibandingkan *expected service*, maka kualitas pelayanan dipresepsikan negatif atau buruk.

Sementara itu Sutarno Ns (2007:75) berpendapat bahwa pelayanan perpustakaan dapat berlangsung dengan optimal apabila memperhatikan beberapa faktor. Adapun faktor-faktor tersebut adalah sebagai berikut (1) pelayanan perpustakaan untuk memenuhi kebutuhan pelanggan, (2) diusahakan agar pelanggan merasa senang dan puas, (3) prosesnya mudah, sederhana, dan efisien, (4) caranya cepat dan tepat waktu dan tepat sasaran, (5) diciptakan suasana ramah,

supel dan menarik, (6) bersifat membimbing, namun tidak terkesan menggurui, (7) dapat menimbulkan perasaan ingin tahu lebih jauh buat pelanggan, (8) menimbulkan kesan baik, sehingga terdorong ingin sering ke perpustakaan.

Berdasarkan uraian di atas, maka dapat diketahui bahwa sasaran dari pelayanan perpustakaan adalah para pemustaka. Bagaimana sebuah pelayanan perpustakaan dapat memenuhi kebutuhan para pemustakanya, sehingga pemustaka merasa senang dan puas dengan proses cepat dan tepat, mudah serta efisien, menciptakan suasana yang menyenangkan dan tidak menggurui sehingga menimbulkan rasa ingin tahu dan pada akhirnya pelayanan membawa kesan baik sehingga mendorong pemustaka untuk memanfaatkan perpustakaan kembali. Seperti yang dinyatakan dalam Undang-Undang Nomor 43 tahun 2007 tentang perpustakaan bahwa pelayanan perpustakaan dilakukan secara prima dan berorientasi bagi kepentingan pemustaka.

Salah satu jenis perpustakaan adalah perpustakaan perguruan tinggi. Perpustakaan perguruan tinggi merupakan salah satu unit kerja yang terdapat di dalam sebuah lembaga perguruan tinggi yang memberikan pelayanan perpustakaan bagi segenap sivitas akademika lembaga tersebut (Hermawan & Zen, 2006:33). Perpustakaan perguruan tinggi turut berperan dalam melaksanakan tercapainya visi dan misi perguruan tinggi, yang bertugas mengembangkan koleksi, mengolah, merawat bahan pustaka, memberikan pelayanan serta melaksanakan administrasi perpustakaan. Perpustakaan perguruan tinggi mempunyai fungsi edukasi, fungsi informasi, fungsi riset, fungsi rekreasi, fungsi publikasi, fungsi deposit dan fungsi interpretasi (Dirjen Dikti,2004:3).

Noerhayati S (1987:1) menyatakan bahwa perpustakaan perguruan tinggi merupakan salah satu alat yang vital dalam setiap program pendidikan, pengajaran, dan penelitian bagi setiap lembaga pendidikan dan ilmu pengetahuan. Kualitas kelengkapan dan kesempurnaan jasa yang diberikan sebuah perpustakaan dapat menentukan nilai suatu lembaga pendidikan perguruan tinggi. (Trimono,1985:1)

Oleh karena perpustakaan perguruan tinggi mempunyai peran yang penting dalam sebuah lembaga perguruan tinggi maka perlu memperhatikan kualitas pelayanan yang diberikan kepada pemustaka. Dengan mengacu pada pendapat Lewis dan Booms (1983 dalam Tjiptono & Chandra, 2005:121) mengenai kualitas pelayanan yaitu: ukuran seberapa bagus tingkat pelayanan yang diberikan mampu memenuhi harapan pelanggan Sehingga apabila definisi tersebut diterapkan pada bidang pelayanan perpustakaan perguruan tinggi maka kualitas pelayanan perpustakaan perguruan tinggi dapat didefinisikan sebagai ukuran seberapa bagus tingkat pelayanan perpustakaan perguruan tinggi yang diberikan mampu memenuhi harapan pemustaka.

Pemustaka adalah seseorang yang merasakan secara langsung pelayanan perpustakaan, sehingga untuk mengukur kualitas pelayanan perpustakaan perguruan tinggi perlu mengetahui persepsi mereka terhadap pelayanan perpustakaan yang diterimanya serta harapan mereka terhadap pelayanan perpustakaan yang seharusnya mereka terima.

Pelayanan perpustakaan yang dimaksud sesuai uraian di atas adalah pelayanan pemustaka atau *public service*. Karena dalam *public service*, pemustaka

berhubungan langsung atau merasakan secara langsung terhadap pelayanan yang diterima atau dirasakannya. Hal tersebut sesuai dengan definisi dari Public Service yang dikutip pada kamus Odlis bahwa *public service* adalah.

Activities and operations of a library that bring the staff into regular direct contact with its users, including circulation, reference, online services, bibliographic instruction, serials assistance, government documents, and interlibrary loan/document delivery, as distinct from technical services, which are performed behind the scenes, out of contact with library users. (<http://www.abc-clio.com/ODLIS/searchODLIS.aspx>)

Pada penelitian ini untuk mengukur kualitas pelayanan perpustakaan dengan menggunakan lima dimensi kualitas jasa seperti yang dikemukakan oleh Parasuraman, Berry (1988) yaitu: kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*emphaty*) dan bukti fisik (*tangibles*).

Dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan perpustakaan kepada pemustaka, pada tahun akademik 2010/2011 Perpustakaan STIKES Bethesda Yakkum telah melakukan berbagai upaya. Upaya-upaya yang sudah dilakukan antara lain adalah dengan pembangunan gedung baru dengan kapasitas lebih banyak, penambahan jenis layanan, penambahan koleksi buku, penambahan petugas perpustakaan, dan penambahan waktu buka layanan perpustakaan. Perubahan tersebut mulai diberlakukan secara efektif pada bulan Desember 2010.

Usaha peningkatan pelayanan perpustakaan tersebut dilakukan berdasarkan pada pemikiran dan kebijakan dari pihak pengelola dan institusi STIKES Bethesda Yakkum. Dengan mengacu pada hasil wawancara dengan Ketua STIKES Bethesda Yakkum Yogyakarta pada bulan Januari 2011, yang

menyatakan bahwa kualitas pelayanan Perpustakaan STIKES Bethesda Yakkum Yogyakarta yang telah diberikan dianggap sudah baik atau berkualitas.

Hal tersebut didukung pula dengan adanya peningkatan rata-rata pengunjung perpustakaan STIKES Bethesda Yakkum Yogyakarta. Rata-rata kunjungan per hari pada semester genap tahun akademik 2009/2010 adalah 20 orang pemustaka sedangkan rata-rata kunjungan per hari pada semester genap tahun akademik 2010/2011 adalah 30 orang pemustaka.

Akan tetapi karena pemustaka adalah pihak yang merasakan langsung pelayanan perpustakaan maka untuk mengetahui kualitas pelayanan perpustakaan adalah dengan mengetahui harapan dan persepsi mereka terhadap pelayanan perpustakaan yang diterimanya. Sedangkan di Perpustakaan STIKES Bethesda Yakkum Yogyakarta persepsi dan harapan pemustaka terhadap pelayanan perpustakaan belum pernah diukur.

Berdasarkan pada latar belakang di atas maka, pengukuran kualitas pelayanan perpustakaan di Perpustakaan STIKES Bethesda Yakkum berdasarkan harapan dan persepsi pemustaka menjadi menarik untuk diteliti. Sehingga melalui penelitian ini akan dapat diketahui persepsi dan harapan pemustaka terhadap pelayanan perpustakaan sehingga dapat diketahui kualitas pelayanan Perpustakaan STIKES Bethesda Yakkum Yogyakarta.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas maka dapat dirumuskan permasalahan sebagai berikut:

1. Bagaimana persepsi pemustaka terhadap pelayanan perpustakaan di Perpustakaan Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan (STIKES) Bethesda Yakkum Yogyakarta?
2. Bagaimana harapan pemustaka terhadap pelayanan perpustakaan di Perpustakaan Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan (STIKES) Bethesda Yakkum Yogyakarta ?
3. Bagaimana kualitas pelayanan perpustakaan berdasarkan kesenjangan antara persepsi dan harapan pemustaka di Perpustakaan Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan (STIKES) Bethesda Yakkum Yogyakarta ?

1.3. Tujuan Penelitian

Sesuai dengan rumusan masalah yang telah disebutkan di atas, maka tujuan dari penelitian ini adalah.

1. Untuk mengetahui bagaimana persepsi pemustaka terhadap pelayanan perpustakaan di Perpustakaan Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan (STIKES) Bethesda Yakkum Yogyakarta.
2. Untuk mengetahui bagaimana harapan pemustaka terhadap pelayanan perpustakaan di Perpustakaan Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan (STIKES) Bethesda Yakkum Yogyakarta.
3. Untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan perpustakaan di Perpustakaan Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan (STIKES) Bethesda Yakkum Yogyakarta berdasarkan kesenjangan antara persepsi dan harapan pemustaka.

1.4. Manfaat Penelitian

1. Hasil penelitian ini dapat menambah pengetahuan di bidang ilmu perpustakaan khususnya yang berkaitan dengan kualitas pelayanan perpustakaan.
2. Memberikan sumbangan pemikiran dan saran kepada pihak pengelola perpustakaan STIKES Bethesda Yakkum Yogyakarta mengenai kualitas pelayanan perpustakaan di STIKES Bethesda Yakkum Yogyakarta

1.5. Sistematika Pembahasan

Sistematika penulisan dikelompokkan dalam beberapa bab dengan maksud untuk memudahkan dalam memahami isi skripsi.

Bab I Pendahuluan. Pada Bab ini akan menguraikan latar belakang dalam menentukan judul, rumusan masalah, tujuan penelitian serta manfaat penelitian.

Bab II Tinjauan Pustaka dan Landasan Teori. Pada bab ini menguraikan mengenai tinjauan pustaka yang merupakan penelitian sejenis yang pernah dilakukan dan landasan teori yang dipergunakan sebagai pendukung dalam penulisan skripsi.

Bab III Metode Penelitian. Pada bab ini akan dijelaskan mengenai jenis penelitian yang dilakukan, populasi dan sampel penelitian, variabel penelitian, metode dan teknik pengumpulan data, pengujian validitas dan reliabilitas serta analisis data.

Bab IV Analisis Data dan Pembahasan. Pada bab ini akan menguraikan mengenai analisis data dan pembahasan dari penelitian yang dilakukan.

Bab V Penutup. Pada bab ini akan berisi simpulan dan saran berdasarkan penelitian yang akan dilakukan.



BAB V

PENUTUP

5.1. Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Persepsi pemustaka terhadap pelayanan perpustakaan atau pelayanan yang diterima/dirasakan oleh pemustaka di Perpustakaan STIKES Bethesda Yakkum Yogyakarta adalah baik dengan rata-rata nilai sebesar 2,94.
2. Harapan pemustaka terhadap pelayanan perpustakaan di Perpustakaan STIKES Bethesda Yakkum Yogyakarta adalah sangat baik dengan rata-rata nilai sebesar 3,68.
3. Berdasarkan pada kesenjangan antara persepsi dan harapan pemustaka terhadap pelayanan perpustakaan, maka dapat diketahui bahwa kualitas pelayanan perpustakaan di Perpustakaan STIKES Bethesda Yakkum Yogyakarta secara umum adalah baik dengan tingkat kesesuaian sebesar 79,89%. Sedangkan kualitas pelayanan perpustakaan pada masing-masing dimensi pelayanan adalah sebagai berikut :
 - a. dimensi kehandalan memperoleh tingkat kesesuaian sebesar 78,53% atau kualitas pelayanan pada dimensi kehandalan adalah baik,
 - b. dimensi daya tanggap memperoleh tingkat kesesuaian sebesar 78,90% atau kualitas pelayanan pada dimensi daya tanggap adalah baik,

- c. dimensi jaminan memperoleh tingkat kesesuaian sebesar 80,21% atau kualitas pelayanan pada dimensi jaminan adalah sangat baik,
- d. dimensi empati memperoleh tingkat kesesuaian sebesar 80,38% atau kualitas pelayanan pada dimensi empati adalah sangat baik, dan
- e. dimensi bukti fisik memperoleh tingkat kesesuaian sebesar 81,57% atau kualitas pelayanan pada dimensi bukti fisik adalah sangat baik.

5.2. Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan diketahui bahwa terdapat dua dimensi pelayanan perpustakaan yang memperoleh tingkat kesesuaian kurang dari 80% atau kualitas pelayanan perpustakaan pada kategori baik. Kedua dimensi tersebut adalah dimensi kehandalan dan dimensi daya tanggap, dari beberapa aspek yang diteliti pada kedua dimensi tersebut maka terdapat empat aspek pelayanan yang harus diperhatikan, sehingga pada penelitian ini saran yang dapat diberikan adalah sebagai berikut.

1. Jumlah koleksi perpustakaan perlu disesuaikan dengan jumlah program studi yang diselenggarakan berikut jumlah mata kuliah pada masing-masing program studi tersebut.
2. Jumlah eksemplar pada masing-masing judul buku perlu disesuaikan dengan banyaknya jumlah pemustaka (jumlah dosen dan mahasiswa).
3. Melengkapi koleksi perpustakaan tidak hanya berupa koleksi buku tetapi melengkapi dengan jenis koleksi yang lain.
4. Perlunya penyebaran informasi secara cepat mengenai koleksi terbaru yang dimiliki oleh perpustakaan.



DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi. 1998. *Manajemen Penelitian. ed.2.* Jakarta : Rineka Cipta
- , 1998. *Prosedur Penelitian.: Suatu Pendekatan Praktek.* Jakarta : Rineka Cipta
- , 2002. *Prosedur Penelitian : Suatu Pendekatan Praktek.* Jakarta : Rineka Cipta
- Chandra, Miawiarsi. 2007. “Persepsi Mahasiswa Terhadap Kualitas Pelayanan Sirkulasi di Perpustakaan Fakultas Ekonomi Universitas Teknologi Yogyakarta”. *Skripsi.* Yogyakarta : Program Studi Ilmu Perpustakaan Jurusan Ilmu Perpustakaan dan Informasi Fakultas Adab UIN Sunan Kalijaga.
- Ekaningsih, Elisa. 2006. “Upaya Meningkatkan Peran Pustakawan Dalam Jasa Layanan Informasi”. *Karya Ilmiah.* Medan : Perpustakaan dan Sistem Informasi USU. Diunduh pada 23 Juni 2011 pk.15.10 WIB melalui <http://repository.usu.ac.id/bitstream/123456789/1786/1/06012425.pdf>
- Eriyanto. 2007. *Teknik Sampling : Analisis Opini Publik.* Yogyakarta : LkiS
- F. Rahayuningsih. 2007. *Pengelolaan Perpustakaan.* Yogyakarta : Graha Ilmu
- Faishal, M. Ahfat. 1998. “Kualitas Layanan Perbankan : Kajian Tentang Persepsi dan Harapan Nasabah di Bank BNI”. *Thesis.* Jakarta : Bidang Ilmu Sosial Program pascasarjana Universitas Indonesia. Dalam <http://lontar.ui.ac.id/opac/themes/libri2/> diunduh pada tanggal 8 Maret 2011 pukul 10.30 wib
- Hadi, Sutrisno. 1997. *Statistik, jilid 1.* Yogyakarta : Andi Offset.
- Hermawan, Rachman dan Zulfikar Zen, 2006. *Etika Kepustakawanan : Suatu Pendekatan Terhadap Kode Etik Pustakawan Indonesia.* Jakarta : Sagung Seto.
- Ika Krismayani. 2007. “Kualitas Pelayanan Referensi Di Perpustakaan Pusat Universitas Islam Indonesia Yogyakarta”. *Skripsi.* Yogyakarta: Program Studi Ilmu Perpustakaan Jurusan Ilmu Perpustakaan dan Informasi Fakultas Adab UIN Sunan Kalijaga.
- Indonesia, Departemen Pendidikan Nasional. 2008. *Kamus Besar Bahasa Indonesia, ed.4.* Jakarta : Gramedia Pustaka Utama

- Indonesia, Departemen Pendidikan Nasional dan Direktorat Jenderal Pendidikan Tinggi. 2004. *Perpustakaan Perguruan Tinggi: Buku Pedoman, ed.3*. Jakarta : Departemen Pendidikan nasional RI dan Direktorat Pendidikan Tinggi.
- Kotler, Philip. 1988. *Manajemen Pemasaran. Ed.6*. Jakarta : Penerbit Erlangga
- Lasa HS. 2005. *Manajemen Perpustakaan*. Yogyakarta : Gama Media.
- Martoatmojo, Karmidi. 1999. *Pelayanan Bahan Pustaka*. Jakarta : Universitas Terbuka.
- Nazir, Moh. 2005. *Metodologi Penelitian*. Bogor : Ghalia Indonesia.
- Noerhayati S.1987. *Pengelolaan Perpustakaan, jilid 1*. Bandung : Penerbit Alumni
- 1987. *Pengelolaan Perpustakaan, jilid 2*. Bandung : Penerbit Alumni
- Qalyubi, Syihabuddin, et.al. 2007. *Dasar-Dasar Ilmu Perpustakaan dan Informasi*. Yogyakarta : Jurusan Ilmu Perpustakaan dan Informasi.
- Reitz, Joan M. *Online Dictionary for Library and Information Science (ODLIS)*. <http://www.abc-clio.com/ODLIS/searchODLIS.aspx> diakses pada 17 Juni 2011, pukul 13.10 WIB
- Rivai, H. Veithzal dan Ella Jauvani Sagala. 2010. *Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Perusahaan : dari Teori ke Praktik. Ed.2*. Jakarta : Rajawali Pers.
- Sudarsono, Blasius. 2006. *Antologi Kepustakawanan Indonesia*. Jakarta : Pengurus Pusat Ikatan Pustakawan Indonesia bekerja sama dengan Sagung Seto.
- Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Pendidikan*. Bandung : Alfabeta
- Sulistyo-Basuki. 1991. *Pengantar Ilmu Perpustakaan*. Jakarta : Gramedia Pustaka Utama
- Samosir, Zurni Zahara. 2005. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Menggunakan Perpustakaan USU" dalam *Pustaka: Jurnal Studi Perpustakaan dan Informasi*, Vol.1, No.1, Juni 2005.
- Soeatminah. 1992. *Perpustakaan Kepustakawanan dan Pustakawan*. Yogyakarta : Kanisius.

- STIKES Bethesda Yakkum. 2010. *Profil STIKES Bethesda Yakkum Yogyakarta*
- J. Supranto. 1997. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan : Untuk Menaikkan Pangsa Pasar*. Jakarta : Rineka Cipta.
- Sutarno NS. 2005. *Tanggung Jawab Perpustakaan Dalam Mengembangkan Masyarakat Informasi*. Jakarta : Panta Rei
- , 2006. *Perpustakaan dan Masyarakat*. Jakarta : CV Sagung Seto.
- , 2006. *Manajemen Perpustakaan : Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta : Sagung Seto
- Undang-Undang RI Nomor 43 Tahun 2007 Tentang Perpustakaan*. 2009. Jakarta : Tamita Utama.
- Tjiptono, Fandi dan Anastasia Diana. 2001. *Total Quality Management, ed.rev.* Yogyakarta : Andi Offset.
- Tjiptono, Fandy dan Gregorius Chandra. 2005. *Service, Quality Satisfication*. Yogyakarta : Penerbit Andi.
- Wicaksono, Agung. 2008. "Kualitas Layanan Perpustakaan Pendidikan Nasional Berdasarkan Harapan dan Persepsi Anggota". *Skripsi*. Jakarta : Fakultas Ilmu Pengetahuan Budaya Universitas Indonesia. Dalam <http://lontar.ui.ac.id/opac/themes/libri2/> diunduh pada tanggal 8 Maret 2011 pukul 10.30 wib
- Widayatun, Tri Rusmi. 1999. *Ilmu Perilaku MA.104 : Buku Pegangan Mahasiswa Akper*. Jakarta : Sagung Seto
- Yusup, Pawit M. 2009. *Ilmu Informasi, Komunikasi, dan Kepustakaan.ed.1*. Jakarta : Bumi Aksara.

**REKAPITULASI DATA KUNJUNGAN PERPUSTAKAAN
BULAN DESEMBER 2010 - AGUSTUS 2011**

Bulan	PROGRAM STUDI DII									PRODI SI			DOSEN	JML
	KELAS									KELAS				
	IIIA	IIIB	IIIC	IIA	IIB	IIC	IA	IB	IC	IA-SI	IBSI	II-SI		
Desember	30	20	26	26	27	20	84	109	96	144	81	67	20	750
Januari	56	56	87	56	29	45	65	134	144	129	99	33	45	973
Februari	31	28	36	26	30	26	38	25	42	79	81	89	45	576
Maret	20	25	30	198	187	206	118	91	206	107	175	80	23	1466
April	25	27	27	62	53	31	110	70	116	169	232	92	30	1044
Mei	17	40	25	46	57	40	34	31	88	89	133	67	26	693
Juni	13	26	30	34	26	25	30	23	19	83	44	15	20	388
Juli	35	18	25	46	57	50	26	26	56	38	34	30	35	476
Agustus	53	25	45	26	26	25	25	30	24	30	27	25	30	391
Jumlah	280	265	331	520	492	468	530	539	791	868	906	498	274	6762

Rata-rata kunjungan per hari
30,053333

Kepada Yth. Bpk/Ibu Dosen dan Mahasiswa
 Anggota Perpustakaan STIKES Bethesda Yakkum Yogyakarta

Dengan hormat,

Sehubungan dengan penyusunan skripsi yang saya lakukan dengan judul "Kualitas pelayanan perpustakaan Berdasarkan Kesenjangan Antara Persepsi dan Harapan pemustaka di Perpustakaan STIKES Bethesda Yakkum Yogyakarta" maka saya memohon kesediaan Bpk/Ibu/Sdr/Sdri untuk berkenan mengisi kuesioner ini.

Kebenaran dan kejujuran Bpk/Ibu/Sdr/Sdri dalam menjawab kuesioner ini akan sangat menentukan hasil penelitian yang sedang saya lakukan.

Data pribadi serta jawaban yang diberikan akan dijamin kerahasiaannya.

Atas perhatian serta kesediaan Bpk/Ibu/Sdr/Sdri dalam mengisi kuesioner ini, saya ucapkan terimakasih.

Hormat saya
 Twista Rama Sasi

Kode Responden :

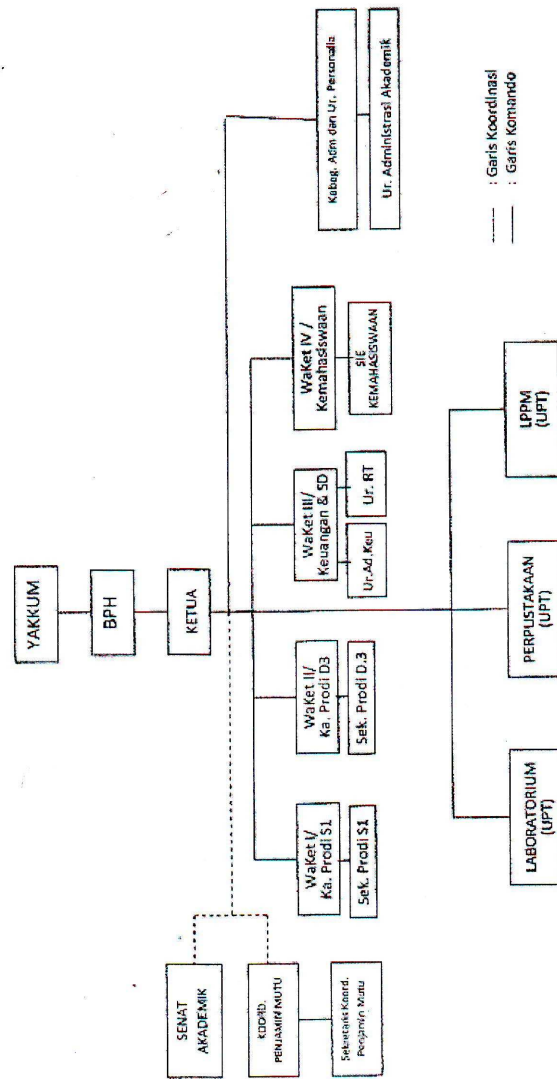
Data Karakteristik Responden

Berilah tanda centang (✓) pada kotak yang tersedia

<input type="checkbox"/> Dosen				
<input type="checkbox"/> Mahasiswa	<input type="checkbox"/> Prodi D3	Semester		
		<input type="checkbox"/> II	<input type="checkbox"/> IV	<input type="checkbox"/> VI
	<input type="checkbox"/> Prodi S1	Semester		
		<input type="checkbox"/> II	<input type="checkbox"/> IV	

NO.	PERTANYAAN	PERSEPSI			HARAPAN			
		SB	B	TB	SB	B	TB	STB
44.	Bagaimanakah menurut Anda dengan efisiensi tata ruang perpustakaan?							
45.	Bagaimanakah menurut Anda mengenai kebersihan ruangan perpustakaan?							
46.	Bagaimanakah menurut Anda mengenai pengaturan mebeler di perpustakaan?							
47.	Bagaimanakah menurut Anda mengenai penampilan petugas perpustakaan?							
48.	Bagaimanakah menurut Anda mengenai cara berpakaian petugas perpustakaan?							

STRUKTUR ORGANISASI STIKES BETHESDA YAKKUM 2009 - 2013



**PERATURAN DAN TATA TERTIB PERPUSTAKAAN
STIKES BETHESDA YAKKUM
YOGYAKARTA**

Jalan Johar Nurhadi 6 Yogyakarta, telp (0274) 524565, 517065

I. KEANGGOTAAN

Anggota Perpustakaan STIKES Bethesda Yakkum adalah semua civitas akademika STIKES Bethesda Yakkum yang telah melakukan proses aktivasi keanggotaan Perpustakaan. Aktivasi bisa dilakukan secara mandiri atau melalui petugas. Hak anggota Perpustakaan adalah, membaca koleksi, meminjam koleksi serta menggunakan fasilitas yang tersedia di Perpustakaan STIKES Bethesda Yakkum. Selain civitas akademika STIKES Bethesda Yakkum adalah tamu. Untuk dapat mempergunakan fasilitas Perpustakaan, tamu diwajibkan mengisi formulir kunjungan dan dikenai biaya Rp. 5.000,-. Pengunjung dari luar atau tamu wajib mengisi buku kunjungan perpustakaan yang disediakan Perpustakaan STIKES Bethesda Yakkum. Hak tamu adalah membaca koleksi serta menggunakan fasilitas yang tersedia di Perpustakaan STIKES Bethesda Yakkum.

II. SISTEM PELAYANAN

Sistem Pelayanan Perpustakaan menggunakan sistem pelayanan terbuka, dimana setiap anggota / tamu bebas memilih sendiri buku / koleksi yang dikehendaki, dengan cara langsung memilih pada rak buku atau dapat pula ditelusur melalui computer katalog yang tersedia.

III. PERATURAN DAN TATA TERTIB

1. Koleksi perpustakaan terdiri dari :
 - a. Koleksi Sirkulasi : yaitu koleksi perpustakaan yang dapat dibaca dan dipinjamkan
 - b. Koleksi Referensi: yaitu koleksi yang hanya dapat dibaca di Perpustakaan / tidak dipinjamkan keluar perpustakaan, misalnya kamus, ensiklopedi, DOI, Laporan, skripsi, dsb.
 - c. Koleksi Cadangan : yaitu koleksi (CI/copy 1) dari masing-masing judul. Hanya dapat dipinjam untuk jangka waktu peminjaman selama maksimal 1 (satu) hari.
2. Hak Anggota :

Berhak menggunakan fasilitas perpustakaan serta meminjam koleksi perpustakaan maksimal 2 (dua) eksemplar buku dengan masa peminjaman untuk koleksi sirkulasi adalah selama 1 (satu) minggu / 7 (tujuh) hari dan dapat diperpanjang selama 1 (satu) periode peminjaman, dan untuk koleksi cadangan (CI) adalah selama 1 (satu) hari dan tidak dapat diperpanjang.

Khusus bagi mahasiswa yang melakukan Praktik Klinik maupun PKL yang berada di luar kota Yogyakarta akan diberlakukan ketentuan khusus.
3. Setiap keterlambatan pengembalian buku koleksi Sirkulasi, mahasiswa dikenakan denda sebesar Rp 200,- tiap hari per eksemplar buku yang dipinjam, hari libur / hari besar lainnya tetap diperhitungkan. Untuk keterlambatan pengembalian buku koleksi Cadangan dikenakan denda sebesar Rp 1.000,- tiap hari per eksemplar, hari libur/hari besar lainnya tetap diperhitungkan.
4. Khusus untuk mahasiswa setiap kali peminjaman / pengembalian / perpanjangan buku, harus disertai dengan ID atau Kartu Tanda Mahasiswa (KTM) STIKES Bethesda Yakkum, serta tidak dibenarkan mempergunakan ID atau Kartu Tanda Mahasiswa (KTM) orang lain.
5. Setiap peminjam wajib memeriksa keutuhan buku / koleksi lain yang dipinjamnya. Kerusakan atau hilangnya buku / lembar buku / koleksi lain yang disebabkan oleh kelalaian peminjam dikenakan sanksi yaitu mengganti dengan buku / koleksi lain yang sama, keterlambatan pengembalian tetap diperhitungkan denda.
6. Apabila mahasiswa cuti akademik / pindah / keluar / lulus, diwajibkan mengembalikan buku yang dipinjam.
7. Setiap pengunjung Perpustakaan tidak diperkenankan merokok, makan / minum dilingkungan Perpustakaan serta wajib memelihara kebersihan, kerapian dan ketenangan Perpustakaan.
8. Tas, stopmap, jaket, diletakkan pada loker / tempat penyimpanan barang yang telah disediakan. Kunci dapat diperoleh dengan menukarkan Kartu Identitas Diri kepada petugas perpustakaan.
9. Jam buka Pelayanan Perpustakaan adalah sebagai berikut :
 - a. Hari Senin – Jumat : Pk. 08.30 – 18.00 WIB
 - b. Hari Sabtu : Pk. 08.30 – 15.00 WIB
10. Anggota Perpustakaan berhak untuk mengusulkan judul buku maupun jenis koleksi lain baik secara lisan atau tertulis pada formulir atau dapat di input pada menu "usulan buku" di disistem informasi perpustakaan yang tersedia.
11. Kritik / saran / usulan / masukan mengenai peningkatan pelayanan perpustakaan dapat disampaikan kepada Petugas Perpustakaan secara lisan maupun tertulis.
12. Bagi pengunjung yang tidak mematuhi peraturan / tata tertib diatas tidak akan dilayani keperluannya serta kehilangan haknya atas perpustakaan.

Yogyakarta, 08 Juli 2011

Ketua

Niken WN. Palupi, S.Kp.M.Kes



Bagian : Perpustakaan
SOP : **Peminjaman Buku**
Tgl. Pembuatan : 10 Januari 2011
Jumlah Halaman : 5 hal

I. Tujuan

Melayani peminjaman buku bagi pemustaka

II. Ruang Lingkup

Peminjaman buku bagi pemustaka untuk melakukan prosedur peminjaman sesuai peraturan yang berlaku.

III. Acuan

Peraturan Perpustakaan STIKES Bethesda Yakkum Yogyakarta..

IV. Sarana

Personal Computer , Stempel, Scanning Barcode.

V. Prosedur

1. Pemustaka (anggota) mencari lokasi buku pada komputer searching buku
2. Pemustaka mengambil buku dari rak
3. Pemustaka menyerahkan Kartu Identitas/KTM bagi mahasiswa kepada petugas peminjaman
4. Petugas mengecek pada database keanggotaan Pemustaka
5. Jika benar sudah terdaftar sebagai anggota, petugas memproses buku yang diminta. Jika ternyata belum terdaftar sebagai anggota, petugas mengaktifkan keanggotaan.
6. Jika Pemustaka telah aktif proses peminjaman dilanjutkan
7. Petugas menscan ID Pemustaka
8. Petugas mengecek jumlah maksimum yang dapat dipinjam Pemustaka
9. Jika tidak ada pinjaman berarti masih bisa meminjam maksimal 2 buku, jika masih ada 1 pinjaman berarti masih dapat meminjam 1 buku dan jika masih ada 2 pinjaman buku, mahasiswa tidak bisa meminjam buku lagi.
10. Petugas menscan barcode pada buku untuk memproses data No. Induk ke dalam database perpustakaan
11. Petugas menstempel tanggal kembali pada buku
12. Petugas menyerahkan buku dan Kartu Identitas atau KTM
13. Proses peminjaman selesai.



Bagian : Perpustakaan
SOP : **Pengembalian Buku**
Tgl. Pembuatan : 10 Januari 2011
Jumlah Halaman : 2 hal

I. Tujuan

Melayani Pengembalian Buku Pemustaka

II. Ruang Lingkup

Pemustaka yang akan mengembalikan buku ke Perpustakaan.

III. Referensi

Peraturan Perpustakaan STIKES Bethesda Yakkum Yogyakarta.

IV. Sarana

Komputer, Kartu Identitas / KTM, dan Buku.

V. Prosedur

1. Anggota menyerahkan buku dan ID/KTM kepada petugas
2. Petugas memeriksa Data Tanggal Kembali / Date Due pada buku
3. Jika terlambat, petugas menginformasikan jumlah denda kepada Pemustaka yang bersangkutan.
4. Menscan ID/KTM dan buku, serta memeriksa buku yang akan dikembalikan lalu mencocokkan nama peminjam dengan ID/KTM.
5. Menyimpan transaksi pengembalian buku
6. Petugas menyerahkan ID /KTM pemustaka
7. Proses pengembalian selesai.

Tabel
Rata-Rata Skor Nilai Persepsi Pemustaka

No.	Jenis Pertanyaan	Rata-Rata Persepsi Pemustaka	Predikat
	Dimensi Kehandalan (<i>Reliability</i>)		
1.	Kejelasan peraturan perpustakaan terkait dengan pelayanan sirkulasi	2,99	Baik
2.	Kesesuaian antara jumlah koleksi yang dimiliki dengan jumlah program studi dan jumlah mata kuliah	2,62	Baik
3.	Kesesuaian antara jumlah eksemplar pada masing-masing judul buku dengan jumlah dosen dan mahasiswa	2,50	Tidak Baik
4.	Kesesuaian antara koleksi yang dimiliki dengan program pendidikan yang diselenggarakan	2,76	Baik
5.	Kemutakhiran koleksi perpustakaan	2,78	Baik
6.	Kelengkapan koleksi perpustakaan	2,64	Baik
7.	Ketepatan petugas dalam melakukan layanan peminjaman buku	3,10	Baik
8.	Ketepatan petugas dalam melakukan layanan peminjaman buku	3,12	Baik
9.	Ketepatan prosedur yang dilakukan dalam layanan peminjaman buku	3,08	Baik
10.	Ketepatan prosedur yang dilakukan dalam layanan pengembalian buku	3,01	Baik
11.	Kesesuaian antara materi/metode dalam pendidikan pemustaka dengan kebutuhan pemustaka terhadap layanan perpustakaan	2,86	Baik
12.	Kesesuaian antara jumlah petugas dengan kondisi perpustakaan	2,74	Baik
13.	Pengetahuan yang dimiliki oleh petugas	2,98	Baik
14.	Ketrampilan yang dimiliki oleh petugas	3,12	Baik
15.	Pelayanan perpustakaan dilakukan minimal kesalahan	3,01	Baik
16.	Kesesuaian antara sistem layanan dengan luas ruangan perpustakaan	3,06	Baik
17.	Kesesuaian antara penempatan buku di rak dengan petunjuk/informasi dalam katalog	2,81	Baik
	Jumlah	49,18	
	Rata-rata nilai persepsi pada dimensi kehandalan	$\begin{aligned} & \text{Grand Mean} \\ & = \frac{49,18}{17} \\ & = 2,89 \end{aligned}$	Baik
	Dimensi Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)		
18.	Ketersediaan koleksi perpustakaan yang sesuai dengan kebutuhan informasi pemustaka	2,76	Baik

19.	Kecepatan petugas dalam melakukan layanan peminjaman buku	2,89	Baik
20.	Kecepatan petugas dalam melakukan layanan pengembalian buku	2,91	Baik
21.	Kesediaan petugas dalam menanggapi/merespon pertanyaan yang diajukan pemustaka	2,91	Baik
22.	Kesediaan petugas memberikan bantuan kepada pemustaka dalam menggunakan katalog	3,02	Baik
23.	Kesediaan petugas menjelaskan bagaimana cara menggunakan bahan pustaka rujukan/referensi	2,77	Baik
24.	Kesediaan petugas membantu pemustaka menemukan suatu informasi/bahan pustaka/buku yang diperlukan	3,05	Baik
25.	Ketersediaan katalog sebagai alat bantu penelusuran informasi di perpustakaan	2,95	Baik
26.	Kecepatan penyampaian informasi mengenai koleksi terbaru yang dimiliki oleh perpustakaan	2,63	Baik
	Jumlah	25,89	
	Rata-rata nilai persepsi pada dimensi daya tanggap	$Grand\ Mean$ $= \frac{25,89}{9}$ $= 2,88$	Baik
	Dimensi Jaminan (<i>Assurance</i>)		
27.	Kemudahan mendapatkan layanan perpustakaan	2,95	Baik
28.	Kesopanan petugas dalam memberikan layanan perpustakaan	2,95	Baik
29.	Keramahan petugas dalam memberikan layanan perpustakaan	3,16	Baik
30.	Ketelitian petugas dalam memberikan layanan	2,95	Baik
	Jumlah	12,01	
	Rata-rata nilai persepsi pada dimensi jaminan	$Grand\ Mean$ $= \frac{12,01}{4}$ $= 3,00$	Baik
	Dimensi Empati (<i>Emphaty</i>)		
31.	Perhatian yang diberikan oleh petugas perpustakaan kepada setiap pemustaka	2,98	Baik
32.	Tanggapan/respon petugas terhadap keluhan, persoalan, atau pertanyaan yang diajukan oleh pemustaka	2,91	Baik
	Jumlah	5,89	
	Rata-rata nilai persepsi pada dimensi empati	$Grand\ Mean$ $= \frac{5,89}{2}$ $= 2,95$	Baik

Dimensi Bukti Fisik (<i>Tangibles</i>)			
33.	Luas gedung perpustakaan	3,07	Baik
34.	Kemudahan menjangkau lokasi perpustakaan	2,94	Baik
35.	Rak buku sesuai dengan fungsinya	2,79	Baik
36.	Meja-kursi baca sesuai dengan fungsinya	3,06	Baik
37.	Almari katalog sesuai dengan fungsinya	2,79	Baik
38.	Counter/meja peminjaman sesuai dengan fungsinya	3,03	Baik
39.	Kualitas meja-kursi baca	3,08	Baik
40.	Kualitas almari katalog	2,85	Baik
41.	Kualitas rak buku	2,89	Baik
42.	Kualitas counter/meja peminjaman	3,09	Baik
43.	Kenyamanan meja-kursi baca	3,02	Baik
44.	Efisiensi tata ruang perpustakaan	3,00	Baik
45.	Kebersihan ruangan perpustakaan	3,22	Baik
46.	Pengaturan mebel di perpustakaan	2,99	Baik
47.	Penampilan petugas	3,17	Baik
48.	Cara berpakaian petugas	3,21	Baik
	Jumlah	48,2	
	Rata-rata nilai persepsi pada dimensi bukti fisik	$\begin{aligned} \text{Grand Mean} \\ &= \frac{48,2}{16} \\ &= 3,01 \end{aligned}$	
	Jumlah rata-rata skor nilai persepsi pada semua dimensi	141,17	
	Rata-rata dari rata-rata skor nilai persepsi (<i>Grand mean</i>)	$\begin{aligned} \text{Grand Mean} \\ &= \frac{141,17}{48} \\ &= 2,94 \end{aligned}$	
	Interpretasi skor /Predikat	Baik	

Tabel
Rata-Rata Skor Nilai Harapan Pemustaka

No.	Jenis Pertanyaan	Rata-Rata Harapan Pemustaka	Interpretasi
	<i>Dimensi Kehandalan (Reliability)</i>		
1.	Kejelasan peraturan perpustakaan terkait dengan pelayanan sirkulasi	3,71	Sangat Baik
2.	Kesesuaian antara jumlah koleksi yang dimiliki dengan jumlah program studi dan jumlah mata kuliah	3,69	Sangat Baik
3.	Kesesuaian antara jumlah eksemplar pada masing-masing judul buku dengan jumlah dosen dan mahasiswa	3,59	Sangat Baik
4.	Kesesuaian antara koleksi yang dimiliki dengan program pendidikan yang diselenggarakan	3,66	Sangat Baik
5.	Kemutakhiran koleksi perpustakaan	3,62	Sangat Baik
6.	Kelengkapan koleksi perpustakaan	3,65	Sangat Baik
7.	Ketepatan petugas dalam melakukan layanan peminjaman buku	3,74	Sangat Baik
8.	Ketepatan petugas dalam melakukan layanan peminjaman buku	3,74	Sangat Baik
9.	Ketepatan prosedur yang dilakukan dalam layanan peminjaman buku	3,69	Sangat Baik
10.	Ketepatan prosedur yang dilakukan dalam layanan pengembalian buku	3,71	Sangat Baik
11.	Kesesuaian antara materi/metode dalam pendidikan pemustaka dengan kebutuhan pemustaka terhadap layanan perpustakaan	3,66	Sangat Baik
12.	Kesesuaian antara jumlah petugas dengan kondisi perpustakaan	3,63	Sangat Baik
13.	Pengetahuan yang dimiliki oleh petugas	3,69	Sangat Baik
14.	Ketrampilan yang dimiliki oleh petugas	3,74	Sangat Baik
15.	Pelayanan perpustakaan dilakukan minimal kesalahan	3,67	Sangat Baik
16.	Kesesuaian antara sistem layanan dengan luas ruangan perpustakaan	3,72	Sangat Baik
17.	Kesesuaian antara penempatan buku di rak dengan petunjuk/informasi dalam katalog	3,58	Sangat Baik
	Jumlah	62,49	
	Rata-rata nilai harapan pada dimensi kehandalan	$Grand\ Mean = \frac{62,49}{17} = 3,68$	Sangat Baik
	<i>Dimensi Daya Tanggap (Responsiveness)</i>		
18.	Ketersediaan koleksi perpustakaan yang sesuai dengan kebutuhan informasi pemustaka	3,58	Sangat Baik

19.	Kecepatan petugas dalam melakukan layanan peminjaman buku	3,63	Sangat Baik
20.	Kecepatan petugas dalam melakukan layanan pengembalian buku	3,65	Sangat Baik
21.	Kesediaan petugas dalam menanggapi/merespon pertanyaan yang diajukan pemustaka	3,69	Sangat Baik
22.	Kesediaan petugas memberikan bantuan kepada pemustaka dalam menggunakan katalog	3,69	Sangat baik
23.	Kesediaan petugas menjelaskan bagaimana cara menggunakan bahan pustaka rujukan/referensi	3,57	Sangat Baik
24.	Kesediaan petugas membantu pemustaka menemukan suatu informasi/bahan pustaka/buku yang diperlukan	3,71	Sangat Baik
25.	Ketersediaan katalog sebagai alat bantu penelusuran informasi di perpustakaan	3,71	Sangat Baik
26.	Kecepatan penyampaian informasi mengenai koleksi terbaru yang dimiliki oleh perpustakaan	3,65	Sangat Baik
	Jumlah	32,88	
	Rata-rata nilai harapan pada dimensi daya tanggap	$Grand\ Mean$ $= \frac{32,88}{16}$ $= 3,65$	Sangat Baik
	Dimensi Jaminan (<i>Assurance</i>)		
27.	Kemudahan mendapatkan layanan perpustakaan	3,69	Sangat Baik
28.	Kesopanan petugas dalam memberikan layanan perpustakaan	3,76	Sangat Baik
29.	Keramahan petugas dalam memberikan layanan perpustakaan	3,79	Sangat Baik
30.	Ketelitian petugas dalam memberikan layanan	3,72	Sangat Baik
	Jumlah	14,96	
	Rata-rata nilai harapan pada dimensi jaminan	$Grand\ Mean$ $= \frac{14,96}{4}$ $= 3,74$	Sangat Baik
	Dimensi Empati (<i>Emphaty</i>)		
31.	Perhatian yang diberikan oleh petugas perpustakaan kepada setiap pemustaka	3,66	Sangat Baik
32.	Tanggapan/respon petugas terhadap keluhan, persoalan, atau pertanyaan yang diajukan oleh pemustaka	3,69	Sangat Baik
	Jumlah	7,35	
	Rata-rata harapan pada dimensi empati	$Grand\ Mean$ $= \frac{7,35}{16}$	Sangat Baik

		= 3,68	
	Dimensi Bukti Fisik (<i>Tangibles</i>)		
33.	Luas gedung perpustakaan	3,72	Sangat Baik
34.	Kemudahan menjangkau lokasi perpustakaan	3,69	Sangat Baik
35.	Rak buku sesuai dengan fungsinya	3,64	Sangat Baik
36.	Meja-kursi baca sesuai dengan fungsinya	3,74	Sangat Baik
37.	Almari katalog sesuai dengan fungsinya	3,59	Sangat Baik
38.	Counter/meja peminjaman sesuai dengan fungsinya	3,63	Sangat Baik
39.	Kualitas meja-kursi baca	3,69	Sangat Baik
40.	Kualitas almari katalog	3,64	Sangat Baik
41.	Kualitas rak buku	3,67	Sangat Baik
42.	Kualitas counter/meja peminjaman	3,71	Sangat Baik
43.	Kenyamanan meja-kursi-baca	3,71	Sangat Baik
44.	Efisiensi tata ruang perpustakaan	3,72	Sangat Baik
45.	Kebersihan ruangan perpustakaan	3,74	Sangat Baik
46.	Pengaturan mebel di perpustakaan	3,59	Sangat Baik
47.	Penampilan petugas	3,74	Sangat Baik
48.	Cara berpakaian petugas	3,76	Sangat Baik
	Jumlah	58,98	
	Rata-rata nilai pada dimensi bukti fisik	$\begin{aligned} & \text{Grand Mean} \\ & = \frac{58,98}{16} \\ & = 3,69 \end{aligned}$	Sangat Baik
	Jumlah Rata-rata Skor harapan	176,66	
	Rata-Rata dari rata-rata skor nilai harapan (<i>Grand Mean</i>)	$\begin{aligned} & \text{Grand Mean} \\ & = \frac{176,66}{48} \\ & = 3,69 \end{aligned}$	
	Interpretasi skor/Predikat	Sangat Baik	

Tabel
Tingkat Kesesuaian

No.	Jenis Pertanyaan	Rata-Rata Persepsi Pemustaka	Rata-Rata Harapan Pemustaka	Tingkat Kesesuaian
	Dimensi Kehandalan (<i>Reliability</i>)			
1.	Kejelasan peraturan perpustakaan terkait dengan pelayanan sirkulasi	2,99	3,71	80,59%
2.	Kesesuaian antara jumlah koleksi yang dimiliki dengan jumlah program studi dan jumlah mata kuliah	2,62	3,69	71,00%
3.	Kesesuaian antara jumlah eksemplar pada masing-masing judul buku dengan jumlah dosen dan mahasiswa	2,5	3,59	69,64%
4.	Kesesuaian antara koleksi yang dimiliki dengan program pendidikan yang diselenggarakan	2,76	3,66	75,41%
5.	Kemutakhiran koleksi perpustakaan	2,78	3,62	76,80%
6.	Kelengkapan koleksi perpustakaan	2,64	3,65	72,33%
7.	Ketepatan petugas dalam melakukan layanan peminjaman buku	3,1	3,74	82,89%
8.	Ketepatan petugas dalam melakukan layanan peminjaman buku	3,12	3,74	83,42%
9.	Ketepatan prosedur yang dilakukan dalam layanan peminjaman buku	3,08	3,69	83,47%
10.	Ketepatan prosedur yang dilakukan dalam layanan pengembalian buku	3,01	3,71	81,13%
11.	Kesesuaian antara materi/metode dalam pendidikan pemustaka dengan kebutuhan pemustaka terhadap layanan perpustakaan	2,86	3,66	78,14%
12.	Kesesuaian antara jumlah petugas dengan kondisi perpustakaan	2,74	3,63	75,48%
13.	Pengetahuan yang dimiliki oleh petugas	2,98	3,69	80,76%
14.	Ketrampilan yang dimiliki oleh petugas	3,12	3,74	83,42%
15.	Pelayanan perpustakaan dilakukan minimal kesalahan	3,01	3,67	82,02%
16.	Kesesuaian antara sistem layanan dengan luas ruangan perpustakaan	3,06	3,72	82,26%
17.	Kesesuaian antara penempatan buku di rak dengan petunjuk/informasi dalam katalog	2,81	3,58	78,49%
	Rata-Rata dimensi kehandalan	2,89	3,68	78,53%

	Dimensi Daya Tanggap (<i>Responssiveness</i>)			
18.	Ketersediaan koleksi perpustakaan yang sesuai dengan kebutuhan informasi pemustaka	2,76	3,58	77,09%
19.	Kecepatan petugas dalam melakukan layanan peminjaman buku	2,89	3,63	79,61%
20.	Kecepatan petugas dalam melakukan layanan pengembalian buku	2,91	3,65	79,73%
21.	Kesediaan petugas dalam menanggapi/merespon pertanyaan yang diajukan pemustaka	2,91	3,69	78,86%
22.	Kesediaan petugas memberikan bantuan kepada pemustaka dalam menggunakan katalog	3,02	3,69	81,84%
23.	Kesediaan petugas menjelaskan bagaimana cara menggunakan bahan pustaka rujukan/referensi	2,77	3,57	77,59%
24.	Kesediaan petugas membantu pemustaka menemukan suatu informasi/bahan pustaka/buku yang diperlukan	3,05	3,71	82,21%
25.	Ketersediaan katalog sebagai alat bantu penelusuran informasi di perpustakaan	2,95	3,71	79,51%
26.	Kecepatan penyampaian informasi mengenai koleksi terbaru yang dimiliki oleh perpustakaan	2,63	3,65	72,05%
	Rata-rata dimensi daya tanggap	2,88	3,65	78,90%
	Dimensi Jaminan (<i>Assurance</i>)			
27.	Kemudahan mendapatkan layanan perpustakaan	2,95	3,69	79,95%
28.	Kesopanan petugas dalam memberikan layanan perpustakaan	2,95	3,76	78,46%
29.	Keramahan petugas dalam memberikan layanan perpustakaan	3,16	3,79	83,38%
30.	Ketelitian petugas dalam memberikan layanan	2,95	3,72	79,30%
	Rata-rata dimensi jaminan	3,00	3,74	80,21%
	Dimensi Empati (<i>Emphaty</i>)			
31.	Perhatian yang diberikan oleh petugas perpustakaan kepada setiap pemustaka	2,98	3,66	81,42%
32.	Tanggapan/respon petugas terhadap keluhan, persoalan, atau pertanyaan yang diajukan oleh pemustaka	2,91	3,69	78,86%
	Rata-rata dimensi empati	2,95	3,68	80,38%

Dimensi Bukti Fisik (<i>Tangibles</i>)				
33.	Luas gedung perpustakaan	3,07	3,72	82,53%
34.	Kemudahan menjangkau lokasi perpustakaan	2,94	3,69	79,67%
35.	Rak buku sesuai dengan fungsinya	2,79	3,64	76,65%
36.	Meja-kursi baca sesuai dengan fungsinya	3,06	3,74	81,82%
37.	Almari katalog sesuai dengan fungsinya	2,79	3,59	77,72%
38.	Counter/meja peminjaman sesuai dengan fungsinya	3,03	3,63	83,47%
39.	Kualitas meja-kursi baca	3,08	3,69	83,47%
40.	Kualitas almari katalog	2,85	3,64	78,30%
41.	Kualitas rak buku	2,89	3,67	78,75%
42.	Kualitas counter/meja peminjaman	3,09	3,71	83,29%
43.	Kenyamanan meja-kursi baca	3,02	3,71	81,40%
44.	Efisiensi tata ruang perpustakaan	3	3,72	80,65%
45.	Kebersihan ruangan perpustakaan	3,22	3,74	86,10%
46.	Pengaturan mebel di perpustakaan	2,99	3,59	83,29%
47.	Penampilan petugas	3,17	3,74	84,76%
48.	Cara berpakaian petugas	3,21	3,76	85,37%
	Rata-rata dimensi bukti fisik	3,01	3,69	81,57%
	Jumlah rata-rata skor nilai persepsi	141,17	176,66	
	Rata-rata dari rata-rata skor nilai persepsi (<i>Grand mean</i>)	2,94	3,68	79,89%
	Interpretasi skor /Predikat	Baik	Sangat Baik	Baik

