

**KUALITAS PELAYANAN PERPUSTAKAAN BERDASARKAN TINGKAT  
KESESUAIAN ANTARA PERSEPSI DAN HARAPAN PEMUSTAKA  
DI PERPUSTAKAAN FAKULTAS KEDOKTERAN  
UNIVERSITAS GADJAH MADA  
YOGYAKARTA**

**SKRIPSI**

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



Oleh :

Nurul Fatimah Ekawaty

10140003

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

**2014**



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

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

**PENGESAHAN SKRIPSI/TUGAS AKHIR**

Nomor: UIN.02/DA/PP.00.9/113 /2014

Skripsi / Tugas Akhir dengan judul:

KUALITAS PELAYANAN PERPUSTAKAAN BERDASARKAN TINGKAT KESESUAIAN  
ANTARA PERSEPSI DAN HARAPAN PEMUSTAKA DI PERPUSTAKAAN FAKULTAS  
KEDOKTERAN UNIVERSITAS GADJAH MADA YOGYAKARTA

Yang dipersiapkan dan disusun oleh :

Nama : Nurul Fatimah Ekawaty

NIM : 10140003

Telah dimunaqosyahkan pada : Kamis, 12 Juni 2014

Nilai Munaqosyah : A

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

TIM MUNAQOSYAH

Ketua Sidang

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

Penguji I

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

Penguji II

Hj. Sri Rumani, SH., SIP., M.Si.  
NIP. 19570401 198603 2 001

Yogyakarta, 20 Juni 2014

Dekan

Fakultas Adab dan Ilmu Budaya



Siti Maryam, M.Ag.  
19580117 198503 2 001

**Hj. Sri Rohyanti Zulaikha, S.Ag.,SIP.,M.Si**

**Dosen Prodi Ilmu Perpustakaan**

**Fakultas Adab dan Ilmu Budaya**

**UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta**

**NOTA DINAS**

Hal : Skripsi Saudara Nurul Fatihah Ekawaty Kepada Yth.

Dekan Fakultas Adab dan  
Ilmu Budaya UIN Sunan  
Kalijaga

Di Yogyakarta

*Assalamu'alaikum Wr.Wb.*

Setelah membaca, meneliti, mengoreksi dan menyarankan perbaikan  
seperlunya, maka kami selaku pembimbing berpendapat bahwa skripsi saudara:

Nama : Nurul Fatihah Ekawaty

NIM : 10140003

Jurusan : Ilmu Perpustakaan

Judul Skripsi : Kualitas Pelayanan Perpustakaan Berdasarkan Tingkat  
Kesesuaian Antara Persepsi Dan Harapan Pemustaka Di Perpustakaan Fakultas  
Kedokteran Universitas Gadjah Mada Yogyakarta.

Sudah dapat diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar  
Sarjana Ilmu Perpustakaan dalam Ilmu Perpustakaan. Karena itu kami berharap  
skripsi tersebut dalam waktu dekat dapat disidangkan dalam sidang munaqasyah.

Demikian, atas perhatiannya kami ucapkan terima kasih.

*Wassalamu'alaikum Wr.Wb.*

Yogyakarta, Mei 2014

Pembimbing



Hj. Sri Rohyanti Zulaikha, S.Ag.,SIP.,M.Si

## SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Assalmu'alaikum Wr.Wb.

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Nurul Fatihah Ekawaty

NIM : 10140003

Jurusan : Ilmu Perpustakaan

Menyatakan bahwa skripsi yang berjudul “Kualitas Pelayanan Perpustakaan Berdasarkan Tingkat Kesesuaian Antara Persepsi Dan Harapan Pemustaka Di Perpustakaan Fakultas Kedokteran Universitas Gadjah Mada Yogyakarta.” merupakan hasil karya peneliti sendiri bukan jiplakan ataupun saduran dari karya orang lain, kecuali pada bagian yang telah menjadi rujukan, dan apabila di lain waktu terbukti adanya penyimpangan dalam penyusunan, maka tanggung jawab ada pada peneliti.

Demikian surat pernyataan ini dibuat dan dapat digunakan sebagaimana mestinya.

Wassalamu'alaikum Wr.Wb.

Yogyakarta, Mei 2014



Nurul Fatihah Ekawaty

NIM 10140003

## HALAMAN PERSEMBAHAN

*Teruntuk*

*Bapak dan Mama,*

*Terimakasih atas dukungan dan pengorbanan kalian  
selama ini.*

*Adek-ku tersayang,*

*Terimakasih telah menjadi semangatku untuk menjadi  
yang terbaik.*

*Keluarga besarku.*

*Sahabat-Sahabatku,*

*Dan untuk almamater tercintaku.*

## **MOTTO**

- ✓ Segala yang aku kerjakan hari ini adalah cerminan masa depanku
- ✓ Keimanan adalah kecerdasan yang tidak terbatas
- ✓ Jangan remehkan dirimu sendiri, percayalah kamu terlahir untuk sebuah alasan, untuk memberi harapan kepada seseorang (pepatah)



## KATA PENGANTAR

Alhamdulillah penulis panjatkan puji syukur kehadirat Allah Swt. yang telah melimpahkan rahmatnya sehingga penulis bisa menyelesaikan penyusunan skripsi ini. Shalawat serta salam senantiasa tercurahkan kepada junjungan kita Nabi Muhammad Saw. yang kita figurkan sebagai teladan manusia di seluruh dunia ini. Atas doa, dukungan material dan moral dari berbagai pihak, akhirnya penulis bisa menyelesaikan penyusunan skripsi dengan judul **Kualitas Pelayanan Perpustakaan Berdasarkan Tingkat Kesesuaian Antara Persepsi Dan Harapan Pemustaka Di Perpustakaan Fakultas Kedokteran Universitas Gadjah Mada Yogyakarta** sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana pada program studi Ilmu Perpustakaan Fakultas Adab dan Ilmu Budaya Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.

Tentu penulis tidak bisa menyelesaikan penyusunan skripsi tersebut sendiri, banyak dukungan baik material maupun moral, oleh karena itu dalam kesempatan kali ini penulis berterimakasih kepada:

1. Dr. Hj. Siti Maryam, M.Ag. selaku Dekan Fakultas Adab dan Ilmu Budaya Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.
2. Hj. Sri Rohyanti Zulaikha, S.Ag., SIP., M.Si selaku Ketua Program Studi Ilmu Perpustakaan yang telah memberi berbagai fasilitas dan kemudahan bagi kelancaran penulisan skripsi dan selaku pembimbing skripsi yang bersedia meluangkan waktunya dengan penuh kesabaran dan ketekunan untuk membimbing penulis menyelesaikan skripsi ini.

3. Anis Masruri, S.Ag., SIP., M.Si, selaku pembimbing akademik yang telah banyak membantu penulis selama mengikuti pendidikan di Program Studi Ilmu Perpustakaan Fakultas Adab dan Ilmu Budaya.
4. Drs. Djazim Rohmadi, M.Si dan Hj. Sri Rumani, SH., SIP., M.Si, selaku penguji yang telah banyak memberikan masukan kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
5. Kedua orang tuaku Bapak Muh. Jupri S.Sos dan Ibu Sulbiah yang setiap hari tidak pernah bosan memberikan doa, dukungan, dan pengorbanannya pada setiap detak jantungku. Terimakasih juga karena menjadi orang tua terbaik, orang tua yang banyak memberi inspirasi.
6. Adekku tersayang Waliyuddin Fadhlullah, terima kasih kau telah membanggakan keluarga dan telah menjadi semangat ku untuk cepat menyelesaikan studiku.
7. Adek – adekku Masruri Jauhary (oyi) dan Dwi Taradiva (aya), terima kasih atas canda tawa dan semangat yang selalu kalian berikan untukku.
8. Keluarga Besarku, terimakasih untuk dukungan, bantuan, dan semuanya. Semoga aku bisa dibanggakan.
9. Sahabat-sahabat terbaikku Amalia Nurul Fauziah, Fitri Kartika Sari, Anissa Arum Sari, Arifatul Mawaliyah, Annisa Chasanah Septiani, Umi Uswatun Hasanah, Rezika Yuda Ardhani dan Nissa Fauziah persahabatan kita empat tahun ini tidak akan pernah terlupa. Terimakasih untuk persahabatan yang terjalin selama ini, terimakasih atas motivasi dan bantuan yang selalu kalian berikan untukku.
10. Teman-Teman BAKPIA, terima kasih atas kebersamaan dan bantuannya selama aku menjadi anak rantau.



11. Teman-Teman seperjuangan jurusan Ilmu Perpustakaan dan Informasi angkatan 2010.
12. Untuk Bapak Sukirno, SIP, selaku kepala perpustakaan Fakultas Kedokteran Universitas Gadjah Mada Yogyakarta terimakasih sudah membantu penulis dalam penyusunan skripsi ini.
13. Untuk Anggota Perpustakaan Fakultas Kedokteran Universitas Gadjah Mada Yogyakarta, terimakasih telah membantu dalam lancarnya penyebaran angket.
14. Untuk Perpustakaan Fakultas Kedokteran Universitas Gadjah Mada Yogyakarta, terimakasih telah mengizinkan penulis melakukan penelitian disana.
15. Dan semua pihak yang terkait dan telah membantu penyusunan skripsi ini, yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu.

Akhirnya, penulis menyadari bahwa tulisan ini masih sangat jauh dari sempurna, untuk itu kritik dan saran yang membangun sangat diharapkan. Semoga skripsi ini bisa bermanfaat dan memberi kontribusi kepada Ilmu Perpustakaan.

## INTISARI

### NURUL FATIHAH EKAWATY (2014). KUALITAS PELAYANAN PERPUSTAKAAN BERDASARKAN TINGKAT KESESUAIAN ANTARA PERSEPSI DAN HARAPAN PEMUSTAKA DI PERPUSTAKAAN FAKULTAS KEDOKTERAN UNIVERSITAS GADJAH MADA YOGYAKARTA

Penelitian ini bertujuan untuk (1) untuk mengetahui persepsi pemustaka terhadap kualitas pelayanan perpustakaan di Perpustakaan Fakultas Kedokteran Universitas Gadjah Mada Yogyakarta, (2) untuk mengetahui harapan pemustaka terhadap kualitas pelayanan perpustakaan di Perpustakaan Fakultas Kedokteran Universitas Gadjah Mada Yogyakarta, (3) untuk mengetahui kualitas pelayanan berdasarkan tingkat kesesuaian antara persepsi dan harapan pemustaka di Perpustakaan Fakultas Kedokteran Universitas Gadjah Mada Yogyakarta. Metode pengumpulan data yang digunakan adalah kuesioner, wawancara, observasi, dan dokumentasi. Instrumen yang digunakan untuk pengumpulan data adalah angket tertutup dengan menggunakan skala *likert*. Responden dalam penelitian ini adalah anggota perpustakaan FK UGM. Dengan menggunakan rumus Yamane di dapat jumlah sampel sebesar 98 yang dipilih secara *incidental*. Untuk menentukan persepsi dan harapan pemustaka digunakan rumus *grand mean*. Sementara untuk mengetahui kualitas pelayanan perpustakaan adalah dengan analisis tingkat kepentingan dan kinerja (*Importance Perfome Analysis*) atau rumus tingkat kesesuaian, yakni membandingkan rata – rata skor persepsi dengan rata – rata skor harapan yang dikalikan dengan 100%. Hasil yang diperoleh dari penelitian ini adalah, (1) Persepsi pemustaka terhadap pelayanan perpustakaan adalah baik dengan rata – rata skor 3,10. (2) Harapan pemustaka terhadap pelayanan perpustakaan adalah sangat baik dengan rata – rata skor 3,49. (3) kualitas pelayanan perpustakaan adalah sangat baik dengan nilai tingkat kesesuaian 88,97%. Dalam hal ini penulis mencantumkan beberapa saran yang disesuaikan dengan aspek dari masing – masing sub variabel yang dianggap memiliki skor paling rendah yakni biaya dengan skor 77,24% aspek tersebut merupakan sub variabel bukti fisik.

Kata Kunci : Persepsi, harapan, kualitas pelayanan

## **ABSTRACT**

NURUL FATIHAH EKAWATY (2014)

### **LIBRARY SERVICE QUALITY BASED ON COMPABILITY LEVEL BETWEEN PERCEPTION AND USER'S HOPE IN MEDICINE FACULTY'S LIBRARY OF GAJAH MADA UNIVERSITY YOGYAKARTA**

This research aims to (1) to find out about user's perception for library service quality in Medicine Faculty's Library of Gajah Mada University Yogyakarta, (2) to find out about user's hope for library service quality in Medicine Faculty's Library of Gajah Mada University Yogyakarta, (3) to find out service quality based on compability level between perception and user's hope in Medicine Faculty's Library of Gajah Mada University Yogyakarta. Methode of data collection in this research uses questioner, interview, observation, and documentation. Instrument that uses for collecting data is enclosed questioner by likert scale. Respondents in this research are library's user in FK UGM. This research uses Yamane formula, from that formula can be find 98 samples. It chooses by incidental. Besides, Grand Mean formula is the way to find out perception and user's hope in this research. To find out library quality resvices, this research uses Importance Perfome Analysis or compability level formula. It compares the average hope's score that multiplied by 100%. The result that get in this research are (1) User's perception for library service are good by average score 3,10. (2) User's hope for library service are very good by average score 3,49. (3) library service quality are very good by compability level score 88,97%. In this matter, writer added some suggestions which customized by each aspect of sub variable that have the lowest score. The score is 77,24% from sub variable physical evidence aspect.

Keyword : Perception, Hope, Service Quality

## DAFTAR ISI

	Halaman
BAB I PENDAHULUAN .....	1
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	5
1.3 Tujuan Penelitian .....	6
1.4 Manfaat Penelitian. ....	6
1.5 Sistematika Pembahasan .....	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN LANDASAN TEORI .....	8
2.1 Tinjauan Pustaka .....	8
2.2 Landasan Teori.....	12
2.2.1 Perpustakaan Perguruan Tinggi .....	12
2.2.2 Kebutuhan Pemustaka.....	13
2.2.3 Pelayanan Perpustakaan.....	14
2.2.3.1 Pelayanan Perpustakaan Perguruan Tinggi.....	14
2.2.3.2 Macam – Macam Pelayanan Perpustakaan Perguruan Tinggi.....	15
2.2.3.3 Sistem Pelayanan Perpustakaan .....	19
2.2.4 Kualitas Pelayanan .....	20
2.2.4.1 Kualitas Pelayanan Perpustakaan.....	21
2.2.4.2 Dimensi Kualitas Pelayanan Perpustakaan. ....	22
2.2.5 Persepsi Pemustaka. ....	24

2.2.6 Harapan Pemustaka.....	26
2.2.7 Tingkat Kesesuaian.....	27
<b>BAB III METODE PENELITIAN.....</b>	<b>33</b>
3.1 Jenis Penelitian.....	33
3.2 Subjek dan Objek Penelitian.....	34
3.3 Tempat dan Waktu Penelitian.....	34
3.4 Populasi dan sampel.....	35
3.4.1 Populasi.....	35
3.4.2 Sampel.....	35
3.5 Variabel Penelitian.....	37
3.6 Metode dan Teknik Pengumpulan Data.....	39
3.6.1 Metode Kuesioner.....	39
3.6.2 Wawancara.....	42
3.6.3 Observasi.....	42
3.6.4 Dokumentasi.....	43
3.7 Uji Validitas dan Uji Reliabilitas.....	43
3.7.1 Uji Validitas.....	43
3.7.2 Uji Reliabilitas.....	44
3.8 Hasil Uji Coba Instrumen.....	45
3.8.1 Hasil Uji Validitas.....	45
3.8.2 Hasil Uji Reliabilitas.....	48
3.9 Analisis Data.....	49

BAB IV PEMBAHASAN.....	52
4.1 Gambaran Umum .....	52
4.1.1 Sejarah Singkat Perpustakaan Fakultas Kedokteran UGM.....	52
4.1.2 Visi dan Misi Perpustakaan Fakultas Kedokteran UGM .....	52
4.1.2.1 Visi .....	52
4.1.2.2 Misi .....	53
4.1.3 Tugas Pokok Perpustakaan Fakultas Kedokteran UGM.....	53
4.1.4 Gedung dan Ruang.....	54
4.1.5 Peralatan .....	55
4.1.6 Sumber Daya manusia.....	56
4.1.7 Koleksi Perpustakaan .....	57
4.1.8 Kegiatan Layanan.....	59
4.1.8.1 Layanan Keanggotaan.....	59
4.1.8.2 Layanan Peminjaman Buku .....	61
4.1.8.3 Layanan Karya Tulis Ilmiah .....	61
4.1.8.4 Layanan Koleksi Stok dan WHO.....	62
4.1.8.5 Layanan Internet.....	63
4.1.8.6 Layanan Data Base Online.....	63
4.1.8.7 Layanan Bimbingan Penelusuran Literatur.....	64
4.1.8.8 Layanan Koleksi Jurnal Cetak .....	65
4.1.8.9 Layanan Peminjaman Ruang dan Alat.....	65
4.1.8.10 Kerjasama.....	66

4.1.8.11 Kunjungan .....	67
4.2 Analisis Data dan Pembahasan .....	68
4.2.1 Analisis Data dan Pembahasan Persepsi Pemustaka Terhadap Pelayanan Perpustakaan Fakultas Kedokteran Universitas Gadjah Mada Yogyakarta.....	69
4.2.2 Analisis Data dan Pembahasan Harapan Pemustaka Terhadap Pelayanan Perpustakaan Fakultas Kedokteran Universitas Gadjah Mada Yogyakarta.....	100
4.3 Analisis Data dan Pembahasan Kualitas Pelayanan Perpustakaan Fakultas Kedokteran Universitas Gadjah Mada Yogyakarta.....	132
BAB V SIMPULAN dan SARAN.....	140
5.1 Simpulan .....	140
5.2 Saran.....	142
DAFTAR PUSTAKA .....	145



## DAFTAR TABEL

Tabel 1 Variabel Penelitian.....	35
Tabel 2 Kisi – Kisi Instrumen .....	38
Tabel 3 Hasil Uji Validitas Instrumen Persepsi Pemustaka.....	43
Tabel 4 Hasil Uji Validitas Instrumen Harapan Pemustaka.....	43
Tabel 5 Hasil Uji Reliabilitas Instrumen Persepsi dan Harapan Pemustaka.....	45
Tabel 6 Skala Interval .....	47
Tabel 7 Skor dan Predikat Tingkat Kesesuaian .....	48
Tabel 8 Sumber Daya Manusia Perpustakaan Fakultas Kedokteran UGM.....	53
Tabel 9 Tugas Pokok Masing – Masing Sumber Daya Manusia Perpustakaan Fakultas Kedokteran UGM.....	53
Tabel 10 Item Pertanyaan gedung/ruang koleksi perpustakaan.....	71
Tabel 11 Item Pertanyaan Gedung/Ruang Untuk Pemustaka .....	72
Tabel 12 Item Pertanyaan Sarana Dan Prasarana .....	73
Tabel 13 Item Pertanyaan Peralatan Komputer .....	74
Tabel 14 Item Pertanyaan Tenaga/Sumber Daya Manusia .....	75
Tabel 15 Item Pertanyaan Biaya Yang Tersedia Di Perpustakaan .....	76
Tabel 16 Item Pertanyaan Ketepatan Waktu Layanan Perpustakaan.....	79
Tabel 17 Item Pertanyaan Kesesuaian Jumlah Petugas Dan Pengetahuan Yang Dimiliki Petugas Perpustakaan .....	80
Tabel 18 Item Pertanyaan Kelengkapan Koleksi Dan Kemuktahiran Koleksi .....	81
Tabel 19 Item Pertanyaan Kecepatan Waktu Dalam Melakukan Layanan Peminjaman/Pengembalian.....	84



Tabel 20 Kesiediaan Petugas Perpustakaan Dalam Menjelaskan Bahan Pustaka Rujukan/Referensi.....	85
Tabel 21 Item Pertanyaan Kesiediaan Petugas Menanggapi Pertanyaan Pemustaka Di Perpustakaan .....	86
Tabel 22 Item Pertanyaan Ketelitian Petugas Dalam Memberikan Layanan Perpustakaan .....	88
Tabel 23 Item Pertanyaan Kesopanan Dan Keramahan Petugas Perpustakaan.....	89
Tabel 24 Item Pertanyaan Kemudahan Mendapatkan Layanan Perpustakaan .....	90
Tabel 25 Item Pertanyaan Tanggapan/Respon Petugas Terhadap Keluhan Pemustaka Di Perpustakaan .....	93
Tabel 26 Item Pertanyaan Perhatian Petugas Kepada Pemustaka .....	94
Tabel 27 Persepsi Pemustaka Terhadap Kualitas Pelayanan Perpustakaan .....	97
Tabel 28 Item Pertanyaan gedung/ruang koleksi perpustakaan.....	102
Tabel 29 Item Pertanyaan Gedung/Ruang Untuk Pemustaka.....	103
Tabel 30 Item Pertanyaan Sarana Dan Prasarana .....	105
Tabel 31 Item Pertanyaan Peralatan Komputer .....	106
Tabel 32 Item Pertanyaan Tenaga/Sumber Daya Manusia.....	107
Tabel 33 Item Pertanyaan Biaya Yang Tersedia Di Perpustakaan .....	108
Tabel 34 Item Pertanyaan Ketepatan Waktu Layanan Perpustakaan.....	111
Tabel 35 Item Pertanyaan Kesiesuaian Jumlah Petugas Dan Pengetahuan Yang dimiliki Petugas Perpustakaan .....	112
Tabel 36 Item Pertanyaan Kelengkapan Koleksi Dan Kemuktahiran Koleksi.....	113
Tabel 37 Item Pertanyaan Kecepatan Waktu Dalam Melakukan Layanan Peminjaman/Pengembalian.....	116
Tabel 38 Kesiediaan Petugas Perpustakaan Dalam Menjelaskan Bahan Pustaka Rujukan/Referensi.....	117

Tabel 39 Item Pertanyaan Kesiapan Petugas Menanggapi Pertanyaan Pemustaka di Perpustakaan .....	118
Tabel 40 Item Pertanyaan Ketelitian Petugas Dalam Memberikan Layanan Perpustakaan .....	120
Tabel 41 Item Pertanyaan Kesopanan Dan Keramahan Petugas Perpustakaan.....	121
Tabel 42 Item Pertanyaan Kemudahan Mendapatkan Layanan Perpustakaan .....	122
Tabel 43 Item Pertanyaan Tanggapan/Respon Petugas Terhadap Keluhan Pemustaka di Perpustakaan .....	125
Tabel 44 Item Pertanyaan Perhatian Petugas Kepada Pemustaka .....	126
Tabel 45 Harapan Pemustaka Terhadap Kualitas Pelayanan Perpustakaan .....	129
Tabel 46 Persepsi dan Harapan Pemustaka Terhadap Kualitas Pelayanan Perpustakaan .....	133
Tabel 47 Tingkat Kesesuaian Menurut Sub Variabel Kualitas Pelayanan Perpustakaan di UGM .....	136

## DAFTAR GAMBAR

Grafik 1 Kunjungan Langsung 2009 – 2012 .....	67
Grafik 2 Kunjungan Virtual 2009 – 2012 .....	68
Grafik 3 Persepsi Pemustaka Terhadap Sub Variabel Bukti Fisik ( <i>Tangibles</i> ) .....	78
Grafik 4 Persepsi Pemustaka Terhadap Sub Variabel Keandalan ( <i>Reliability</i> ) .....	83
Grafik 5 Persepsi Pemustaka Terhadap Sub Variabel Daya Tanggap ( <i>Responsiveness</i> ).....	88
Grafik 6 Persepsi Pemustaka Terhadap Sub Variabel Jaminan ( <i>Assurance</i> ).....	92
Grafik 7 Persepsi Pemustaka Terhadap Sub Variabel Empati ( <i>Empathy</i> ).....	96
Grafik 8 Persepsi Pemustaka Terhadap Kualitas Pelayanan Perpustakaan Pada Masing – Masing Sub Variabel.....	100
Grafik 9 Harapan Pemustaka Terhadap Sub Variabel Bukti Fisik ( <i>Tangibles</i> ) .....	110
Grafik 10 Harapan Pemustaka Terhadap Sub Variabel Keandalan ( <i>Reliability</i> ) .....	115
Grafik 11 Harapan Pemustaka Terhadap Sub Variabel Daya Tanggap ( <i>Responsiveness</i> ) .....	120
Grafik 12 Harapan Pemustaka Terhadap Sub Variabel Jaminan ( <i>Assurance</i> ).....	124
Grafik 13 Harapan Pemustaka Terhadap Sub Variabel Empati ( <i>Empathy</i> ).....	128
Grafik 14 Harapan Pemustaka Terhadap Kualitas Pelayanan Perpustakaan Pada Masing – Masing Sub Variabel .....	132
Grafik 15 Persepsi dan Harapan Pemustaka Terhadap Kualitas Pelayanan Perpustakaan .....	135

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Perpustakaan merupakan sebuah ruangan atau gedung yang di gunakan untuk menyimpan buku dan terbitan lainnya yang biasanya disimpan menurut tata susunan tertentu untuk digunakan pembaca, bukan untuk di jual (Sulistyo Basuki, 1993:3). Tidak hanya itu, perpustakaan juga memiliki substansi untuk memberikan informasi dan ilmu pengetahuan yang sesuai dengan perkembangan zaman, dikarenakan hal itu berguna untuk memenuhi segala kebutuhan masyarakat pemustaka.

Sebagaimana termuat dalam UU No 43 Tahun 2007 Tentang Perpustakaan yang ditegaskan dalam pasal 14 ayat empat bahwa layanan perpustakaan sebagai mana dimaksud pada ayat (1) dikembangkan melalui sumber daya perpustakaan untuk memenuhi kebutuhan pemustaka.

Menurut Qalyubi, dkk (2007:77) untuk memenuhi kebutuhan informasi bagi masyarakat pemustaka, perpustakaan harus mengkaji atau mengenali siapa masyarakat pemustakanya dan informasi apa yang diperlukan, mengusahakan tersedianya jasa pada saat diperlukan, serta mendorong pemustaka untuk menggunakan fasilitas yang disediakan perpustakaan. Hal ini bertujuan untuk mengetahui apa saja kekurangan dari pelayanan yang telah ada. Tidak dapat

dikatakan sebagai perpustakaan jika tidak ada unsur pelayanan (Dardiri, dkk:2001:115).

Kualitas pelayanan perpustakaan menekankan peran perpustakaan untuk selalu mengintegrasikan seluruh upaya pelayanan yang ditujukan hanya untuk kepentingan pemakai perpustakaan (Qalyubi, 2007:217).

Menurut Undang – Undang Perpustakaan Nomor 43 Tahun 2007 pada Bab III pasal 3 (f) menjelaskan bahwa sebagai pustakawan harus bersifat sopan, dan bijaksana dalam melayani masyarakat, baik dalam ucapan maupun perbuatan.

Perpustakaan akan dinilai baik oleh pemustaka, jika mampu memberikan pelayanan yang baik dan nilai buruk secara keseluruhan apabila layanan yang diberikan buruk. Hal ini dikarenakan kegiatan pelayanan merupakan kegiatan yang mempertemukan langsung antara petugas dan pemustaka, sehingga penilaian pemustaka akan muncul ketika layanan tersebut dilangsungkan.

Zeithmal dan Berry (dalam Tjiptono, 2007:133-135) mendeskripsikan kualitas pelayanan ke dalam lima dimensi, yaitu :

1. Bukti Fisik (*tangibles*), berkaitan dengan daya tarik fasilitas fisik perlengkapan dan material yang digunakan perusahaan serta penampilan karyawan.
2. Keandalan (*reliability*), berkaitan dengan kemampuan sebuah perusahaan dalam memberikan pelayanan yang akurat sejak awal tanpa ada kesalahan maupun menyampaikan pelayanan tersebut sesuai dengan waktu yang telah disepakati.

3. Daya Tanggap (*responsivenees*), berkaitan dengan kesediaan dan kemampuan karyawan dalam membantu pelanggan serta mampu merespon permintaan pelanggan dan menginformasikan kapan layanan akan diberikan serta memberikan pelayanan tersebut secara tepat.
4. Jaminan (*assurance*), yaitu perilaku karyawan yang mampu menumbuhkan kepercayaan pemustaka terhadap perusahaan serta bagaimana perusahaan tersebut mampu menciptakan rasa aman bagi para pemustaka, jaminan bisa pula diartikan karyawan mampu bersikap santun dan mampu menguasai pengetahuan dan keterampilan yang dibutuhkan dalam rangka menangani pertanyaan atau permasalahan pemustaka.
5. Empati (*emphaty*), berarti bahwa perusahaan mampu memahami permasalahan pemustaka, serta memberikan perhatian – perhatian personal kepada para pemustaka dan memiliki jam operasi yang aman.

Pelayanan yang diberikan perpustakaan Fakultas Kedokteran Universitas Gadjah Mada Yogyakarta merupakan pelayanan yang bersifat output diantaranya layanan keanggotaan, layanan peminjaman, layanan karya tulis ilmiah, layanan koleksi stok dan WHO, layanan internet, layanan database online, layanan bimbingan (*workshop*) penelusuran literatur, layanan koleksi jurnal cetak, dan layanan peminjaman ruang dan alat.

Terlepas dari semua itu, segala cara telah dilakukan oleh perpustakaan Fakultas Kedokteran Universitas Gadjah Mada Yogyakarta guna mewujudkan

pelayanan yang baik bagi para pemustaka. Akan tetapi belum tentu berdampak dengan apa yang diharapkan oleh pemustaka. Oleh sebab itu akan muncul beragam persepsi dan harapan dari pemustaka terkait dengan masalah pelayanan tersebut.

Dalam wawancara penulis dengan salah satu pemustaka perpustakaan Fakultas Kedokteran Universitas Gadjah Mada Yogyakarta, Laily Nafiati pada 20 Januari 2014, ada beberapa pemustaka yang masih mengeluhkan pelayanan perpustakaan yang masih belum maksimal, diantaranya mengenai keramahan petugas perpustakaan, biaya foto kopi yang menurut pemustaka tidak terjangkau atau mahal yaitu sebesar Rp. 1000,-/lembar. Ada juga yang mengatakan bahwa jam layanan perpustakaan masih kurang, ada beberapa pemustaka yang menginginkan jam layanan hingga malam hari.

Harapan pemustaka terhadap pelayanan perpustakaan Fakultas Kedokteran Universitas Gadjah Mada Yogyakarta dalam wawancara penulis dengan beberapa pemustaka adalah jam layanan perpustakaan perlu ditambahkan, biaya fotokopi tidak terlalu tinggi/mahal dan sesuai dengan kantong mahasiswa, petugas perpustakaan lebih ramah dan bisa menjalankan tugasnya dengan cara lebih baik.

Melihat adanya kesenjangan antara pelayanan yang seharusnya dengan pelayanan yang ada di perpustakaan, peneliti menjadi tertarik untuk melakukan penelitian tentang persepsi dan harapan dari pemustaka yang melakukan kunjungan ke perpustakaan Fakultas Kedokteran Universitas Gadjah Mada Yogyakarta. Selain

itu peneliti ingin mengetahui bagaimana persepsi dan harapan pemustaka terhadap kualitas pelayanan di perpustakaan tersebut.

Alasan penulis mengambil tempat penelitian di perpustakaan Fakultas Kedokteran Universitas Gadjah Mada karena menurut penulis, dilihat dari luar pelayanan perpustakaan baik dan sudah maksimal, namun penulis ingin melihat lebih dalam mengenai pelayanan yang ditinjau dari tingkat kesesuaian antara persepsi dan harapan pemustaka di perpustakaan Fakultas Kedokteran Universitas Gadjah Mada Yogyakarta.

Adapun judul dalam penelitian ini adalah “Kualitas Pelayanan Perpustakaan Berdasarkan Tingkat Kesesuaian Antara Persepsi Dan Harapan Pemustaka di Perpustakaan Fakultas Kedokteran Universitas Gadjah Mada Yogyakarta”.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Dari latar belakang di atas dapat di jadikan rumusan masalah sebagai berikut :

1. Bagaimana persepsi pemustaka terhadap kualitas pelayanan di Perpustakaan Fakultas Kedokteran Universitas Gadjah Mada Yogyakarta?
2. Bagaimana harapan pemustaka terhadap kualitas pelayanan di Perpustakaan Fakultas Kedokteran Universitas Gadjah Mada Yogyakarta?
3. Bagaimana kualitas pelayanan perpustakaan berdasarkan tingkat kesesuaian antara persepsi dan harapan pemustaka di Perpustakaan Fakultas Kedokteran Universitas Gadjah Mada Yogyakarta?



### **1.3 Tujuan Penelitian**

Sesuai dengan rumusan masalah diatas, maka tujuan dari penelitian ini adalah

1. Mendeskripsikan persepsi pemustaka terhadap kualitas pelayanan di perpustakaan Fakultas Kedokteran Universitas Gadjah Mada Yogyakarta.
2. Mendeskripsikan harapan pemustaka terhadap kualitas pelayanan di perpustakaan Fakultas Kedokteran Universitas Gadjah Mada Yogyakarta.
3. Untuk menjelaskan kualitas pelayanan di perpustakaan Fakultas Kedokteran Universitas Gadjah Mada Yogyakarta.

### **1.4 Manfaat Penelitian**

Kemudian hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Untuk menambah wawasan di bidang ilmu perpustakaan bidang pelayanan.
2. Memberikan saran kepada pihak pengelola perpustakaan Fakultas Kedokteran Universitas Gadjah Mada Yogyakarta mengenai kualitas pelayanan perpustakaan.
3. Sebagai bahan evaluasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan perpustakaan dan nilai pemustaka terhadap kualitas pelayanan yang ditinjau dari tingkat kesesuaian antara persepsi dan harapan pemustaka di perpustakaan Fakultas Kedokteran Universitas Gadjah Mada Yogyakarta.

### **1.5 Sistematika Penulisan**

Sistematika Penulisan sebagai berikut:

Bab I Pendahuluan berisi tentang penjelasan secara umum mengenai latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan, dan manfaat penelitian serta sistematika penulisan.

Bab II Tinjauan Pustaka dan Landasan Teori berisi tentang tinjauan pustaka yang relevan sebagai pembanding antara penelitian ini dengan penelitian sebelumnya. Sedangkan landasan teori berisi tentang teori-teori yang mendasari dan menjadi acuan dalam penelitian ini

Bab III Metode Penelitian berisi tentang jenis penelitian, subyek/obyek penelitian, tempat dan waktu penelitian, populasi dan sampel, variabel penelitian, metode dan teknik pengumpulan data, uji validitas, uji reliabilitas, dan analisis data.

Bab IV Gambaran umum dan pembahasan meliputi gambaran umum Perpustakaan Fakultas Kedokteran Universitas Gadjah Mada Yogyakarta dan pembahasan hasil penelitian.

Bab V Penutup meliputi simpulan dan saran.

## **BAB V**

### **SIMPULAN DAN SARAN**

#### **5.1 Simpulan**

Berdasarkan hasil analisis data pada penelitian ini dapat disimpulkan bahwa :

1. Persepsi pemustaka terhadap kualitas pelayanan yang diberikan di perpustakaan Fakultas Kedokteran Universitas Gadjah Mada Yogyakarta memiliki nilai rata-rata persepsi sebesar 3,10 sehingga dapat dikategorikan baik.
2. Harapan pemustaka terhadap kualitas pelayanan yang diberikan di perpustakaan Fakultas Kedokteran Universitas Gadjah Mada Yogyakarta memiliki nilai rata-rata harapan sebesar 3,49 sehingga dapat dikategorikan sangat baik.
3. Secara umum dapat diketahui bahwa kualitas pelayanan perpustakaan berdasarkan tingkat kesesuaian antara persepsi dan harapan pemustaka di perpustakaan Fakultas Kedokteran Universitas Gadjah Mada Yogyakarta adalah sangat baik. Hal tersebut dapat ditunjukkan dengan nilai tingkat kesesuaian sebesar 88,97%. Sementara untuk kualitas pelayanan perpustakaan pada masing – masing sub variabel adalah sebagai berikut :

- a. Pada sub variabel bukti fisik (*tangibles*) diperoleh tingkat kesesuaian sebesar 87,78% dengan kata lain tergolong sangat baik. Dalam sub variabel ini persepsi pemustaka paling kecil terdapat pada indikator biaya sebesar 2,58 sedangkan harapan paling kecil terdapat pada indikator biaya juga sebesar 3,34.
- b. Pada sub variabel kehandalan (*reliability*) diperoleh tingkat kesesuaian sebesar 87,78% dengan kata lain tergolong sangat baik. Dalam sub variabel ini persepsi pemustaka paling kecil terdapat pada indikator ketepatan waktu layanan sebesar 3,03 sedangkan harapan paling kecil terdapat pada indikator ketepatan waktu layanan juga sebesar 3,50.
- c. Pada sub variabel daya tanggap (*responsiveness*) diperoleh tingkat kesesuaian sebesar 91,49% dengan kata lain tergolong sangat baik. Dalam sub variabel ini persepsi pemustaka paling kecil terdapat pada indikator ketepatan waktu dalam melakukan layanan peminjaman/pengembalian sebesar 3,08 sedangkan harapan paling kecil terdapat pada indikator ketepatan waktu dalam melakukan layanan peminjaman/pengembalian juga sebesar 3,39.
- d. Pada sub variabel (*assurance*) jaminan diperoleh tingkat kesesuaian sebesar 88,82% dengan kata lain tergolong sangat baik. Dalam sub variabel ini persepsi pemustaka paling kecil terdapat pada indikator

ketelitian petugas sebesar 3,04 sedangkan harapan paling kecil terdapat pada indikator ketelitian petugas sebesar 3,46 dan indikator kesopanan dan keramahan petugas sebesar 3,46.

- e. Pada sub variabel empati (*empathy*) diperoleh tingkat kesesuaian sebesar 91,06% dengan kata lain tergolong sangat baik. Dalam sub variabel ini persepsi pemustaka paling kecil terdapat pada indikator perhatian petugas kepada pemustaka sebesar 3,15 sedangkan harapan paling kecil terdapat pada indikator tanggapan petugas terhadap keluhan pemustaka sebesar 3,45.

Dari beberapa sub variabel di atas terdapat indikator yang memiliki nilai di bawah 80% yakni pada sub variabel bukti fisik (*tangibles*) dimana indikatornya adalah biaya dengan nilai sebesar 77,24% sehingga dikategorikan baik.

## 5.2 Saran

Dari hasil penelitian yang telah dilakukan dapat diketahui bahwa :

1. Untuk sub variabel bukti fisik (*tangibles*) yang memiliki nilai terendah terdapat pada indikator biaya sebesar 2,58. Saran penulis untuk perpustakaan Fakultas Kedokteran Universitas Gadjah Mada Yogyakarta agar layanan penarikan biaya fotokopi disesuaikan dengan apa yang diharapkan pemustaka.
2. Untuk sub variabel kehandalan (*reliability*) yang memiliki nilai terendah terdapat pada indikator ketepatan waktu layanan sebesar 3,03. Saran penulis

untuk perpustakaan Fakultas Kedokteran Universitas Gadjah MadaYogyakarta agar layanan disesuaikan dengan apa yang diharapkan pemustaka, karena ada beberapa pemustaka yang menginginkan jam layanan perpustakaan di tambahkan.

3. Untuk sub variabel daya tanggap (*responsiveness*) yang memiliki nilai terendah terdapat pada indicator kesediaan petugas dalam menjelaskan koleksi sebesar 3,08. Saran penulis untuk perpustakaan Fakultas Kedokteran Universitas Gadjah MadaYogyakarta agar petugas perpustakaan bisa lebih bijaksana dalam melayani pemustaka, baik dalam ucapan maupun perbuatan sesuai dengan UU Perpustakaan Nomer 43 Tahun 2007.
4. Untuk sub variabel jaminan (*assurance*) yang memiliki nilai terendah terdapat pada indicator ketelitian petugas sebesar 3,04. Saran penulis untuk perpustakaan Fakultas Kedokteran Universitas Gadjah MadaYogyakarta agar petugas perpustakaan dapat melaksanakan tugas lebih cermat dan teliti sesuai harapan dan kebutuhan pemustaka.
5. Untuk sub variabel empati (*empathy*) yang memiliki nilai terendah terdapat pada indicator perhatian petugas terhadap pemustaka sebesar 3,15. Saran penulis untuk perpustakaan Fakultas Kedokteran Universitas Gadjah MadaYogyakarta agar perpustakaan dapat memberikan pelayanan yang maksimal karena pemustaka memiliki hak yang sama untuk memperoleh layanan.

6. Untuk sub variabel yang memiliki nilai terendah terdapat pada kehandalan (*reliability*) dan bukti fisik (*tangibles*) masing – masing sebesar 3,09. Saran penulis untuk perpustakaan Fakultas Kedokteran Universitas Gadjah Mada Yogyakarta agar perpustakaan memaksimalkan pelayanan yang terlihat misalnya peralatan, SDM, koleksi, dll. Hal ini dapat dilakukan dengan cara menanyakan langsung kepada pemustaka atau menyebar kuesioner untuk menjawab layanan yang sesuai dengan kebutuhan pemustaka. Dari cara tersebut dapat diketahui apa saja yang diharapkan pemustaka sesuai kebutuhan pemustaka dalam hal ini anggota perpustakaan Fakultas Kedokteran Universitas Gadjah Mada Yogyakarta.

## DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi. 2010. *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Arikunto, Suharsimi. 1998. *Prosedur Penelitian*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Dardiri, Taufiq Ahmad. dkk. 2001. *Pedoman Pengelolaan Perpustakaan Madrasah. Edisi Kedua*. Yogyakarta: BEP Depag RI dan Forum Kajian Budaya dan Agama (FKBA).
- Fajdhika Andini.2008. "*Analisis Perbandingan Efisiensi Biaya Produksi Sebelum dan Sesudah Penerapan Total Quality Management*."Skripsi.Fakultas Ekonomi Universitas Widyatama.
- Hardiyansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik Konsep, Dimensi, Indikator, dan Implementasinya*. Yogyakarta: Gava Media.
- I Gede Mahatma Yuda Bakti. 2013. *Analisis loyalitas pelanggan perpustakaan: Peran kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan, studi kasus di Indonesia*. (jurnal) Vol 34. [http:// http://www.emeraldinsight.com](http://www.emeraldinsight.com) diakses pada tanggal 23 Maret 2014 pukul 14.00.
- Tim Penyusun Kamus Pusat Bahasa. 1995. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Jakarta: Balai Pustaka.
- Tim Penyusun Kamus Pusat Bahasa. 2008. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Jakarta: Balai Pustaka.
- Nilia Nurul Husna.2013. "*Persepsi Pemustaka Terhadap Kualitas Layanan Perpustakaan Keliling Pada Taman Bacaan Masyarakat (TBM) Keliling Adil di Ledok Tukangan Yogyakarta*."Skripsi. Program Studi Ilmu Perpustakaan. Fakultas Adab UIN.
- Noor, Juliansyah. 2011.*Metodologi Penelitian: Skripsi, Tesis, Disertasi, dan Karya Ilmiah. Edisi Pertama*. Jakarta:Kencana.
- Nursalam, Toha.1996.*Psikologi Perpustakaan*.Jakarta:Universitas Terbuka.
- Martoatmojo, Karmidi. 2009. *Materi Pokok Pelayanan Bahan Pustaka*. Jakarta : Universitas Terbuka.



- Mustika Setrayani.2013.“*Kualitas Pelayanan Perpustakaan Berdasarkan Tingkat Kesesuaian Antara Persepsi dan Harapan Pemustaka di Perpustakaan dan Arsip Daerah Kabupaten Karimun (Kepri)*”. Skripsi. Program Studi Ilmu Perpustakaan. Fakultas Adab UIN.
- Qalyubi, Syihabudin dkk. 2007. *Dasar – Dasar Ilmu Perpustakaan dan Informasi*. Yogyakarta: Jurusan Ilmu Perpustakaan dan Informasi Fakultas Adab UIN Sunan Kalijaga.
- Rahayuningsih, F. 2007. *Pengelolaan Perpustakaan*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Ratminto.2013.*Manajemen Pelayanan*.Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Setiadi, Nugroho J. 2010. *Perilaku Konsumen: Perspektif Kontemporer Pada Motif, Tujuan, dan Keinginan Konsumen*. Edisi Revisi. Jakarta: Kencana
- Singarimbun, Masri dan Sofian Efendi (ed). 1989. *Metode Penelitian Survei*. Jakarta: Kencana.
- Simamora, Bilson. 2004. *Panduan Riset Prilaku Konsumen*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Soeatminah. 1992. *Perpustakaan Kepustakawanan dan Perpustakaan*. Yogyakarta: Kanisius.
- Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sukandarrumi. 2004. *Metodelogi Penelitian: Petunjuk Praktis Untuk Penelitian Pemula*. Yogyakarta: Universitas Gadjah Mada.
- Sulistyo-Basuki.1991.*Pengantar Ilmu Perpustakaan*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Sulistyo-Basuki.1993. *Pengantar Ilmu Kepustakaan*. Jakarta: Gramedia.
- Sumanto.1995.*Metodologi Penelitian Sosial dan Pendidikan*.Yogyakarta: Andi Offset.
- Supranto, J. 1997. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan : Untuk Meningkatkan Pangsa Pasar*. Jakarta: Rineka Cipta.

*Undang – Undang Perpustakaan Nomor 43 Tahun 2007. Yogyakarta: Graha Ilmu*

Tjiptono, Fandy. 2005. *Prinsip – Prinsip Total Quality Service (TQS)*. Yogyakarta: Andi.

Tjiptono, Fandy. 2007. *Service, Quality, dan Satisfaction*. Yogyakarta: Andi Offset.

Tjiptono, Fandy. 2009. *Service Marketing Esensi dan Aplikasi*. Yogyakarta: Marknesis.



## Lampiran 1

Kepada Yth. Sdr/Sdri

Anggota Perpustakaan Fakultas Kedokteran Universitas Gadjah Mada Yogyakarta

Dengan hormat,

Sehubungan dengan penyusunan skripsi yang saya lakukan dengan judul “Kualitas Pelayanan Berdasarkan Tingkat Kesesuaian Antara Persepsi dan Harapan Pemustaka di Perpustakaan Fakultas Kedokteran Universitas Gadjah Mada Yogyakarta” maka saya memohon untuk kesediaan Sdr/Sdri untuk mengisi kuesioner ini.

Kebenaran dan kejujuran Sdr/Sdri dalam menjawab kuesioner ini sangat menentukan hasil penelitian yang sedang saya lakukan. Data pribadi dan jawaban yang diberikan dijamin kerahasiaannya.

Atas perhatian serta kesediaan Sdr/Sdri untuk mengisi kuesioner ini, saya ucapkan terima kasih.

Hormat saya

Nurul Fatimah Ekawaty

**^Petunjuk** : Berilah tanda centang (√) pada pilihan jawaban yang saudara anggap paling sesuai, baik pada kolom **Harapan Pemustaka** dan **Persepsi Pemustaka**

**^Identitas Responden**

Nama :

Jenis Kelamin :

KUESIONER  
KUALITAS PELAYANAN PERPUSTAKAAN BERDASARKAN TINGKAT  
KESESUAIAN ANTARA PERSEPSI DAN HARAPAN PEMUSTAKA DI  
PERPUSTAKAAN FAKULTAS KEDOKTERAN UNIVERSITAS GADJAH  
MADA YOGYAKARTA

Petunjuk :

Berilah tanda centang (√) pada pilihan jawaban yang saudara anggap paling sesuai, baik pada kolom persepsi dan harapan.

**Persepsi** = Pelayanan yang diterima atau dirasakan.

**Harapan** = Pelayanan yang diinginkan sebelum mencoba/membeli suatu produk.

**Pemustaka** = Pengguna = Anggota Perpustakaan Fakultas Kedokteran Universitas Gadjah Mada Yogyakarta.

**SB = Sangat Baik B = Baik TB = Tidak Baik STB = Sangat Tidak Baik**

NO	PERTANYAAN	PERSEPSI				HARAPAN			
		SB	B	TB	STB	SB	B	TB	STB
	<b>Bukti Fisik (<i>Tangibles</i>)</b>								
1.	Bagaimanakah menurut anda mengenai gedung/ruang koleksi perpustakaan Fakultas Kedokteran UGM?								
2.	Bagaimanakah menurut anda mengenai gedung/ruang untuk pemustaka perpustakaan Fakultas Kedokteran UGM?								
3.	Menurut anda bagaimanakah sarana dan prasarana (rak buku, koleksi dll) yang ada di perpustakaan Fakultas Kedokteran UGM?								
4.	Bagaimana peralatan komputer yang ada di perpustakaan Fakultas Kedokteran UGM?								
5.	Bagaimana sumber daya manusia yang tersedia di perpustakaan Fakultas Kedokteran UGM dalam melayani kebutuhan anda?								

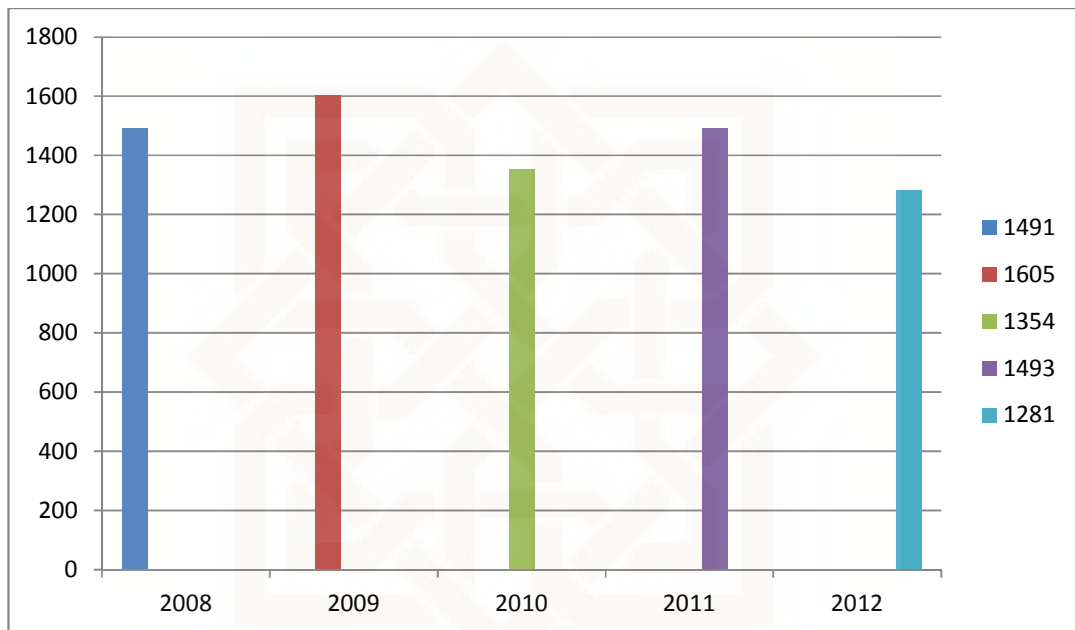
6.	Menurut anda bagaimana masalah biaya penarikan untuk fotokopi yang diberikan perpustakaan Fakultas Kedokteran UGM dalam melayani kebutuhan anda?							
	<b>Kehandalan (Reliability)</b>							
7.	Menurut anda bagaimanakah ketepatan waktulayanan di perpustakaan Fakultas Kedokteran UGM?							
8.	Menurut anda bagaimana kesesuaian jumlah petugas dan pengetahuan yang dimiliki petugas dalam membantu pemustaka di perpustakaan Fakultas Kedokteran UGM?							
9.	Menurut anda bagaimana dengan kelengkapan koleksi dan kemutakhiran (koleksi terbaru) yang dimiliki perpustakaan Fakultas Kedokteran UGM saat ini?							
	<b>Daya Tanggap (Responsive)</b>							
10.	Bagaimanakah pendapat anda mengenai kecepatan waktu dalam melakukan layanan peminjaman/pengembalian buku di perpustakaan Fakultas Kedokteran UGM?							
11.	Bagaimanakah pendapat anda mengenai kesediaan petugas perpustakaan dalam menjelaskan bahan pustaka rujukan/referensi (misal: kamus, kitab, ensiklopedia, dll) di perpustakaan Fakultas Kedokteran UGM?							
12.	Bagaimanakah menurut anda mengenai kesediaan petugas menanggapi pertanyaan dari pemustaka?							
	<b>Jaminan (Assurance)</b>							
13.	Bagaimana pendapat anda mengenai ketelitian petugas perpustakaan dalam memberikan layanan di perpustakaan Fakultas Kedokteran UGM?							
14.	Bagaimana pendapat anda mengenai kesopanan dan keramahan petugas ketika memberikan layanan di perpustakaan Fakultas Kedokteran UGM?							

15.	Bagaimana pendapat anda mengenai kemudahan untuk mendapatkan layanan di perpustakaan Fakultas Kedokteran UGM?								
	<b>Empati (<i>Empathy</i>)</b>								
16.	Bagaimanakah menurut anda tanggapan atau respon petugas terhadap keluhan yang diajukan oleh pemustaka?								
17.	Bagaimana pendapat anda mengenai perhatian yang diberikan petugas ketika anda membutuhkan pertolongannya?								



## Lampiran 2

### Anggota Perpustakaan Tahun 2008 – 2012



### Lampiran 3

#### UJI COBA RELIABILITAS PERSEPSI PEMUSTAKA

##### Reliability

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	30	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.871	17



#### Lampiran 4

#### UJI COBA RELIABILITAS HARAPAN PEMUSTAKA

#### Reliability

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	30	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.898	17

## Lampiran 5

### Validitas

#### Hasil Uji Validitas Instrumen Persepsi Pemustaka

No Item Pertanyaan	$r_{hitung}$	$r_{tabel}$	Keterangan
P1	0,569	0,374	Valid
P2	0,544	0,374	Valid
P3	0,574	0,374	Valid
P4	0,394	0,374	Valid
P5	0,519	0,374	Valid
P6	0,546	0,374	Valid
P7	0,595	0,374	Valid
P8	0,676	0,374	Valid
P9	0,725	0,374	Valid
P10	0,669	0,374	Valid
P11	0,593	0,374	Valid
P12	0,590	0,374	Valid
P13	0,468	0,374	Valid
P14	0,485	0,374	Valid
P15	0,500	0,374	Valid
P16	0,583	0,374	Valid
P17	0,766	0,374	Valid

### Hasil Uji Validitas Instrumen Harapan Pemustaka

No Item Pertanyaan	$r_{hitung}$	$r_{tabel}$	Keterangan
P1	0,580	0,374	Valid
P2	0,713	0,374	Valid
P3	0,640	0,374	Valid
P4	0,635	0,374	Valid
P5	0,608	0,374	Valid
P6	0,507	0,374	Valid
P7	0,633	0,374	Valid
P8	0,581	0,374	Valid
P9	0,458	0,374	Valid
P10	0,417	0,374	Valid
P11	0,800	0,374	Valid
P12	0,794	0,374	Valid
P13	0,629	0,374	Valid
P14	0,577	0,374	Valid
P15	0,463	0,374	Valid
P16	0,692	0,374	Valid
P17	0,724	0,374	Valid

**Lampiran 6**  
**Rekapitulasi Hasil Uji Instrumen**  
**Persepsi**

Responden	SKOR BUTIR KUESIONER UNTUK NOMER ITEM (PERSEPSI)																	Jumlah
	Bukti Fisik						Kehandalan			Daya Tanggap			Jaminan			Empati		
	X1	X2	X3	X4	X5	X6	X7	X8	X9	X10	X11	X12	X13	X14	X15	X16	X17	
1	4	4	3	3	4	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4	58
2	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	4	50
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	67
4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	56
5	4	4	4	4	4	2	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	60
6	3	4	3	4	2	3	3	3	2	3	3	2	3	2	3	2	2	47
7	4	4	3	3	2	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	4	3	56
8	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	52
9	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	49
10	3	3	3	2	2	1	3	2	1	2	2	3	3	3	3	3	2	41
11	3	3	4	3	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	62
12	3	3	3	3	3	2	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	55
13	3	4	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4	4	3	3	56
14	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	4	60
15	3	4	4	3	3	2	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	53
16	3	3	3	4	4	2	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	54
17	3	3	3	2	3	2	3	2	3	3	3	3	3	4	4	3	3	50
18	3	3	3	2	3	2	3	4	3	3	2	3	3	3	3	3	3	49
19	3	3	4	4	3	2	4	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	52
20	3	3	3	4	3	2	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	52
21	4	3	3	4	3	2	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	2	49
22	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	54
23	4	4	4	4	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	55
24	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	52
25	4	4	3	4	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	58
26	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	53
27	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3	54
28	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	49
29	4	4	4	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	64
30	4	4	4	3	3	2	4	3	4	4	2	3	3	3	4	3	3	56

**Lampiran 7**  
**Rekapitulasi Hasil Uji Instrumen**  
**Harapan**

Responden	SKOR BUTIR KUESIONER UNTUK NOMER ITEM (HARAPAN)																	Jumlah
	Bukti Fisik						Kehandalan			Daya Tanggap			Jaminan			Empati		
	X1	X2	X3	X4	X5	X6	X7	X8	X9	X10	X11	X12	X13	X14	X15	X16	X17	
1	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	67
2	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	60
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	67
4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	66
5	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	61
6	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	63
7	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	65
8	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	61
9	3	3	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	48
10	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	64
11	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	60
12	4	3	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3	60
13	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	64
14	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	56
15	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	3	3	4	63
16	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	4	4	3	3	62
17	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	66
18	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	52
19	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	67
20	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	54
21	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	55
22	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	66
23	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	65
24	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	56
25	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	60
26	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	52
27	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	3	3	55
28	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	64
29	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	67
30	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	59

## Lampiran 8

### Rekapitulasi Hasil, Pengisian Kuesioner Untuk Persepsi Pemustaka Terhadap Pelayanan Perpustakaan

Responden	Nomor Butir Pertanyaan																
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17
1	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
2	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3
3	4	4	4	3	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	4
5	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3
6	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
7	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	2	4	3	3	3
8	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
9	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3
10	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3
11	3	3	3	3	2	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3
12	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2
13	3	3	3	2	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4
14	3	3	3	4	3	3	3	3	2	4	3	3	2	3	3	3	3
15	3	3	3	2	2	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	2
16	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3
17	4	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
18	4	4	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
19	4	4	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
20	4	4	3	3	3	2	3	4	3	3	2	2	3	3	3	3	3
21	4	3	4	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3
22	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	2	3	3	3
23	3	4	4	3	3	3	3	2	3	3	3	2	4	3	4	3	2
24	3	3	3	2	2	3	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	3
25	3	4	4	2	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
26	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3
27	4	4	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
28	3	3	3	3	3	2	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
29	4	4	4	4	4	2	4	4	3	4	3	3	3	4	4	3	3
30	3	3	2	2	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
31	3	3	3	3	2	2	3	2	2	3	2	2	3	3	3	3	3
32	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	4	3	3	3
33	3	3	2	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3
34	4	4	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	4	3	4
35	2	3	3	2	2	3	2	2	3	2	3	3	3	2	3	2	3
36	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	2	3	3	2	3	2	3
37	3	2	2	2	3	1	3	3	2	3	3	3	3	2	3	2	3
38	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	2	3	2	3	2	2	2
39	3	2	3	2	3	2	2	2	2	3	2	3	2	3	2	2	3

40	3	4	3	2	3	3	2	3	4	3	3	3	3	2	4	3	2
41	4	3	2	3	3	3	3	2	2	3	2	4	3	3	3	3	3
42	3	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	2	3	4	3	3
43	3	2	3	4	3	3	2	3	2	4	3	3	4	3	3	4	3
44	4	3	3	4	2	2	3	4	3	4	4	3	3	4	3	4	3
45	2	3	3	3	2	2	3	3	2	3	2	3	3	3	3	4	3
46	3	4	2	3	3	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3
47	4	3	2	3	3	2	3	3	4	3	3	3	3	3	2	3	3
48	3	3	4	1	2	1	2	3	4	3	2	4	4	3	3	2	3
49	4	3	3	2	4	1	2	3	3	4	2	3	2	3	2	3	3
50	3	3	4	2	3	2	3	4	3	4	2	3	2	4	2	3	4
51	4	3	4	2	2	2	3	3	2	4	3	4	3	3	3	3	4
52	3	4	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3
53	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3
54	3	4	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3
55	3	4	3	3	2	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	4
56	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4
57	4	3	3	4	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3
58	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3
59	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3
60	3	3	3	3	4	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3
61	3	3	4	4	4	3	3	3	4	2	3	2	2	3	3	4	3
62	4	4	3	3	4	2	2	3	4	2	3	3	2	3	3	3	4
63	3	3	3	3	4	2	3	3	4	2	3	3	3	3	3	3	4
64	4	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3
65	3	4	3	3	3	2	3	3	4	3	3	2	2	3	3	2	3
66	3	4	3	3	3	2	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	4
67	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	2	3	3
68	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	3	4	3	3	3
69	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
70	4	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3
71	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4
72	3	4	3	3	3	2	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4
73	3	4	4	3	3	2	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4
74	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	3	4	3	3	3
75	3	3	3	3	3	2	2	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4
76	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	4	3
77	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
78	3	3	4	4	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3
79	3	4	3	3	4	3	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3
80	3	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3	3
81	4	3	4	4	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
82	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3
83	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3
84	4	3	3	3	3	2	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4

85	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
86	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4
87	3	4	4	3	4	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2
88	3	3	4	4	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
89	4	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3
90	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
91	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
92	3	4	4	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2
93	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	4
94	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	
95	4	3	3	2	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
96	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
97	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
98	3	4	4	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Jumlah	333	329	316	297	310	259	304	315	314	322	313	318	311	327	319	322	326





## Lampiran 9

### Rekapitulasi Hasil, Pengisian Kuesioner Untuk Harapan Pemustaka Terhadap Pelayanan Perpustakaan

Responden	Nomor Butir Pertanyaan																
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17
1	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
2	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4
3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4
5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4
6	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4
7	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4
8	4	4	4	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4
9	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4
10	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3
11	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3
12	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3
13	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
14	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
15	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
16	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3
17	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4	4
18	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3
19	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3
20	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4
21	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3
22	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4
23	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4
24	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
25	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
26	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	4
27	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3
28	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3
29	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3
30	4	4	3	4	3	4	3	3	4	3	3	4	3	4	4	4	4
31	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
32	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3
33	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3
34	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
35	4	4	4	3	3	4	3	3	4	3	4	4	4	3	4	3	4
36	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4
37	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4
38	3	4	4	3	3	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	4
39	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4



85	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3
86	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3
87	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4
88	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4
89	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
90	4	3	3	3	4	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3
91	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3
92	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4
93	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
94	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
95	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4
96	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3
97	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4
98	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Jumlah	358	351	351	357	347	334	350	341	357	343	347	350	353	354	353	355	360



## Lampiran 10

### Kualitas Pelayanan Perpustakaan Berdasarkan Tingkat Kesesuaian Antara Persepsi dan Harapan Pemustaka

NO	Sub Variabel	Indikator	Nilai Rata-Rata Persepsi	Nilai Rata-Rata Harapan	Tingkat Kesesuaian
1.	Bukti Fisik ( <i>Tangibles</i> )	Gedung/Ruang	3,35	3,6	93,05 %
2.		Perabotan	3,19	3,55	89,85 %
3.		Peralatan Komputer	2,98	3,60	82,77 %
4.		Sumber Daya Manusia	3,10	3,48	89,08 %
5.		Biaya	2,58	3,34	77,24 %
6.	Kehandalan ( <i>Reliability</i> )	Ketepatan waktu layanan	3,03	3,5	86,57 %
7.		Kesesuaian jumlah petugas dan pengetahuan yang dimiliki petugas	3,13	3,52	88,92 %
8.		Kelengkapan koleksi dan kemuktahiran koleksi	3,11	3,55	87,60 %
9.	Daya Tanggap ( <i>Responsiveness</i> )	Ketepatan waktu layanan peminjaman/pengembalian	3,18	3,39	93,80 %
10.		Kesediaan petugas dalam menjelaskan koleksi	3,08	3,42	90,05 %

11.		Kesediaan petugas menanggapi pertanyaan dan keluhan	3,12	3,44	90,69 %
12.	Jaminan (Assurance)	Ketelitian petugas	3,04	3,46	87,86 %
13.		Kesopanan dan Keramahan Petugas	3,18	3,46	91,90 %
14.		Kemudahan mendapatkan layanan	3,10	3,55	87,32 %
15.	Empati (Empathy)	Tanggapan petugas terhadap pertanyaan dan keluhan pemustaka	3,18	3,45	92,17 %
16.		Perhatian petugas kepada pemustaka	3,15	3,5	90 %

Sumber: Data primer diolah Mei 2014