

**PERSEPSI PEMUSTAKA
TERHADAP PERILAKU PUSTAKAWAN
DALAM MEMBERIKAN LAYANAN PERPUSTAKAAN
(Studi Kasus Di Perpustakaan Umum Kabupaten Kulonprogo)**

SKRIPSI

Diajukan Kepada Fakultas Adab dan Ilmu Budaya
Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta
Untuk Memenuhi Syarat Guna Memperoleh Gelar
Sarjana Ilmu Perpustakaan (SIP)
pada Prodi Ilmu Perpustakaan



Disusun oleh :
Gufi Ulfah Inasari
NIM. 11140047

**PROGRAM STUDI ILMU PERPUSTAKAAN
FAKULTAS ADAB DAN ILMU BUDAYA
UIN SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA
2015**

Marwiyah, S.Ag., SS.,M.Lis

Dosen Program Studi Ilmu Perpustakaan Fakultas Adab dan Ilmu Budaya

UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta

NOTA DINAS

Hal : Skripsi

Lamp. :-

Kepada:

**Yth. Dekan Fakultas Adab dan Ilmu Budaya
UIN Sunan Kalijaga
di Yogyakarta**

Assalamu'alaikum Wr.Wb.

Setelah membaca, meneliti dan mengadakan perbaikan seperlunya, maka selaku pembimbing saya menyatakan bahwa skripsi saudari:

Nama : Gufi Ulfah Inasari
NIM : 11140047
Jurusan : Ilmu Perpustakaan
Fakultas : Adab dan Ilmu Budaya
Judul : "Persepsi Pemustaka terhadap Perilaku Pustakawan dalam Memberikan Layanan Perpustakaan (Studi Kasus Di Perpustakaan Umum Kabupaten Kulonprogo)."

Sudah dapat diajukan sebagai salah satu syarat untuk meraih gelar sarjana strata satu dalam Ilmu Perpustakaan pada Fakultas Adab dan Ilmu Budaya UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.

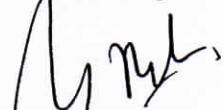
Dengan ini kami berharap agar skripsi saudari tersebut di atas dapat segera disetujui.

Demikian atas perhatiannya, kami ucapan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr.Wb.

Yogyakarta, 5 Juni 2015

Pembimbing



Marwiyah, S.Ag., SS.,M.Lis

NIP.19690905 200003 2 001

SURAT PERNYATAAN

Bismillahirrahmanirahim

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : Gufi Ulfah Inasari

NIM : 11140047

Jurusan : Ilmu Perpustakaan

Fakultas : Adab dan Ilmu Budaya

Judul : "Persepsi Pemustaka terhadap Sikap Pustakawan dalam Memberikan Layanan Sirkulasi Di Perpustakaan Umum Kabupaten Kulonprogo".

Menyatakan bahwa skripsi yang berjudul "Persepsi Pemustaka terhadap Sikap Pustakawan dalam Memberikan Layanan Sirkulasi Di Perpustakaan Umum Kabupaten Kulonprogo" adalah hasil karya peneliti sendiri bukan jiplakan ataupun saduran dari karya orang lain, kecuali pada bagian yang telah menjadi rujukan dan apabila dilain waktu terbukti ada penyimpangan dalam penyusunan karya ini, maka tanggung jawab ada pada penulis.

Pernyataan ini saya buat dengan penuh kesadaran tanpa paksaan dari pihak manapun dan bersifat mengikat diri saya demi kebaikan dan keselamatan semua pihak.

Yogyakarta, 4 Juni 2015

Peneliti,





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

PENGESAHAN SKRIPSI/TUGAS AKHIR

Nomor: UIN.02/DA/PP.00.9/1425 /2015

Skripsi / Tugas Akhir dengan judul:

**PERSEPSI PEMUSTAKA
TERHADAP PERILAKU PUSTAKAWAN DALAM MEMBERIKAN LAYANAN PERPUSTAKAAN
(STUDI KASUS DI PERPUSTAKAAN UMUM KABUPATEN KULONPROGO)**

Yang dipersiapkan dan disusun oleh :

Nama : Gufi Ulfah Inasari

NIM : 11140047

Telah dimunaqosyahkan pada : Kamis / 18 Juni 2015

Nilai Munaqosyah : A-

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

TIM MUNAQOSYAH

Ketua Sidang



Marwiyah, S.Ag.,SS.,M.LIS.
NIP. 19690905 200003 2 001

Pengaji I



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

Pengaji II



Dr. Tafrikhuddin, S.Ag.,M.Pd.
NIP. 19730205 199903 1 003

Yogyakarta, 25 Juni/2015

Dekan

Fakultas Adab dan Ilmu Budaya



DR Zamzam Afandi, M.Ag.
NIP. 19631111 199403 1 002

MOTTO

*Berusahalah dengan sungguh-sungguh maka Allah akan
melihat usaha kita*



PERSEMBAHAN

Kupersembahkan skripsi ini kepada:

Bapakku Tri Pitoro beserta Ibuku Partinah yang tak kenal lelah membesar kan putrinya agar menjadi anak yang berguna bagi agama dan negara, mencerahkan segala kasih sayangnya, memberikan doa dan motivasi dalam penyusunan skripsi ini

Adekku, Dwi Prapitasari yang selalu memberikan semangat, doa , dan dukungan untuk mbaknya.

Mbahku , Murtinah (alm) dan Mbah Serno yang selalu mendoakan dan memberikan bantuan kepada cucunya.

Lek Ya(say), sahabatku yang selalu memberikan semangat kepadaku dan teman ketawaku.

Keluarga besar Wisma Idola yang menjadi rumah kedua bagi saya.

Keluarga besar Wisma Putri Kembar yang telah memberikan kenangan yang membahagiakan.

Keluarga besar IP B UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta. dan teman-temanku seperjuangan yang telah memberikan warna-warni dalam menjalani hidup ini.

KATA PENGANTAR



حمد لله رب العالمين وبه نستعين على امور الدنيا والدين.أشهد أن لا إله إلا الله وحده
لا شريك له وأشهد أن سيدنا مهدا عبده ورسوله. اللهم صل على سيدنا محمد وعلى آله
وصحبه أجمعين

Alhamdulillah, segala puji dan syukur ke hadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, taufik serta hidayahNya, sehingga penyusun dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul, “Persepsi Pemustaka Terhadap Sikap Pustakawan Dalam Memberikan Layanan Sirkulasi di Perpustakaan Umum Kabupaten Kulonprogo”. Adapun penyusunan skripsi ini dimaksudkan untuk memenuhi persyaratan mencapai gelar Sarjana Strata Satu (S1) dalam Ilmu Perpustakaan Fakultas Adab dan Ilmu Budaya Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.

Penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari bantuan berbagai pihak, baik bantuan secara moril maupun materiil berupa bimbingan/ pengarahan yang tidak ternilai harganya. Oleh karena itu, perkenankanlah penyusun menyampaikan terima kasih dengan tulus ikhlas dan kesungguhan hati, kepada:

1. Bapak Dr. Zamzam Afandi.,M.Ag selaku Dekan Fakulatas Adab dan Ilmu Budaya Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.
2. Ibu Marwiyah,S.Ag.,SS.,M.Lis, selaku Ketua Program Studi Ilmu Perpustakaan di Fakulatas Adab dan Ilmu Budaya UIN Sunan Kalijaga

Yogyakarta dan juga merupakan dosen pembimbing yang telah memberikan izin penelitian dan telah membimbing dan memberikan pengarahan kepada penulis, dengan penuh kesabaran dan keikhlasan, serta telah meluangkan waktunya ditengah kesibukan yang padat sehingga dapat terselesaikan skripsi ini.

3. Bapak/Ibu Dosen Prodi Ilmu Perpustakaan Fakultas Adab dan Ilmu Budaya Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta yang telah memberikan ilmu yang sangat bermanfaat.
4. Bapak Tri Pitoro dan Ibu Partinah yang penyusun cintai dan sayangi, yang tiada henti selalu mendoakan, mencerahkan kasih sayangnya, memberikan semangat dan pengorbanan yang tulus ikhlas agar dapat menyelesaikan studi di Program Studi Ilmu Perpustakaan Fakulatas Adab dan Ilmu Budaya..
5. Keluarga RT 02 RW 01 yang selalu memberikan doa dan dukungan.
6. Teman-teman di Wisma Idola, Alfiani Nabila (Lek Ya), Miftahul Jannah (Lek Mif), yang sama-sama berjuang menyusun skripsi, Nida Tary, Asmaul Karimah, Fatimah Nadia, Nila Putri, Dila Imut, Dede Nur'aeni, Ismah, Leli, Dea, Eva, yang selalu menemani penyusun, memberikan keceriaan dikos, dukungan dan doa dalam penyelesaian skripsi ini.
7. Teman-teman Ilmu Perpustakaan angkatan 2011, yang telah memberikan warna warni di almamater tercinta Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta. Terima kasih atas kebersamaan kalian.

8. Teman-teman KKN angkatan 83, Karang, Pak Ketu, Willy, Ima, Hetti, Wahab dan Hakim yang telah memberikan motivasi dan semangat.
9. Serta semua pihak yang telah memberikan kontribusi/bantuan baik langsung maupun tidak langsung. Semoga Allah SWT memberikan balasan atas semua jasa yang telah diberikan. Amin.

Penyusun menyadari bahwa tulisan ini tidak luput dari kekurangan sehingga kritik dan saran yang bersifat membangun akan diterima dengan lapang dada demi kesempurnaan tulisan ini. Penyusun berharap semoga tulisan ini dapat bermanfaat bagi semua pihak.

Yogyakarta, 4 Juni 2015
Penyusun,

Gufi Ulfah Inasari
NIM. 11140047

INTISARI

**Persepsi Pemustaka Terhadap Perilaku Pustakawan Dalam Memberikan Layanan
Perpustakaan (Studi Kasus Di Perpustakaan Umum Kabupaten Kulonprogo)**

Gufi Ulfah Inasari

(11140047)

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana perilaku pustakawan dalam memberikan layanan perpustakaan di Perpustakaan Umum Kabupaten Kulonprogo berdasarkan persepsi pemustakanya. Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif kuantitatif, sampel yang diambil menggunakan rumus Yamane didapat sebesar 99 responden. Teknik pengambilan data menggunakan observasi, wawancara, angket dan dokumentasi. Untuk analisis data menggunakan mean dan grand mean. Hasil analisis data pada 11 indikator menunjukkan indikator yang mendapatkan persepsi baik dari pemustaka yaitu mengenal masyarakat pengguna, pustakawan luwes dalam melayani, pustakawan mengetahui kemauan pengguna, pustakawan melayani sampai tuntas, pustakawan tidak memaksakan kehendak, pustakawan dapat melayani dengan wajah ceria, pustakawan dapat menjamin kerahasiaan, pustakawan tidak berprasangka negatif, pustakawan mengucapkan terimakasih, kemudian untuk idikator pustakawan mempromosikan produk layanan mendapat persepsi kurang baik dari pemustaka. Dari analisis data menunjukkan bahwa persepsi pemustaka terhadap perilaku pustakawan dalam memberikan layanan perpustakaan dikategorikan baik, dibuktikan dengan nilai interpretasi grand mean yaitu 2,98. Diharapkan dari hasil penelitian ini pustakawan mampu memberikan perilaku yang lebih baik lagi dalam memberikan layanan kepada pemustakanya.

Kata kunci:persepsi, perilaku pustakawan, layanan perpustakaan

ABSTRACT

**THE USER PERCEPTION TOWARDS LIBRARIAN'S BEHAVIOR IN
GIVING LIBRARY SERVICE (A Case Study at Perpustakaan Umum
Kulonprogo Regency)**

Gufi Ulfah Inasari

(11140047)

This research is aimed to know how is the behavior that librarian give in library service at Perpustakaan Umum Kulonprogo Regency based on library's user. The method e that used in this research is descriptive quantitative methode, a number of subject that is definite by using Yamane formula is 99 (ninety nine) respondents. The methode of collecting data that used in this research are observation, interview, questionnaire, and Documentation. The data are analysed by using mean and grand mean. The result from analized data show that 11 indicators received a good points from respondent, they are for librarians are to be acquainted with library's user, to be sociable in service, to know exactly what user want, to serve till finished, to should not forching their idea on user, to serve with cheerful face, to guaranteed library's user secret information, to have not a negative prejudice toward user, to give user a big thank And the indicators that received a negative responds is promotion of service product.Based on the data that have been analysed is shown that Library's user perception toward Librarian behavior is categorized as "good" and it's proven by the numbers of grand mean 2,98. And based on the interval in grand mean interpretation, a number 2,98 si categorized as good. The hopes from this research is that librarians can giving a better behavior in serving user.

Keyword: perception, librarian behavior, library service

DAFTAR ISI

Halaman Judul	i
Nota Dinas.....	ii
Halaman Pernyataan	iii
Halaman Pengesahan.....	iv
Motto	v
Halaman Persembahan.....	vi
Kata Pengantar	vii
Intisari	x
Abstrak.....	xi
Daftar Isi	xii
Daftar Tabel dan Gambar.....	xvi
Daftar Lampiran	xviii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Tujuan Penelitian	5
1.4 Manfaat Penelitian	5
1.5 Sistematika Pembahasan	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN LANDASAN TEORI	
2.1 Tinjauan Pustaka	7
2.2 Landasan Teori.....	10
2.2.1 Pengertian Persepsi	10

2.2.2 Pemustaka	11
2.2.3 Perilaku dan Etika	12
2.2.3.1 Perilaku	12
2.2.3.2 Etika	13
2.2.4 Pustakawan.....	15
2.2.4.1 Kepribadian Pustakawan.....	16
2.2.4.2 Kode Etik Pustakawan	17
2.2.4.3 Tujuan Kode Etik	18
2.2.4.4 Kewajiban Pustakawan Kepada Masyarakat	19
2.2.4.5 Kode Etik Dalam Perilaku Pustakawan	20
2.2.5 Layanan Perpustakaan.....	29
2.2.5.1 Jenis-Jenis Layanan Perpustakaa	31
2.2.6 Perpustakaan Umum	37

BAB III METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian.....	39
3.2 Subjek dan Objek Penelitian	39
3.3 Tempat dan Waktu Penelitian	40
3.4 Populasi dan Sampel	40
3.5 Variabel dan Indikator Penelitian	41
3.5.1 Variabel Penelitian	41
3.5.2 Indikator Penelitian	42
3.6 Metode Pengumpulan Data.....	43
3.7 Instrumen Penelitian	46

3.8 Validitas dan Reliabilitas	47
3.8.1 Validitas	47
3.8.2 Reliabilitas	49
3.9 Metode Analisis Data.....	50

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum Perpustakaan Umum Kabupaten Kulonprogo....	52
4.1.1 Sejarah Perpustakaan	52
4.1.2.Visi dan Misi	53
4.1.3 Tujuan Perpustakaan	54
4.1.4 Sasaran Perpustakaan.....	55
4.1.5 Kebijakan Perpustakaan	55
4.1.6 Program Utama Perpustakaan	56
4.2 Layanan Perpustakaan.....	57
4.2.1 Layanan Sirkulasi.....	57
4.2.2 Layanan Referensi.....	61
4.2.3 Layanan Perpustakaan Keliling	62
4.2.4 Layanan Rumah Pintar Binangun	63
4.2.6 Layanan Motor Pintar	64
4.3 Struktur Organisasi	65
4.4 Koleksi	68
4.5 Pemustaka	70
4.6 Tata tertib	71
4.7 Analisis Data.....	72

4.8 Analisis Data Persepsi Pemustaka Terhadap Sikap Pustakawan	74
--	----

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan	101
5.2 Saran	101
DAFTAR PUSTAKA	102

DAFTAR TABEL DAN GAMBAR

Tabel	Halaman
Tabel 3.1 Daftar Anggota Perpustakaan Sampai Tahun 2015	40
Tabel 3.2 Indikator Penelitian	42
Tabel 3.3 Kisi-Kisi Instrumen Penelitian.....	46
Tabel 3.4 Interpretasi Grand Mean	47
Tabel 4.1 Lokasi Kunjungan Perpustakaan Keliling.....	62
Tabel 4.2 Lokasi Motor Pintar	65
Tabel 4.3 Data Staf Kantor Perpustakaan dan Arsip Kab. Kulonprogo..	67
Tabel 4.4 Daftar Jumlah Koleksi Sirkulasi	69
Tabel 4.5 Daftar Jumlah Koleksi Sirkulasi Anak.....	69
Tabel 4.6 Daftar Jumlah Koleksi Referensi	70
Tabel 4.7 Data Keanggotaan Perpustakaan Umum kab. Kulonprogo	71
Tabel 4.8 Hasil Uji Validitas	72
Tabel 4.9 Hasil Uji Reliabilitas.....	73
Tabel 4.10 Pernyataan 1	74
Tabel 4.11 Pernyataan 2	75
Tabel 4.12 Jawaban Responden Terhadap Indikator Mengenal Masyarakat Pengguna	76
Tabel 4.13 Pernyataan 3	76
Tabel 4.14 Pernyataan 4	77
Tabel 4.15 Pernyataan 5	78
Tabel 4.16 Pernyataan 6	79
Tabel 4.17 Pernyataan 7	80
Tabel 4.18 Jawaban Responden terhadap Indikator Pustakawan luwes dalam melayani	80
Tabel 4.19 Pernyataan 8	80

Tabel 4.20 Pernyataan 9	81
Tabel 4.21 Pernyataan 10.....	82
Tabel 4.22 Pernyataan 11	83
Tabel 4.23 Pernyataan 12.....	83
Tabel 4. 24 Jawaban responden terhadap indikator pustakawan mengetahui kemauan pengguna.....	84
Tabel 4.25 Pernyataan 13	85
Tabel 4.26 Jawaban Responden terhadap indikator pustakawan mempromosikan produk layanan	86
Tabel 4.27 Pernyataan 14	86
Tabel 4.28 Pernyataan 15	87
Tabel 4.29 Pernyataan 16	87
Tabel 4.30 Pernyataan 17	88
Tabel 4.31 Pernyataan 18.....	89
Tabel 4.32 Jawaban Responden terhadap indikator pustakawan melayani sampai tuntas	89
Tabel 4.33 Pernyataan 19	90
Tabel 4.34 Jawaban responden terhadap indikator pustakawan tidak memaksakan kehendak	91
Tabel 4.35 Pernyataan 20.....	91
Tabel 4.36 Pernyataan 21	92
Tabel 4.37 Jawaban responden terhadap indikator pustakawan melayani dengan wajah ceria	93
Tabel 4.38 Pernyataan 22	93
Tabel 4.39 Pernyataan 23	94
Tabel 4.40 Jawaban Responden terhadap indikator pustakawan dapat menjamin kerahasiaan	94
Tabel 4.41 Pernyataan 24.....	95
Tabel 4.42 Jawaban responden terhadap indikator pustakawan mau mendengarkan keluhan	96

Tabel 4.43 Pernyataan 25	96
Tabel 4.44 Pernyataan 26.....	97
Tabel 4.45 Jawaban responden terhadap indikator pustakawan tidak berprasangka negative	98
Tabel 4.46 Pernyataan 27	98
Tabel 4.47 Jawaban responden terhadap indikator pustakawan mengucapkan terimakasih	99
Tabel 4.48 Persepsi pemustaka terhadap sikap pustakawan dalam memberikan layanan sirkulasi di Perpustakaan Umum Kab. Kulonprogo	100

Gambar	halaman
Gambar 4.1 Denah Lokasi	53
Gambar 4.2 Kartu Anggota Perpustakaan.....	58
Gambar 4.3 Detail Anggota Perpustakaan	59
Gambar 4.4 Tampilan Kartu Anggota Elektrik.....	59
Gambar 4.5 Tampilan Peminjaman.....	60
Gambar 4.6 Tampilan Pengembalian.....	61
Gambar 4.7 Bagan Struktur Organisasi	66

DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN A Kuesioner Penelitian	1
LAMPIRAN B Data Hasil Penyebaran Kuesioner Kepada 99 Responden	5
LAMPIRAN C Hasil Uji Reliabilitas	9
LAMPIRAN D Item Statistik	11
LAMPIRAN E Item Total Statistik	12
LAMPIRAN F Tabel Hasil Uji Validitas (MS Excel)	13

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perpustakaan merupakan lembaga informasi yang semua kegiatannya ditujukan kepada pemakai perpustakaan. Kegiatan yang dilakukan pun tidak hanya mengolah koleksi, tetapi juga melakukan layanan perpustakaan(pemakai). Layanan perpustakaan merupakan layanan yang mempertemukan langsung pustakawan dengan pemustakanya, sehingga baik dan buruknya pelayanan yang dilakukan oleh pustakawan akan terlihat jelas oleh pemakainya. Untuk itu penting bagi pustakawan memiliki perilaku yang baik dalam memberikan layanan pemakai yaitu sesuai dengan etika yang ada dilingkungan kerjanya. Dengan menampilkan perilaku pustakawan yang baik di dalam memberikan layanan perpustakaan, maka penilaian pemustaka tentunya juga baik terhadap pelayanan yang diberikan.

Dijelaskan oleh Rahayu (2011:1) bahwa karena kegiatan layanan perpustakaan berinteraksi langsung dengan pemakai maka pemakai dapat langsung menilai baik buruknya penyelenggaraan perpustakaan berdasarkan kepuasan pemakai atau layanan. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa citra dan keberhasilan perpustakaan dalam menjalankan fungsinya ditentukan oleh kinerja layanan perpustakaan kepada pemakainnya. Maka layanan perpustakaan merupakan ujung tombak dari penyelenggaraan perpustakaan.

Menurut Suwarno (2013:91) pustakawan adalah sebuah profesi. Pustakawan juga merupakan individu yang hidup dan melakukan segala kegiatan, artinya bahwa ketika sebutan sebagai “pustakawan” disandang seketika profesi itu pun melekat pada dirinya. Dalam melaksanakan profesi, pustakawan dituntut untuk memiliki etika agar tercipta interaksi yang harmonis dan suasana kerja yang kondusif mengingat etika erat kaitannya dengan eksistensi manusia sebagai individu yang hidup di tengah-tengah masyarakat.

Menyangkut etika sebagai profesi pustakawan telah diatur di dalam kode etik pustakawan. Dalam kode etik pustakawan telah diatur juga sikap dan perilaku profesional sebagai pustakawan dalam memberikan pelayanan kepada pemustaka yaitu menyatakan perbuatan apa yang harus dilakukan dan apa yang harus dihindari.

Menurut Purwono (2013:83) bahwa jelas tersirat dalam beberapa pasal UU No. 43 Tahun 2007 terutama dalam pasal 32 yang menyebutkan bahwa:

‘Tenaga perpustakaan berkewajiban: a) memberikan layanan prima terhadap pemustaka; b) menciptakan suasana perpustakaan yang kondusif; c) memberikan keteladanan dan menjaga nama baik lembaga dan kedudukannya sesuai dengan tugas dan tanggung jawabnya’.

Oleh Hermawan (2006:113) dijabarkan kewajiban pustakawan kepada masyarakat yaitu sebagai berikut:

- 1) Pustakawan wajib memberikan layanan prima artinya pelayanan kepada masyarakat harus dilakukan dengan cepat, tepat, mudah, murah, tertib dan tuntas sesuai dengan prosedur yang berlaku.
- 2) Pelayanan harus dilakukan dengan sopan yang berarti dalam memberikan pelayanan pustakawan harus menggunakan prinsip 4 (empat) S, yaitu

senyum, salam, sopan dan santun, sehingga pelayanan berlangsung dalam suasana ramah dan menyenangkan.

Menurut Hermawan (2006:124) pustakawan yang dapat memberikan pelayanan dengan perilaku yang baik sesuai etika pergaulan di masyarakat memiliki beberapa manfaat di antaranya: Pustakawan dengan pemustaka dapat saling menghargai, diwujudkan dengan sikap sopan, santun, ramah dan bersahabat, pustakawan akan selalu mengembangkan pikiran positif, dewasa, dan tidak cuek kepada orang lain. Melayani dengan sabar, tidak mudah tersinggung dapat timbul ketenangan hidup, dan juga melahirkan pikiran jernih dan objektif. Kemudian komunikatif dapat menghilangkan kesombongan, kekecewaan dan kepenatan yang akan menghambat dalam pergaulan sehari-hari.

Seperi dikatakan oleh Martoatmojo (2009:1.26)

“Untuk meningkatkan mutu layanan perpustakaan, pustakawan harus memberikan layanan kepada pembaca dengan sikap ramah dan penampilan pustakawan yang baik, sehingga dapat menjadi penentu berhasil atau tidaknya pekerjaan. Melalui penampilan yang ramah, siap untuk memberikan bantuannya, pustakawan dapat menggaet pembaca sebanyak mungkin”.

Dari hasil wawancara bahwa masih terdapat perilaku pustakawan yang dirasa kurang, yaitu belum pernah mendapatkan pustakawan mau menyapa terlebih dahulu dan juga jarang memberikan salam (Sriyanti selaku pemustaka, pukul 10.00 WIB tanggal 14 Maret 2015). Selanjutnya menurut tiga siswi SMP N 1 Wates yaitu Ida Nurlatifah, Putriana P, dan Riana Trina N (selaku pemustaka, pukul 11.00 WIB tanggal 14 Maret 2015) bahwa pustakawan jarang memberikan salam ataupun menyapa, apalagi menawarkan bantuan, terlebih lagi nada

pustakawan saat memberitahu untuk mengganti foto anggota dirasa kurang nyaman.

Dari uraian hasil wawancara di atas masih terdapat perilaku pustakawan dalam memberikan layanan perpustakaan yang perlu untuk diperbaiki karena masih dirasa kurang oleh pemustakanya. Seperti dikatakan oleh Laksmi (2006:6), bahwa perlu diketahui konsep melayani bukan hanya mencarikan koleksi atau informasi tertentu, kemudian menyerahkan kepada pemustaka, setelah itu transaksi dianggap selesai. Melayani adalah juga memahami individu yang dilayani, memahami proses interaksi, dan hubungan emosional yang tercipta.

Selanjutnya oleh Laksmi (2006:8), memahami diri sendiri sama dengan menyadari kekurangan dan kelebihan yang dimiliki, sehingga tidak menjadi *etnosentrism*. Sehingga perpustakaan dapat melihat dengan jelas peluang-peluang untuk lebih berkembang.

Maka penilaian pemustaka terhadap pustakawan merupakan hal yang penting, pustakawan dapat melihat kekurangan dan kelebihannya dalam melayani pemustaka. Begitu juga perilaku pustakawan dalam memberikan pelayanan dapat kita lihat dengan adanya penilaian dari pemustaka, yaitu diketahui perilaku pustakawan dalam memberikan layanan apakah sudah profesional sesuai dengan etika pustakawan ataukah belum sesuai. Sehingga perilaku yang masih dianggap kurang oleh pemustaka dapat diperbaiki oleh pustakawan.

Perpustakaan Umum Kabupaten Kulonprogo belum pernah melakukan penilaian terhadap perilaku pustakawan dalam memberikan pelayanan perpustakaan kepada pemustaka, maka perlu dilakukan penilaian untuk

mengetahui bagaimana kualitas sumberdaya manusia kususnya perilaku dan penampilan pustakawan dalam memberikan pelayanan sirkulasi.

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, peneliti tertarik untuk meneliti perilaku pustakawan dalam memberikan layanan perpustakaan (studi kasus di Perpustakaan Umum Kabupaten Kulonprogo).

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, permasalahan penelitian dirumuskan sebagai berikut: Bagaimana persepsi pemustaka terhadap perilaku pustakawan dalam memberikan layanan perpustakaan (Studi kasus di Pepustakaan Umum Kabupaten Kulonprogo?)

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui perilaku pustakawan dalam memberikan layanan perpustakaan di Perpustakaan Umum Kabupaten Kulonprogo dilihat dari persepsi pemustakanya.

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagi Pemustaka, diberikannya perilaku yang baik dalam memberikan pelayanan oleh pustakawan sesuai dengan keinginan pemustaka.
2. Bagi Pustakawan, sebagai bahan evaluasi untuk meningkatkan kinerja pustakawan dalam memberikan pelayanan kepada pemustaka.
3. Bagi Penulis, dapat menambah wawasan dan dapat dijadikan tinjauan pustaka bagi penelitian selanjutnya yang sejenis.

1.5 Sistematika Pembahasan

Bab I Pendahuluan. Pada bab ini akan diuraikan latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika pembahasan. Menguraikan berbagai aspek penting mengapa penelitian ini diperlukan.

Bab II Tinjauan Pustaka dan Landasan Teori. Pada bab ini dalam tinjauan pustaka dikemukakan mengenai beberapa penelitian yang telah dilakukan dan relevan dengan penelitian ini, sedangkan di dalam landasan teori berisi teori-teori yang dikemukakan oleh para pakar/ ilmuan yaitu berkaitan dengan kode etik, perilaku pustakawan dan layanan perpustakaan.

Bab III Metode Penelitian. Pada bab ini, peneliti menguraikan hal-hal yang berkaitan dengan penelitian yang dilakukan agar penelitian ini dapat dipertanggung jawabkan, yaitu jenis penelitian, sampel penelitian, variabel penelitian, teknik pengumpulan data, metode analisis data, dan instrumen penelitian

Bab IV Pada bab ini diuraikan gambaran umum dari Perpustakaan Umum Kabupaten Kulonprogo, dan juga hasil penelitian yang telah dilakukan.

Bab V Pada bab ini berisi tentang penutup yang merupakan Simpulan dan juga Saran.

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan

Bahwa perilaku pustakawan dalam memberikan layanan perpustakaan di Perpustakaan Umum Kabupaten Kulonprogo dikategorikan baik oleh pemustakanya. Namun ada beberapa perilaku pustakawan dalam memberikan layanan perpustakaan yang dianggap masih kurang oleh pemustaka di antaranya:

(1) Kurangnya pendekatan pustakawan untuk mempromosikan produk layanan perpustakaan, yaitu tidak adanya komunikasi langsung (obrolan ringan) dengan pemustakanya. (2) pustakawan jarang untuk mengucapkan terimakasih kepada pemustaka.

5.2 Saran

1. Harus adanya pendekatan pustakawan kepada pemustaka melalui komunikasi langsung (obrolan ringan) untuk mempromosikan produk layanan perpustakaan..
2. Pustakawan perlu mengucapkan terimakasih atas kunjungan pemustaka, sebagai wujud perhatian kepada pemustakanya.

DAFTAR PUSTAKA

- Achmad dkk.2012 *Layanan cinta:perwujudan layanan prima perpustakaan.* Jakarta:Sagung Seto
- Aini, Dyah Ayu Nur.2013.*Persepsi Pemustaka Terhadap Interpersonal Skill Pustakawan Pelayanan Umum Di Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta* (Skripsi). Jurusan Ilmu Perpustakaan Fakultas Adab dan Ilmu Budaya UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta
- Arikunto, Suharsimi.2013*Manajemen Penelitian*.Jakarta:Rineka Cipta
- _____ 1992. *Prosedur Penelitian: suatu pendekatan praktik*.Jakarta:Rineka Cipta
- _____ 1991. *Prosedur Penelitian:suatu pendekatan praktik*.Jakarta:Rineka Cipta
- Fahmi, Irham 2011.*Manajemen Kinerja Teori dan Aplikasi*.Bandung:Alfabeta
- Hermawan, Rachman dan Zulfikar Zen 2006 *Etika Kepustakawan : suatu pendekatan terhadap kode etik pustakawan Indonesia*.Jakarta:Sagung Seto.
- INDONESIA, Departemen Pendidikan dan Kebudayaan 1989 *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Jakarta:Balai Pustaka
- Laksmi. 2006 *Tinjauan Kultural Terhadap Kepustakawan Inspirasi Dari Sebuah Karya Umberto Eco*.Depok:Sagung Seto
- Mahmudi. 2005 *Manjemen Kinerja Sektor Publik*. Yogyakarta:UPP AMP YKPN
- Martoadmojo, Karmidi.2009. *Pelayanan Bahan Pustaka*.Jakarta:Universitas Terbuka
- Nursalam, Toha.1996.*Psikologi Perpustakaan*.Jakarta:Universitas Terbuka
- Pakpahan, Agrippa.2009.*Peranan Profesionalisme Kerja Pegawai Dalam Pelayanan Publik (Studi kasus pelayanan pengurusan KTP di Kecamatan Sidamanik Kabupaten Simalungun)*(Skripsi).Yogyakarta:Jurusan Fakultas Dakwah.
- Purwono.2013.*Profesi Pustakawan Menghadapi Tantangan Perubahan*. Yogyakarta:Graha Ilmu
- Qalyubi, Syihabuddin,dkk (2007). *Dasar-dasar Ilmu Perpustakaan dan Informasi*. Yogyakarta:Jurusan Ilmu Perpustakaan dan Informasi Fakultas Adab.

- (2003).*Dasar-dasar Ilmu Perpustakaan dan Informasi.* Yogyakarta:Jurusan Ilmu Perpustakaan dan Informasi Fakultas Adab.
- Rahardiansah, Trubus.2013.*Perilaku Manusia Dalam Perspektif Struktural, Sosial dan Kultural.*Jakarta:Universitas Trisakti
- Rahayuningsih, F.2007.*Pengelolaan Perpustakaan.*Yogyakarta:Graha Ilmu
- Rahayu, Lisda dan Ramatun Anggraeni Kiemas.2011.*Materi Pokok Pelayanan Bahan Pustaka.*Jakarta
- Sugiyono, 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D.*Bandung:Alfa Beta
- Suwarno,Wiji.2013.*Ilmu Perpustakaan dan Kode Etik Pustakawan.* Yogyakarta:Ar-Ruzz Media
- Widya, Nur Azmi.2013. *Persepsi Pemustaka terhadap Sikap Pustakawan pada Layanan Sirkulasi di Perpustakaan Daerah Jepara.*(Skripsi). https://www.google.co.id/search?q=skripsi+tentang+persepsi+pemustaka+terhadap+sikap+pelayanan&ie=utf-8&oe=utf-8&rls=org.mozilla:en-US:official&client=firefox&gws_rd=cr,ssl&ei=m_1BVeaUAYGdugTv04GgBQ . diakses pukul 17.00 WIB tanggal 30 April 2015. Semarang:Jurusan Ilmu Perpustakaan Universitas Diponegoro

Lampiran

KUESIONER (ANGKET) PENELITIAN

PERSEPSI PEMUSTAKA TERHADAP SIKAP PUSTAKAWAN DALAM MEMBERIKAN LAYANAN SIRKULASI DI PERPUSTAKAAN UMUM KABUPATEN KULONPROGO

Assalamu'alaikum Wr.Wb.

Saya adalah mahasiswa Jurusan Ilmu Perpustakaan Fakultas Adab dan Ilmu Budaya Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta, sedang melakukan penelitian di Perpustakaan Umum Kabupaten Kulonprogo untuk menyusun skripsi dengan judul “Persepsi Pemustaka Terhadap Sikap Pustakawan dalam Memberikan Layanan Sirkulasi di Perpustakaan Umum Kabupaten Kulonprogo”. Demi kelancaran penyusunan skripsi ini, saya mengharapkan bantuan anda untuk mengisi angket ini dengan sejujur-jujurnya. Identitas dan jawaban anda saya jamin kerahasiaannya. Atas bantuan dan partisipasinya saya ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr.Wb.

Yogyakarta, Mei 2015

Hormat Saya,

Gufi Ulfah Inasari

A. PETUNJUK PENGISIAN

Dimohon kesediaan Saudara untuk mengisi kolom di bawah ini sesuai kondisi dan pengalaman yang telah Saudara terima selama menjadi pemustaka di Perpustakaan Umum Kabupaten Kulonprogo, dengan memberi tanda *checklist* () pada alternatif jawaban yang telah tersedia.

Keterangan:

SS ; Sangat Setuju

S : Setuju

TS : Tidak Setuju

STS : Sangat Tidak Setuju

B. CONTOH PENGISIAN

NO	PERNYATAAN	SS	S	TS	STS
1	Pustakawan dapat menyesuaikan diri dengan karakter pemustaka yang berbeda-beda Contoh: pustakawan mampu melayani pemustaka dengan cepat apabila pemustaka ingin dilayani dengan cepat.				

C. IDENTITAS RESPONDEN

Nama Lengkap :

Pekerjaan :

Alamat rumah :

D. ANGKET

NO	PERNYATAAN	SS	S	TS	STS
1	Pustakawan dapat menyesuaikan diri dengan karakter pemustaka yang berbeda-beda Contoh: pustakawan mampu melayani pemustaka dengan cepat apabila pemustaka ingin dilayani dengan cepat.				
NO	PERNYATAAN	SS	S	TS	STS

2	Pustakawan mampu menyesuaikan bantuan yang diberikan dengan kebutuhan pemustaka, tidak berlebihan atau kurang.				
3	Pustakawan dalam memberikan pelayanan selalu sabar, apabila ditegur oleh pemustaka tidak emosional.				
4	Pustakawan dalam memberikan pelayanan dengan tutur kata yang baik, menggunakan bahasa yang mudah dimengerti dan diterima oleh pemustaka.				
5	Pustakawan selalu menghargai lawan bicara, saat berkomunikasi pandangan pustakawan tidak menunduk, berbicara sambil merokok, atau makan, tetap fokus pada lawan bicara (pemustaka).				
6	Pustakawan memberikan salam “selamat pagi”, “selamat siang”, “selamat sore” kepada pemustaka yang datang berkunjung ke perpustakaan.				
7	Pustakawan selalu berpenampilan sopan (tidak menampilkan aurat/menerawang, tidak rapi, tidak ketat dan sesuai dengan aturan tidak asal-asalan).				
8	Pustakawan selalu berinisiatif menawarkan bantuan kepada pemustaka “Apakah ada yang bisa dibantu?”				
9	Pustakawan mengajak ngobrol pemustaka saat menunggu proses peminjaman atau pengembalian berlangsung (ada obrolan ringan).				
10	Pustakawan dalam memberikan pelayanan sirkulasi tidak tergesa-gesa atau gugup, pustakawan dapat melayani satu persatu pemustaka.				
11	Pustakawan dalam memberikan pelayanan tidak bertele-tele, sehingga pemustaka tidak menunggu terlalu lama.				
12	Pustakawan paham betul tentang perpustakaan tempat mereka bekerja, dibuktikan dengan kemampuan pustakawan dalam menjawab pertanyaan pemustaka yang berkaitan dengan perpustakaan.				
13	Melalui komunikasi (obrolan ringan) dengan pemustaka, pustakawan sering mempromosikan fasilitas dan koleksi baru yang disediakan oleh perpustakaan.				

NO	PERNYATAAN	SS	S	TS	STS
14	Pustakawan saat memberikan bantuan kepada pemustaka tidak pernah setengah-setengah (tuntas sampai selesai sesuai yang diharapkan oleh pemustaka).				
15	Pustakawan jelas dalam memberikan arahan/bantuan kepada pemustaka sehingga tidak membuat bingung dengan arahan yang diberikan.				
16	Pustakawan tidak pernah meninggalkan begitu saja pelayanan yang belum beres.				
17	Pustakawan selalu memberikan alternatif apabila pelayanan belum selesai, seperti “tunggu sebentar akan saya carikan”, “besok kembali lagi akan saya sediakan”.				
18	Pustakawan terampil dan menguasai peralatan dan fasilitas yang digunakan dalam pelayanan sirkulasi.				
19	Pustakawan memberikan keleluasaan kepada pemustaka untuk memilih layanan yang pemustaka butuhkan (pustakawan tidak memaksakan kehendaknya kepada pemustaka).				
20	Pustakawan dalam memberikan pelayanan dapat menjadi pribadi yang menyenangkan dengan wajah yang selalu ceria.				
21	Pustakawan dalam memberikan layanan dengan ramah desertai dengan senyuman.				
22	Pustakawan selalu menghargai privasi pemustaka.				
23	Pustakawan dapat menjaga kerahasiaan pemustakanya.				
24	Pustakawan memberikan respek yang tinggi kepada pemustaka yang mengkritik atau mengeluh terhadap pelayanan perpustakaan,				
25	Pustakawan selalu memberikan kebebasan kepada pemustaka untuk menggunakan fasilitas yang telah disediakan oleh Perpustakaan Umum Kabupaten Kulonprogo.				
26	Pustakawan dalam memberikan pelayanan tidak pernah membeda-bedakan pemustaka yang dilayani.				
27	Pustakawan selalu mengucapkan terimakasih untuk kunjungan pemustaka ke perpustakaan.				

Data Hasil Penyebaran Kuesioner Kepada 99 Responden

	A1	A2	A3	A4	A5	A6	A7	A8	A9	A10	A11	A12	A13	A14	A15	A16	A17	A18	A19	A20	A21	A22	A23	A24	A25	A26	A27	TOT AL
1	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	77
2	3	3	3	4	4	1	4	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	2	80
3	2	3	3	3	2	3	2	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	2	75
4	3	3	3	4	4	4	2	4	3	2	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	2	88
5	3	3	3	3	3	2	3	2	2	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	2	73
6	4	4	3	4	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	4	4	3	96
7	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3	4	42
8	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	74
9	3	3	3	3	3	2	3	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	77
10	4	3	3	3	3	2	4	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	79
11	4	3	3	3	2	2	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	76
12	3	3	3	3	3	2	3	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	2	74
13	3	3	4	4	3	2	3	2	2	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	77
14	3	3	4	4	3	1	4	2	2	4	3	3	2	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	2	83
15	2	3	1	3	1	3	3	1	1	3	3	1	1	3	1	3	3	2	1	1	1	3	3	3	3	2	1	56
16	3	3	3	3	3	2	3	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	2	74
17	3	3	2	3	3	2	3	2	2	3	2	3	2	3	3	2	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	2	70
18	4	4	4	4	4	2	4	1	3	4	4	1	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	2	91	
19	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	81
20	4	3	3	4	4	3	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	100
21	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	79
22	2	4	3	4	3	2	4	3	4	4	4	4	2	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	94
23	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	103
24	3	3	3	3	3	2	3	2	2	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	75

25	2	3	2	3	2	2	3	2	3	3	3	2	2	2	2	3	2	3	3	2	2	3	3	2	3	3	2	67
26	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	86
27	2	3	2	3	2	2	3	2	3	3	2	2	2	2	2	3	2	3	3	2	2	3	3	2	3	2	2	65
28	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	91
29	3	3	3	3	3	2	3	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	76
30	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	77
31	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	81
32	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	100	
33	3	3	3	4	3	4	4	2	2	3	4	3	3	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	2	91
34	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	79
35	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4	4	4	93
36	4	4	4	4	4	4	4	3	3	1	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	89
37	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3	2	3	4	3	2	93
38	3	3	3	4	4	2	4	2	3	4	4	3	2	3	3	4	4	3	2	3	2	4	4	3	3	4	1	84
39	4	1	2	3	3	1	2	2	2	1	1	3	4	4	3	3	2	2	3	1	4	1	1	1	1	4	4	63
40	3	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	4	3	2	3	2	3	4	2	4	2	2	3	3	3	4	4	86
41	4	1	2	3	3	3	3	2	1	2	2	3	3	3	3	2	3	3	2	3	1	3	3	3	2	3	3	69
42	3	4	2	4	3	2	4	3	3	4	3	3	2	4	4	3	3	3	4	2	2	3	3	3	4	3	3	84
43	3	3	3	3	2	2	3	2	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	74
44	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	82
45	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	89
46	3	3	3	3	3	2	3	2	2	3	3	3	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	74
47	3	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	3	3	4	4	3	92
48	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	78
49	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	4	2	3	4	4	3	4	2	3	4	4	3	3	4	85
50	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	73
51	3	3	3	3	3	2	3	2	2	3	3	3	2	2	2	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	72
52	2	3	3	3	3	3	2	3	2	2	2	2	3	2	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	2	71

53	4	2	3	4	2	2	4	2	2	4	4	4	3	3	3	4	2	3	3	2	2	3	3	3	4	4	2	81	
54	4	2	3	4	2	2	4	2	2	4	4	4	2	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	80
55	3	3	4	4	4	3	4	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	4	3	4	3	4	95
56	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	4	4	3	3	90
57	3	3	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	90
58	3	3	4	4	3	3	4	3	2	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	3	89
59	4	4	4	4	3	2	4	2	3	4	3	4	2	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	2	94	
60	4	3	3	3	3	3	4	4	2	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	85
61	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	80
62	3	4	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	88
63	3	3	3	3	4	2	4	2	3	4	3	3	3	3	3	4	2	4	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3	86
64	4	3	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	92
65	3	3	3	3	3	2	4	1	3	3	3	3	1	2	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	2	72	
66	3	3	3	4	3	2	3	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	78
67	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	2	2	3	3	3	3	4	4	3	79
68	3	3	3	4	3	1	3	1	3	2	3	4	1	3	3	4	1	2	4	4	4	4	4	1	4	4	1	77	
69	3	3	4	3	3	2	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	90	
70	3	3	4	4	3	2	3	2	3	3	3	3	2	3	4	3	3	3	4	3	3	4	4	3	4	4	2	85	
71	2	3	3	3	2	3	4	3	3	2	4	4	4	2	2	3	3	1	3	3	3	3	4	4	2	3	3	4	79
72	3	3	3	3	3	2	3	2	2	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	75
73	3	3	3	3	3	2	3	2	2	3	3	2	1	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	2	72	
74	3	3	3	3	3	2	3	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	2	74	
75	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	77	
76	4	4	4	4	3	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	99	
77	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	3	96	
78	3	3	3	4	3	2	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	4	1	85		
79	3	3	4	4	2	2	4	3	2	3	3	4	2	4	3	4	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	2	86	
80	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	75

81	3	3	3	3	3	2	3	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	80			
82	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	103		
83	4	4	3	3	4	3	3	3	2	3	3	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	90		
84	4	2	3	4	2	2	4	2	2	4	4	4	4	3	3	3	4	2	3	3	2	2	3	3	3	4	3	2	80
85	4	3	3	3	3	2	3	1	2	3	2	1	1	3	3	3	2	3	3	2	2	3	3	2	3	2	2	67	
86	3	3	3	3	3	2	4	3	2	2	3	4	2	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	1	75	
87	3	3	3	3	3	2	3	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	76	
88	3	3	2	3	2	1	3	2	2	3	2	3	3	3	3	3	2	2	3	2	3	3	3	2	2	2	2	67	
89	3	3	3	3	2	2	3	1	2	3	3	2	1	2	3	2	2	2	3	2	3	3	3	2	3	3	2	66	
90	3	3	3	3	3	2	3	2	2	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	74
91	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	98	
92	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	101	
93	3	3	3	3	3	1	3	2	2	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	73	
94	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	91	
95	3	3	3	3	3	2	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	83	
96	3	3	3	3	3	2	3	2	2	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	74	
97	3	3	3	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	94	
98	3	3	3	3	2	2	4	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2	78	
99	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	80	

Tabel Hasil Uji Validitas

No Item	r Nilai	r Tabel	Keterangan
A1	0,713	0,361	Valid
A2	0,495	0,361	Valid
A3	0,594	0,361	Valid
A4	0,573	0,361	Valid
A5	0,688	0,361	Valid
A6	0,423	0,361	Valid
A7	0,355	0,361	Tidak Valid
A8	0,594	0,361	Valid
A9	0,539	0,361	Valid
A10	0,622	0,361	Valid
A11	0,449	0,361	Valid
A12	0,705	0,361	Valid
A13	0,391	0,361	Valid
A14	0,823	0,361	Valid
A15	0,461	0,361	Valid
A16	0,776	0,361	Valid
A17	0,638	0,361	Valid
A18	0,454	0,361	Valid
A19	0,631	0,361	Valid
A20	0,708	0,361	Valid
A21	0,631	0,361	Valid
A22	0,651	0,361	Valid
A23	0,639	0,361	Valid
A24	0,629	0,361	Valid
A25	0,188	0,361	Tidak Valid
A26	0,373	0,361	Valid
A27	0,538	0,361	Valid
A28	0,180	0,361	Tidak Valid
A29	0,767	0,361	Valid
A30	0,613	0,361	Valid

Hasil Uji Reliabilitas

Reliability

Notes		
Output Created		26-May-2015 12:50:22
Comments		
Input	Data Active Dataset Filter Weight Split File N of Rows in Working Data File Matrix Input	C:\Users\acer\Documents\TOTAL 1.sav DataSet1 <none> <none> <none> 27
Missing Value Handling	Definition of Missing Cases Used	User-defined missing values are treated as missing. Statistics are based on all cases with valid data for all variables in the procedure.
Syntax		RELIABILITY /VARIABLES=A1 A2 A3 A4 A5 A6 A8 A9 A10 A11 A12 A13 A14 A15 A16 A17 A18 A19 A20 A21 A22 A23 A24 A26 A27 A29 A30 /SCALE('ALL VARIABLES') ALL /MODEL=ALPHA /STATISTICS=DESCRIPTIVE SCALE /SUMMARY=TOTAL.
Resources	Processor Time Elapsed Time	00:00:00.031 00:00:00.031

[DataSet1] C:\Users\acer\Documents\TOTAL 1.sav

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	27	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	27	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.932	27

Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
81.33	89.000	9.434	27

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
A1	3.26	.526	27
A2	3.07	.385	27
A3	3.11	.698	27
A4	3.41	.501	27
A5	3.07	.781	27
A6	2.26	.712	27
A8	3.48	.580	27
A9	2.33	.620	27
A10	2.56	.641	27
A11	3.22	.506	27
A12	3.22	.506	27
A13	3.00	.679	27
A14	2.33	.620	27
A15	3.04	.437	27
A16	3.11	.698	27
A17	3.30	.542	27
A18	3.15	.534	27
A19	3.15	.456	27
A20	3.30	.669	27
A21	2.67	.679	27
A22	2.85	.602	27
A23	3.15	.456	27
A24	3.19	.396	27
A26	2.89	.424	27
A27	3.37	.492	27
A29	3.33	.555	27
A30	2.52	.753	27

Item Total Statistik

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
A1	78.07	81.840	.724	.927
A2	78.26	85.738	.437	.931
A3	78.22	81.256	.577	.929
A4	77.93	84.225	.492	.930
A5	78.26	79.199	.661	.928
A6	79.07	83.687	.369	.932
A8	77.85	82.977	.538	.929
A9	79.00	82.308	.561	.929
A10	78.78	81.872	.580	.929
A11	78.11	85.564	.339	.932
A12	78.11	82.718	.654	.928
A13	78.33	83.846	.377	.932
A14	79.00	79.615	.813	.925
A15	78.30	85.447	.416	.931
A16	78.22	78.718	.791	.925
A17	78.04	82.883	.590	.929
A18	78.19	84.926	.385	.931
A19	78.19	83.849	.592	.929
A20	78.04	80.345	.685	.927
A21	78.67	80.769	.636	.928
A22	78.48	81.490	.658	.928
A23	78.19	83.772	.601	.929
A24	78.15	84.593	.584	.929
A26	78.44	86.256	.326	.932
A27	77.96	84.114	.514	.930
A29	78.00	81.538	.714	.927
A30	78.81	80.618	.578	.929

Tabel Uji Reliabilitas

A10 Pearson Correlation	.279	.140	.365*	.239	.249	.296	.318	.332	1	.317	.430	.341	.386	.062	.447**	.288	.310	.362	.577**	.277	.432**	.362*	.338	.218	.368	.533**	.491**	.622**	
Sig. (1-tailed)	.068	.230	.024	.102	.093	.056	.044	.037		.044	.009	.033	.017	.373	.007	.062	.048	.025	.000	.069	.009	.025	.034	.124	.023	.001	.003	.000	
N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	
A11 Pearson Correlation	.362*	.312*	.151	.407*	.447**	.144	.527**	.117	.317	1	.559**	-.111	.263	-.034	.258	.191	.589**	.197	.156	-.108	-.120	.197	.188	.106	.521**	.426**	-.176	.449**	
Sig. (1-tailed)	.025	.047	.213	.013	.007	.224	.001	.268	.044		.001	.280	.080	.428	.084	.155	.000	.149	.205	.285	.263	.149	.160	.288	.002	.009	.177	.006	
N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	
A12 Pearson Correlation	.621**	.312*	.473**	.262	.540**	.556**	.413	.235	.430*	.559**	1	.111	.621*	.138	.473**	.465**	.309*	.361*	.267	.323*	.241	.689**	.564**	.106	.391*	.426**	.410*	.705**	
Sig. (1-tailed)	.000	.047	.004	.081	.001	.001	.012	.106	.009	.001		.280	.000	.234	.004	.005	.048	.025	.077	.041	.100	.000	.001	.288	.016	.009	.012	.000	
N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	
A13 Pearson Correlation	.292	-.294	.324*	-.109	.280	.233	.086	.707**	.341	-.111	1	.360*	-.130	.324*	.000	-.211	.370*	.587**	.324*	.453**	.247	.283	-.266	.000	.301	.587**	.391*		
Sig. (1-tailed)	.059	.058	.040	.283	.067	.108	.325	.000	.033	.280	.280		.025	.248	.040	.500	.131	.022	.000	.040	.006	.094	.065	.077	.500	.053	.000	.016	
N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	
A14 Pearson Correlation	.651**	.380*	.533**	.437**	.658**	.552**	.317*	.477**	.386*	.263	.621*	.360*	1	.377*	.796**	.511**	.433**	.506**	.507**	.525**	.537**	.506**	.534**	.129	.318*	.465**	.618**	.823**	
Sig. (1-tailed)	.000	.019	.001	.008	.000	.001	.044	.004	.017	.080	.000	.025		.020	.000	.002	.008	.002	.002	.001	.001	.002	.001	.248	.044	.005	.000	.000	
N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	
A15 Pearson Correlation	.272	.441**	.239	.448**	.323*	.209	.349*	.092	.062	-.034	.138	-.130	.377*	1	.365*	.437**	.307*	.358*	.226	.420*	.305	.166	.183	.642**	.254	.265	.061	.461**	
Sig. (1-tailed)	.073	.007	.101	.007	.041	.134	.030	.315	.373	.428	.234	.248	.020		.024	.008	.050	.026	.115	.010	.051	.190	.166	.000	.088	.079	.375	.005	
N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	
A16 Pearson Correlation	.605**	.400*	.528**	.521**	.606**	.241	.319*	.516**	.447**	.258	.473**	.324*	.796**	.365*	1	.520**	.472**	.552**	.586**	.473**	.572**	.312*	.344*	.298	.381*	.594**	.471**	.776**	
Sig. (1-tailed)	.000	.014	.001	.002	.000	.100	.043	.002	.007	.084	.004	.040	.000	.024		.002	.004	.001	.000	.004	.000	.047	.031	.055	.019	.000	.004	.000	
N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	
A17 Pearson Correlation	.288	.447**	.320*	.549**	.150	.179	.511**	.255	.288	.191	.465*	.000	.511*	.437**	.520**	1	.383*	.447**	.400*	.467*	.485**	.447**	.291	.296	.525**	.446**	.387*	.638**	
Sig. (1-tailed)	.061	.007	.042	.001	.214	.172	.002	.087	.062	.155	.005	.500	.002	.008	.002		.018	.007	.014	.005	.003	.007	.059	.056	.001	.007	.017	.000	
N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	
A18 Pearson Correlation	.271	.509**	-.144	.490**	.344	.190	.481*	.299	.310	.589	.309	-.211	.433*	.307*	.472**	.383*	1	.073	.205	-.069	-.038	.230	.239	.236	.456**	.356*	-.081	.454**	
Sig. (1-tailed)	.073	.002	.224	.003	.032	.157	.004	.054	.048	.000	.048	.131	.008	.050	.004	.018		.351	.138	.359	.420	.111	.102	.104	.006	.027	.336	.006	
N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	
A19 Pearson Correlation	.461**	.160	.552**	.248	.401	-.008	.307	.218	.362	.197	.361	.370	.506*	.358	.552*	.447**	.073	1	.364*	.401*	.492**	.268	.279	.276	.387*	.713**	.450**	.631**	

Sig. (1-tailed)	.005	.200	.001	.093	.014	.484	.050	.123	.025	.149	.025	.022	.002	.026	.001	.007	.351		.024	.014	.003	.076	.067	.070	.017	.000	.006	.000
N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
A20 Pearson Correlation	.431**	.217	.424**	.337*	.545*	.068	.416*	.563**	.577*	.156	.267	.587**	.507**	.226	.586**	.400*	.205	.364*	1	.544**	.668**	.240	.237	.107	.427**	.665**	.536**	.708**
Sig. (1-tailed)	.009	.125	.010	.034	.001	.361	.011	.001	.000	.205	.077	.000	.002	.115	.000	.014	.138	.024		.001	.000	.101	.104	.287	.009	.000	.001	.000
N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
A21 Pearson Correlation	.379*	.238	.710**	.284	.432*	.201	.252	.287	.277	-10	.323	.324*	.525*	.420*	.473*	.467**	-.06	.401*	.544**	1	.734**	.401*	.367*	.259	.127	.390*	.619**	.631**
Sig. (1-tailed)	.019	.103	.000	.064	.009	.143	.090	.062	.069	.285	.041	.040	.001	.010	.004	.005	.359	.014	.001		.000	.014	.023	.083	.251	.017	.000	.000
N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
A22 Pearson Correlation	.423**	.213	.660**	.337*	.317*	.112	.187	.448*	.432*	-.120	.241	.453**	.537*	.305	.572**	.485**	-.038	.492**	.668**	.734**	1	.358*	.282	.217	.178	.490**	.665**	.651**
Sig. (1-tailed)	.010	.130	.000	.034	.044	.277	.161	.007	.009	.263	.100	.006	.001	.051	.000	.003	.420	.003	.000	.000		.026	.066	.125	.174	.003	.000	.000
N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
A23 Pearson Correlation	.461**	.377*	.312*	.248	.401*	.452**	.307	.349*	.362	.197	.689*	.247	.506*	.166	.312*	.447**	.230	.268	.240	.401*	.358*	1	.908**	.079	.242	.416*	.558**	.639**
Sig. (1-tailed)	.005	.020	.047	.093	.014	.006	.050	.029	.025	.149	.000	.094	.002	.190	.047	.007	.111	.076	.101	.014	.026		.000	.339	.099	.011	.001	.000
N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
A24 Pearson Correlation	.495**	.415*	.206	.217	.456*	.482**	.293	.350*	.338*	.188	.564**	.283	.534**	.183	.344*	.291	.239	.279	.237	.367*	.282	.908**	1	.113	.222	.425**	.581**	.629**
Sig. (1-tailed)	.003	.011	.137	.125	.006	.003	.058	.029	.034	.160	.001	.065	.001	.166	.031	.059	.102	.067	.104	.023	.066	.000		.276	.119	.010	.000	.000
N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
A26 Pearson Correlation	.249	.516**	.168	.367*	.123	.099	.303	.000	.218	.106	.106	-.266	.129	.642**	.298	.296	.236	.276	.107	.259	.217	.079	.113	1	.157	.304	.047	.373*
Sig. (1-tailed)	.092	.002	.187	.023	.258	.301	.052	.500	.124	.288	.288	.077	.248	.000	.055	.056	.104	.070	.287	.083	.125	.339	.276		.204	.051	.403	.021
N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
A27 Pearson Correlation	.115	.230	.095	.558**	.302	.030	.507*	.069	.368	.521**	.391*	.000	.318*	.254	.381*	.525**	.456**	.387*	.427**	.127	.178	.242	.222	.157	1	.590**	.029	.538**
Sig. (1-tailed)	.273	.110	.308	.001	.052	.437	.002	.358	.023	.002	.016	.500	.044	.088	.019	.001	.006	.017	.009	.251	.174	.099	.119	.204		.000	.440	.001
N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
A29 Pearson Correlation	.491**	.424**	.399*	.487**	.565*	-.037	.456**	.319*	.533*	.426**	.426*	.301	.465**	.265	.594**	.446**	.356*	.713**	.665**	.390*	.490**	.416*	.425**	.304	.590**	1	.424**	.767**
Sig. (1-tailed)	.003	.010	.014	.003	.001	.422	.006	.043	.001	.009	.009	.053	.005	.079	.000	.007	.027	.000	.000	.017	.003	.011	.010	.051	.000	.010	.000	
N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
A30 Pearson Correlation	.446**	.138	.471**	-.013	.280	.428**	.106	.415*	.491*	-.176	.410*	.587**	.618*	.061	.471*	.387*	-.081	.450**	.536**	.619**	.665**	.558**	.581**	.047	.029	.424**	1	.613**
Sig. (1-tailed)	.007	.234	.004	.473	.067	.009	.288	.011	.003	.177	.012	.000	.000	.375	.004	.017	.336	.006	.001	.000	.000	.001	.000	.403	.440	.010		.000

