

**PERSEPSI PENGGUNA TERHADAP KUALITAS PELAYANAN
SIRKULASI DI UPT PERPUSTAKAAN INSTIPER YOGYAKARTA**

SKRIPSI

**Diajukan Kepada Jurusan Ilmu Perpustakaan dan Informasi
Fakultas Adab Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta
Sebagai Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Ilmu Perpustakaan (SIP)
Program Studi Ilmu Perpustakaan dan Informasi**



Disusun Oleh:

**Khoiril Akhiroh
NIM 02141176**

**PROGRAM STUDI ILMU PERPUSTAKAAN
JURUSAN ILMU PERPUSTAKAAN DAN INFORMASI
FAKULTAS ADAB
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA
2008**



DEPARTEMEN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA
FAKULTAS ADAB
Jl. Marsda Adisucipto Yogyakarta 55281 Telp. (0274) 513949

PENGESAHAN SKRIPSI/TUGAS AKHIR

Nomor :

Skripsi/Tugas Akhir dengan judul :

PERSEPSI PENGGUNA TERHADAP KUALITAS PELAYANAN SIRKULASI DI UPT PERPUSTAKAAN INSTIPER
YOGYAKARTA

Yang dipersiapkan dan disusun oleh:

Nama : KHOIRIL AKHIROH
NIM : 02141176
Telah dimunaqasyahkan pada : 13 JUNI 2008
Nilai Munaqasyah : B+

Dan dinyatakan telah diterima oleh Fakultas Adab UIN Sunan Kalijaga

TIK MUNAQASYAH :

Ketua Sidang

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

Pengaji I

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

Pengaji II

Drs. Budiyono, SIP
NIP. 760000247



Anis Masruri S.Ag., S.I.P., M.Si
Dosen Fakultas Adab
UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta

NOTA DINAS

Hal: Skripsi

Saudari Khoiril Akhiroh

Kepada:

Vib. Dekan Fakultas Adab
UIN Sunan Kalijaga
Di Yogyakarta

Assalamu' alaikum wr.wb,

Setelah membaca, meneliti dan mengadakan perbaikan seperlunya, maka menurut kami skripsi saudari:

Nama : Khoiril Akhiroh

NIM : 02141176

Judul : "Perspsi Pengguna Terhadap Kualitas Pelayanan Sirkulasi
di UPT Perpustakaan Instiper Yogyakarta"

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

Dengan ini kami berharap agar skripsi saudari tersebut di atas dapat segera dimunaqosahkan. Demikian atas perhatiamnya kami ucapan terima kasih.

Wassalamu' alaikum wr. wb.

Yogyakarta, 06 Mei 2008

Pembimbing

Anis Masruri S.Ag., S.I.P., M.Si
NIP. 160289449/

PERSEMBAHAN

*Skripsi ini ku persembahkan
kepada:*

*Bapak dan ibu tercinta
Yang tak henti-hentinya berdoa, memberikan cinta dan kasih sayang*

*Kakak, adik, dan keponakanku
Yang telah memberi dorongan dan motivasi yang membuatku lebih
bersemangat untuk segera menyelesaikan skripsi ini*

*Fakultas Adab Jurusan Ilmu Perpustakaan dan Informasi
Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta*

MOTTO

Dengan ilmu kehidupan akan menjadi lebih mudah

Dengan seni kehidupan akan menjadi lebih indah

Dan dengan agama kehidupan akan menjadi lebih terarah dan bermakna

Basir Loco

Menanyakan pertanyaan dan mencari jawaban tanpa rasa takut

Merupakan cara menemukan pemecahan yang sebenarnya

Lyell Jennings

Hidup tanpa kebebasan seperti tubuh tanpa jiwa

Kebebasan tanpa pikiran seperti jiwa yang tersesat.

Hidup kebebasan dan pikiran adalah tiga hal dalam satu kesatuan,

abadi, dan tak akan pernah hilang

Kahlil Gibran

Tak perlu kita mendaki gunung yang tinggi

Tak perlu menyelam kedasar samudra

Tak usahlah berguru pada dewa untuk mencari sari kehidupan.

Bersihkan saja hati kita, asah ketajamannya

Sehingga berkilau dan bidadaripun bisa bercerminkan didepannya.

KATA PENGANTAR



Dengan memanjangkan puja dan puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT Tuhan pencipta alam semesta yang telah menurunkan Al-Qur'an sebagai petunjuk dan rahmat bagi orang-orang yang beriman, serta shalawat dan salam semoga dilimpahkan kepada nabi besar Muhammad SAW, seluruh keluarga dan para sahabat-sahabatnya serta seluruh pengikut-pengikutnya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini.

Penulisan skripsi ini dimaksudkan untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar sarjana Ilmu Perpustakaan pada Fakultas Adab UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta. Maka dalam kesempatan ini, perkenankanlah penulis dengan ikhlas menyampaikan ucapan banyak terima kasih kepada:

1. Bapak Drs H. Syihabuddin Qalyubi, Lc, M.Ag, selaku Dekan Fakultas Adab UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.
2. Bapak Anis Masruri, S.Ag, S.I.P., MSi, selaku ketua Jurusan Ilmu Perpustakaan Fakultas Adab UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta serta selaku pembimbing skripsi yang dengan sabar dan teliti memberikan bimbingan dan pengarahan dalam penyelesaian skripsi ini.
3. Bapak Drs. Djazim Rohmadi, M.Si selaku penasehat akademik.
4. Ibu Ir. Paulis Budi Hastuti, MP selaku Kepala Perpustakaan Instiper Yogyakarta yang telah memperkenankan penulis mengadakan penelitian.

5. Seluruh Dosen dan Staff karyawan Jurusan Ilmu Perpustakaan dan Informasi Fakultas Adab Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.
6. Seluruh sivitas akademika Fakultas Adab UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta sebagai tempat interaksi penulis selama menjalani studi pada jenjang Perguruan Tinggi di Yogyakarta.
7. Terimakasih yang amat besar saya ucapkan kepada kedua orang tuaku, bapak (Mulyo Raharjo Suminto) dan ibu (Dariyati) tercinta yang telah memberikan doa, cinta dan kasih sayangnya. Kakak dan adikku (mbak Dayah, mbak Churin, mbak Rida, mbak Ruroh, mas Taufik, Dika, mas Ismadi, mas Waluyo) serta keponakkanku (Ayu, Zidan) terima kasih atas dukungan dan spirit yang diberikan selama ini.
8. Teman-temanku di kelas IPI angkatan 2002 (Rofi', Wiji, Esta, Tuti', Risti, Rifqi, Ulfah, Winarti, Westi, dll) atas kebersamaan, pertemanan yang selama ini terjalin dan semoga pengalaman kita selama kuliah ini akan membawa kebaikan di dunia dan akhirat.
9. Teman-teman KKN dusun Sembungan Wukirsari Cangkringan Sleman, Angkatan ke-55 (Fajar, Hanum, Tanti, Jamal, Aang, Sibli, Duqi) yang telah mengajarkan tentang arti sebuah kebersamaan dan persaudaraan.
10. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang juga membantu sehingga terselesaikannya penulisan skripsi ini.

Dengan ini penulis telah se-maksimal mungkin menyusun skripsi ini, walaupun penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan, oleh karena itu saran dan kritik yang bersifat membangun senantiasa penulis harapkan.

Kepada Allh SWT saya mohon taufiq dan hidayah-Nya, semoga usaha ini senantiasa dalam keridhoan-Nya. Amin.

Yogyakarta, 06 Mei 2008

Penyusun

(Khoiril Akhiroh)

INTISARI

Khoiril Akhiroh (2008). Persepsi Pengguna Terhadap Kualitas Pelayanan Sirkulasi di UPT Perpustakaan Instiper Yogyakarta.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana persepsi pengguna terhadap kualitas pelayanan sirkulasi di UPT Perpustakaan Instiper Yogyakarta. Jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Teknik pengumpulan data dengan menggunakan tiga metode, yaitu: observasi, kuesioner dan dokumentasi. Variabel penelitian yang digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan sirkulasi dengan menggunakan lima dimensi: bukti fisik, jaminan, perhatian, kehandalan, dan daya tanggap.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa persepsi pengguna terhadap kualitas pelayanan sirkulasi di UPT Perpustakaan Instiper Yogyakarta dikategorikan baik. Hal ini dapat dibuktikan dengan hasil perhitungan rumus mean menyatakan bahwa total nilai rata-rata untuk keseluruhan variabel sebesar 2,89 yang terdiri dari: bukti fisik sebesar (3,01); jaminan sebesar (2,94); perhatian sebesar (2,85); kehandalan sebesar (2,82); dan daya tanggap sebesar (2,82).

Kata Kunci: Perpustakaan Perguruan Tinggi, Persepsi pengguna, Kualitas, Pelayanan Sirkulasi

ABSTRACT

Khoiril Akhiroh (2008). User perception towards the quality of circulation service at the UPT Library of Instiper Yogyakarta

This research aims to know the user perception towards the quality of circulation service at the UPT Library of Instiper Yogyakarta. The research uses a descriptive-quantitative approach. Technique of data collection employs three methods, namely: observation, documentation, and questionnaire. Research variable used to measure the quality of circulation service uses five dimensions: tangible, assurance, empathy, reliability, and responsiveness.

The research shows that the user perception towards the quality of circulation service at the UPT Library of Instiper Yogyakarta leveled at a good category. This category can be seen from calculation formula used with the average value for the overall of variable that is 2,89 consisting of tangible in (3,01); assurance in (2,94); empathy in (2,85); reliability in (2,82); and responsiveness in (2,82).

Keyword: College Library, User Perception, Circulation Service Quality

DAFTAR ISI

	Halaman
Halaman Judul.....	i
Halaman Pengesahan	ii
Halaman Nota Dinas	iii
Halaman Motto	iv
Halaman Persembahan	v
Kata Pengantar	vi
Intisari	ix
Abstrak	x
Daftar isi.....	xi
Daftar Tabel	xiv
Daftar Lampiran	xviii
Bagan Struktur Organisasi.....	xix
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	5
1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	5
1.4 Sistematika pembahasan.....	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN LANDASAN TEORI	8
2.1 Tinjauan Pustaka.....	8
2.2 Landasan Teori.....	10
2.2.1 Perpustakaan Perguruan Tinggi.....	10

2.2.2 Persepsi.....	12
2.2.3 Pengguna Perpustakaan Perguruan Tinggi.....	14
2.2.4 Kualitas Pelayanan.....	15
2.2.5 Dimensi Kualitas Pelayanan	17
2.2.6 Persepsi Pengguna Terhadap Kualitas Pelayanan Sirkulasi...	20
2.2.7 Pelayanan Sirkulasi	22
BAB III METODE PENELITIAN	29
3.1 Jenis Penelitian.....	29
3.2 Waktu dan Tempat Penelitian.....	29
3.3 Populasi dan Sampel.....	29
3.4 Metode Pengumpulan Data.....	31
3.5 Variabel Penelitian.....	34
3.6 Validitas dan Reliabilitas Penelitian.....	35
3.7 Analisis Data.....	36
BAB IV PERSEPSI PENGGUNA TERHADAP KUALITAS PELAYANAN SIRKULASI DI UPT PERPUSTAKAAN INSTIPER YOGYAKARTA	38
4.1 Gambaran Umum UPT Perpustakaan Instiper Yogyakarta.....	38
4.1.1 Sejarah Singkat	38
4.1.2 Visi dan Misi	39
4.1.3 Tugas, Fungsi dan Tujuan Perpustakaan Instiper Yogyakarta..	40
4.1.4 Struktur Organisasi	41
4.1.5 Personalia	43
4.1.6 Pengguna	44

4.1.7 Sarana dan Prasarana	45
4.1.8 Kegiatan Pokok	49
4.1.9 Anggaran	54
4.2 Pembahasan	55
4.2.1 Pengujian Data.....	55
4.2.1.1 Uji Validitas	55
4.2.2.2 Uji Reliabilitas	57
4.4.2 Hasil Penelitian.....	58
BAB V PENUTUP	89
5.1 Simpulan	89
5.2 Saran	89
DAFTAR PUSTAKA	91
LAMPIRAN - LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 1	Kisi-kisi angket	34
Tabel 2	Daftar nama-nama yang pernah menjabat sebagai Kepala Perpustakaan Instiper Yogyakarta.....	39
Tabel 3	Personalia UPT Perpustakaan Instiper Yogyakarta	44
Tabel 4	Pengguna jasa perpustakaan di UPT Perpustakaan Maguwoharjo dan Papringan Yogyakarta Tahun 2007.....	45
Tabel 5	Daftar jumlah koleksi di UPT Perpustakaan Instiper Maguwoharjo dan Papringan Yogyakarta	49
Tabel 6	Waktu pelayanan UPT Perpustakaan Instiper Yogyakarta	52
Tabel 7	Uji Validitas.....	56
Tabel 8	Uji Reliabilitas.....	57
Tabel 9	Data responden tentang “perpustakaan memiliki koleksi buku yang sangat lengkap sesuai dengan kebutuhan saya”.....	59
Tabel 10	Data responden tentang “jenis koleksi buku yang di miliki perpustakaan beranekaragam sesuai dengan pembelajaran mata kuliah yang saya ambil”.....	59
Tabel 11	Data responden tentang “perpustakaan memiliki fasilitas katalog dan OPAC yang dapat membantu saya dalam melakukan penelusuran Koleksi”.....	60
Tabel 12	Data responden tentang “penerangan lampu di ruangan koleksi memberikan keleluasaan dalam mencari Koleksi”.....	61

Tabel 13	Data responden tentang “tata ruangan perpustakaan memberikan rasa nyaman ketika saya berada di perpustakaan”	62
Tabel 14	Data responden tentang “petugas selalu berpakaian dan berpenampilan rapi”.....	63
Tabel 15	Data responden tentang “persepsi pengguna terhadap kualitas pelayanan sirkulasi pada dimensi bukti fisik”.....	64
Tabel 16	Data responden tentang “saya merasa aman saat menitipkan barang-barang di loker perpustakaan”.....	65
Tabel 17	Data responden tentang “saya selalu merasa nyaman saat berada di dalam perpustakaan”.....	65
Tabel 18	Data responden tentang “petugas dapat menjawab pertanyaan yang saya ajukan dengan tepat dan jelas”.....	66
Tabel 19	Data responden tentang “petugas mempunyai kemampuan dalam mengolah dan menyajikan informasi”.....	67
Tabel 20	Data responden tentang “petugas selalu bersikap ramah saat memberi pelayanan”.....	68
Tabel 21	Data responden tentang “petugas dengan sabar membantu saya dalam mencarikan Koleksi”.....	69
Tabel 22	Data responden tentang “persepsi pengguna terhadap kualitas pelayanan sirkulasi pada dimensi jaminan”.....	70
Tabel 23	Data responden tentang “petugas memberikan perhatian penuh pada setiap pengunjung yang datang ke perpustakaan”.....	70

Tabel 24	Data responden tentang “ekspressi menyenangkan terlihat di wajah petugas saat memberi pelayanan”	71
Tabel 25	Data responden tentang “waktu beroperasi perpustakaan mulai pukul 08.00 - 14.00 WIB sesuai dengan kebutuhan saya”.....	72
Tabel 26	Data responden tentang “perpustakaan dalam memberikan pelayanan sesuai dengan waktu yang dijanjikan”.....	73
Tabel 27	Data responden tentang “petugas dapat berkomunikasi dengan bahasa yang sopan, jelas, dan mudah dipahami”.....	74
Tabel 28	Data responden tentang “petugas dapat diajak berkonsultasi tentang masalah yang saya hadapi”.....	75
Tabel 29	Data responden tentang ”persepsi pengguna terhadap kualitas pelayanan sirkulasi pada dimensi perhatian”.....	76
Tabel 30	Data responden tentang “penataan koleksi yang sesuai dengan nomor kelas yang ada di katalog maupun OPAC”.....	76
Tabel 31	Data responden tentang “koleksi selalu tertata rapi sehingga memudahkan saya dalam pencarian Koleksi”.....	77
Tabel 32	Data responden tentang “saya sering menemukan koleksi yang dicari dengan mudah”.....	78
Tabel 33	Data responden tentang “katalog maupun OPAC yang disediakan perpustakaan memudahkan saya dalam melakukan penelusuran Koleksi”.....	79
Tabel 34	Data responden tentang “petugas dapat memberikan pelayanan dengan cepat”.....	80

Tabel 35	Data responden tentang “petugas mampu memberikan informasi tentang letak dan jenis buku apa saja yang pengguna minta dengan cepat”.....	80
Tabel 36	Data responden tentang “persepsi pengguna terhadap kualitas pelayanan sirkulasi pada dimensi kehandalan”.....	82
Tabel 37	Data responden tentang “petugas selalu bersedia jika dimintai bantuan mencarikan koleksi di rak”	83
Tabel 38	Data responden tentang “petugas peduli dengan permasalahan yang saya hadapi”.....	83
Tabel 39	Data responden tentang “petugas cepat tanggap dengan permasalahan yang saya hadapi dalam mencari koleksi”.....	84
Tabel 40	Data responden tentang “sewaktu mendapat kesulitan petugas dapat memberikan solusi atas permasalahan yang saya hadapi”.....	85
Tabel 41	Data responden tentang “persepsi pengguna terhadap kualitas pelayanan sirkulasi pada dimensi daya tanggap”.....	86
Tabel 42	Data responden tentang “persepsi pengguna terhadap kualitas pelayanan sirkulasi di UPT Perpustakaan Instiper Yogyakarta”.....	87

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Angket penelitian

Lampiran 2 Tabel data angket

Lampiran 3 Perhitungan uji validitas dan reliabilitas

Lampiran 4 Surat izin Bappeda DIY

Lampiran 5 Curriculum Vitae

BAGAN STRUKTUR ORGANISASI

Bagan 1 Struktur Organisasi Makro Instiper Yogyakarta 42

Bagan 2 Struktur Organisasi Mikro UPT Perpustakaan Instiper Yogyakarta.... 43

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perpustakaan sebagai sumber informasi pada era informasi mempunyai peranan yang sangat strategis serta memiliki peluang yang cukup besar dalam bidang pengelolaan dan penyebaran informasi. Seiring dengan dinamika kehidupan masyarakat yang berlangsung cepat dan sulit diduga, terdapat kecenderungan peningkatan peranan dan pemanfaatan informasi. Perpustakaan harus cepat tanggap terhadap kebutuhan masyarakat akan informasi yang akurat, relevan dan tepat waktu (Handayani, 2004:304).

Persaingan yang begitu ketat di berbagai bidang pelayanan perpustakaan membuat pustakawan yang terlibat didalamnya ingin memberikan yang terbaik bagi penggunanya terutama yang berhubungan langsung dengan masalah pelayanan (Supriyono, 2001:14). Menurut Markel (dalam Handayani, 2004:304) perpustakaan yang berorientasi kepada pengguna akan selalu membuat produk yang *up to date*, sumber daya manusia yang professional, serta memberikan pelayanan yang terbaik untuk penggunanya. Dengan demikian, perpustakaan tidak lagi hanya berperan sebagai tempat penyimpanan buku dan memberikan layanan peminjaman buku, akan tetapi sudah menjadikan informasi yang dimiliki sebagai komoditi yang dapat memenuhi kebutuhan masyarakat.

Perpustakan perguruan tinggi (PT) adalah unit pelaksana teknis (UPT) perguruan tinggi yang bersama-sama dengan unit lain turut melaksanakan Tridarma Perguruan Tinggi dengan cara memilih, menghimpun, mengolah,

merawat, dan melayankan sumber informasi kepada lembaga induknya pada khususnya dan masyarakat akademis pada umumnya (Qalyubi, 2003:10).

Dilihat dari segi proses pelayanannya, perpustakaan perguruan tinggi berfungsi sebagai pusat pengumpulan, pelestarian, pengolahan, pemanfaatan dan penyebarluasan informasi. Sedangkan dari segi program kegiatannya, perpustakaan perguruan tinggi berfungsi sebagai pusat layanan informasi untuk program pendidikan dan pengajaran, penelitian, dan pengabdian kepada masyarakat (Mudjito, 1994:14).

Sesuai dengan fungsinya, perpustakaan dituntut untuk memberikan pelayanan yang berkualitas tinggi yaitu layanan yang dapat memenuhi kebutuhan dan harapan pengguna perpustakaan. Perpustakaan sebagai lembaga penyedia jasa diharapkan dapat memenuhi kepuasan penggunanya dengan menyediakan berbagai sumber informasi dan memberikan pelayanan yang berkualitas (Samosir, 2005:28).

Kualitas pelayanan di perpustakaan menurut Soeatminah (1992:129) merupakan hal yang sangat penting untuk diwujudkan karena pelayanan merupakan ujung tombak perpustakaan. Baik atau buruknya sebuah kualitas pelayanan perpustakaan sangat ditentukan oleh pelayanan yang diberikan oleh penyedia jasa layanan kepada pelanggannya agar harapan mereka dapat terpenuhi.

Kualitas pelayanan berpusat pada pemenuhan kebutuhan dan keinginan pengguna serta ketepatan penyampaiannya mengimbangi harapan pengguna (Masruri, 2003:10). Kualitas pelayanan menurut Wyckof (dalam Ellitan, 2003:230) adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas

tingkat keunggulan untuk memenuhi keinginan pengguna. Dengan demikian, aspek penilaian terhadap kualitas pelayanan dalam penelitian ini mencakup berbagai faktor yang berkaitan yaitu kemampuan petugas, fasilitas yang disajikan, jam pelayanan, sikap petugas, perhatian personal terhadap kebutuhan pengguna, kesediaan dalam memberikan pelayanan dan tanggap terhadap permasalahan pengguna.

Perpustakaan dapat dikatakan baik dan berkualitas, jika perpustakaan tersebut memiliki beberapa kriteria antara lain: (1) koleksi yang relevan, aktual dan akurat, (2) tenaga yang berkualitas dan professional, (3) sistem pelayanan yang cepat dan tepat, (4) didukung oleh sarana dan prasarana yang memadai. Serta perpustakaan dapat dikatakan berhasil jika perpustakaan itu dapat dimanfaatkan secara optimal oleh pengunanya dan keberhasilannya menunjukkan bahwa perpustakaan tersebut dikelola oleh orang yang memiliki kemampuan manajemen yang baik serta pengguna merasa puas terhadap layanannya (Riyanto, 2004:16). Oleh karena itu, perpustakaan sebagai penyedia jasa pelayanan harus selalu mengedepankan kualitas pelayanan yang mereka berikan, dan pelayanan yang diberikan haruslah dikelola dengan baik agar dapat mewujudkan pelayanan yang berkualitas.

Pelayanan sirkulasi merupakan salah satu bentuk jasa perpustakaan yang berhubungan langsung dengan pengguna. Pelayanan sirkulasi sering dianggap sebagai ujung tombak perpustakaan karena bagian ini sering dimanfaatkan oleh pengguna. Berhasil tidaknya suatu perpustakaan dipengaruhi oleh pelayanan yang

diberikan, sebab dari pelayanan inilah pengguna dapat memberikan penilaian terhadap perpustakaan tersebut (Umami, 1999:4).

Pelayanan sirkulasi adalah kegiatan bagian maupun pekerjaan perpustakaan yang berkaitan erat dengan peminjaman dan pengembalian pustaka. Oleh karena itu, kegiatan ini mencakup keanggotaan, peminjaman, pengembalian, sistem pencatatan, maupun statistik pengunjung (Lasa, 1997:9). Betapapun besar perpustakaan dan koleksi banyak didalamnya akan tetapi pelayanan sirkulasi dan pemanfaatannya oleh pengguna tidak lancar dan hanya sedikit yang berkunjung keperpustakaan maka kecil arti perpustakaan tersebut. Akan tetapi jika pelayanan perpustakaan berlangsung lancar dan aktif serta banyak pengunjungnya, maka perpustakaan tersebut boleh dikatakan baik dan memiliki arti yang sangat besar (Martoatmojo, 1998:4.3).

Kegiatan pelayanan sirkulasi di perpustakaan Instiper Yogyakarta terdiri dari pendaftaran anggota, peminjaman, pengembalian, pemungutan denda, dan layanan bebas pustaka. Koleksi yang dimiliki perpustakaan Instiper berjumlah 16.766 eksemplar yang terdiri dari buku-buku teks (baik buku berbahasa Indonesia maupun berbahasa Inggris), majalah ilmiah, journal, prosiding seminar, hasil penelitian dosen dan skripsi mahasiswa.

Perpustakaan Instiper Yogyakarta bertujuan membantu memperlancar dan menyukseskan kegiatan belajar mengajar serta menyebarkan informasi ilmiah pada segenap sivitas akademika dalam melaksanakan Tri Dharma Perguruan Tinggi serta mempertinggi kualitas program pendidikan yang bermutu melalui pelayanan informasi yang tersedia. Untuk dapat memberikan pelayanan yang berkualitas,

perpustakaan Instiper Yogyakarta sebagai perpustakaan perguruan tinggi senantiasa selalu berusaha menyediakan berbagai fasilitas dan layanan informasi yang dibutuhkan pengguna sehingga kebutuhan informasi para pengguna perpustakaan dapat terpenuhi. Disamping bertugas menyediakan fasilitas dan layanan informasi, perpustakaan juga berkewajiban untuk mengolah informasi tersebut agar dapat ditemukan kembali dengan mudah untuk dimanfaatkan oleh pengguna perpustakaan. Pada kenyataannya ada sebagian pengguna yang merasa nyaman dengan pelayanan yang diterimanya. Akan tetapi, ada juga pengguna yang masih mengeluh dengan pelayanan tersebut. Dari pelayanan yang diberikan perpustakaan ternyata dapat menimbulkan persepsi yang berbeda-beda bagi pengguna perpustakaan.

Sesuai dengan latar belakang di atas, penulis tertarik ingin mengkaji tentang kualitas pelayanan sirkulasi yang diberikan perpustakaan Instiper Yogyakarta berdasarkan persepsi pengguna perpustakaan. Pengguna yang dimaksud adalah mahasiswa Instiper Yogyakarta, karena mahasiswa merupakan pengguna layanan perpustakaan paling banyak dan yang sering memanfaatkan layanan perpustakaan. Dari persepsi pengguna inilah yang akan menentukan apakah fasilitas dan pelayanan yang diberikan perpustakaan telah memenuhi kebutuhan dan harapan pengguna perpustakaan tersebut.

1.2 Rumusan Masalah

Rumusan masalah yang digunakan dalam penelitian ini adalah bagaimana persepsi pengguna terhadap kualitas pelayanan sirkulasi di UPT Perpustakaan Instiper Yogyakarta?

1.3 Tujuan Dan Manfaat Penelitian

1.3.1 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui persepsi pengguna terhadap kualitas pelayanan sirkulasi di UPT Perpustakaan Instiper Yogyakarta.

1.3.2 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dalam penelitian ini adalah:

1. Dapat memberi sumbangan atau kontribusi bagi perkembangan Ilmu Perpustakaan dan Informasi.
2. Sebagai bahan masukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan sirkulasi di masa yang akan datang.
3. Sebagai bahan masukan atau pertimbangan perpustakaan dalam mengambil kebijakan dan keputusan manajemen dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan sirkulasi untuk memenuhi kebutuhan para penggunanya.
4. Sebagai bahan rujukan bagi penelitian selanjutnya.

1.4 Sistematika Pembahasan

Bab pertama: pendahuluan yang meliputi latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, dan sistematika pembahasan.

Bab kedua: tinjauan pustaka dan landasan teori

Bab ketiga: metode penelitian yang digunakan meliputi jenis penelitian, tempat dan waktu penelitian, populasi dan sampel penelitian, metode pengumpulan data, variabel penelitian, validitas dan reliabilitas penelitian, dan analisis data.

Bab keempat: pembahasan yang terdiri dari: gambaran umum Perpustakaan Instiper Yogyakarta yaitu berisi tentang letak geografis, sejarah singkat, tugas, fungsi dan tujuan; struktur organisasi, personalia, pengguna, sarana dan prasarana, kegiatan pokok dan anggaran; dan hasil penelitian yang memberikan keterangan tentang analisis data-data yang diperoleh.

Bab kelima: penutup yang berisi simpulan dan saran.

BAB V

PENUTUP

5.1 Simpulan

Berdasarkan hasil pembahasan dari bab-bab sebelumnya, dapat disimpulkan bahwa secara umum kualitas pelayanan sirkulasi di UPT Perpustakaan Instiper Yogyakarta menurut persepsi pengguna dapat dikategorikan baik. Hal ini dapat dibuktikan dengan total nilai rata-rata untuk keseluruhan variabel sebesar 2,89 yang terdiri dari: variabel bukti fisik diperoleh total nilai rata-rata sebesar (3,01), variabel jaminan diperoleh total nilai rata-rata sebesar (2,94), variabel perhatian diperoleh total nilai rata-rata sebesar (2,85), variabel kehandalan diperoleh total nilai rata-rata sebesar (2,82), dan variabel daya tanggap diperoleh total nilai rata-rata sebesar (2,82).

5.2 Saran

Berdasarkan simpulan di atas, sebagai bahan perbaikan, pengembangan dan peningkatan kualitas pelayanan khususnya pelayanan sirkulasi di Perpustakaan Instiper Yogyakarta penulis ingin menyampaikan beberapa saran diantaranya adalah:

1. Bagi perpustakaan Instiper Yogyakarta
 - a. Sebagai bahan masukan atau pertimbangan perpustakaan dalam mengambil kebijakan dan keputusan manajemen dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan sirkulasi untuk memenuhi kebutuhan para penggunanya.

- b. Perpustakaan perlu menambah koleksinya, tidak hanya dalam bentuk cetak tapi juga dalam bentuk non-cetak sehingga pengguna akan lebih memanfaatkan perpustakaan dalam memenuhi kebutuhan informasinya.
2. Bagi Petugas Perpustakaan
- a. Dengan mengetahui gambaran tingkat kualitas pelayanan yang telah diberikan kepada penggunanya, maka diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan dalam meningkatkan kualitas pelayanannya.
 - b. Meningkatkan kualitas pelayanan, khususnya di bagian sirkulasi dan memberikan pembekalan diri kepada petugas perpustakaan mengenai pengetahuan bagaimana cara memberikan pelayanan yang terbaik bagi para penggunanya.

Daftar Pustaka

- Arikunto, Suharsimi. 2002. *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Arikunto, Suharsimi. 2005. *Manajemen Penelitian*. Edisi Revisi. Jakarta: Rineka Cipta.
- Azwar, Saifuddin. 1998. *Metode Penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar Offset.
- Badudu. 1994. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Jakarta: Pustaka Sinar Harapan.
- Depdiknas. 2002. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Jakarta: Balai Pustaka.
- Desmita. “Karakteristik Individual dan Persepsi Peneliti Terhadap Sumber Daya Perpustakaan dan Hubungannya Dengan Pemanfaatan Koleksi”. *Jurnal Perpustakaan Pertanian* Vol. 14, nomor 1, 2005.
- Ellitan, Lenna. 2003. “Strategi Mendongkrak Kualitas Pelayanan”. Dalam *Strategi Baru Manajemen Pemasaran*. Usmara, A (ed.). Yogyakarta: Amara Books.
- Evan, Edward, dkk. 1992. *Introduction To Library Public Service*. Corolado: Library Unlimited.
- Hadi, Sotrisno. 1998. *Metodologi Research*. Jakarta. Andi Offset.
- Handayani, Rini. “Analisis Kepuasan Pemakai Terhadap Pelayanan Perpustakaan Nasional Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta”. *Sosiosains*, 17 (2), April 2004.
- Isdarwiyyati, Padmini. 2007. Persepsi Mahasiswa Terhadap Kualitas Pelayanan Sirkulasi di Perpustakaan Fakultas Teknik Universitas Gadjah Mada Yogyakarta. (*Skripsi*). Jurusan Ilmu Perpustakaan Fakultas Adab, UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.
- Komaruddin dan Yook Tjuparman. 2000. *Kamus Istilah Karya Ilmiah*. Jakarta: Bumi Aksara
- Koswara, dkk. 1998. *Dinamika Informasi Dalam Era Globalisasi*. Bandung: Rosda Karya.
- Lasa, HS. 1995. *Jenis-Jenis Pelayanan Informasi Perpustakaan*. Yogyakarta: Gajahmada University Press.
- 1997. *Sistem Penyajian Informasi Perpustakaan*: Yogyakarta: Majelis Pustaka. Pimpinan Pusat Muhammadiyah.

- 1997. *Kamus Istilah Perpustakaan*. Yogyakarta: Gajahmada University Press.
- Mafar, Fiqru. 2006. Persepsi Pengguna Terhadap Pelayanan Internet di UPT UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta. (*Skripsi*). Jurusan Ilmu Perpustakaan Fakultas Adab, UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.
- Mardalis. 1999. *Metode Penelitian: Suatu Pendekatan Proposal*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Martiningsih. 2007. Persepsi Mahasiswa Terhadap Pelayanan Sirkulasi di Perpustakaan Jurusan Gizi Politeknik Kesehatan Yogyakarta. (*Skripsi*). Jurusan Ilmu Perpustakaan Fakultas Adab, UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.
- Martoatmodjo, Karmidi. 1998. *Manajemen Perpustakaan Khusus*. Jakarta: Universitas Terbuka.
- 1999. *Pelayanan Bahan Pustaka*. Jakarta: Universitas Terbuka.
- Masruri, Anis. "Mewujudkan Pelayanan Berkualitas Yang Berorientasi Kepada Pengguna". Dalam Workshop Perpustakaan dan Kearsipan Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri (STAIN) Purwokerto, pada Tanggal 14-19 Juli 2003.
- 2004. "Kualitas Pelayanan Perpustakaan (Study Kasus Pada Perpustakaan IAIN Sunan Kalijaga Yogyakarta)". Berkala Ilmu Perpustakaan dan Informasi. Volume 1, Nomor 2.
- 2004. *Panduan Penulisan Skripsi*. Yogyakarta: Jurusan Ilmu Perpustakaan dan Informasi, Fakultas Adab, UIN Sunan Kalijaga.
- Mudjito. 1994. *Pembinaan Minat Baca*. Jakarta: Universitas Terbuka.
- Nawawi, Hadari. 1985. *Metode Penelitian Bidang Sosial*. Yogyakarta: Gadjah Mada Press.
- Nursalam, Toha. 1996. *Materi Pokok Psikologi Perpustakaan*. Jakarta: Universitas Terbuka.
- Qalyubi, Syihabuddin, dkk. 2003. *Dasar-Dasar Ilmu Perpustakaan dan Informasi*. Yogyakarta: Jurusan Ilmu Perpustakaan dan Informasi, Fakultas Adab, UIN Sunan Kalijaga.
- Rahmat, Jalaluddin. 2000. *Metode Penelitian Komunikasi*. Cet 4. Bandung: Remadja Rosdakarya

- Ratnawati. "Mengukur Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Pendidikan".
<http://www.depdknas.go.id/jurnal/43/p-ratnawati.htm> Rabu, 29 - 8 - 07 jam 15.40.
- Riyanto, Agus, dkk. "Analisis Kualitas Jasa Pelayanan Perpustakaan Pascasarjana Universitas Gadjahmada Yogyakarta". Berkala Ilmu Perpustakaan dan Informasi, Volume II Nomor 1. 2004.
- Saleh, Abdul Rahman. 1995. *Manajemen Perpustakaan Perguruan Tinggi*. Jakarta: Universitas Terbuka Depdikbud.
- Salim, Peter, Yenny Salim. 1991. *Kamus Bahasa Indonesia Kontemporer*. Jakarta: Modern English Press.
- Samosir, Zurni Zahara. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Menggunakan Perpustakaan USU". Pustaha: Jurnal Studi Perpustakaan dan Informasi, Vol: 1, No. 1, Juni 2005.
- Simamora, Bilson. 2004. *Panduan Riset Perilaku Konsumen*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Siti Dwijati. "Upaya Meningkatkan Kualitas Jasa Layanan Informasi Di Perpustakaan". Bulletin Perpustakaan Universitas Airlangga, Vol 1, No 2, 2006.
- Soeatminah. 1992. *Perpustakaan, Kepustakawan, dan Pustakawan*. Yogyakarta: Kanisius.
- Sugiyono. 2007. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Suhernik. "Superior dan Layanan Prima Sebagai Bentuk Kepribadian Dan Layanan Berkualitas Bagi Pustakawan Profesional". Dalam Journal.lib.unair.ac.id/index.php/bpua/article/view/299/261. Rabu, 29-8-07 jam 15.50.
- Sulistyo-Basuki. 1991. *Pengantar Ilmu Perpustakaan*. Jakarta: Gramedia.
- Supriyadi, Eri. dkk. "Analisis Kualitas Layanan Perpustakaan Pada UPT Perpustakaan Universitas Jember". Berkala Ilmu Perpustakaan dan Informasi, Volume II. Nomor 1. 2004.
- Supriyono. "Upaya Peningkatan Jasa Layanan Perpustakaan Dengan Teknologi Informasi". Media Informasi Vol. XIII. No. 8. Th. 2001.

Tjiptono, Fandy, Gregorius Chandra. 2005. *Service, Quality, Satisfaction.* Yogyakarta: Andi Offset.

Tjiptono, Fandy. 2005. *Prinsip-Prinsip Total Quality Service.* Yogyakata: Andi Offset.

Trimo, Soejono. 1997. *Pedoman Pelaksanaan Perpustakaan.* Bandung: Remaja Rosdakarya.

Umami. 1999. “Pelayanan Pemakai di Perpustakaan”. Media Informasi Perpustakaan. Yogyakarta 1 (1).

Undang-Undang Republik Indonesia No. 43 Tahun 2007 Tentang Perpustakaan.

Lampiran 1

Angket Penelitian

Saudara saudari yang terhormat

Dengan Hormat,

Sehubungan dengan penulisan skripsi yang berjudul **Persepsi Pengguna Terhadap Kualitas Pelayanan Sirkulasi di Perpustakaan Instiper Maguwoharjo Yogyakarta**. Dengan ini saya mengharapkan kesediaan saudara/saudari untuk meluangkan waktu mengisikan pertanyaan yang saya ajukan

Penelitian ini bertujuan untuk memenuhi tugas akhir dan kewajiban memperoleh gelar sarjana (S1) Fakultas Adab, Jurusan Ilmu Perpustakaan dan Informasi UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.

Saya mengharapkan bantuan saudara/saudari untuk menjawab semua pertanyaan yang ada dan semua jawaban yang anda berikan saya jamin kerahasiaannya. Oleh karena itu saya mohon saudara/saudari memberikan jawaban yang sebenarnya. Setiap orang akan mempunyai jawaban yang berbeda-beda dan tidak ada jawaban yang dianggap salah.

Atas kesediaan dan kerjasama yang diberikan, saya ucapkan banyak terima kasih.

Hormat Saya

(Khoiril Akhiroh)

No.res:

Nama :

Fak/Jur/Smt :

Petunjuk Pengisian

1. Pilihlah pernyataan dibawah ini sesuai dengan keadaan yang saudara/ saudari rasakan terhadap pelayanan sirkulasi yang diberikan perpustakaan.
2. Berilah tanda centang (✓) pada salah satu kolom yang tersedia dengan kriteria jawaban:

SS = Sangat Setuju

S = Setuju

TS = Tidak Setuju

STS = Sangat Tidak Setuju

1. Bukti Fisik

No	Pernyataan	SS	S	TS	STS
1	Perpustakaan memiliki koleksi yang sangat lengkap sesuai dengan kebutuhan saya				
2	Jenis koleksi yang dimiliki perpustakaan beranekaragam dan sesuai dengan pembelajaran mata kuliah yang saya ambil				
3	Perpustakaan memiliki fasilitas katalog dan OPAC yang dapat membantu saya dalam melakukan penelusuran koleksi				
4	Penerangan lampu di ruangan koleksi memberikan keleluasaan saya dalam mencari koleksi				
5	Tata ruangan perpustakaan memberikan rasa nyaman ketika saya berada di perpustakaan				
6	Petugas selalu berpakaian dan berpenampilan rapi				

2. Jaminan

No	Pernyataan	SS	S	TS	STS
7	Saya merasa aman saat menitipkan barang-barang di loker perpustakaan				
8	Suasana di ruang perpustakaan memberi rasa nyaman saat saya berada di dalam perpustakaan				
9	Petugas dapat menjawab pertanyaan yang saya ajukan dengan jelas dan tepat				
10	Petugas perpustakaan mempunyai kemampuan dalam mengolah dan menyajikan informasi				
11	Petugas selalu bersikap ramah saat memberikan pelayanan				
12	Petugas dengan sabar membantu saya dalam mencari koleksi				

3. Perhatian

No	Pernyataan	SS	S	TS	STS
13	Petugas selalu memberikan perhatian penuh pada setiap pengunjung yang datang ke perpustakaan.				
14	Ekspresi yang menyenangkan terlihat di wajah petugas saat memberikan pelayanan.				
15	Waktu beroperasi perpustakaan mulai pukul 08.00-14.00 WIB sesuai dengan kebutuhan saya.				
16	Perpustakaan dalam memberikan pelayanan sesuai dengan waktu yang dijanjikan.				
17	Petugas dapat berkomunikasi dengan bahasa yang sopan, jelas dan mudah dipahami.				
18	Petugas bisa diajak berkonsultasi tentang masalah yang saya hadapi.				

4. Kehandalan

No	Pernyataan	SS	S	TS	STS
19	Penataan koleksi sesuai dengan nomor kelas yang ada di katalog maupun OPAC				
20	Koleksi selalu tertata rapi sehingga memudahkan saya dalam pencarian koleksi.				
21	Saya sering menemukan koleksi yang dicari dengan mudah.				
22	Katalog dan OPAC yang disediakan perpustakaan memudahkan saya dalam melakukan penelusuran koleksi.				
23	Petugas dapat memberikan pelayanan dengan cepat				
24	Petugas mampu memberikan informasi tentang letak dan jenis koleksi apa saja yang saya minta dengan cepat.				

5. Daya Tanggap

No	Pernyataan	SS	S	ST	STS
25	Petugas selalu bersedia jika dimintai bantuan mencarikan koleksi di rak				
26	Petugas peduli dengan permasalahan saya hadapi				
27	Petugas cepat tanggap dengan permasalahan yang saya hadapi dalam mencari koleksi				
28	Sewaktu mendapat kesulitan petugas dapat memberikan solusi atas permasalahan yang saya hadapi				

Lampiran 2

No resp	No. soal															
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16
1	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
2	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	2	3	3	3	3
3	1	1	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	2	3	3
4	3	3	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4
5	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
6	3	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4
7	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	2	2	4	3
8	3	2	3	3	2	4	2	3	3	3	3	3	2	3	2	3
9	2	2	2	3	3	3	2	3	2	2	2	3	2	2	2	3
10	3	3	4	3	2	3	4	3	2	2	2	1	2	1	2	3
11	1	2	2	3	3	3	3	3	2	2	3	3	2	3	3	3
12	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	2	3	2	3
13	3	4	3	2	4	4	3	3	3	3	3	4	3	2	2	2
14	3	4	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	2	2	2
15	2	2	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4
16	4	4	3	3	2	2	3	2	2	2	3	2	3	2	2	2
17	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3
18	3	4	3	2	2	3	3	4	3	3	3	3	2	3	4	3
19	1	2	3	1	1	3	2	2	2	3	2	3	3	2	2	3
20	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
21	2	3	3	3	2	3	1	3	2	3	3	3	2	3	3	3
22	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3
23	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	2	3
24	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	2	3
25	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	2
26	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	2

27	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
28	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3
29	3	3	2	2	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	2	2	2
30	3	3	3	4	4	4	4	3	3	2	3	3	2	3	2	3	3
31	3	2	3	3	2	3	3	3	3	2	2	3	2	2	3	3	3
32	4	3	4	4	4	4	4	4	3	2	4	4	3	3	1	1	
33	2	2	3	3	2	3	2	3	3	3	2	3	2	3	3	2	
34	1	3	4	2	3	2	3	1	3	2	2	2	3	2	3	3	
35	2	3	2	3	2	3	3	3	4	3	3	3	2	3	3	3	
36	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	
37	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	2	
38	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	
39	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
40	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	3	3	2	3	2	2	
41	3	3	2	2	2	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	2	
42	2	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2	2	3	2	2	3	
43	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	
44	2	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	2	3	3	
45	2	3	2	2	2	3	3	2	2	2	3	2	2	3	3	3	
46	3	3	3	2	2	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	
47	4	2	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	2	3	
48	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
49	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	2	2	3	2	2	3	
50	4	3	3	4	3	4	4	3	2	4	4	4	4	3	4	3	
51	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	
52	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
53	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	
53	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	
55	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
56	3	3	4	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	

57	1	1	3	3	1	3	4	3	3	3	4	4	2	2	3	2
58	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	2
59	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
60	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	4	2	3	3
61	4	3	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3
62	2	3	2	4	3	3	3	3	2	2	2	3	3	2	1	1
63	3	3	4	3	3	4	4	3	4	3	4	4	3	3	4	4
64	3	4	4	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	4	4
65	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4
66	2	2	2	3	2	3	3	3	3	4	3	4	2	2	3	3
67	4	4	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3
68	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4
69	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3
70	3	4	3	4	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3
71	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
72	3	3	2	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3
73	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3
74	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3
75	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3
76	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	3	3
77	4	3	3	3	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	3
78	4	4	4	2	2	2	4	3	2	3	3	2	2	4	4	3
79	2	2	3	2	2	3	2	3	3	3	3	4	3	3	3	3
80	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3
81	2	3	4	4	2	4	2	3	2	2	1	2	1	1	1	1
82	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3
83	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3
84	4	4	4	4	4	4	3	3	2	2	2	2	3	2	3	2
85	2	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3
86	3	2	3	2	2	4	2	3	2	3	2	3	2	2	3	3

87	2	2	3	3	3	3	2	2	2	3	3	2	3	2	3	3
88	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4
89	3	3	4	4	3	3	2	3	2	3	3	3	2	3	3	3
90	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4
91	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3
92	2	3	3	3	2	3	3	3	2	2	2	2	3	2	2	2
93	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
94	3	4	3	3	4	4	2	3	3	3	4	3	3	3	4	3
95	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3
96	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	4	2	3	4	2	3
97	2	3	3	3	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	2	3
98	2	3	3	4	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2
99	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3

No. Resp	No. Soal											
	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28
1	3	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3
2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	4	3	3
3	3	3	2	2	2	3	2	2	3	2	3	3
4	4	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3
5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
6	4	3	3	4	3	4	4	4	4	3	3	3
7	3	2	2	2	2	2	2	3	3	2	4	2
8	4	3	3	2	2	2	3	4	3	2	2	3
9	3	2	3	2	2	3	2	3	2	3	2	3
10	3	1	2	1	2	3	2	3	2	2	1	1
11	3	3	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2
12	3	2	4	3	3	3	3	2	3	3	2	2
13	3	2	2	2	2	2	2	3	3	2	3	2

14	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	2	3	3
15	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
16	3	1	2	2	2	2	2	2	3	2	3	2	1
17	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3
18	3	3	2	2	2	2	2	3	4	4	2	3	3
19	2	2	3	2	1	2	2	2	2	2	4	2	1
20	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
21	3	3	1	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3
22	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3
23	3	3	3	2	2	3	2	3	3	3	2	3	3
24	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
25	3	2	3	3	2	3	2	2	2	2	2	2	3
26	2	2	3	3	2	3	2	3	3	3	2	2	2
27	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
28	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3
29	3	3	2	3	3	3	2	2	3	2	3	3	3
30	4	2	2	3	3	3	3	4	3	4	3	3	2
31	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3
32	4	2	2	4	4	3	3	2	3	3	3	3	3
33	3	2	3	2	2	2	2	2	3	3	2	3	2
34	1	2	4	3	4	3	2	2	2	3	3	4	3
35	3	3	2	2	3	3	3	2	2	2	2	2	3
36	3	3	3	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3
37	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3
38	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
39	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
40	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2
41	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3
42	3	3	3	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3
43	3	2	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3

44	3	4	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3
45	3	2	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	
46	3	2	2	2	3	2	2	3	3	2	3	3	
47	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	
48	3	3	3	4	3	3	4	4	3	4	3	3	
49	2	2	3	2	2	3	2	3	3	4	2	2	
50	3	2	4	3	3	3	3	4	3	4	3	3	
51	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	
52	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
53	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	
54	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	
55	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
56	3	2	3	2	2	3	3	3	3	2	3	2	
57	4	3	3	2	1	1	2	3	1	3	1	1	
58	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	
59	4	3	3	3	3	4	4	4	4	2	4	4	
60	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
61	3	4	4	3	1	4	2	4	4	3	2	1	
62	2	2	3	2	2	2	2	2	3	4	3	2	
63	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	4	4	
64	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
65	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	
66	3	3	2	2	2	2	4	3	4	2	3	3	
67	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	
68	4	4	3	3	4	3	4	4	4	3	4	4	
69	3	2	3	3	2	3	2	3	3	3	2	3	
70	3	2	3	3	3	3	2	3	3	2	2	2	
71	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	
72	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	
73	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	

74	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	4	4
75	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3
76	3	2	3	3	3	3	2	3	2	3	2	2
77	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4
78	3	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3
79	3	3	3	2	2	3	3	3	3	2	3	3
80	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	2	3
81	2	2	2	2	2	1	1	2	1	3	2	1
82	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3
83	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	2
84	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2
85	4	3	3	2	3	4	3	3	3	2	3	3
86	3	3	3	2	2	3	3	3	3	2	2	3
87	2	2	3	2	3	2	2	3	2	3	2	2
88	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	4
89	4	3	4	3	3	3	2	3	4	3	4	4
90	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	2
91	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	1
92	3	2	3	2	1	3	2	2	2	4	1	1
93	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2
94	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	2	3
95	2	2	2	2	2	3	3	3	3	2	2	2
96	3	4	3	4	3	3	2	3	3	2	2	3
97	3	2	3	3	2	3	3	2	3	4	3	2
98	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2
99	3	2	3	3	2	3	2	3	3	3	2	3

Lampiran 3

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	99	100.0
	Excluded(a)	0	.0
	Total	99	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.930	28

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
Soal 1	2.81	.765	99
Soal 2	2.97	.662	99
Soal 3	3.08	.566	99
Soal 4	3.08	.617	99
Soal 5	2.89	.698	99
Soal 6	3.25	.502	99
Soal 7	2.98	.639	99
Soal 8	3.06	.531	99
Soal 9	2.85	.595	99
Soal 10	2.85	.522	99
Soal 11	3.00	.606	99
Soal 12	2.97	.614	99
Soal 13	2.77	.697	99
Soal 14	2.81	.680	99
Soal 15	2.87	.723	99
Soal 16	2.91	.640	99
Soal 17	3.06	.531	99
Soal 18	2.69	.680	99
Soal 19	2.91	.640	99
Soal 20	2.75	.690	99
Soal 21	2.62	.738	99
Soal 22	2.88	.611	99
Soal 23	2.75	.690	99
Soal 24	3.01	.598	99
Soal 25	3.02	.622	99
Soal 26	2.80	.639	99
Soal 27	2.73	.697	99
Soal 28	2.72	.770	99

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item -Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Soal 1	78.25	103.395	.570	.927
Soal 2	78.09	107.900	.328	.930
Soal 3	77.98	109.428	.262	.931
Soal 4	77.98	107.326	.402	.929
Soal 5	78.17	103.838	.599	.927
Soal 6	77.81	106.871	.552	.928
Soal 7	78.08	107.606	.365	.930
Soal 8	78.00	106.102	.591	.927
Soal 9	78.21	104.781	.633	.926
Soal 10	78.21	106.985	.518	.928
Soal 11	78.06	104.935	.608	.927
Soal 12	78.09	105.941	.517	.928
Soal 13	78.29	103.924	.594	.927
Soal 14	78.25	102.619	.709	.925
Soal 15	78.19	105.585	.454	.929
Soal 16	78.15	104.701	.591	.927
Soal 17	78.00	106.939	.513	.928
Soal 18	78.37	104.298	.583	.927
Soal 19	78.15	106.171	.475	.928
Soal 20	78.31	102.544	.703	.925
Soal 21	78.44	102.943	.625	.926
Soal 22	78.18	104.334	.653	.926
Soal 23	78.31	102.238	.726	.925
Soal 24	78.05	105.150	.599	.927
Soal 25	78.04	103.386	.717	.925
Soal 26	78.26	109.012	.258	.931
Soal 27	78.33	104.041	.585	.927
Soal 28	78.34	102.860	.602	.927

Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
81.06	112.853	10.623	28



**BADAN PERENCANAAN DAERAH
(BAPEDA)**

Kepatihan, Danurejan, Yogyakarta - 55213
Telepon : (0274) 589583, 562811 (Psw. : 209-219, 243-247) Fax. : (0274) 586712
Website <http://www.bapeda@pemda-diy.go.id>
E-mail : bapeda@bapeda.pemda-diy.go.id

SURAT KETERANGAN / IJIN

Nomor : 070 / 6565

Membaca Surat

: Dekan, Fak. Adab UIN "Suka"

Nomor : UIN.02/TU.A/PP.00.9/1956/2007

Tanggal : 04 Desember 2007

Perihal : Ijin Penelitian

Mengingat

- : 1. Keputusan Menteri Dalam Negeri No. 61 Tahun 1983 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelaksanaan Penelitian dan Pengembangan di Lingkungan Departemen Dalam Negeri.
- : 2. Keputusan Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta No. 38 / I 2 /2004 tentang Pemberian Izin Penelitian di Propinsi Daerah Istimewa Yogyakarta.

Dijinkan kepada :

Nama

: KHOIRIL AKHIROH

No. Mhs./NIM:02141176

Alamat/Instansi

: Jl. Marsda Adisucipto Yogyakarta

Judul

: PERSEPSI PENGGUNA TERHADAP KUALITAS PELAYANAN SIRKULASI DI UPT PERPUSTAKAAN INSTIPER MAGUWOHARJO YOGYAKARTA

Lokasi : INSTIPER - Yogyakarta

Waktunya : Mulai/tanggal 05 Desember 2007 s/d 05 Maret 2008

1. Terlebih dahulu menemui / melaporkan diri Kepada Pejabat Pemerintah setempat (Bupati / Walikota) untuk mendapat petunjuk seperlunya;
2. Wajib menjaga tata tertib dan mentaati ketentuan-ketentuan yang berlaku setempat;
3. Wajib memberi laporan hasil penelitiannya kepada Gubernur Kepala Daerah Istimewa Yogyakarta (Cq. Kepala Badan Perencanaan Daerah Propinsi Daerah Istimewa Yogyakarta);
4. Ijin ini tidak disalahgunakan untuk tujuan tertentu yang dapat mengganggu kestabilan Pemerintah dan hanya diperlukan untuk keperluan ilmiah;
5. Surat ijin ini dapat diajukan lagi untuk mendapat perpanjangan bila diperlukan;
6. Surat ijin ini dapat dibatalkan sewaktu-waktu apabila tidak dipenuhi ketentuan - ketentuan tersebut di atas.

Tembusan Kepada Yth. :

1. Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta
(Sebagai Laporan)
2. Rektor, INSTIPER Yogyakarta;
3. Ka. PERPUSDA Prop. DIY;
4. Dekan, Fak. Adab UIN "Suka";
5. Yang bersangkutan.

Dikeluarkan di : Yogyakarta
Pada tanggal : 05 Desember 2007



Lampiran 5

DAFTAR RIWAYAT HIDUP
(Curriculum vitae)

Nama : Khoiril Akhiroh
NIM : 02141176
Fakultas/ Jurusan : Adab/ Ilmu Perpustakaan
Tempat, Tgl Lahir : 28 Agustus
Alamat : Saragan 05/08 Banyurojo Mertoyudan Magelang 56172
Nama Ayah : Mulyo Raharjo Suminto
Nama Ibu : Dariyati
Riwayat Pendidikan :
1. TK Pertiwi 3 (1990)
2. SD Banyak II (1996)
3. SMPN 5 Magelang (1999)
4. MAN 2 Magelang (2002)
5. UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, Fakultas Adab Jurusan Ilmu Perpustakaan Informasi (2008)