

**PERSEPSI MAHASISWA TERHADAP KUALITAS
PELAYANAN SIRKULASI DI PERPUSTAKAAN
PROGRAM DIPLOMA TEKNIK SIPIL
FAKULTAS TEKNIK UNIVERSITAS GADJAH MADA
YOGYAKARTA**

SKRIPSI

**Diajukan Guna Memenuhi Syarat untuk Mendapatkan Gelar Sarjana Ilmu
Perpustakaan dan Informasi pada Program Studi Ilmu Perpustakaan Kelas Khusus
Jurusan Ilmu Perpustakaan dan Informasi Fakultas Adab UIN Sunan Kalijaga
Yogyakarta**



Oleh :

**PADMINI ISDARYANTI
NIM. 05140021**

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

2007



PENGESAHAN

Skripsi dengan judul :

**PERSEPSI MAHASISWA TERHADAP KUALITAS PELAYANAN SIRKULASI DI PERPUSTAKAAN
PROGRAM DIPLOMA TEKNIK SIPIL FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS GADJAH MADA YOGYAKARTA**

Diajukan oleh :

1. Nama : **PADMINI ISDARYANTI**
2. NIM : 05140021-E
3. Program : Sarjana Strata 1
4. Prodi : Ilmu Perpustakaan

Telah dimunaqasyahkan pada hari: **Jum'at** tanggal **20 Juli 2007** dengan nilai **A-** dan telah dinyatakan syah sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar **Sarjana Ilmu Perpustakaan (SIP.)**

Panitia Ujian Munaqasyah

Ketua Sidang

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

Sekretaris Sidang

R.M. Mahrus H. Efendi, SS.,M.Pd.,MT.
NIP. 150378728

Pembimbing,

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

Penguji I

Drs. Djazim Rohmadi, M.Si.
NIP. 150271961

Penguji II

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

Yogyakarta, 26 Juli 2007



Dekan,
Drs. H. M. Syahr Ali, M.Si.
NIP. 150178235

HALAMAN PERSEMBAHAN

Kupersembahkan skripsi ini

Untuk orang-orang yang aku cintai :

Suamiku yang selalu sabar dan ikhlas menemaniku,

Dua putriku Aidah Khuriatul Mujtahidah dan Annisa Uswatun Khasanah,

Bapak dan ibuku yang selalu mengiringi dengan do'a dalam setiap langkahku,

Kakak dan adikku yang selalu memberi dorongan

Semua sahabatku yang tak dapat kusebut namamu

INTISARI

PADMINI ISDARYANTI (2007). PERSEPSI MAHASISWA TERHADAP KUALITAS PELAYANAN SIRKULASI DI PERPUSTAKAAN PROGRAM DIPLOMA TEKNIK SIPIL FAKULTAS TEKNIK UNIVERSITAS GADJAH MADA YOGYAKARTA.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana persepsi mahasiswa terhadap kualitas pelayanan sirkulasi di perpustakaan Program Diploma Teknik Sipil Fakultas Teknik Universitas Gadjah Mada Yogyakarta. Jenis penelitian ini adalah deskriptif, dengan subyek penelitian mahasiswa dan obyek penelitian adalah persepsi mahasiswa terhadap kualitas pelayanan sirkulasi di perpustakaan Program Diploma Teknik Sipil Fakultas Teknik Universitas Gadjah Mada Yogyakarta.

Populasi dari penelitian ini adalah seluruh mahasiswa Program Diploma Teknik Sipil Fakultas Teknik Universitas Gadjah Mada yang menjadi anggota perpustakaan yang berjumlah 374 orang. Dari populasi tersebut diambil sampel berdasarkan rumus Simamora didapat sampel sejumlah 80 orang. Pengambilan sampel menggunakan metode sampling aksidental.

Variabel dalam penelitian ini bersifat tunggal yaitu persepsi mahasiswa terhadap kualitas pelayanan sirkulasi di perpustakaan Program Diploma Teknik Sipil Fakultas Teknik Universitas Gadjah Mada. Pengukuran persepsi mahasiswa berdasar lima dimensi pelayanan (*servqual dimention*) yaitu kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiviness*), jaminan (*assurance*), empati (*emphaty*), dan bukti langsung (*tangibles*).

Metode dan teknik yang digunakan dalam pengumpulan data yaitu studi pustaka dan studi lapangan yang berupa dokumentasi dan kuesioner. Analisis data secara deskriptif kuantitatif. Pengukuran persepsi mahasiswa berdasarkan skala Likert (4-1) yang hasilnya ditafsirkan menjadi sangat baik, baik, tidak baik, dan sangat tidak baik.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa persepsi sebagian besar mahasiswa terhadap kualitas pelayanan sirkulasi di perpustakaan Program Diploma Teknik Sipil Fakultas Teknik Universitas Gadjah Mada sudah baik dengan hasil total nilai rata-rata 2,78 sehingga penafsiran/interpretasinya tergolong baik. Berdasarkan hasil tersebut, maka disarankan kepada perpustakaan Program Diploma Teknik Sipil Fakultas Teknik Universitas Gadjah Mada untuk lebih meningkatkan pelayanannya.

Kata kunci : mahasiswa, persepsi, kualitas pelayanan, pelayanan sirkulasi

ABSTRACT

PADMINI ISDARYANTI (2007). THE STUDENT PERCEPTION TOWARDS THE CIRCULATION SERVICE QUALITY AT THE LIBRARY OF DIPLOMA PROGRAM OF CIVIL ENGINEERING OF ENGINEERING FACULTY, GADJAH MADA UNIVERSITY YOGYAKARTA.

The Purpose of this study is to know the student perception of the circulation service quality at the Library of Diploma Program of Civil Engineering of Engineering Faculty, Gadjah Mada University Yogyakarta. The type of this study is a descriptive research with the students as a subject and their perception of the circulation service quality at the library as an object.

Population of the research is all of the students at the library numbering 374 persons. Of the population was taken as sample, according to Simamora formula, equal with 80 persons of the research. The sample of this study is accidental sampling.

The variable of this study is only one that is the student perception towards the circulation service quality at the Library of Diploma Program of Civil Engineering of Engineering Faculty, Gadjah Mada University. The analysis on the perception is based on 5 servqual dymentions : reliability, assurance, responsiviness, emphaty, and tangibles.

The method and technique of the data collection are library and field research consisting of documentation and questionnaire. The data were analysed by using a quantitative descriptive approach. Measuring the perception is based on the Likert (1-4), then the interpretation of the perception uses the terms : very good, good, bad, and very bad.

The result of the study indicates that the student perception is good for the circulation service quality at the library with the everage value 2,78. This number is classified as good. Based on the result of the research, it is suggested that the library should still improve its circulation service quality.

Key words : student, perception, service quality, circulation service

KATA PENGANTAR

Alhamdulillahirabbil'alamin. Puji syukur penulis panjatkan kepada Allah Subhanahuwata'ala yang Maha Kuasa. Karena rahmat dan karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul "Persepsi Mahasiswa Terhadap Kualitas Pelayanan Sirkulasi di Perpustakaan Program Diploma Teknik Sipil Fakultas Teknik Universitas Gadjah Mada". Penulisan skripsi ini dimaksudkan untuk memenuhi persyaratan kelulusan dan memperoleh gelar kesarjanaan pada program Strata 1 (S-1) Program Studi Ilmu Perpustakaan Kelas Khusus Fakultas Adab Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.

Dengan rendah hati penulis menyadari bahwa skripsi ini dapat selesai berkat dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu penulis menyampaikan rasa penghargaan yang setinggi-tingginya kepada berbagai pihak yang telah berjasa dalam penyelesaian penulisan skripsi ini. Atas segala bantuannya penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Rektor Universitas Gadjah Mada, yang telah memberikan izin kepada penulis untuk mengikuti pendidikan pada Program Studi Ilmu Perpustakaan Kelas Khusus Fakultas Adab Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.
2. Dekan Fakultas Adab Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta, yang telah memberikan kesempatan penulis untuk menimba ilmu pada Program Studi Ilmu Perpustakaan Kelas Khusus.
3. Bapak Anis Masruri, S.Ag.,SIP.,M.Si, selaku Ketua Program Studi Ilmu Perpustakaan Kelas Khusus merangkap sebagai Dosen Penguji II dan Pembimbing Skripsi yang telah memberikan bimbingan dengan penuh kearifan, kesabaran, dan memotivasi penulis sehingga penulis bisa menyelesaikan skripsi ini.
4. Bapak Tafrihuddin, S.Ag.,M.Pd, selaku Pembimbing Akademik yang selalu memberikan dorongan terhadap proses penulisan skripsi ini.
5. Bapak Drs. Djazim Rohmadi, M.Si, selaku Dosen Penguji I yang telah memberikan petunjuk dan saran dalam penyempurnaan skripsi ini.

6. Segenap Dosen Program Studi Ilmu Perpustakaan Kelas Khusus Fakultas Adab Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta sehingga penulis mendapatkan kesempatan untuk menimba ilmu dari beliau-beliau tentang ilmu perpustakaan.
7. Segenap pengurus dan karyawan Program Studi Ilmu Perpustakaan Kelas Khusus Fakultas Adab Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta yang telah membantu dalam penelitian ini.
8. Segenap sivitas akademika Program Diploma Teknik Sipil Fakultas Teknik Universitas Gadjah Mada Yogyakarta yang telah memberi tempat dan fasilitas yang diperlukan untuk penelitian ini.
9. Suami dan anakku yang telah ikhlas berkurang dari perhatian dan kebersamaan dariku
10. Bapak dan ibuku yang selalu mengiringi dengan do'a dan memberi restu
11. Teman-teman seperjuangan mahasiswa Program Studi Ilmu Perpustakaan Kelas Khusus angkatan tahun 2005/2006
12. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.

Penulis menyadari masih banyak kekurangan dalam penulisan skripsi ini. Oleh karena itu penulis mengharapkan berbagai masukan, baik berupa kritikan maupun saran untuk penyempurnaan skripsi ini.

Akhir kata, penulis mengucapkan terima kasih atas perhatian semua pihak semoga skripsi ini dapat menambah pengetahuan dan bermanfaat bagi siapa saja.

Yogyakarta, 25 Juli 2007

Penulis

Padmini Isdaryanti

DAFTAR ISI

| | Halaman |
|--|---------|
| HALAMAN JUDUL..... | i |
| HALAMAN PENGESAHAN..... | ii |
| HALAMAN PERSEMBAHAN..... | iii |
| INTISARI..... | iv |
| ABSTRACT..... | v |
| KATA PENGANTAR..... | vi |
| DAFTAR ISI..... | viii |
| DAFTAR TABEL..... | x |
| DAFTAR LAMPIRAN..... | xiv |
| | |
| BAB I PENDAHULUAN | |
| 1.1 Latar Belakang..... | 1 |
| 1.2 Rumusan Masalah..... | 5 |
| 1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian..... | 5 |
| 1.4 Ruang Lingkup Penelitian..... | 6 |
| 1.5 Sistematika Penulisan..... | 6 |
| | |
| BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN LANDASAN TEORI | |
| 2.1 Tinjauan Pustaka..... | 8 |
| 2.2 Landasan Teori..... | 12 |
| 2.2.1 Persepsi..... | 12 |
| 2.2.2 Mahasiswa Sebagai Pengguna Perpustakaan Perguruan Tinggi..... | 13 |
| 2.2.3 Kualitas Pelayanan..... | 14 |
| 2.2.4 Dimensi Kualitas Pelayanan..... | 15 |
| 2.2.5 Pelayanan Perpustakaan Perguruan Tinggi..... | 19 |
| 2.2.5.1 Pelayanan Sirkulasi..... | 19 |
| 2.2.5.2 Tujuan dan Fungsi Pelayanan Sirkulasi..... | 20 |
| 2.2.5.3 Sistem Pelayanan Sirkulasi..... | 21 |
| 2.2.5.4 Kegiatan Pelayanan Sirkulasi..... | 22 |
| 2.2.5.5 Tata Tertib Peminjaman..... | 23 |
| 2.2.6 Persepsi Mahasiswa Terhadap Kualitas Pelayanan Sirkulasi..... | 24 |
| | |
| BAB III METODE PENELITIAN | |
| 3.1 Jenis Penelitian..... | 27 |
| 3.2 Subyek/Obyek Penelitian..... | 27 |
| 3.3 Variabel Penelitian..... | 28 |
| 3.4 Metode dan Teknik Pengumpulan Data..... | 30 |
| 3.4.1 Populasi..... | 30 |

| | |
|---|----|
| 3.4.2 Sampel..... | 30 |
| 3.4.3 Jenis Data, Pengumpulan Data, dan Instrumen..... | 32 |
| 3.5 Metode Analisis Data..... | 35 |
| 3.5.1 Analisis Validitas..... | 35 |
| 3.5.2 Analisis Reliabilitas..... | 36 |
| 3.5.3 Analisis data | 37 |
| | |
| BAB IV PERSEPSI MAHASISWA TERHADAP KUALITAS PELAYANAN SIRKULASI DI PERPUSTAKAAN PROGRAM DIPLOMA TEKNIK SIPIL FAKULTAS TEKNIK UGM | |
| 4.1 Gambaran Umum Perpustakaan Program Diploma Teknik Sipil Fakultas Teknik UGM..... | 40 |
| 4.2 Pembahasan dan Hasil Penelitian..... | 54 |
| | |
| BAB V PENUTUP | |
| 5.1 Simpulan..... | 78 |
| 5.2 Saran..... | 79 |
| | |
| DAFTAR PUSTAKA..... | 80 |
| DAFTAR LAMPIRAN..... | 83 |

DAFTAR TABEL

| | Halaman |
|--|---------|
| Tabel 1.1 Data Sirkulasi Perpustakaan Program Diploma Teknik Sipil Fakultas Teknik UGM..... | 4 |
| Tabel 2.1 Tabulasi Dimensi Kualitas Pelayanan..... | 18 |
| Tabel 3.1 Daftar Penggolongan Pertanyaan Dalam Kuesioner..... | 35 |
| Tabel 4.1 Keadaan Koleksi di Perpustakaan Program Diploma Teknik Sipil Fakultas Teknik UGM per Desember 2006..... | 47 |
| Tabel 4.2 Jumlah Koleksi Berdasarkan Nomor Klas per Desember 2006..... | 47 |
| Tabel 4.3 Jumlah Perabot yang Dimiliki Perpustakaan Program Diploma Teknik Sipil Fakultas Teknik UGM..... | 53 |
| Tabel 4.4 Data Sebaran Persepsi Mahasiswa Terhadap Kecepatan Petugas dalam Memberikan Pelayanan Sirkulasi..... | 55 |
| Tabel 4.5 Data Sebaran Persepsi Mahasiswa Terhadap Kemampuan Petugas Membantu Menemukan Buku di Rak..... | 55 |
| Tabel 4.6 Data Sebaran Persepsi Mahasiswa Terhadap Ketelitian Petugas dalam Melakukan Pencatatan pada Kartu Anggota..... | 56 |
| Tabel 4.7 Data Sebaran Persepsi Mahasiswa Terhadap Kehandalan Komputer dalam Membantu Mencari Judul Buku..... | 56 |
| Tabel 4.8 Data Sebaran Persepsi Mahasiswa Terhadap Kesesuaian Koleksi dalam Menunjang Perkuliahan Mahasiswa..... | 57 |
| Tabel 4.9 Data Sebaran Persepsi Mahasiswa Terhadap Keaktualan Koleksi dalam Mendukung Studi Mahasiswa..... | 57 |

| | |
|---|----|
| Tabel 4.10 Data Sebaran Persepsi Mahasiswa Terhadap Kualitas Pelayanan Sirkulasi pada Dimensi Keandalan (<i>Reliability</i>)..... | 58 |
| Tabel 4.11 Data Sebaran Persepsi Mahasiswa Terhadap Jaminan Keamanan Tas/Jaket yang Diletakkan di Locker Penitipan Tas..... | 59 |
| Tabel 4.12 Data Sebaran Persepsi Mahasiswa Terhadap Keramahan Petugas dalam Memberikan Layanan Sirkulasi..... | 59 |
| Tabel 4.13 Data Sebaran Persepsi Mahasiswa Terhadap Keadilan Petugas dalam Melayani Mahasiswa..... | 60 |
| Tabel 4.14 Data Sebaran Persepsi Mahasiswa Terhadap Jam Buka Pelayanan Sirkulasi..... | 60 |
| Tabel 4.15 Data Sebaran Persepsi Mahasiswa Terhadap Denda Rp. 100,00 Bagi Mahasiswa yang Terlambat Mengembalikan Buku..... | 61 |
| Tabel 4.16 Data Sebaran Persepsi Mahasiswa Terhadap Kualitas Pelayanan Sirkulasi pada Dimensi Jaminan (<i>Assurance</i>)..... | 62 |
| Tabel 4.17 Data Sebaran Persepsi Mahasiswa Terhadap Ketanggapan Petugas dalam Memecahkan Persoalan Mahasiswa dalam Pelayanan Sirkulasi..... | 62 |
| Tabel 4.18 Data Sebaran Persepsi Mahasiswa Terhadap Kecepatan Petugas dalam Menindaklanjuti Keluhan Mahasiswa..... | 63 |
| Tabel 4.19 Data Sebaran Persepsi Mahasiswa Terhadap Kepedulian Petugas dalam Menjawab Pertanyaan Mahasiswa yang Berhubungan dengan Pelayanan Sirkulasi..... | 64 |
| Tabel 4.20 Data Sebaran Persepsi Mahasiswa Terhadap Ketanggapan Petugas dalam Menyediakan Sarana Layanan Seperti Ballpoint, Lem, | |

| | |
|---|----|
| Gunting dll..... | 64 |
| Tabel 4.21 Data Sebaran Persepsi Mahasiswa Terhadap Kualitas Pelayanan Sirkulasi pada Dimensi Daya Tanggap (<i>Responsiviness</i>)..... | 65 |
| Tabel 4.22 Data Sebaran Persepsi Mahasiswa Terhadap Cara Berkomunikasi Petugas dalam Memberikan Pelayanan Sirkulasi..... | 66 |
| Tabel 4.23 Data Sebaran Persepsi Mahasiswa Terhadap Kesabaran Petugas dalam Menghadapi Mahasiswa..... | 66 |
| Tabel 4.24 Data Sebaran Persepsi Mahasiswa Terhadap Sikap Petugas dalam Mendengarkan Keluhan Mahasiswa yang Berhubungan dengan Pelayanan Sirkulasi..... | 67 |
| Tabel 4.25 Data Sebaran Persepsi Mahasiswa Terhadap Perhatian Petugas dalam Memahami Kebutuhan Mahasiswa..... | 67 |
| Tabel 4.26 Data Sebaran Persepsi Mahasiswa Terhadap Kualitas Pelayanan Sirkulasi pada Dimensi Empati (<i>Emphaty</i>)..... | 68 |
| Tabel 4.27 Data Sebaran Persepsi Mahasiswa Terhadap Sarana yang Ada Seperti AC, Meja, Kursi, Penerangan..... | 69 |
| Tabel 4.28 Data Sebaran Persepsi Mahasiswa Terhadap Luas Ruang Pelayanan Sirkulasi..... | 69 |
| Tabel 4.29 Data Sebaran Persepsi Mahasiswa Terhadap Penataan Koleksi di Rak..... | 70 |
| Tabel 4.30 Data Sebaran Persepsi Mahasiswa Terhadap Kerapian Penampilan Petugas Sirkulasi..... | 70 |
| Tabel 4.31 Data Sebaran Persepsi Mahasiswa Terhadap Jumlah Koleksi yang Ada dalam Mendukung Studi Mahasiswa..... | 71 |

| | |
|--|----|
| Tabel 4.32 Data Sebaran Persepsi Mahasiswa Terhadap Sistem Pelayanan Sirkulasi..... | 71 |
| Tabel 4.33 Data Sebaran Persepsi Mahasiswa Terhadap Jumlah Buku yang Boleh Dipinjam..... | 72 |
| Tabel 4.34 Data Sebaran Persepsi Mahasiswa Terhadap Jangka Waktu Pinjam Buku 1 Minggu dan Bisa Diperpanjang 1 Minggu..... | 72 |
| Tabel 4.35 Data Sebaran Persepsi Mahasiswa Terhadap Biaya Pendaftaran Anggota Rp. 1000,- Sebagai Ganti Kartu Anggota..... | 73 |
| Tabel 4.36 Data Sebaran Persepsi Mahasiswa Terhadap Jumlah Petugas Pelayanan Sirkulasi..... | 73 |
| Tabel 4.37 Data Sebaran Persepsi Mahasiswa Terhadap Persyaratan Minta Surat Keterangan Bebas Pinjam Pustaka dengan Menunjukkan KTM atau Kartu Anggota..... | 74 |
| Tabel 4.38 Data Sebaran Persepsi Mahasiswa Terhadap Kualitas Pelayanan Sirkulasi Pada Dimensi Bukti Langsung (<i>Tangibles</i>)..... | 75 |
| Tabel 4.39 Data Sebaran Persepsi Mahasiswa Terhadap Kualitas Pelayanan Sirkulasi di Perpustakaan Program Diploma Teknik Sipil Fakultas Teknik UGM..... | 76 |

DAFTAR LAMPIRAN

| | Halaman |
|-----------------|---------|
| Lampiran 1..... | 83 |
| Lampiran 2..... | 87 |
| Lampiran 3..... | 88 |



BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Sebagai suatu lembaga pendidikan tinggi, perguruan tinggi dikelola untuk kepentingan civitas akademika yang terdiri dari mahasiswa, dosen dan karyawan. Dalam pelaksanaannya perguruan tinggi harus dilengkapi dengan berbagai fasilitas guna mendukung keberhasilan tujuan dari program perguruan tinggi. Salah satu fasilitas pendukung keberhasilan suatu perguruan tinggi adalah melalui penyediaan perpustakaan. Perpustakaan perguruan tinggi (PT) merupakan unit pelaksana teknis (UPT) perguruan tinggi yang bersama-sama unit lain turut melaksanakan Tri Dharma Perguruan Tinggi dengan cara memilih, menghimpun, mengolah, merawat, dan melayani sumber informasi kepada lembaga induknya pada khususnya dan masyarakat akademis pada umumnya (Qalyubi dkk, 2003:10)

Sesuai dengan fungsinya perpustakaan perguruan tinggi dituntut untuk memberikan pelayanan yang berkualitas yaitu layanan yang dapat memenuhi kebutuhan dan harapan pengguna perpustakaan. Pengguna perpustakaan sebagai penerima layanan (*service recipient*) memiliki peran yang dominan dalam menentukan penilaian atas kinerja oleh perpustakaan sebagai penyedia layanan (*service provider*). Hal ini disebabkan karena pengguna yang mengkonsumsi serta menikmati jasa layanan sehingga merekalah yang menentukan kualitas jasa.

Bukti pentingnya kebijakan pelayanan perpustakaan sebagai penyedia layanan publik adalah dengan adanya kebijakan pemerintah yang mengeluarkan

beberapa peraturan pemerintah termasuk peraturan pelaksanaan lainnya, antara lain : Instruksi Presiden Nomor I Tahun 1995 Tentang Perbaikan dan Peningkatan Mutu Pelayanan Aparatur Pemerintah Kepada Masyarakat, Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 Tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan (Ratminto, 2006:16).

Seiring dengan perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi yang begitu cepat, saat ini perpustakaan perguruan tinggi dituntut untuk dapat mengimbangi kemajuan tersebut baik dari segi informasi yang disajikan maupun pelayanan yang diberikan. Perpustakaan hendaknya dikelola seoptimal mungkin agar fungsi perpustakaan di perguruan tinggi dapat terwujud dengan bukti dimanfaatkannya perpustakaan seoptimal mungkin oleh penggunanya. Pengelolaan yang optimal dilakukan pada semua kegiatan mulai dari administrasi, pengadaan, pengolahan, dan pelayanan kepada pengguna perpustakaan.

Kegiatan perpustakaan yang langsung dirasakan oleh pengguna adalah pelayanan karena pelayanan merupakan ujung tombak perpustakaan (Basuki, 1991:257). Pada bagian pelayanan inilah berlangsungnya hubungan antara pengguna dengan penyedia jasa. Pelayanan di sini yang dimaksud adalah pelayanan sirkulasi. Aktivitas bagian pelayanan sirkulasi menyangkut masalah citra perpustakaan. Baik tidaknya sebuah perpustakaan berkaitan erat dengan bagaimana pelayanan sirkulasi diberikan kepada pengguna. Pelayanan sirkulasi merupakan jenis pelayanan yang banyak dimanfaatkan pengguna yang didukung oleh jenis pelayanan lainnya.

Meskipun informasi dari internet lebih lengkap dan cepat aksesnya namun pelayanan sirkulasi masih tetap diminati oleh sebagian besar pengguna jasa perpustakaan. Dengan demikian maka pelayanan sirkulasi masih tetap dibutuhkan dan dimanfaatkan oleh pengguna perpustakaan. Berkaitan dengan pemanfaatan oleh pengguna, Basuki (1992:202) menyatakan bahwa sikap anggota dan kelompok pengguna terhadap informasi, pengalaman pengguna merupakan salah satu faktor yang dapat mempengaruhi perilaku pengguna terhadap pemanfaatan perpustakaan. Sikap pengguna dapat berupa persepsi mereka terhadap pelayanan sirkulasi yang diterimanya.

Kunci keberhasilan dalam pelayanan sirkulasi adalah kualitas jasa pelayanan yang diberikan kepada pengguna. Dengan kualitas jasa pelayanan yang diberikan dapat mendorong pengguna untuk selalu memanfaatkan jasa perpustakaan. Menurut Wykocft (dalam Tjiptono, 2000:59) kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi kebutuhan pelanggan. Dengan kata lain ada dua faktor utama yang mempengaruhi kualitas pelayanan yaitu *expected service* (pelayanan yang diharapkan) dan *perceived service* (pelayanan yang diterima). Karena kualitas pelayanan berpusat pada upaya pemenuhan dari keinginan pengguna. Apabila pelayanan yang diterima atau dirasakan sesuai dengan yang diharapkan oleh pengguna perpustakaan maka kualitas pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan. Jika jasa atau pelayanan yang diterima melampaui harapan pengguna maka kualitas pelayanan dipersepsikan sebagai kualitas ideal. Tetapi sebaliknya jika pelayanan yang diterima lebih rendah dari yang diharapkan maka

kualitas pelayanan dipersepsikan buruk. Kualitas pelayanan harus dimulai dari kebutuhan pengguna dan berakhir pada tanggapan pengguna. Tanggapan pengguna terhadap kualitas pelayanan itu sendiri merupakan penilaian menyeluruh terhadap keunggulan suatu pelayanan.

Pelayanan sirkulasi di perpustakaan Program Diploma Teknik Sipil Fakultas Teknik UGM merupakan salah satu jenis pelayanan perpustakaan yang masih diminati pengguna, hal ini dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 1.1
DATA SIRKULASI PERPUSTAKAAN
PROGRAM DIPLOMA TEKNIK SIPIL FAKULTAS TEKNIK UGM TAHUN 2006

| No | Bulan | Jumlah Pengunjung | Jumlah Peminjam | Buku Dipinjam | Buku Kembali | Pembaca | Buku Dibaca |
|--------|-----------|-------------------|-----------------|---------------|--------------|---------|-------------|
| 1 | Januari | 1113 | 163 | 250 | 272 | 41 | 62 |
| 2 | Februari | 1116 | 155 | 234 | 206 | 62 | 103 |
| 3 | Maret | 1226 | 202 | 305 | 285 | 68 | 91 |
| 4 | April | 1233 | 176 | 271 | 242 | 81 | 128 |
| 5 | Mei | 1289 | 217 | 307 | 320 | 70 | 99 |
| 6 | Juni | 1010 | 100 | 155 | 173 | 33 | 57 |
| 7 | Juli | 1119 | 167 | 250 | 237 | 63 | 107 |
| 8 | Agustus | 1112 | 163 | 244 | 263 | 42 | 85 |
| 9 | September | 1362 | 229 | 329 | 315 | 62 | 89 |
| 10 | Oktober | 532 | 104 | 139 | 143 | 20 | 24 |
| 11 | November | 751 | 102 | 139 | 98 | 59 | 42 |
| 12 | Desember | 372 | 60 | 76 | 95 | 39 | 37 |
| Jumlah | | 12234 | 1838 | 2699 | 2649 | 640 | 924 |

Sumber : Data Statistik Perpustakaan Tahun 2006

Tabel di atas menunjukkan walaupun peminatnya mengalami penurunan hal ini disebabkan jumlah mahasiswa yang aktif berkurang sehingga berpengaruh terhadap jumlah pengunjung yang datang ke perpustakaan juga menurun. Namun demikian pelayanan sirkulasi masih tetap diminati sebagian besar mahasiswa Program Diploma Teknik Sipil Fakultas Teknik UGM. Adapun pada bulan September jumlah pengunjung mengalami kenaikan karena tahun ajaran baru biasanya mahasiswa baru lagi senang-senangnya meminjam buku.

Sebagai perpustakaan perguruan tinggi maka perpustakaan Program Diploma Teknik Sipil Fakultas Teknik UGM senantiasa berusaha memenuhi kebutuhan penggunanya. Pengguna yang dimaksud dalam penelitian ini adalah mahasiswa. Karena mahasiswa adalah pengguna jasa layanan perpustakaan terbanyak, maka perpustakaan harus memberikan pelayanan yang berkualitas kepada mereka. Pada kenyataannya belakangan ini ada sebagian mahasiswa yang mengeluh dengan pelayanan sirkulasi yang diterimanya, tetapi ada juga yang merasa nyaman dengan pelayanan yang diterimanya. Dari pelayanan yang diberikan penyedia jasa perpustakaan tersebut ternyata menimbulkan persepsi yang berbeda-beda bagi mahasiswa yang dilayaninya. Hal inilah yang mendasari penulis untuk mengetahui bagaimana persepsi mahasiswa terhadap kualitas pelayanan sirkulasi di perpustakaan Program Diploma Teknik Sipil Fakultas Teknik UGM.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian yang telah dikemukakan pada latar belakang masalah di atas, maka rumusan masalah penelitian ini adalah “ Bagaimana persepsi mahasiswa terhadap kualitas pelayanan sirkulasi di perpustakaan Program Diploma Teknik Sipil Fakultas Teknik UGM ”.

1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian

Tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini, adalah :

“Untuk mengetahui persepsi mahasiswa terhadap kualitas pelayanan sirkulasi di perpustakaan Program Diploma Teknik Sipil Fakultas Teknik UGM”

Sedangkan manfaat penelitian, adalah :

1. Sebagai bahan masukan bagi perpustakaan dalam menentukan kebijakan terutama yang berkaitan dengan peningkatan kualitas pelayanan sirkulasi perpustakaan Program Diploma Teknik Sipil Fakultas Teknik UGM
2. Sebagai bahan dalam memberikan sumbangan (kontribusi) empirik bagi para pembaca terhadap pentingnya pengembangan jasa pelayanan berdasarkan kualitas pelayanan (*service quality*)
3. Sebagai bahan rujukan bagi penelitian selanjutnya

1.4 Ruang Lingkup Penelitian

Adapun batasan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Mahasiswa sebagai pengguna perpustakaan, batasan pengguna sebagai responden dalam penelitian ini adalah mahasiswa Program Diploma Teknik Sipil Fakultas Teknik UGM yang menjadi anggota perpustakaan.
2. Indikator yang digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan mengacu pada kualitas pelayanan dalam riset pemasaran jasa yaitu model *servqual* (*service quality*) yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry yang meliputi kehandalan (*reliability*), jaminan (*assurance*), daya tanggap (*responsiveness*), empati (*emphaty*), bukti langsung (*tangihles*).

1.5 Sistematika Penulisan

Skripsi ini disajikan dalam lima Bab, yaitu :

Bab I : Pendahuluan. Berisi uraian mengenai latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, ruang lingkup penelitian, dan sistematika penulisan.

Bab II : Tinjauan Pustaka dan Landasan Teori. Tinjauan pustaka memuat beberapa penelitian yang relevan dengan persepsi mahasiswa terhadap kualitas pelayanan sirkulasi yang pernah dilakukan peneliti sebelumnya, sedangkan landasan teori merupakan teori-teori yang berkaitan dengan persepsi mahasiswa terhadap kualitas pelayanan sirkulasi yang akan dipakai sebagai pisau analisis untuk menganalisis data hasil penelitian.

Bab III : Metode Penelitian. Berisi uraian mengenai jenis penelitian, subjek/objek penelitian, variabel penelitian, metode dan teknik pengumpulan data, metode analisis data.

Bab IV : Persepsi Mahasiswa Terhadap Kualitas Pelayanan Sirkulasi di Perpustakaan Program Diploma Teknik Sipil Fakultas Teknik UGM Yogyakarta. Berisi uraian tentang gambaran umum perpustakaan Program Diploma Teknik Sipil Fakultas Teknik UGM dan pembahasan hasil penelitian.

Bab V : Penutup. Berisi simpulan dari penelitian yang dilakukan dan menguraikan saran – saran untuk pelayanan sirkulasi perpustakaan Program Diploma Teknik Sipil Fakultas Teknik UGM.

Pada bagian akhir skripsi terdiri atas hal-hal sebagai berikut :

1. Daftar Pustaka
2. Lampiran

BAB V

PENUTUP

5.1 Simpulan

Sesudah melalui tahapan menjabarkan dan menganalisis pada kegiatan penelitian persepsi mahasiswa terhadap kualitas pelayanan sirkulasi di perpustakaan Program Diploma Teknik Sipil Fakultas Teknik UGM, diperoleh simpulan bahwa nilai rata-rata persepsi mahasiswa 2,78 sehingga dapat ditafsirkan persepsi mahasiswa terhadap kualitas pelayanan sirkulasi di perpustakaan Program Diploma Teknik Sipil Fakultas Teknik UGM tergolong baik. Namun ada mahasiswa yang berpersepsi tidak baik terhadap kualitas pelayanan sirkulasi yaitu dalam hal :

1. Jumlah koleksi dan jumlah buku yang boleh dipinjam. Mahasiswa berpersepsi tidak baik terhadap jumlah koleksi yang ada (dengan rata-rata hitung 2,44) dan jumlah buku yang boleh dipinjam (dengan rata-rata hitung 2,26). Menurut data statistik perpustakaan Program Diploma Teknik Sipil Fakultas Teknik UGM koleksi yang dimiliki hingga bulan Desember 2006 berjumlah 1111 judul. Berdasarkan jumlah koleksi tersebut mahasiswa merasa belum tercukupi karena ketika mau pinjam buku, buku tersebut masih dalam pinjaman orang lain terutama banyak dosen yang meminjam dalam jangka waktu lama. Sehingga dengan koleksi yang ada maka jumlah peminjaman untuk mahasiswa dibatasi 2 eksemplar.

2. Kehandalan komputer dalam membantu mencari judul buku (dengan rata-rata hitung 2,25). Hal ini disebabkan mahasiswa dalam mencari buku lebih senang langsung menuju ke rak di mana koleksi dijejerkan dari pada harus menelusur judul buku lewat komputer. Padahal komputer tersebut sudah Pentium IV dan sudah ada program SIPUS (Sistem Informasi Perpustakaan), sehingga koleksi yang telah terhubung dapat diakses dengan menggunakan OPAC.

5.2 Saran

Mengacu pada hasil simpulan tersebut di atas maka untuk memperbaiki, mengembangkan dan meningkatkan pelayanan perpustakaan, penulis menyarankan saran-saran sebagai berikut :

1. Bagi perpustakaan
 - a. Agar lebih memperhatikan pengembangan koleksi terutama koleksi yang mendukung perkuliahan mahasiswa sehingga koleksi yang dipinjam bisa lebih banyak.
 - b. Agar lebih aktif melakukan penagihan buku yang dipinjam terlalu lama terutama para dosen.
2. Bagi mahasiswa agar memberi masukan dan mempunyai rasa memiliki perpustakaan dengan memanfaatkan pelayanan sirkulasi seoptimal mungkin, salah satunya dengan memberdayakan komputer yang ada guna mencari literatur yang diinginkan. Hal ini dapat dilakukan dengan cara petugas perpustakaan memberi bimbingan kepada mahasiswa bagaimana cara menelusur koleksi melalui komputer.

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsini. 2002. *Prosedur Penelitian : Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta : Rineka Cipta
- Arikunto, Suharsini. 2006. *Prosedur Penelitian : Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta : Rineka Cipta
- Badudu, JS dan Sutan Mohammad Zain. 1994. *Kamus Umum Bahasa Indonesia*. Jakarta : Pustaka Sinar Harapan
- Basuki, Sulistyoyo. 1992. *Pengantar Ilmu Perpustakaan*. Jakarta : Gramedia Pustaka Utama
- Basuki, Sulistyoyo. 1993. *Pengantar Ilmu Perpustakaan*. Jakarta : Gramedia Pustaka Utama
- Basuki, Sulistyoyo. 1994. *Teknik Dan Jasa Dokumentasi*. Jakarta : Gramedia Pustaka Utama
- Chaplin, James P. 2006. *Kamus Lengkap Psikologi*. Jakarta : Raja Grafindo Persada.
- Dewi, Tristiana Chandra. 2006. *Membangun Citra "Excellent Service" di Perpustakaan Perguruan Tinggi*. Dalam WIPA Volume 10
- http://www.damandiri.or.id/file/nurhasyimadunair_bab_2.pdf akses tanggal 14 Februari 2007 pukul 08.20
- Irawan D, Handi .2004. *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Jakarta : Elex Media Komputindo
- Irkhamiyati. 2006. *Persepsi Mahasiswa Terhadap Pelayanan Sirkulasi di Perpustakaan Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan "Aisyiah" Yogyakarta*. Skripsi Sarjana (Tidak dipublikasikan). Yogyakarta : Fakultas Adab UIN Sunan Kalijaga
- Lasa Hs. 2004. *Sistem Penyajian Informasi Perpustakaan*. Yogyakarta : Majelis Pustaka Pimpinan Pusat Muhammadiyah.
- Mafar, Fiqru. 2006. *Persepsi Pengguna Terhadap Pelayanan Internet di UPT UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta Tahun 2005*. Skripsi Sarjana (Tidak Dipublikasikan). Yogyakarta : Fakultas Adab UIN Sunan Kalijaga

- Masruri, Anis. 2004. "Kualitas Pelayanan Perpustakaan (Studi Kasus Pada Perpustakaan IAIN Sunan Kalijaga Yogyakarta)". Dalam Berkala Ilmu Perpustakaan dan Informasi UPT Perpustakaan UGM Vol. 1(2)
- Qalyubi, Syihabuddin dkk. 2003. *Dasar-dasar Ilmu Perpustakaan dan Informasi*. Yogyakarta : Jurusan Ilmu Perpustakaan dan Informasi Fakultas Adab UIN Sunan Kalijaga
- Rakhmat, Jalaluddin. 2007. *Psikologi Komunikasi*. Bandung : Remaja Rosdakarya
- Ratminto dan Atik Septi Winarsih. 2006. *Manajemen Pelayanan : Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's Charter dan Standar Pelayanan Minimal*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar
- Riduwan. 2006. *Metode dan Teknik Menyusun Tesis*. Bandung : Alfabeta
- Rohmani, Ulfah. 2006. *Persepsi Siswa Terhadap Pelayanan Sirkulasi Di Perpustakaan MTS LFI UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta*. Skripsi Sarjana (Tidak dipublikasikan). Yogyakarta : Fakultas Adab UIN Sunan Kalijaga
- Samosir, Zurni Zahara. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Menggunakan Perpustakaan USU". Dalam http://www.dsipi.usu.ac.id/index.php?option=com_docman&task=down&bid=150. tanggal 19 Februari 2007, pukul 08.00
- Santoso, Gempur. 2005. *Metode Penelitian : Kuantitatif dan Kualitatif*. Jakarta: Prestasi Pustaka
- Sihombing, Umberto. "Membangun Kepuasan Pelanggan Melalui Pelayanan : Studi Kasus Terhadap Mahasiswa Program Pascasarjana Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE) Trianandra Jakarta". Dalam www.depdiknas.go.id/jurnal/51/040615%20-ed-%20sihombing-membangun%20kepuasan.pdf. Akses tanggal 13 Februari 2007, pukul 15.20
- Simamora, Bilson. 2004. *Panduan Riset Perilaku Konsumen*. Jakarta : Gramedia Pustaka Utama
- Soeatminah. 1992. *Perpustakaan, Kepustakawanan, dan Pustakawan*. Yogyakarta: Kanisius
- Sugiyono. 2006. *Metode Penelitian Administrasi ; Dilengkapi Dengan R&D*. Bandung : Alfabeta
- Sugiyono. 2006. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung : Alfabeta

- Suratman, Emma dkk. 1985. *Pedoman Teknis Perpustakaan Kesehatan*. Jakarta : Departemen Kesehatan Republik Indonesia
- Tafrikhuudin (ed). 2004. *Panduan Penulisan Skripsi*. Yogyakarta : Jurusan Ilmu Perpustakaan dan Informasi Fakultas Adab UIN
- Tjiptono, Fandy. 2000. *Prinsip-prinsip Total Quality Service*. Yogyakarta : Andi Offset
- Tjiptono, Fandi dan Anastasia Diana. 2003. *Total Quality Management*. Yogyakarta : Andi
- Toha, Machin dkk. 1980. Ed. Revisi. *Soal Jawab Statistik*. Yogyakarta : Liberty
- Trimo, Soejono. 1997. *Pedoman Pelaksanaan Perpustakaan*. Bandung : Remaja Rosdakarya
- Walgito, Bimo. 2004. *Pengantar Psikologi Umum*. Yogyakarta : Andi
- Widodo. 2005. *Cerdik Menyusun Proposal Penelitian : Skripsi, Tesis, Disertasi*. Jakarta : Magna Script
- Wijayanti, Luki dkk. 2004. *Perpustakaan Perguruan Tinggi : Buku Pedoman*. Jakarta : Departemen Pendidikan Nasional RI Direktorat Jendral Pendidikan Tinggi
- Wiriyanta. 2005. *Panduan Akademik : Tahun Akademik 2005/2006*. Yogyakarta : Program Diploma Teknik Sipil Fakultas Teknik UGM

Lampiran 1

Angket penelitian

Kepada Yth.

Mahasiswa/i Program Diploma Teknik Sipil

Fakultas Teknik UGM

Dengan hormat,

Saat ini saya mahasiswa Jurusan Ilmu Perpustakaan dan Informasi Fakultas Adab UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, sedang melakukan penelitian skripsi tentang Persepsi Mahasiswa Terhadap Kualitas Pelayanan Sirkulasi Di Perpustakaan Program Diploma Teknik Sipil Fakultas Teknik UGM. Untuk itu, demi kelancaran penyusunan skripsi ini, saya mengharapkan bantuan Anda untuk mengisi kuesioner sebagaimana yang tercantum di bawah ini dengan sebenar-benarnya. Semua jawaban dalam penelitian ini sangat saya jamin kerahasiaannya. Sehingga saya sangat mengharapkan kejujuran Anda dalam memberikan jawaban.

Demikian atas perhatian dan partisipasi Anda saya ucapkan terima kasih.

Hormat kami,

Padmini Isdaryanti

III. Pertanyaan tentang Persepsi Mahasiswa Terhadap Kualitas Pelayanan Sirkulasi

Petunjuk pengisian :

Beri tanda (√) pada kolom yang tersedia sesuai dengan jawaban Anda.

Keterangan :

SB (Sangat Baik), B (Baik), TB (Tidak Baik), STB (Sangat Tidak Baik)

| <i>Reliability (Kehandalan)</i> | | SB | B | TB | STB |
|---------------------------------|---|----|---|----|-----|
| 1 | Persepsi saya terhadap kecepatan petugas dalam memberikan layanan sirkulasi adalah | | | | |
| 2 | Persepsi saya terhadap kemampuan petugas dalam membantu menemukan buku yang saya cari di rak adalah | | | | |
| 3 | Persepsi saya terhadap ketelitian petugas dalam melakukan pencatatan pada kartu anggota adalah | | | | |
| 4 | Persepsi saya terhadap kehandalan komputer dalam membantu mencari judul buku adalah | | | | |
| 5 | Persepsi saya terhadap kesesuaian koleksi dalam menunjang perkuliahan saya adalah | | | | |
| 6 | Persepsi saya terhadap keaktualan koleksi dalam mendukung studi mahasiswa adalah | | | | |

| <i>Assurance (Jaminan)</i> | | SB | B | TB | STB |
|----------------------------|---|----|---|----|-----|
| 7 | Persepsi saya terhadap jaminan keamanan tas/jaket yang diletakkan di locker penitipan tas adalah | | | | |
| 8 | Persepsi saya terhadap keramahan petugas dalam memberikan layanan sirkulasi adalah | | | | |
| 9 | Persepsi saya terhadap keadilan petugas dalam melayani mahasiswa adalah | | | | |
| 10 | Persepsi saya terhadap jam buka pelayanan sirkulasi adalah | | | | |
| 11 | Denda Rp. 100,-/hari/buku bagi mahasiswa yang terlambat mengembalikan buku. Persepsi saya terhadap aturan tersebut adalah | | | | |

| <i>Responsiviness (Daya Tanggap)</i> | | SB | B | TB | STB |
|--------------------------------------|---|----|---|----|-----|
| 12 | Persepsi saya terhadap ketanggapan petugas dalam memecahkan persoalan dalam pelayanan sirkulasi adalah | | | | |
| 13 | Persepsi saya terhadap kecepatan petugas dalam menindaklanjuti keluhan mahasiswa adalah | | | | |
| 14 | Persepsi saya terhadap kepedulian petugas dalam menjawab pertanyaan saya yang berhubungan dengan pelayanan sirkulasi adalah | | | | |

| | | | | | |
|----|--|--|--|--|--|
| 15 | Persepsi saya terhadap ketanggapan petugas dalam menyediakan sarana layanan seperti ballpoint, lem, gunting dll adalah | | | | |
|----|--|--|--|--|--|

| <i>Emphaty (Empati)</i> | | SB | B | TB | STB |
|---------------------------|--|----|---|----|-----|
| 16 | Persepsi saya terhadap cara berkomunikasi petugas kepada mahasiswa dalam memberikan pelayanan sirkulasi adalah | | | | |
| 17 | Persepsi saya terhadap kesabaran petugas dalam menghadapi mahasiswa adalah | | | | |
| 18 | Persepsi saya terhadap sikap petugas dalam mendengarkan keluhan mahasiswa adalah | | | | |
| 19 | Persepsi saya terhadap perhatian petugas dalam memahami kebutuhan mahasiswa adalah | | | | |

| <i>Tangibles (Bukti Langsung)</i> | | SB | B | TB | STB |
|-------------------------------------|---|----|---|----|-----|
| 20 | Persepsi saya terhadap sarana yang ada seperti AC, meja, kursi, penerangan adalah | | | | |
| 21 | Luas ruang pelayanan sirkulasi adalah 34,65 m ² . Persepsi saya terhadap luas ruang pelayanan sirkulasi yang ada adalah | | | | |
| 22 | Persepsi saya terhadap penataan koleksi di rak adalah | | | | |
| 23 | Persepsi saya terhadap kerapian penampilan petugas sirkulasi adalah | | | | |
| 24 | Jumlah koleksi teks sampai saat ini ada 1111 judul. Persepsi saya terhadap jumlah koleksi yang ada dalam mendukung studi mahasiswa adalah | | | | |
| 25 | Mahasiswa dapat melakukan <i>browsing</i> , melihat-lihat dan mengambil sendiri buku di rak. Persepsi saya terhadap sistem pelayanan tersebut adalah | | | | |
| 26 | Jumlah buku yang boleh dipinjam adalah 2 eksemplar. Persepsi saya terhadap aturan tsb adalah | | | | |
| 27 | Jangka waktu pinjam buku adalah 1 minggu dan bisa diperpanjang 1 minggu lagi. Persepsi saya terhadap aturan tersebut adalah | | | | |
| 28 | Biaya pendaftaran anggota Rp. 1000,- sebagai ganti kartu anggota. Persepsi saya terhadap besarnya biaya pendaftaran tersebut adalah | | | | |
| 29 | Jumlah petugas yang melayani mahasiswa perlu diperhatikan. Persepsi saya terhadap jumlah petugas yang ada adalah | | | | |
| 30 | Mahasiswa harus menunjukkan KTM maupun kartu anggota apabila minta surat keterangan bebas pinjam pustaka. Persepsi saya terhadap aturan tersebut adalah | | | | |

Lampiran 2



PERPUSTAKAAN PROGRAM DIPLOMA TEKNIK SIPIL
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS GADJAH MADA

Sekretariat : Jl. Yacarana Sekip Unit IV, Yogyakarta. Telp. (0274)522126, 545193-Fax.
(0274)545193

SURAT PERMOHONAN

Kepada Yth :
Penanggung Jawab Perpustakaan
Program Diploma Teknik Sipil FT UGM
Yogyakarta

Dengan hormat,
Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama :
No. Induk Mahasiswa :
Alamat :

Mengajukan Surat Permohonan untuk dapat meminjam Laporan Kerja Praktek/
Tugas Akhir :

No. Laporan KP/TA :
Judul :

Bersama ini saya lampirkan :

1. Kartu Mahasiswa
2.

Kemudian atas terkabulnya permohonan ini saya ucapkan terima kasih

Mengetahui,
Dosen Pembimbing

Yogyakarta,.....
Pemohon,

(.....)

(.....)

Lampiran 3

Case Summaries

| | | ITEM 1 | ITEM 2 | ITEM 3 | ITEM 4 | ITEM 5 | ITEM 6 | ITEM 7 | ITEM 8 | ITEM 9 |
|-------|---|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|
| 1 | | 3 | 3 | 3 | 2 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 2 | | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 |
| 3 | | 4 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 |
| 4 | | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 5 | | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 2 | 3 | 3 |
| 6 | | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 |
| 7 | | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 8 | | 3 | 4 | 4 | 2 | 3 | 2 | 3 | 4 | 4 |
| 9 | | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 10 | | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 |
| 11 | | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 |
| 12 | | 3 | 2 | 3 | 1 | 3 | 3 | 2 | 2 | 1 |
| 13 | | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 2 | 3 | 3 |
| 14 | | 3 | 3 | 4 | 2 | 2 | 3 | 3 | 4 | 3 |
| 15 | | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 |
| 16 | | 3 | 3 | 3 | 2 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 |
| 17 | | 4 | 3 | 2 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 |
| 18 | | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 |
| 19 | | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 |
| 20 | | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 4 |
| 21 | | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 22 | | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 |
| 23 | | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 |
| 24 | | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 |
| 25 | | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 26 | | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 4 | 3 |
| 27 | | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 |
| 28 | | 1 | 2 | 2 | 1 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 |
| 29 | | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 |
| 30 | | 2 | 1 | 3 | 1 | 2 | 3 | 1 | 3 | 3 |
| Total | N | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 |

Case Summaries

89

| | | ITEM 10 | ITEM 11 | ITEM 12 | ITEM 13 | ITEM 14 | ITEM 15 | ITEM 16 | ITEM 17 | ITEM 18 |
|-------|---|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|
| 1 | | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 |
| 2 | | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 |
| 3 | | 3 | 4 | 3 | 3 | 2 | 4 | 3 | 4 | 3 |
| 4 | | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 |
| 5 | | 3 | 4 | 3 | 2 | 3 | 2 | 4 | 3 | 3 |
| 6 | | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 |
| 7 | | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 8 | | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 |
| 9 | | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 |
| 10 | | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 |
| 11 | | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 |
| 12 | | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 |
| 13 | | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 14 | | 3 | 4 | 2 | 3 | 2 | 4 | 4 | 3 | 4 |
| 15 | | 2 | 4 | 2 | 3 | 3 | 4 | 2 | 3 | 3 |
| 16 | | 2 | 1 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 17 | | 2 | 4 | 4 | 3 | 3 | 2 | 4 | 3 | 2 |
| 18 | | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 |
| 19 | | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 |
| 20 | | 2 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 |
| 21 | | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 |
| 22 | | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 23 | | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 24 | | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 4 | 3 | 2 | 2 |
| 25 | | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 26 | | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 |
| 27 | | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 |
| 28 | | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 |
| 29 | | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 |
| 30 | | 3 | 2 | 2 | 2 | 1 | 3 | 3 | 4 | 2 |
| Total | N | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 |

Case Summaries

90

| | | ITEM 19 | ITEM 20 | ITEM 21 | ITEM 22 | ITEM 23 | ITEM 24 | ITEM 25 | ITEM 26 | ITEM 27 |
|-------|---|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|
| 1 | | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 |
| 2 | | 4 | 4 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 1 | 2 |
| 3 | | 1 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 |
| 4 | | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 |
| 5 | | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 |
| 6 | | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 1 | 3 |
| 7 | | 3 | 4 | 3 | 2 | 3 | 3 | 4 | 2 | 3 |
| 8 | | 2 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 1 | 2 |
| 9 | | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 |
| 10 | | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 |
| 11 | | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 12 | | 3 | 3 | 3 | 3 | 1 | 3 | 3 | 2 | 2 |
| 13 | | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 4 | 3 | 2 | 2 |
| 14 | | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 |
| 15 | | 2 | 4 | 3 | 2 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 16 | | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 |
| 17 | | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 4 | 3 |
| 18 | | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 |
| 19 | | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 2 | 3 |
| 20 | | 4 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 |
| 21 | | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 |
| 22 | | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 23 | | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 |
| 24 | | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 1 | 2 |
| 25 | | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 |
| 26 | | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 4 | 2 | 3 |
| 27 | | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 |
| 28 | | 2 | 2 | 2 | 1 | 3 | 3 | 4 | 1 | 2 |
| 29 | | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 |
| 30 | | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 |
| Total | N | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 |

Case Summaries

| | | ITEM 28 | ITEM 29 | ITEM 30 | ITEM 31 | ITEM 32 |
|-------|---|------------|------------|------------|------------|------------|
| 1 | | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 |
| 2 | | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 |
| 3 | | 1 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 4 | | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 5 | | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 |
| 6 | | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 |
| 7 | | 3 | 2 | 3 | 3 | 4 |
| 8 | | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 |
| 9 | | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 10 | | 3 | 2 | 3 | 3 | 4 |
| 11 | | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 |
| 12 | | 3 | 1 | 3 | 3 | 3 |
| 13 | | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 14 | | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 |
| 15 | | 3 | 2 | 4 | 3 | 3 |
| 16 | | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 |
| 17 | | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 |
| 18 | | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 19 | | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 20 | | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 |
| 21 | | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 22 | | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 23 | | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 |
| 24 | | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 |
| 25 | | 3 | 3 | 3 | 2 | 4 |
| 26 | | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 27 | | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 |
| 28 | | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 |
| 29 | | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 30 | | 2 | 2 | 4 | 3 | 3 |
| Total | N | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 |

Reliability

RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

Persepsi mahasiswa terhadap kualitas pelayanan sirkulasi

Item-total Statistics

| | Scale Mean if Item Deleted | Scale Variance if Item Deleted | Corrected Item- Total Correlation | Alpha if Item Deleted |
|--------|-------------------------------------|---|--|-----------------------------|
| ITEM1 | 87.8000 | 101.7517 | .3880 | .8989 |
| ITEM2 | 87.9667 | 97.4126 | .6935 | .8934 |
| ITEM3 | 87.7000 | 103.0448 | .3902 | .8989 |
| ITEM4 | 88.3667 | 100.1713 | .4507 | .8978 |
| ITEM5 | 87.8333 | 101.1782 | .3828 | .8991 |
| ITEM6 | 88.0000 | 101.4483 | .4121 | .8985 |
| ITEM7 | 88.0333 | 100.8609 | .4122 | .8985 |
| ITEM8 | 87.6333 | 97.8264 | .6801 | .8938 |
| ITEM9 | 87.7000 | 98.0103 | .6579 | .8941 |
| ITEM10 | 88.1000 | 100.3000 | .4414 | .8980 |
| ITEM11 | 87.9333 | 97.3747 | .5147 | .8968 |
| ITEM12 | 88.1333 | 100.3954 | .5128 | .8968 |
| ITEM13 | 88.2333 | 99.2195 | .6020 | .8953 |
| ITEM14 | 88.1333 | 100.5333 | .5014 | .8970 |
| ITEM15 | 87.6667 | 100.3678 | .3932 | .8991 |
| ITEM16 | 87.7667 | 100.9437 | .4731 | .8975 |
| ITEM17 | 87.7333 | 101.5816 | .4428 | .8980 |
| ITEM18 | 87.9333 | 98.8230 | .5983 | .8952 |
| ITEM19 | 88.0333 | 100.5161 | .4051 | .8988 |
| ITEM20 | 87.4667 | 99.0161 | .6082 | .8951 |
| ITEM21 | 88.0000 | 103.0345 | .3653 | .8992 |
| ITEM22 | 88.0667 | 101.6506 | .3812 | .8990 |
| ITEM23 | 87.9000 | 102.7138 | .3879 | .8988 |
| ITEM24 | 88.0333 | 101.5506 | .3956 | .8987 |
| ITEM25 | 87.7333 | 101.3057 | .3846 | .8990 |
| ITEM26 | 88.4667 | 99.2920 | .4115 | .8991 |
| ITEM27 | 88.0333 | 103.1368 | .4029 | .8987 |
| ITEM28 | 87.6667 | 100.9885 | .3788 | .8993 |
| ITEM29 | 87.9333 | 99.7885 | .5227 | .8965 |
| ITEM30 | 87.6333 | 105.5506 | .1759 | .9013 |
| ITEM31 | 87.6667 | 103.0575 | .4280 | .8985 |
| ITEM32 | 87.4333 | 105.8402 | .0946 | .9029 |

Reliability Coefficients

N of Cases = 30.0

N of Items = 32

Alpha = .9008

tabel r

| 1 tail | 0.01 | 0.05 | 0.15 | 0.3 |
|--------|-------|-------|-------|-------|
| 1 | 0.985 | 0.929 | 0.814 | 0.649 |
| 2 | 0.881 | 0.770 | 0.640 | 0.486 |
| 3 | 0.776 | 0.663 | 0.542 | 0.404 |
| 4 | 0.695 | 0.590 | 0.479 | 0.353 |
| 5 | 0.634 | 0.536 | 0.433 | 0.317 |
| 6 | 0.586 | 0.495 | 0.399 | 0.290 |
| 7 | 0.548 | 0.462 | 0.371 | 0.270 |
| 8 | 0.516 | 0.434 | 0.349 | 0.253 |
| 9 | 0.489 | 0.411 | 0.330 | 0.237 |
| 10 | 0.465 | 0.392 | 0.314 | 0.227 |
| 11 | 0.445 | 0.375 | 0.300 | 0.216 |
| 12 | 0.427 | 0.360 | 0.288 | 0.207 |
| 13 | 0.411 | 0.346 | 0.277 | 0.199 |
| 14 | 0.397 | 0.334 | 0.267 | 0.192 |
| 15 | 0.384 | 0.323 | 0.258 | 0.186 |
| 16 | 0.373 | 0.310 | 0.250 | 0.180 |
| 17 | 0.362 | 0.305 | 0.243 | 0.175 |
| 18 | 0.352 | 0.296 | 0.237 | 0.170 |
| 19 | 0.343 | 0.289 | 0.230 | 0.165 |
| 20 | 0.335 | 0.282 | 0.225 | 0.161 |
| 21 | 0.327 | 0.275 | 0.219 | 0.157 |
| 22 | 0.320 | 0.269 | 0.214 | 0.154 |
| 23 | 0.313 | 0.263 | 0.210 | 0.150 |
| 24 | 0.307 | 0.258 | 0.206 | 0.147 |
| 25 | 0.301 | 0.253 | 0.201 | 0.144 |
| 26 | 0.295 | 0.248 | 0.198 | 0.141 |
| 27 | 0.290 | 0.244 | 0.194 | 0.139 |
| 28 | 0.285 | 0.239 | 0.191 | 0.136 |
| 29 | 0.280 | 0.235 | 0.187 | 0.134 |
| 30 | 0.275 | 0.231 | 0.184 | 0.132 |
| 31 | 0.271 | 0.228 | 0.177 | 0.130 |
| 32 | 0.268 | 0.225 | 0.170 | 0.128 |
| 33 | 0.264 | 0.222 | 0.163 | 0.127 |
| 34 | 0.261 | 0.219 | 0.156 | 0.125 |
| 35 | 0.257 | 0.216 | 0.149 | 0.123 |
| 36 | 0.253 | 0.213 | 0.142 | 0.121 |
| 37 | 0.250 | 0.210 | 0.135 | 0.119 |
| 38 | 0.246 | 0.207 | 0.128 | 0.118 |
| 39 | 0.243 | 0.204 | 0.121 | 0.116 |
| 40 | 0.239 | 0.201 | 0.114 | 0.114 |
| 41 | 0.237 | 0.199 | 0.113 | 0.113 |
| 42 | 0.235 | 0.197 | 0.112 | 0.112 |
| 43 | 0.233 | 0.196 | 0.111 | 0.111 |
| 44 | 0.230 | 0.194 | 0.110 | 0.110 |
| 45 | 0.228 | 0.192 | 0.109 | 0.109 |
| 46 | 0.226 | 0.190 | 0.108 | 0.108 |
| 47 | 0.224 | 0.188 | 0.107 | 0.107 |
| 48 | 0.222 | 0.187 | 0.106 | 0.106 |
| 49 | 0.220 | 0.185 | 0.105 | 0.105 |
| 50 | 0.218 | 0.183 | 0.104 | 0.104 |

sumber : Magic 2000 Solver telp (0274) 523858

REKAPAN SARAN DARI MAHASISWA UNTUK PERPUSTAKAAN

1. Tingkatkan kedisiplinan pinjam buku
2. Perpustakaan disediakan internet gratis
3. Jangka waktu pinjam buku lebih lama
4. Keteraturan tata letak buku
5. Petugas lebih ramah dan sabar dalam menghadapi mahasiswa
6. Literatur perlu ditambah lagi
7. Pelayanan perpustakaan tidak hanya visual tetapi juga audio visual
8. Penelusuran literatur lewat komputer
9. Jangan terlalu banyak denda bila terlambat mengembalikan buku
10. Menambah koleksi buku yang berbahasa Indonesia
11. Penempatan koleksi referensi(Tugas Akhir) agar diurutkan sesuai nomor petunjuk
12. Tempat penitipan tas diperbaiki lagi
13. Penataan ruang lebih baik lagi
14. Pelayanan lebih ditingkatkan, kalau bisa pakai automasi
15. Petugas jangan ngobrol terlalu keras sehingga pengguna tidak tenang dalam membaca
16. Petugas perpustakaan jangan judes dalam melayani mahasiswa
17. Petugas tidak sewot apabila mahasiswa dalam mengembalikan buku terlambat
18. Kalo bisa sistem dibuat online, jadi kalau mahasiswa mencari literatur bisa cepat
19. Tidak usah berbelit-belit birokrasinya jika mahasiswa ingin pinjam buku
20. Dalam pelayanan peminjaman tidak perlu dipersulit, menggunakan kartu anggota sudah cukup
21. Boleh pinjam lebih dari 2 buku
22. Buku diperbanyak tetapi jangan yang fotokopian
23. Data base semua buku dicantumkan dikomputer agar mudah mencari judul buku
24. Karena banyak tugas dari dosen, maka boleh pinjam buku lebih dari 5 buku
25. Petuga disiplin dalam memberikan sanksi bagi peminjam yang melanggar
26. Jumlah buku ditambah karena ada beberapa mata kuliah tidak ada bukunya di perpustakaan
27. Pada saat-saat kritis dan sangat membutuhkan buku, dibolehkan meminjam dengan ID yang lain, tidak harus kartu anggota perpustakaan
28. Untuk pembuatan kartu anggota bila perlu tidak usah pakai foto karena yang terpenting adalah pemanfaatan buku untuk mahasiswa
29. Ditambah lagi mejanya
30. Bila memperpanjang buku kalau bisa tidak perlu mencari buku yang sejenis

III. Pertanyaan tentang Persepsi Mahasiswa Terhadap Kualitas Pelayanan Sirkulasi

Petunjuk pengisian :

Beri tanda (√) pada kolom yang tersedia sesuai dengan jawaban Anda.

Keterangan :

SB (Sangat Baik), B (Baik), TB (Tidak Baik), STB (Sangat Tidak Baik)

| <i>Reliability (Kehandalan)</i> | | SB | B | TB | STB |
|---------------------------------|---|----|---|----|-----|
| 1 | Persepsi saya terhadap kecepatan petugas dalam memberikan layanan sirkulasi adalah | | ✓ | | |
| 2 | Persepsi saya terhadap kemampuan petugas dalam membantu menemukan buku yang saya cari di rak adalah | | ✓ | | |
| 3 | Persepsi saya terhadap ketelitian petugas dalam melakukan pencatatan pada kartu anggota adalah | | ✓ | | |
| 4 | Persepsi saya terhadap kehandalan komputer dalam membantu mencari judul buku adalah | | | ✓ | |
| 5 | Persepsi saya terhadap kesesuaian koleksi dalam menunjang perkuliahan saya adalah | | | | ✓ |
| 6 | Persepsi saya terhadap keaktualan koleksi dalam mendukung studi mahasiswa adalah | | | | ✓ |

| <i>Assurance (Jaminan)</i> | | SB | B | TB | STB |
|----------------------------|---|----|---|----|-----|
| 7 | Persepsi saya terhadap jaminan keamanan tas/jaket yang diletakkan di locker penitipan tas adalah | | | ✓ | |
| 8 | Persepsi saya terhadap keramahan petugas dalam memberikan layanan sirkulasi adalah | | ✓ | | |
| 9 | Persepsi saya terhadap keadilan petugas dalam melayani mahasiswa adalah | | ✓ | | |
| 10 | Persepsi saya terhadap jam buka pelayanan sirkulasi adalah | | | ✓ | |
| 11 | Denda Rp. 100,-/hari/buku bagi mahasiswa yang terlambat mengembalikan buku. Persepsi saya terhadap aturan tersebut adalah | ✓ | | | |

| <i>Responsiviness (Daya Tanggap)</i> | | SB | B | TB | STB |
|--------------------------------------|---|----|---|----|-----|
| 12 | Persepsi saya terhadap ketanggapan petugas dalam memecahkan persoalan dalam pelayanan sirkulasi adalah | | ✓ | | |
| 13 | Persepsi saya terhadap kecepatan petugas dalam menindaklanjuti keluhan mahasiswa adalah | | | ✓ | |
| 14 | Persepsi saya terhadap kepedulian petugas dalam menjawab pertanyaan saya yang berhubungan dengan pelayanan sirkulasi adalah | | ✓ | | |

| | | | | | |
|----|--|--|---|--|--|
| 15 | Persepsi saya terhadap ketanggapan petugas dalam menyediakan sarana layanan seperti ballpoint, lem, gunting dll adalah | | ✓ | | |
|----|--|--|---|--|--|

| <i>Emphaty (Empati)</i> | | SB | B | TB | STB |
|---------------------------|--|----|---|----|-----|
| 16 | Persepsi saya terhadap cara berkomunikasi petugas kepada mahasiswa dalam memberikan pelayanan sirkulasi adalah | | ✓ | | |
| 17 | Persepsi saya terhadap kesabaran petugas dalam menghadapi mahasiswa adalah | | | ✓ | |
| 18 | Persepsi saya terhadap sikap petugas dalam mendengarkan keluhan mahasiswa adalah | | ✓ | | |
| 19 | Persepsi saya terhadap perhatian petugas dalam memahami kebutuhan mahasiswa adalah | | | ✓ | |

| <i>Tangibles (Bukti Langsung)</i> | | SB | B | TB | STB |
|-------------------------------------|---|----|---|----|-----|
| 20 | Persepsi saya terhadap sarana yang ada seperti AC, meja, kursi, penerangan adalah | | ✓ | | |
| 21 | Luas ruang pelayanan sirkulasi adalah 34,65 m ² . Persepsi saya terhadap luas ruang pelayanan sirkulasi yang ada adalah | | ✓ | | |
| 22 | Persepsi saya terhadap penataan koleksi di rak adalah | | | ✓ | |
| 23 | Persepsi saya terhadap kerapian penampilan petugas sirkulasi adalah | | ✓ | | |
| 24 | Jumlah koleksi teks sampai saat ini ada 1111 judul. Persepsi saya terhadap jumlah koleksi yang ada dalam mendukung studi mahasiswa adalah | | | ✓ | |
| 25 | Mahasiswa dapat melakukan <i>browsing</i> , melihat-lihat dan mengambil sendiri buku di rak. Persepsi saya terhadap sistem pelayanan tersebut adalah | | | ✓ | |
| 26 | Jumlah buku yang boleh dipinjam adalah 2 eksemplar. Persepsi saya terhadap aturan tsb adalah | | | | ✓ |
| 27 | Jangka waktu pinjam buku adalah 1 minggu dan bisa diperpanjang 1 minggu lagi. Persepsi saya terhadap aturan tersebut adalah | | ✓ | | |
| 28 | Biaya pendaftaran anggota Rp. 1000,- sebagai ganti kartu anggota. Persepsi saya terhadap besarnya biaya pendaftaran tersebut adalah | | ✓ | | |
| 29 | Jumlah petugas yang melayani mahasiswa perlu diperhatikan. Persepsi saya terhadap jumlah petugas yang ada adalah | | ✓ | | |
| 30 | Mahasiswa harus menunjukkan KTM maupun kartu anggota apabila minta surat keterangan bebas pinjam pustaka. Persepsi saya terhadap aturan tersebut adalah | ✓ | | | |



Nomor : UIN.02/TU.A/PP.00.9/ 744/2007

Yogyakarta, 30 April 2007

Lamp. : -

Perihal : **Surat Izin Studi Lapangan**

Kepada

Assalamu'alaikum wr. wb.

Dekan Fakultas Adab UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta menerangkan bahwa:

Nama : **Padmini Isdaryanti**
NIM : *0540021*
Sem./Jurusan : IV/IPI/K

bermaksud untuk melakukan survey/studi lapangan untuk memperoleh data-data guna menyusun skripsi sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana dalam Ilmu Adab di Fakultas Adab UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta yang berjudul:

Persepsi Mahasiswa Terhadap Kualitas Pelayanan Sirkulasi Di Perpustakaan Program Diploma Teknik Sipil FT UGM

Sehubungan dengan itu, kami mohon kesediaan Saudara untuk dapat menerima dan membantu mahasiswa tersebut dalam usaha mengumpulkan data-data yang diperlukan.

Atas kesediaan dan bantuan Saudara diucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum wr. wb.

a.n. Dekan,
Kepala Bagian Tata Usaha,



Drs. Rokhmat
NIP. 150208581

Tembusan :

Yth. Dekan Fakultas Adab UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.



PEMERINTAH PROPINSI DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA
BADAN PERENCANAAN DAERAH
(B A P E D A)

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 / 3006

- Membaca Surat : Dekan Fak. ADAB - UIN "SUKA" YK No : UIN.02/TU.A/PP.00.9/744/2007
 Tanggal : 30 April 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.
- Dijijinkan kepada :
 Nama : PADMINI ISDARYANTI No. MHSW : 05140021
 Alamat Instansi : Jl. Marsda Adisucipto, Yogyakarta
 Judul : PERSEPSI MAHASISWA TERHADAP KUALITAS PELAYANAN SIRKULASI DI PERPUSTAKAAN PROGRAM DIPLOMA TEKNIK SIPIL FT UGM
- Lokasi : Kabupaten Sleman
 Waktunya : Mulai tanggal 8 Mei 2007 s/d 8 Agustus 2007
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)

Dikeluarkan di : Yogyakarta

Pada tanggal : 8 Mei 2007

2. Rektor UGM;
3. Dekan Fak. ADAB - UIN "SUKA" YK;
3. YBS

A.n. GUBERNUR
 DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA
 KEPALA BAPEDA PROPINSI DIY

