

**PERSEPSI PEMUSTAKA TERHADAP KUALITAS PELAYANAN BERDASARKAN  
METODE *LIBQUAL* DI PERPUSTAKAAN PUSAT UNIVERSITAS JANABADRA  
YOGYAKARTA**

**SKRIPSI**

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



Oleh :  
Era Bugiyono  
NIM. 11140090

**PROGRAM STUDI ILMU PERPUSTAKAAN  
FAKULTAS ADAB DAN ILMU BUDAYA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA  
YOGYAKARTA  
2016**

## SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

*Assalamu'alaikum wr. wb*

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Era Bugiyono  
NIM : 11140090  
Program Studi : Ilmu Perpustakaan

Menyatakan bahwa skripsi yang berjudul "Persepsi Pemustaka Terhadap Kualitas Pelayanan Berdasarkan Metode *Libqual* Di Perpustakaan Pusat Universitas Janabadra Yogyakarta" adalah hasil karya penulis sendiri bukan saduran maupun jiplakan dari karya orang lain, kecuali pada bagian yang telah menjadi rujukan dan apabila di lain waktu terbukti ada penyimpangan dalam penyusunan karya ini, maka tanggungjawab ada pada penulis.

Demikian surat ini dibuat dan dapat digunakan sebagaimana mestinya.

*Wassalamu'alaikum wr. wb*

Yogyakarta, Maret 2016



Era Bugiyono

NIM. 11140090

Faisal Syarifudin, S. Ag., S.S., MS.i  
Dosen Prodi Ilmu Perpustakaan  
Fakultas Adab dan Ilmu Budaya  
UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta

NOTA DINAS

Hal : Skripsi

Sdr. Era Bugiyono

Lamp : 1 (satu) eksemplar

Kepada Yth.

Dekan Fakultas Adab dan Ilmu Budaya  
UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta  
Di Yogyakarta

*Assalamu'alaikum warahmatullahi wabarakatuh,*

Setelah dilakukan bimbingan, koreksi, perbaikan, dan penyempurnaan  
seperlunya terhadap skripsi saudara:

Nama : Era Bugiyono

NIM : 11140090

Prodi : Ilmu Perpustakaan

Judul : "Persepsi Pemustaka Terhadap Kualitas Pelayanan Berdasarkan  
Metode *Libqual* Di Perpustakaan Pusat Universitas Janabadra  
Yogyakarta"

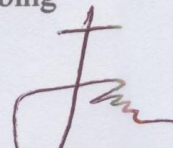
Selaku dosen pembimbing, kami menyatakan skripsi ini memenuhi syarat  
untuk memperoleh gelar Sarjana Ilmu Perpustakaan, Fakultas Adab dan Ilmu  
Budaya, Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.

Berkenaan dengan hal tersebut, saya mohon agar mahasiswa yang  
bersangkutan segera dipanggil untuk mempertahankan skripsinya dalam sidang  
munaqosah. Atas perhatian yang diberikan, saya ucapkan terima kasih.

*Wassalamu'alaikum warahmatullahi wabarakatuh.*

Yogyakarta, Maret 2016

Pembimbing



Faisal Syarifudin, S. Ag., S.S., MS.i

NIP. 1975 0614 2001 121 004



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

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

**PENGESAHAN SKRIPSI/TUGAS AKHIR**

Nomor: UIN.02/DA/PP.00.9/801 /2016

Skripsi / Tugas Akhir dengan judul:

**PERSEPSI PEMUSTAKA TERHADAP KUALITAS PELAYANAN BERDASARKAN METODE LIBQUAL  
DI PERPUSTAKAAN PUSAT UNIVERSITAS JANABADRA YOGYAKARTA**

Yang dipersiapkan dan disusun oleh :

Nama : Era Bugiyono

NIM : 11140090

Telah dimunaqosyahkan pada : Rabu, 20 Januari 2016

Nilai Munaqosyah : B

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

TIM MUNAQOSYAH  
Ketua Sidang

Faisal Syarifudin, S.Ag.,SS.,M.Si.  
NIP. 19750614 200112 1 004

Penguji I

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

Penguji II

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

Yogyakarta, 05 April 2016  
Dekan Fakultas Adab dan Ilmu Budaya



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

## ***PERSEMBAHAN***

*Dengan mengucapkan syukur alhamdulillahirobbil'alamin, kupersembahkan karya sederhana ini untuk:*

*Allah SWT yang senantiasa memberi petunjuk dan kemudahan kepada hambanya*

*Orang tua ibu dan bapakku yang telah mendo'akanku, mendukungku, memberi motivasi dalam segala hal, serta memberikan kasih sayang tak mungkin bisa ku balas dengan apapun Ibu Rasinem dan Bapak Maeroen (Alm.) terimakasih untuk support dan do'anya.*

*Istriku tercinta Setyawati Puri Purwanti, AMd, thank you very much, untuk do'a support, perhatian, kesabaran, cinta, kasih sayang dan semua yang telah ibu berikan untuk bapak, I love you.*

*Bidadari dan Jagoanku yang sangat kusayangi Dhea Shafa Erriapta, Rafif Erri Danadyaksa dan Hasna Erri Elfreda yang selalu memberi doa dan semangat Bapak Faisal Syarifudin, S. Ag., S.S., MS.i. yang selalu sabar dalam memberikan bimbingannya*

*Sahabatku Tiyok, Satria, Apriani, Tohir, Putra yang selalu mewarnai hari-hariku*

*Teman-temanku Khoriq, Helmi, Amri, Frida, Mombom, Lilik, Rizki, Dika dan Keluarga Besar IPI-C Tahun Duaribu Sebelas yang turut menemani perjalananku*

*Keluarga Perpustakaan Pusat UJB, ibu Siti Sumarmi, SE., ibu Dra. Rein Nugroho, ibu Puspa, ibu Yanti AMD, mbak Ayu, SIP., yang selalu memberi semangat dan doa selama ini*

*Keluarga Besar Universitas Janabadra yang selalu memberi dukungan, semangat dan bantuan baik moril maupun spiritual.*

*Almamater tercinta Prodi Ilmu Perpustakaan*

*UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta*

## MOTTO

*Maka apabila engkau telah selesai (dari sesuatu urusan),  
tetaplah bekerja keras (untuk urusan yang lain).*

*(Asy-Syarh 7)*

*Barang siapa memberi dan bertakwa dan ia membenarkan  
balasan kebaikan, maka ia akan dimudahkan oleh Alloh  
untuk berjalan dalam kemudahan*

*(QS. 92:5-70)*

*Dan barang siapa taat kepada Alloh dan Rasul-Nya serta  
takut kepada Alloh dan bertakwa kepada-Nya, mereka  
itulah orang-orang yang mendapat kemenangan*

*(QS. An-Nur : 52)*

## INTISARI

Persepsi Pemustaka Terhadap Kualitas Pelayanan Berdasarkan Metode *Libqual* Di Perpustakaan Pusat Universitas Janabadra Yogyakarta

Oleh :

Era Bugiyono

NIM : 11140090

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui persepsi pemustaka terhadap kualitas pelayanan berdasarkan Metode *Libqual* di Perpustakaan Pusat Universitas Janabadra Yogyakarta. Untuk mengukur kualitas pelayanan penulis menggunakan metode *Libqual* yang dikembangkan oleh Fatmawati dengan 4 dimensi *Affect of Service*, *Information Control*, *Library as Place* dan *Personal Control*. Jenis penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif. Adapun variabel dalam penelitian ini adalah variabel tunggal yaitu persepsi pemustaka terhadap kualitas pelayanan berdasarkan Metode *Libqual* di Perpustakaan Pusat Universitas Janabadra Yogyakarta. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah metode *proportionate stratified random sampling*. Sampel dalam penelitian ini berjumlah 609 pemustaka. Menurut Slovin's Formula untuk menentukan jumlah sampel maka persentase kelonggaran ketidakteelitian karena kesalahan sampel yang masih bisa ditolerir yaitu 10% (0,1). Jadi dengan persentase ketidakteelitian sebesar 10% maka didapatkan hasil  $85,9 \approx 86$ . Metode pengumpulan data dalam penelitian ini adalah observasi, dokumentasi dan wawancara. Analisis data yang digunakan yaitu dengan menggunakan *analisis deskriptif kuantitatif*. Hasil yang diperoleh dapat disimpulkan sebagai berikut : nilai rata-rata kualitas pelayanan untuk *variable Affect of Service* 3.03, sehingga berdasarkan rata-rata tersebut dikategorikan baik. Untuk *variable Information Control* nilai rata-rata kualitas pelayanan adalah 3.12. sehingga berdasarkan nilai rata-rata tersebut dikategorikan baik. *Library as Place* nilai rata-rata kualitas pelayanan untuk *variable* ini 3.02, sehingga berdasarkan rata-rata tersebut dikategorikan baik dan *Personal Control* 3.02 dari hitungan ini rata-rata kualitas pelayanan baik. Jadi dari hasil perhitungan tersebut diketahui bahwa Kualitas Pelayanan di Perpustakaan Pusat Universitas Janabadra Yogyakarta adalah baik, namun ada beberapa hal sangat perlu atau diprioritaskan untuk dilakukan perbaikkan, seperti kesediaan petugas dalam membantu kesulitan pemustaka pada item tersebut perlu dilakukan perbaikan dengan mengadakan pelatihan keperpustakaan kepada petugas dan menjalin komunikasi yang baik dengan pemustaka, tersedianya sarana internet sangat membantu pemustaka dalam mencari informasi pada item tersebut perlu akses intrnet dipercepat dan diperluas *Wifi (Wireless Fidelity)*, Ketersediaan peralatan perpustakaan yang di butuhkan pemustaka untuk mendukung mengerjakan tugas, kenyamanan waktu yang dibutuhkan pemustaka pagi sampai malam hari pada item tersebut perlu dilakukan penambahan jam layanan pada malam hari bagi pemustaka.

Kata kunci : Kualitas Layanan Perpustakaan, *Libqual*

## **ABSTRACT**

Perceptions on the Quality of Service Library User Libqual Method Based on Central Library of the University of Janabadra Yogyakarta

**By:**

**Era Bugiyono**

**NIM: 11140090**

This study aims to determine library user perception of service quality based method Libqual in Yogyakarta Janabadra University Central Library. To measure the quality of service of the writer used Libqual which developed by Fatmawati with 4 demensions Affect of Service, Information Control, Library as Place and Personal Control. This type of research is quantitative research. The variables in this study is a single variable that library user perception of service quality based method Libqual in Yogyakarta Janabadra University Central Library. The sampling technique in this research is proportionate stratified random sampling method. The sample in this study amounted to 609 library users. Slovin's Formula perceptions to determine the sample therefore persentation constraint uncertainty because failure sample which still can tolerance is 10% (0,1). So, with persentation uncertainty (alpha) 10% then the result is  $85,9 \approx 86$ . Methods of data collection in this study is the observation, documentation and interview. Analysis of the data used is by using quantitative descriptive analysis. The results can be summarized as follows : the average value to the variable quality of service Affect of Service 3:03, so based on the average are categorized either. Information Control to variable average value of the quality of service is 3.12. so based on the average value are categorized either. Library as place an average value to the variable quality of service is 3:02, so based on the average are well categorized and Personal Control 3:02 of the count, the average quality of service is good. So the results of these calculations is known that the Quality of Service in the Library of the University Centre Janabadra Yogyakarta is good, however there are some things it is necessary or prioritized to do any improvement, such as the willingness of officers to assist trouble library user on the item needs to be improved with training to library to officers and to establish good communication with library user, the availability of the internet is helpful library user in finding information on items intrnet needs to be accelerated and expanded access Wifi (Wireless Fidelity), availability of equipment library user library is needed to support the task, the time needed comfort library user morning till night on the item necessary to add more hours of service at night to library user.

Keywords : Quality of Library Services, Libqual

## KATA PENGANTAR

*Assalamualikum wr.wb*

Syukur alhamdulillah kata pertama yang penulis haturkan kepada Allah SWT atas segala limpahan rahmat dan hidayah-Nya. Setelah melewati perjuangan yang cukup panjang dengan berbagai pengalaman suka maupun duka, alhamdulillah akhirnya penulisan skripsi yang berjudul “Persepsi Pemustaka Terhadap Kualitas Pelayanan Perpustakaan Berdasarkan Metode *Libqual* Di Perpustakaan Pusat Universitas Janabadra Yogyakarta” telah berhasil diselesaikan dengan baik. Penulisan skripsi ini merupakan salah satu syarat guna memperoleh gelar Sarjana Ilmu Perpustakaan, pada Fakultas Adab dan Ilmu Budaya Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.

Penulis menyadari bahwa tanpa adanya bimbingan, dorongan, arahan dari berbagai pihak maka skripsi ini tidak akan terselesaikan. Oleh karena itu dengan segala kerendahan hati penulis mengucapkan terimakasih kepada:

1. Bapak Dr. Zamzam Afandi, M.Ag., selaku Dekan Fakultas Adab dan Ilmu Budaya Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta yang membantu mempercepat proses izin penelitian.
2. Ibu Marwiyah, S.Ag., SIP., M. LIS., selaku Ketua Progam Studi di Ilmu Perpustakaan yang tanpa bosan selalu menasehati dan menyemangati saya dan teman-teman program studi Ilmu Perpustakaan.

3. Bapak Faisal Syarifudin, S.Ag., S.S., M.Si., selaku dosen pembimbing yang senantiasa bersedia meluangkan waktu dan dengan sabar memberi bimbingan serta arahan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan baik.
4. Bapak Drs. Djazim Rohmadi, M.Si., selaku penguji I, dan Bapak Dr. Anis Masruri, S.Ag., SIP., M.Si., selaku penguji II, yang telah membimbing, mengarahkan, serta memberi masukan yang sangat positif kepada penulis, sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan sebaik-baiknya.
5. Ibu Syifaun Nafisah, ST., MT., selaku dosen pembimbing akademik yang telah membimbing, menasehati, mengarahkan serta memberi masukan yang sangat positif kepada penulis.
6. Segenap dosen program studi Ilmu Perpustakaan Bapak atau Ibu Dosen Ilmu Perpustakaan Fakultas Adab dan Ilmu Budaya Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta: Bu Sri, Pak Anis, Pak Ainul, Pak Tafri, Pak Djazim, Pak Nurdin, Pak Umar, Pak Ari, Pak Pur, Pak Faisal, Pak Joko, Pak Lasa, Pak Budi, Pak Kirno, Pak Syarwani, Pak Wahid, Pak Pribadi, Bu Sri, Bu Marwi, Bu Labibah, Bu Rumani, Bu Yaya, Bu Puji, Bu Syifa, Bu Mery, Bu Ning, Bu Nuning, Bu Hima, Bu Maimunah yang telah memberikan ilmu pengetahuan selama perkuliahan dan selalu memberikan semangat kepada saya dan teman-teman.
7. Ibu Siti Sumarmi, SE., Yulius Ganni Akbar Hartono selaku narasumber yang bersedia menjadi informan dan untuk ilmu dan pengalamannya serta kebaikan yang tak ternilai harganya sehingga penelitian ini berjalan lancar.

8. Terimakasih yang tak terhingga kepada ibu tercinta Rasinem dan istri tersayang Setyawati Puri Purwanti untuk selalu mendoakan dan memberikan semangat dalam keadaan apapun.
9. Anak-anakku yang menjadi inspirasi dan semangatku Dhea Shafa Erriapta, Rafif Erri Danadyaksa dan Hasna Erri Elfreda.
10. Untuk keluarga di rumah Diati, Asih Setiaji, Salatun dan Someng serta adik-adik kemenakan yang memberi semangat dan doa semoga kalian sehat selalu.
11. Untuk sahabat seperjuangan Ilmu Perpustakaan S1 angkatan 2011, terutama kelas IP-C (Satria, Aprek, Oyit, Tohir, Qorik, Helmi, Mombom, Frida, Retno, Amri, Putra, Tiwi dkk) yang selalu bersama dari semester awal hingga akhir tetap semangat dan tetap berjuang untuk kesuksesan kita.
12. Untuk Rekan-rekan Perpustakaan Pusat Universitas Janabadra Ibu Siti Sumarmi, SE,. Dra Rien Nugroho, Puspa, Yanti AMd, dan Ayu SIP, terimakasih atas dukungan, motivasi, keceriaan, kehangatan sebagai keluarga kedua, aku sayang kalian ☺
13. Keluarga Besar Universitas Janabadra Bapak Rektor, Wakil Rektor, Dosen dan teman-teman karyawan yang selalu memberi dukungan baik moril maupun sepiritual sukses selalu.
14. Semua pihak tanpa terkecuali yang telah membantu, baik secara langsung maupun tidak langsung, atas terwujudnya skripsi ini.
15. Teman-teman seperjuangan Prodi Ilmu Perpustakaan 2011, luar biasa dahsyat yes!!.

16. Semua pihak lain yang tidak bisa penulis sebutkan satu per satu yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi saya.

Akhirnya hanya kepada Allah SWT. penulis berserah diri dan semoga segala kebaikan mereka akan diganti oleh Allah SWT. dengan pahala yang berlipat ganda. Penulis menyadari bahwa skripsi ini jauh dari sempurna. Oleh karena itu saran dan kritik yang bersifat membangun akan penulis terima dengan senang hati. Semoga skripsi ini bisa memberikan manfaat bagi penulis sendiri khususnya dan pembaca pada umumnya serta dunia pendidikan. Amin

*Wassalamualaikum wr.wb*

Yogyakarta, Maret 2016  
Penyusun

**Era Bugiyono**  
**NIM. 11140090**



## DAFTAR ISI

	<b>Halaman</b>
<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	<b>i</b>
<b>PENGESAHAN SKRIPSI/TUGAS AKHIR</b> .....	<b>ii</b>
<b>HALAMAN NOTA DINAS</b> .....	<b>iii</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN</b> .....	<b>iv</b>
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN</b> .....	<b>v</b>
<b>HALAMAN MOTTO</b> .....	<b>vi</b>
<b>INTISARI</b> .....	<b>vii</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>viii</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>ix</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xvii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xx</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xxi</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang Masalah .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	6
1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian .....	6
1.3.1 Tujuan Penelitian .....	6
1.3.2 Manfaat Penelitian .....	6
1.3.3 Sistematika Pembahasan .....	7

## **BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN LANDASAN TEORI**

2.1 Tinjauan Pustaka .....	9
2.2 Landasan Teori .....	11
2.2.1 Persepsi .....	11
2.2.2 Pemustaka .....	12
2.2.3 Perpustakaan Perguruan Tinggi .....	13
2.2.3.1 Tujuan Perpustakaan Perguruan Tinggi .....	14
2.2.3.2 Tugas Perpustakaan Perguruan Tinggi .....	16
2.2.4 Demensi Kualitas Pelayanan Perpustakaan Perguruan Tinggi .....	17
2.2.5 Kerangka Konseptual Metode <i>Libqual</i> .....	21
2.2.6 Pelayanan Perpustakaan Perguruan Tinggi .....	22
2.2.7 Jenis Pelayanan Perpustakaan .....	23
2.2.8 Kualitas Pelayanan Perpustakaan Perguruan Tinggi .....	27
2.2.9 Persepsi Mahasiswa Terhadap Kualitas Pelayanan Perpustakaan Perguruan Tinggi .....	29

## **BAB III METODE PENELITIAN**

3.1 Jenis Penelitian .....	31
3.2 Populasi dan Sampel .....	32
3.3 Variabel dan Instrumen Penelitian .....	35
3.3.1 Variabel Penelitian .....	35
3.3.2 Instrumen Penelitian .....	35
3.4 Tempat dan Waktu Penelitian .....	37

3.5. Subjek dan Objek Penelitian .....	37
3.6 Metode Pengumpulan Data .....	37
3.7 Uji Validitas dan Reliabilitas .....	40
3.7.1 Uji Validitas .....	40
3.7.2 Uji Reliabilitas .....	43
3.8 Analisis Data .....	44

## **BAB IV GAMBARAN UMUM DAN PEMBAHASAN**

4.1 Sejarah Perpustakaan .....	47
4.1.1 Profil UPT Perpustakaan Pusat Universitas Janabadra Yogyakarta.....	49
4.1.2 Tugas Pokok, Kedudukan, Tujuan dan Fungsi.....	50
4.1.2.1 Tugas pokok.....	50
4.1.2.2 Kedudukan .....	51
4.1.2.3 Tujuan .....	51
4.1.2.4 Fungsi .....	51
4.1.3 Struktur Organisasi .....	52
4.1.4 Koleksi.....	53
4.1.4.1 Koleksi Buku Teks .....	54
4.1.4.2 Koleksi Referensi .....	55
4.1.4.3 Koleksi Repository .....	55
4.1.5 Personalia.....	56
4.1.6 Keanggotaan Perpustakaan.....	57
4.1.7 Peraturan Perpustakaan.....	57

4.1.7.1	Peraturan Umum.....	58
4.1.7.2	Aturan Khusus .....	58
4.1.8	Kartu Anggota .....	59
4.1.9	Sarana dan Prasarana Pelayanan Perpustakaan .....	61
4.1.10	Anggaran Perpustakaan .....	65
4.1.11	Sistem dan Macam Layanan.....	65
4.1.11.1	Waktu Pelayanan .....	68
4.2	Pembahasan .....	68
4.2.1	Sub Variable <i>Affect of Service</i> .....	68
4.2.2	Sub Variable <i>Information Control</i> .....	76
4.2.3	Sub Variable <i>Library as Place</i> .....	82
4.2.3	Sub Variable <i>Personal Control</i> .....	88
 <b>BAB V PENUTUP</b>		
5.1	Simpulan .....	96
5.2	Saran .....	97
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>		<b>99</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>		<b>102</b>

## DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Jumlah Pengunjung Ruang Refrensi .....	4
Tabel 1.2 Jumlah Peminjam Ruang Sirkulasi .....	4
Tabel 1.3 Jumlah Buku Berdasarkan Judul .....	4
Tabel 1.4 Jumlah Buku Berdasarkan Eksemplar .....	5
Tabel 2.1 Dimensi Kualitas Penelitian .....	28
Tabel 3.1 Dimensi Kualitas Penelitian .....	36
Tabel 3.2 Hasil Olah Data Validitas .....	42
Tabel 3.2 Hasil Olah Data Uji Reliabilitas .....	44
Tabel 4.1 Jumlah Buku Berdasarkan Judul .....	55
Tabel 4.2 Jumlah Buku Berdasarkan Eksemplar .....	55
Tabel 4.3 Nama-nama pegawai UPT Perpustakaan .....	57
Tabel 4.4 Anggota Perpustakaan Universitas Janabadra Yogyakarta .....	58
Tabel 4.5 Sarana dan Prasarana Perpustakaan Universitas Janabadra .....	62
Tabel 4.6 Waktu Pelayanan .....	69
Tabel 4.7 Persepsi Mahasiswa Tentang Kesopanan petugas dalam melayani pemustaka .....	69
Tabel 4.8 Persepsi Mahasiswa Tentang Petugas mau mendengarkan informasi dan kebutuhan pemustaka .....	70
Tabel 4.9 Persepsi mahasiswa tentang kemampuan petugas dalam menjawab pertanyaan yang diajukan pemustaka .....	70
Tabel 4.10 Persepsi Mahasiswa tentang Penampilan rapi dan keramahan petugas dalam melayani pemustaka .....	71
Tabel 4.11 Persepsi mahasiswa tentang kesediaan petugas dalam membantu kesulitan pemustaka .....	72
Tabel 4.12 Persepsi mahasiswa tentang kemampuan/pengetahuan petugas dalam menjawab pertanyaan pemustaka .....	72
Tabel 4.13 Persepsi mahasiswa tentang pemahaman petugas dalam menangani keluhan pemustaka .....	73

Tabel 4.14	Persepsi mahasiswa tentang pemahaman petugas terhadap kebutuhandan keinginan pemustaka .....	73
Tabel 4.15	Persepsi mahasiswa tentang kemampuan petugas dapat diandalkan dalam segala hal oleh pemustaka.....	74
Tabel	Rata-rata responden terhadap sub variable <i>Affect of Service</i> .....	75
Tabel 4.17	Persepsi Mahasiswa Tentang Ketersediaan koleksi perpustakaan bagi pemustaka .....	77
Tabel 4.18	Persepsi mahasiswa tentang kemudahan pemustaka dalam penelusuran/temu kembali informasi menggunakan catalog online/ OPAC .....	77
Tabel 4.19	Persepsi Mahasiswa Tentang Adanya peralatan software/automasi perpustakaan memudahkan pemustaka dalam mencari informasi .....	78
Tabel 4.20	Persepsi Mahasiswa Tentang Pemustaka dapat melakukan sendiri dalam meng- gunakan Website perpustakaan .....	79
Tabel 4.21	Persepsi mahasiswa tentang tersedianya sarana internet sangat membantu pemustaka dalam mencari informasi .....	79
Tabel 4.22	Persepsi mahasiswa tentang ketersediaan foto copy membantu pemustaka dalam memperoleh bahan perpustakaan yang dibutuhkan oleh pemustaka .....	80
Tabel 4.23	Rata-rata responden terhadap sub variable <i>Information Control</i> ...	81
Tabel 4.24	Persepsi Mahasiswa Tentang Perpustakaan tempat yang menarik bagi pemustaka untuk selalu datang .....	83
Tabel 4.25	Persepsi Mahasiswa Tentang Ketersediaan ruangan untuk belajar dan penelitian pemustaka yang nyaman dan tenang .....	83
Tabel 4.26	Persepsi mahasiswa tentang <i>desain furniture</i> (meja, kursi) yang menarik dan mencukupi bagi pemustaka .....	84
Tabel 4.27	Persepsi Mahasiswa Tentang Pencahayaan ruangan yang cukup dan nyaman untuk belajar pemustaka .....	85

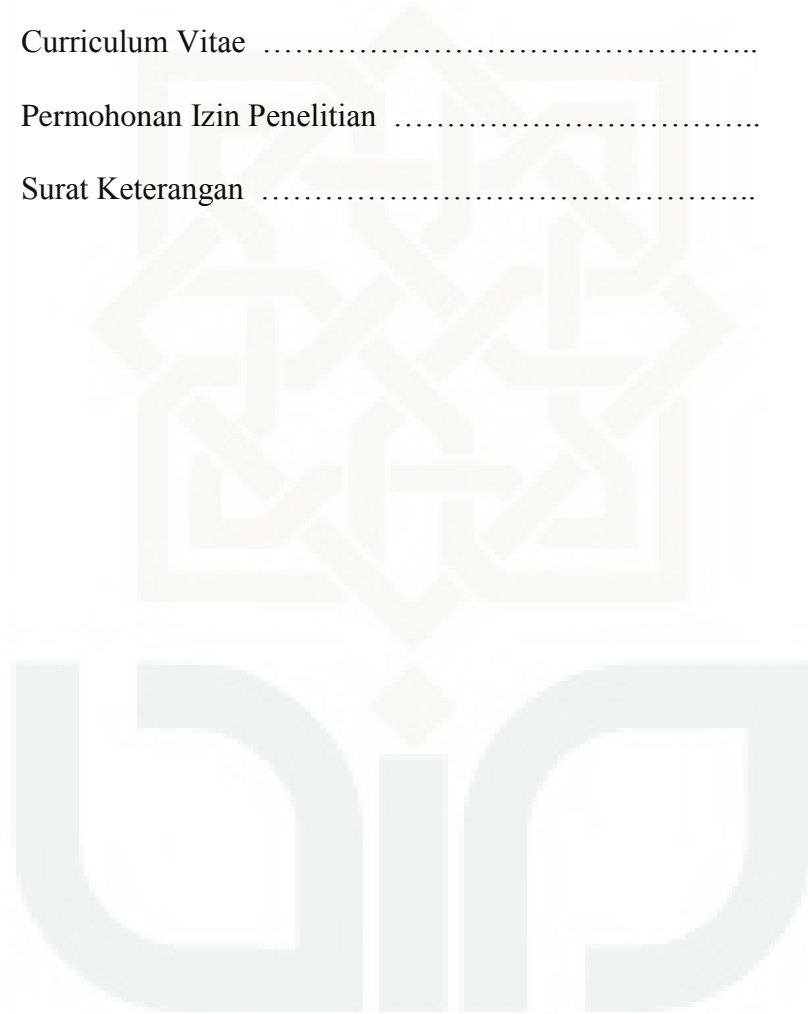
Tabel 4.28	Persepsi Mahasiswa Tentang Kondisi/suasana gedung peralatan danper-lengkapan yang cukup memadai dan berfungsi dengan baik .....	85
Tabel 4.29	Persepsi Mahasiswa Tentang Desain ruangan perpustakaan yang menarik untuk belajar dan berdiskusi .....	86
Tabel 4.30	Persepsi Mahasiswa Tentang Ketersediaan peralatan perpustakaan yang di butuhkan pemustaka untuk mendukung mengerjakan tugas .....	87
Tabel 4.31	Rata-rata responden terhadap sub variable <i>Library as Place</i> .....	88
Tabel 4.32	Persepsi Mahasiswa Tentang Kemudahan akses dalam penelusuran informasi yang dibutuhkan pemustaka .....	89
Tabel 4.33	Persepsi Mahasiswa Tentang Kenyaman waktu yang dibutuhkan pemustaka pagi sampai malam hari .....	90
Tabel 4.34	Persepsi Mahasiswa Tentang Adanya peralatan yang modern sesuai dengan perkembangan iptek untuk mencari informasi .....	91
Tabel 4.35	Rata-rata responden terhadap sub variable <i>Personal Control</i> .....	92
Tabel 4.36	Persepsi Mahasiswa Tentang Kualitas Pelayanan Perpustakaan Pada Masing-masing Dimensi Pelayanan .....	93
Tabel 4.37	Persepsi Mahasiswa tentang kualitas pelayanan berdasarkan model <i>Libqual</i> di Perpustakaan Pusat Universitas Janabadra Yogyakarta .....	94

## DAFTAR GAMBAR

Gambar	4.1	Struktur Organisasi UPT Perpustakaan Pusat Universitas Janabadra Yogyakarta .....	53
Gambar	4.2	Persepsi Mahasiswa pada Variabel <i>Affect of Service</i> .....	75
Gambar	4.3	Persepsi Mahasiswa pada Variabel <i>Information Control</i> .....	81
Gambar	4.4	Persepsi Mahasiswa pada Variabel <i>Library as Place</i> .....	88
Gambar	4.5	Persepsi Mahasiswa pada Variabel <i>Personal Control</i> .....	91
Gambar	4.6	Persepsi mahasiswa tentang kualitas pelayanan Perpustakaan ....	93

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	1	Kuesioner Penelitian .....	103
Lampiran	2	Daftar 30 Kuesioner .....	107
Lampiran	3	Daftar 86 Kuesioner .....	108
Lampiran	4	Curriculum Vitae .....	111
Lampiran	5	Permohonan Izin Penelitian .....	112
Lampiran	6	Surat Keterangan .....	113






# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Perpustakaan perguruan tinggi merupakan bagian integral dari suatu perguruan tinggi yang memegang peran cukup strategis, yaitu sebagai sarana penunjang teknis edukatif dalam pelaksanaan Tri Dharma Perguruan Tinggi. Dengan kata lain fungsi utama perpustakaan perguruan tinggi adalah mendukung dan memperkaya program pendidikan, pengajaran, penelitian serta pengabdian pada masyarakat. Dengan demikian maka perpustakaan merupakan salah satu sarana penting sebagai sumber belajar dan sumber informasi dalam proses belajar mengajar. Dalam pengertian ini perpustakaan perguruan tinggi seharusnya merupakan unit di mana sarana yang ada cukup memadai dari segi organisasi dan administrasinya, yang telah teratur pembinaan koleksinya yang telah mantap serta pelayanan yang memuaskan, sehingga dapat mendukung program perguruan tinggi yang bersangkutan.

Pelayanan dikatakan berkualitas apabila pelayanan yang dirasakan melebihi harapan dari pemustakanya. Sesuai dengan pendapat Parasuraman, et al (dalam Tjiptono, 2005:14) kualitas pelayanan merupakan perbandingan antara pelayanan yang dirasakan pemustaka dengan kualitas layanan yang diharapkan.

Pelayanan dikatakan baik apabila dapat dilakukan beberapa hal antara lain :

1. Cepat, artinya untuk memperoleh layanan, pemustaka tidak perlu menggunakan waktu terlalu lama.
2. Tepat waktu, artinya pemustaka dapat memperoleh kebutuhannya tepat pada waktunya.
3. Benar, artinya pelayanan membantu perolehan sesuai dengan yang dibutuhkan (Soeatminah, 1992:17).

Metode yang digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan perpustakaan dalam penelitian ini menggunakan metode *LibQual*. *LibQual* adalah salah satu pengukuran tingkat pelayanan perpustakaan yang digunakan untuk mengumpulkan, memahami dan bertindak atas pendapat pemustaka perpustakaan mengenai kualitas pelayanan (Widiyanto, 2012:36). Menurut Fatmawati (2013:14) metode *LibQual* yaitu metode pengukuran kualitas pelayanan perpustakaan berdasarkan empat dimensi layanan. Empat dimensi pokok *LibQual* itu adalah kemampuan dan sikap pustakawan dalam melayani (*Service Affect*), fasilitas dan suasana ruang perpustakaan (*Library as Place*), petunjuk dan sarana akses (*Personal Control*) dan akses informasi (*Informasi Access*).

Menurut Lasa (2009:16) dilihat dari segi akses informasinya, perpustakaan mempunyai dua akses informasi yaitu akses tertutup (*closed access*) dan akses terbuka (*open access*). Akses tertutup (*closed access*) disebut juga peminjaman tertutup adalah suatu sistem peminjaman koleksi perpustakaan yang tidak memberikan kesempatan kepada pemustaka untuk datang, memilih, dan mengambil sendiri koleksi yang diinginkan. Sedangkan

akses terbuka (*open access*) disebut juga peminjaman terbuka, adalah sistem peminjaman koleksi perpustakaan yang memberikan kesempatan kepada pemustaka untuk datang, memilih, dan mengambil sendiri koleksi yang diinginkan (Lasa, 2009:17).

Perpustakaan Pusat Universitas Janabadra Yogyakarta adalah salah satu perpustakaan akademik yang mempunyai tugas melayani pemustaka yaitu seluruh sivitas akademika Universitas Janabadra Yogyakarta. Perpustakaan Pusat UJB Yogyakarta merupakan salah satu penunjang pendidikan/perkuliahan yang menyediakan bahan-bahan perpustakaan bagi pemustaka dalam pemenuhan kebutuhan informasi.

Adapun sistem layanan di Perpustakaan Pusat Universitas Janabadra Yogyakarta menggunakan sistem layanan terbuka yaitu pemustaka masuk ke ruangan perpustakaan untuk memilih dan mengambil sendiri koleksi yang diinginkan. Pelayanan sirkulasi merupakan jenis pelayanan yang tinggi frekuensi pemanfaatannya yang didukung oleh jenis pelayanan lainnya. Meskipun pelayanan dari internet yang terdapat di ruang internet (IT) lebih lengkap, mudah dan cepat tetapi pelayanan sore hari diminati mahasiswa. Berdasarkan wawancara penulis dengan Kepala UPT Perpustakaan Pusat Universitas Janabadra Yogyakarta, Siti Sumarmi, SE., tanggal 1 Desember 2015 Pukul 10.00 WIB., setelah adanya penambahan waktu pelayanan pada sore dan malam hari (pukul 15.00-19.30 WIB) pada awal September tahun 2015, terjadi perbedaan yang signifikan dari segi jumlah pengunjung dan jumlah buku yang dipinjam.

Tabel 1.1  
Jumlah Pengunjung Ruang Refrensi

Fakultas	Tahun		
	2012/2013	2013/2014	2014/2015
Hukum	32	29	199
Ekonomi	842	1541	350
Teknik	1459	1315	213
Pertanian	146	216	35
Jumlah	2479	3101	797

Sumber : bagian pengolahan Perpustakaan Pusat Universitas Janabadra Yogyakarta, Desember 2015

Tabel 1.2  
Jumlah Peminjam Ruang Sirkulasi

Fakultas	Tahun		
	2012/2013	2013/2014	2014/2015
Hukum	449	558	576
Ekonomi	1575	888	1287
Teknik	821	595	536
Pertanian	114	76	61
Jumlah	2959	2117	2460

Sumber : bagian pengolahan Perpustakaan Pusat Universitas Janabadra Yogyakarta, Desember 2015

Jumlah buku-buku di Perpustakaan Pusat Universitas Janabadra Yogyakarta sampai tanggal 31 Agustus 2015 berjumlah :

Tabel 1.3  
Jumlah Buku Berdasarkan Judul

Fakultas	Tahun		
	2012/2013	2013/2014	2014/2015
Hukum	2412	2103	2297
Ekonomi	2560	2637	2652
Teknik	2143	2186	2190
Pertanian	539	559	561
LP3M	53	65	65
Umum	1359	1369	1388
Jumlah	9066	8919	9153

Sumber : bagian pengolahan Perpustakaan Pusat Universitas Janabadra Yogyakarta, Desember 2015

Tabel 1.4  
Jumlah Buku Berdasarkan Eksemplar

Fakultas	Tahun		
	2012/2013	2013/2014	2014/2015
Hukum	1540	12790	4917
Ekonomi	17534	17875	17916
Teknik	11713	11970	11981
Pertanian	3073	3093	3100
LP3M	230	242	242
Umum	6671	6721	6744
Jumlah	40761	52691	44900

Sumber : bagian pengolahan Perpustakaan Pusat Universitas Janabadra Yogyakarta, Desember 2015

Pelayanan yang terdapat di Perpustakaan Pusat Universitas Janabadra Yogyakarta berusaha untuk selalu menyediakan fasilitas dan informasi yang dibutuhkan oleh pemustaka. Berdasarkan hasil pengamatan penulis pada 1 Desember 2015, bahwa kualitas pelayanan di Perpustakaan Pusat Universitas Janabadra sudah baik, Hal ini dapat diketahui dengan fasilitas-fasilitas yang diberikan perpustakaan untuk pemustaka, seperti fasilitas OPAC yang memudahkan pemustaka untuk mencari referensi-referensi terkait dengan kebutuhannya selain itu pencarian koleksi di rak mudah ditemukan (Sumber : Wawancara dengan mahasiswa yang bernama : Yulius Ganni Akbar Hartono, semester IX, Fakultas Teknik Program Studi Teknik Sipil), Akan tetapi terdapat beberapa kendala yang dialami dalam pelayanan di perpustakaan Pusat Universitas Janabadra Yogyakarta. Diantaranya kurang tersediannya alat peraga/peralatan praktek yang

mendukung mengerjakan tugas dan kenyamanan waktu yang di rasa kurang oleh pemustaka khususnya kelas malam.

Berdasarkan permasalahan pentingnya pelayanan guna meningkatkan mutu sebuah perpustakaan, maka penulis merasa tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Persepsi Pemustaka Terhadap Kualitas Pelayanan Berdasarkan Metode Libqual Di Perpustakaan Pusat Universitas Janabadra Yogyakarta”.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang diatas maka penulis merumuskan masalah bagaimana Persepsi Pemustaka Terhadap Kualitas Pelayanan Berdasarkan Metode *Libqual* di Perpustakaan Pusat Universitas Janabadra Yogyakarta.

## **1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian**

### **1.3.1 Tujuan Penelitian**

Tujuan yang hendak dicapai dalam penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan Persepsi Pemustaka Terhadap Kualitas Pelayanan Berdasarkan Metode *Libqual* di Perpustakaan Pusat Universitas Janabadra Yogyakarta.

### **1.3.2 Manfaat Penelitian**

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat berbagai pihak antara lain :

1. Bagi Peneliti

Dengan adanya penelitian ini penulis akan dapat mempraktekkan ilmu yang diperoleh di bangku kuliah terhadap keadaan senyatanya khususnya pada bidang Ilmu Perpustakaan.

## 2. Bagi Perpustakaan Pusat Universitas Janabadra Yogyakarta

Dari hasil penelitian ini setidaknya dapat dijadikan bahan pertimbangan dan masukan dalam menetapkan dan membangun Kualitas Pelayanan di Perpustakaan Pusat Universitas Janabadra Yogyakarta.

## 3. Kontribusi bagi dunia pengembangan Ilmu Perpustakaan.

Melalui penelitian ini, diharapkan dapat menambah referensi bidang perpustakaan dan sumbangan pemikiran bagi peneliti lain yang tertarik untuk melakukan penelitian lebih lanjut.

### **1.4 Sistematika Pembahasan**

Untuk mempermudah pembahasan maka skripsi ini disusun secara sistematis yang terdiri dari tiga bab, sebagai berikut :

**BAB I** Pendahuluan. Bab ini terdiri dari latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, serta sistematika pembahasan.

**BAB II** Tinjauan Pustaka dan Landasan Teori. Bab ini memuat tinjauan pustaka tentang penelitian sejenis atau permasalahan yang relevan yang pernah dilakukan oleh para peneliti sebelumnya. Dan landasan teori

yang dapat dipertanggung jawabkan serta bertujuan untuk menerangkan masalah yang telah dirumuskan.

BAB III Metode Penelitian. Bab ini membahas tentang metode penelitian yang digunakan dalam skripsi ini meliputi jenis penelitian, variable penelitian, tempat dan waktu penelitian, subjek dan objek, instrument, uji validitas dan reliabilitas, metode dan teknik pengumpulan data, serta analisis data yang digunakan.

BAB IV Hasil Penelitian dan Pembahasan. Bab ini berisi gambaran umum dan hasil penelitian dari Perpustakaan Pusat Universitas Janabadra Yogyakarta

BAB V Penutup. Bab ini berisi kesimpulan dan saran bagi Perpustakaan Pusat Universitas Janabadra Yogyakarta.

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **5.1 Simpulan**

Berdasarkan hasil penelitian, maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

Untuk mengukur kualitas pelayanan penulis menggunakan metode Libqual dengan 4 dimensi *Service Affect*, *Library as Place*, *Personal Control* dan *Informasi Access* dapat diketahui bahwa Persepsi Pemustaka Terhadap Kualitas Pelayanan di Perpustakaan Pusat Universitas Janabadra Yogyakarta adalah 3,08. Berdasarkan nilai rata-rata tersebut dapat dikategorikan bahwa Persepsi Pemustaka Terhadap Kualitas Pelayanan di Perpustakaan Pusat Universitas Janabadra Yogyakarta adalah baik. Namun dari keempat dimensi tersebut ada beberapa criteria yang memiliki nilai rata-rata tertinggi dan terendah sehingga dibutuhkan perbaikan dan perhatian, yaitu :

1. Hasil pengolahan dan analisa pada dimensi *Service Affect* dengan nilai rata-rata sebesar 3,66. Berdasarkan rata-rata tersebut dapat diartikan bahwa persepsi mahasiswa tentang kualitas pelayanan dari dimensi *Service Affect* adalah baik.
2. Hasil pengolahan dan analisa pada dimensi *Library as Place* dengan nilai rata-rata sebesar 3,6. Berdasarkan rata-rata tersebut dapat diartikan bahwa persepsi mahasiswa tentang kualitas pelayanan dari dimensi *Library as Place* adalah baik.
3. Hasil pengolahan dan analisa pada dimensi *Personal Control* dengan nilai rata-rata sebesar 3,06. Berdasarkan rata-rata tersebut dapat diartikan bahwa persepsi

mahasiswa tentang kualitas pelayanan dari dimensi *Personal Control* adalah baik.

4. Hasil pengolahan dan analisa pada dimensi *Informasi Access* dengan nilai rata-rata sebesar 3,12. Berdasarkan rata-rata tersebut dapat diartikan bahwa persepsi mahasiswa tentang kualitas pelayanan dari dimensi *Informasi Access* adalah baik.

Kriteria hasil pengolahan dan analisa yang memiliki nilai tertinggi adalah dimensi *Service Affect* dengan nilai rata-rata sebesar 3,66, sedangkan kriteria paling rendah adalah pada dimensi *Personal Control* dengan nilai rata-rata sebesar 3,06, di dimensi *Personal Control* perlu diperhatikan dan diprioritaskan untuk dilakukan perbaikan.

## **5.2 Saran**

Berdasarkan simpulan di atas, maka penulis dapat memberikan saran sebagai berikut:

1. Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan untuk meningkatkan mutu dan perbaikan kualitas pelayanan di Perpustakaan Pusat Universitas Janabadra Yogyakarta.
2. Kriteria terendah pada dimensi *Service Affect* yaitu kesediaan petugas dalam membantu kesulitan pemustaka pada item tersebut perlu dilakukan perbaikan dengan mengadakan pelatihan keperpustakaan kepada petugas dan menjalin komunikasi yang baik dengan pemustaka.
3. Kriteria terendah pada dimensi *Library as Place* yaitu pencahayaan ruangan yang cukup dan nyaman untuk belajar pemustaka pada item tersebut perlu

dilakukan renovasi bangunan dengan memperbanyak jendela dan lampu penerangan yang cukup.

4. Kriteria terendah pada dimensi *Personal Control* yaitu kemudahan akses dalam penelusuran informasi yang dibutuhkan pemustaka pada item tersebut perlu dilakukan penambahan computer dan perbaikan program *OPAC*.
5. Kriteria terendah pada dimensi *Informasi Access* yaitu tersedianya sarana internet sangat membantu pemustaka dalam mencari informasi pada item tersebut perlu akses intrnet dipercepat dan diperluas *Wifi (Wireless Fidelity)*.

## DAFTAR PUSTAKA

- Amirin, Tatang M. 1990. *Menyusun Rencana Penelitian*. Jakarta: Rajawali.
- Arikunto, Suharsimi. 2006. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- 2010. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- 2013. *Manajemen Penelitian*. Jakarta: Rineka Cipta
- Azwar, Saifuddin. 2007. *Reliabilitas dan Validitas*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar.
- 2015. *Metode Penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Daryanto, 1985. *Pengetahuan Praktis Bagi Pustakawan*. Malang : Binacipta.
- Evans, G. Edward. 1992. *Introduction to Library to Public Service Englewood Libraries Unlimited*.
- Fatmawati, Endang. 2013. *Mata Baru Penelitian Perpustakaan : dari Servqual ke Libqual*. Jakarta : Sagung Seto.
- Ghozali, Imam. 2005. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Semarang : BP. UNDIP.
- Hernon, Peter and Ellen Altman. 2010, *Assesing Service Quality*. Chicago : America Library Association.
- Indonesia. Departemen Pendidikan Nasional dan Direktorat Jenderal Pendidikan Tinggi. 2004. *Perpustakaan Perguruan Tinggi : Buku Pedoman, ed 3*. Jakarta : Departemen Pendidikan Tinggi RI dan Direktorat Pendidikan Tinggi.
- Kotler, 1997. *Manajemen Pemasaran*, Edisi Millenium, Jakarta : Salemba Empat
- Lasa, HS. 1998. *Kamus Istilah Perpustakaan*. Yogyakarta : Gama Press.
- \_\_\_\_\_. 2009. *Kamus Perpustakaan Indonesia*. Yogyakarta : Pinus.
- Margono, S. 2010. *Metodologi Penelitian Pendidikan*. Jakarta: Rineka Cipta
- Martomatmojo, Karmidi. 2009. *Materi Pokok Pelayanan Bahan Pustaka*. Jakarta : Universitas Terbuka.

- Munir, Misbahul. 2012. "Tanggapan Pemustaka terhadap kualitas Pelayanan Referensi di Perpustakaan Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia Yogyakarta". Program Studi Ilmu Perpustakaan Fakultas Adab dan Ilmu Budaya Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta
- Parasuraman, Zeithami dan Berry, 1990. *Delivering Quality : Balancing Customer Perceptions and Expectations*, The Free Press, New York
- Qalyubi, Syihabuddin dkk. 2007. *Dasar-Dasar Ilmu Perpustakaan dan Informasi*. Yogyakarta: Jurusan Ilmu Perpustakaan dan Informasi Fakultas Adab dan Ilmu Budaya Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.
- Rahayuningsih. 2007. *Pengelolaan Perpustakaan*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Sari, Ana. 2012. "Persepsi Pemustaka Terhadap Kualitas Pelayanan Referensi di UPT Perpustakaan Universitas Pembangunan Nasional Veteran Yogyakarta". Program Studi Ilmu Perpustakaan Fakultas Adab dan Ilmu Budaya Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta
- Sugiyono, 2011. *Metode Penelitian Pendidikan : Pendekatan Kuantitatif, dan R&D*. Bandung : Alfabeta.
- 2012. *Metode Penelitian kuantitatif, kualitatif dan R&D*. Bandung: CV Alfabeta.
- 2013. *Statistik untuk penelitian*. Bandung: CV Alfabeta.
- Stark, Jeff. 2004. "Charting Libqual+TM Data" Texas : Training & Development Services Texas A&M University Libraries.
- Tjiptono, Fandy & Anastasia Diana. 2003. *Prinsip-prinsip Total Quality Management*. Yogyakarta : Andi Offset.
- Tjiptono, Fandy. 2005. *Prinsip-Prinsip Total Quality Service*. Yogyakarta : Andi
- Umar, Husein.2013. *Metode penelitian untuk skripsi dan tesis bisnis*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Widiyanto, Agus Salim, 2012. *Analisis Kualitas pelayanan Perpustakaan Berdasarkan Harapan dan Persepsi Pemustaka di Perpustakaan Umum Kabupaten Pamekasan*. (Skripsi). Yogyakarta : Program Studi Ilmu Perpustakaan Fakultas Adab dan Ilmu Budaya Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.
- Widoyoko, S Eko Putro. 2012. *Teknik Penyusunan Instrumen Penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

Yusuf, Pawit M. 2007. *Pedoman Penyelenggaraan Perpustakaan*. Jakarta : Kencana.

Zam, Nia. 2012. “Tanggapan Pemustaka terhadap kualitas Pelayanan Referensi di Perpustakaan Fakultas Hukum Universitas Islam Indonesia Yogyakarta”. Program Studi Ilmu Perpustakaan Fakultas Adab dan Ilmu Budaya Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.



## Lampiran 1

### KUESIONER PENELITIAN

#### Pengantar

*Assalamu'alaikum Wr. Wb*

Dengan hormat,

Saat ini saya mahasiswa Program Studi Ilmu Perpustakaan Fakultas Adab dan Ilmu Budaya UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta. Dalam rangka menyelesaikan tugas akhir program Sarjana Strata Satu (S1) Program Studi Ilmu Perpustakaan Fakultas Adab dan Ilmu Budaya UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, penulis bermaksud mengadakan penelitian mengenai “Persepsi Pemustaka Terhadap Kualitas Pelayanan Berdasarkan Metode Libqual Di Perpustakaan Pusat Universitas Janabadra Yogyakarta”. Demi kelancaran penulisan skripsi ini, maka penulis mengharapkan bantuan anda untuk bersedia meluangkan waktunya untuk menjawab pertanyaan pada kuesioner ini dengan sejujur-jujurnya. Identitas dan jawaban anda Penulis jamin kerahasiaannya.

Atas bantuan dan partisipasinya peneliti ucapkan terima kasih.

*Wassalamu'alaikum Wr. Wb*

Hormat Saya

Era Bugiyono

Nim 11140090

## 1. IDENTITAS RESPONDEN

Nama :

Jenis Kelamin :

Angkatan tahun :

## 2. PENJELASAN BEBERAPA ISTILAH YANG ADA PADA KOESIONER

1. Metode *Libqual* : adalah salah satu pengukuran tingkat pelayanan yang digunakan untuk mengumpulkan, memahami dan bertindak atas pendapat pemustaka mengenai kualitas pelayanan di perpustakaan.
2. OPAC : adalah singkatan dari Online Public Acces Cataloguing,yaitu untuk memberi kepuasan kepada pengguna dan staf perpustakaan dan mempercepat pencarian informasi yang tersedia di perpustakaan.
3. Pemustaka : adalah pengguna fasilitas yang disediakan perpustakaan baik koleksi maupun buku.
4. Automasi perpustakaan : Penggunaan alat pemrosesan automasi perpustakaan diterapkan untuk aktivitas administrasi perpustakaan, prosedur-prosedurnya dan memberikan pelayanan kepada pengguna.

## KUESIONER

Persepsi Pemustaka Terhadap Kualitas Pelayanan Berdasarkan Metode *Libqual* Di  
Perpustakaan Pusat Universitas Janabadra Yogyakarta

### Petunjuk Pengisian

Berilah tanda (√) pada kolom yang tersedia sesuai dengan jawaban anda.

Saran saya untuk pelayanan perpustakaan pusat :

.....

.....

.....

.....

Pertanyaan Persepsi Pemustaka Terhadap Kualitas Pelayanan Berdasarkan Metode *Libqual* Di Perpustakaan Pusat Universitas Janabadra Yogyakarta

**Keterangan penilaian Persepsi Pemustaka Terhadap Kualitas Pelayanan Berdasarkan Metode *Libqual* Di Perpustakaan Pusat Universitas Janabadra Yogyakarta.**

SS = Sangat Setuju (4)                      TS = Tidak Setuju (2)  
S = Setuju (3)                                      STS = Sangat Tidak Setuju (1)

No	Pernyataan	SS	S	TS	STS
	Kemampuan Dan Sikap Pustakawan Dalam Melayani ( <i>Affect Of Service</i> )				
1	Kesopanan petugas dalam melayani pemustaka				
2	Petugas mau mendengarkan informasi dan kebutuhan pemustaka				
3	Kemampuan petugas dalam menjawab pertanyaan yang diajukan pemustaka				
4	Penampilan rapi dan keramahan petugas dalam melayani pemustaka				
5	Kesediaan petugas dalam membantu kesulitan pemustaka				
6	Kemampuan/pengetahuan petugas dalam menjawab pertanyaan pemustaka				
7	Pemahaman petugas dalam menangani keluhan Pemustaka				
8	Pemahaman Petugas terhadap kebutuhan dan keinginan pemustaka				
9	Kemampuan Petugas dapat diandalkan dalam segala hal oleh pemustaka				
	Akses Informasi( <i>Information Control</i> )				
10	Ketersediaan koleksi perpustakaan bagi pemustaka				

11	Kemudahan pemustaka dalam penelusuran/temu kembali informasi menggunakan catalog online/ OPAC				
12	Adanya peralatan software/automasi perpustakaan memudahkan pemustaka dalam mencari informasi				
13	Pemustaka dapat melakukan sendiri dalam menggunakan Website perpustakaan				
14	Tersedianya sarana internet sangat membantu pemustaka dalam mencari informasi				
15	Ketersediaan foto copy membantu pemustaka dalam memperoleh bahan perpustakaan yang dibutuhkan oleh pemustaka				
Fasilitas dan Suasana Ruang Perpustakaan ( <i>Library as Place</i> )					
16	Perpustakaan tempat yang menarik bagi pemustaka untuk selalu datang				
17	Ketersediaan ruangan untuk belajar dan penelitian pemustaka yang nyaman dan tenang				
18	Desain furniture (meja, kursi) yang menarik dan mencukupi bagi pemustaka				
19	Pencahayaan ruangan yang cukup dan nyaman untuk belajar pemustaka				
20	Kondisi/suasana gedung peralatan dan perlengkapan yang cukup memadai dan berfungsi dengan baik				
21	Desain ruangan perpustakaan yang menarik untuk belajar dan berdiskusi				
22	Ketersediaan peralatan perpustakaan yang dibutuhkan pemustaka untuk mendukung mengerjakan tugas				
Petunjuk dan Sarana Akses ( <i>Personal Control</i> )					
23	Kemudahan akses dalam penelusuran informasi yang dibutuhkan pemustaka.				
24	Kenyaman waktu yang dibutuhkan pemustaka pagi sampai malam hari				
25	Adanya peralatan yang modern sesuai dengan perkembangan iptek untuk mencari informasi				

Terima Kasih

## Lampiran 2

NO	PERNYATAAN																									87,5102
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	82,20482
1. Kesopanan	3	3	3	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	85
2. Pendengar yang baik	3	3	3	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	85
3. Menjawab pertanyaan	3	3	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	86
4. Penampilan rapi dan ramah	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	79
5. Membantu kesulitan	3	3	3	3	3	3	3	2	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	84
6. Berpengetahuan	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	85
7. Menangai keluhan	2	3	2	2	3	2	3	3	3	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	88
8. Memahami kebutuhan dan keinginan	2	3	2	2	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	91
9. Dapat diandalkan	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	2	3	2	2	3	3	3	3	4	2	3	3	2	3	3	91
10. Koleksi perpustakaan	3	4	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	4	4	2	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	93
11. Katalog online/OPAC	3	2	4	3	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3	3	91
12. Automasi perpustakaan	3	4	3	2	4	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	2	4	4	3	4	4	92
13. Website perpustakaan	3	3	3	4	3	4	4	4	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	2	3	3	4	3	3	3	94
14. Internet	4	4	3	4	2	3	3	3	4	3	4	4	2	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	4	4	95
15. Fotokopy	3	4	3	4	3	3	4	4	2	4	3	3	4	4	3	4	4	3	3	3	2	4	4	3	3	95
16. Tempat yang menarik	4	3	2	3	3	3	4	3	3	3	2	3	4	4	3	2	3	3	4	3	4	3	3	3	3	94
17. Tempat belajar/penelitian	3	3	3	3	4	3	3	3	1	3	3	4	3	3	3	4	4	2	3	3	4	3	4	3	3	94
18. Furniture (meja, kursi)	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	2	4	2	3	3	4	3	3	3	3	3	4	95
19. Pencahayaann ruangan	2	2	2	3	3	3	4	4	2	4	3	3	3	3	4	2	3	4	3	3	3	2	3	4	4	92
20. Suasana gedung	2	2	2	3	3	2	4	4	3	4	3	2	4	3	3	2	4	3	2	2	3	3	3	3	3	95
21. Ruang perpustakaan	2	2	2	3	3	2	2	2	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	2	2	95
22. Peralatan perpustakaan	2	2	2	3	3	3	3	2	3	3	4	2	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	2	2	92
23. Kemudahan akses	2	2	2	3	3	2	2	2	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	2	2	94
24. Kenyamanan pemustaka	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	96
25. Peralatan yang modern	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	98
	2	2	2	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4	3	3	3	96
	2	2	2	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4	3	3	3	95
	2	2	2	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4	3	3	3	98

# Lampiran 3

NO	PERNYATAAN																									89,53061
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	84,6988
1	4	3	3	1	2	3	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	2	3	3	3	3	3	2	4	3	78
2	2	4	4	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4	4	4	4	3	4	3	3	4	2	3	2	3	86
3	3	3	4	4	3	3	2	3	4	4	4	3	3	3	4	2	4	4	3	3	4	3	3	4	3	86
4	4	4	3	3	2	3	2	3	4	4	4	3	4	4	4	3	2	2	3	3	4	3	4	3	3	85
5	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	2	2	3	3	4	4	4	4	4	3	4	2	3	3	3	87
6	3	4	2	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	2	3	2	3	2	3	3	85
7	4	3	4	2	3	4	3	2	3	4	4	4	4	2	1	4	4	4	4	3	3	3	3	4	2	88
8	2	2	3	3	4	4	4	4	3	2	3	3	3	4	4	4	3	2	3	3	3	3	4	4	3	88
9	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	2	3	3	3	2	1	4	2	91
10	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	1	91
11	3	4	3	4	4	4	3	3	3	2	3	3	4	4	2	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	93
12	3	2	4	3	2	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	2	3	3	91
13	3	4	3	2	2	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2	4	4	4	4	92
14	2	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	4	3	3	2	2	3	4	3	3	3	94
15	4	4	3	4	2	3	3	3	4	4	4	4	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	4	4	95
16	3	2	3	4	3	3	2	4	2	2	3	3	4	4	3	4	4	3	3	3	2	4	4	4	3	95
17	4	3	2	2	2	3	4	3	3	3	4	3	4	3	3	2	3	3	4	3	4	3	4	3	2	94
18	2	2	3	2	3	2	4	4	3	2	2	2	4	4	4	3	4	3	4	3	3	2	2	3	2	90
19	3	3	3	3	2	3	3	3	1	3	3	4	3	3	3	4	4	2	3	3	4	3	3	3	3	94
20	2	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	4	4	2	95
21	2	3	2	3	3	3	4	4	2	4	3	3	3	3	2	2	3	4	3	3	3	2	2	3	2	92
22	4	4	2	3	3	2	1	4	3	4	3	2	4	3	3	2	2	3	2	2	3	3	3	4	4	95
23	2	2	2	3	2	2	4	4	3	4	3	4	3	2	3	4	3	4	3	3	3	2	2	2	3	95
24	1	2	3	3	3	2	2	2	3	3	4	4	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	92
25	2	3	2	3	3	3	3	2	2	3	4	4	3	3	3	3	2	2	3	2	3	3	2	3	2	94
26	3	2	4	2	4	2	3	3	3	4	3	2	3	4	2	3	2	3	4	3	2	2	3	2	2	96
27	3	2	2	3	2	3	3	2	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	98
28	3	2	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	2	4	3	2	3	4	2	2	3	2	3	3	2	96
29	2	2	2	3	2	3	2	3	3	3	4	3	4	2	3	3	2	3	2	2	3	2	3	2	3	95
30	3	3	1	3	4	3	4	2	2	3	3	2	3	3	2	4	3	3	3	3	1	3	2	3	2	98
31	3	2	4	3	2	3	4	3	4	4	3	3	4	3	3	4	2	3	4	3	3	3	4	3	4	81
32	4	3	3	2	3	4	2	3	3	4	3	3	4	3	4	3	4	2	3	4	3	4	3	4	4	82
33	3	4	3	3	1	4	2	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	2	3	4	3	4	3	81
34	4	3	4	2	3	4	3	3	4	3	3	4	3	2	3	3	2	4	3	3	4	3	4	2	4	80
35	3	2	4	3	3	3	2	4	3	4	3	2	3	4	3	2	3	3	4	3	4	3	4	3	3	78
36	3	4	3	3	3	3	4	3	2	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	3	2	81
37	3	3	4	3	1	4	3	2	4	3	3	4	3	2	3	4	3	4	2	3	4	3	4	3	3	78
38	3	3	3	2	2	3	4	3	2	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	4	2	3	4	4	81
39	4	3	2	4	2	4	1	2	3	2	3	4	3	3	3	1	3	3	2	4	3	1	3	2	4	69
40	3	3	2	3	3	1	3	3	3	3	2	4	4	2	3	4	3	3	4	2	3	4	1	4	4	74

41	2	3	3	3	4	3	3	4	2	3	2	3	2	3	2	3	4	2	3	4	2	3	1	3	4	71
42	3	4	2	3	2	4	3	2	3	4	2	3	3	1	4	3	3	4	4	3	2	3	4	3	3	75
43	3	2	3	1	3	4	3	2	4	3	3	3	2	3	4	2	3	4	3	2	3	4	3	2	4	73
44	2	4	2	3	4	3	3	2	3	2	3	3	4	3	4	3	2	4	2	3	3	2	3	4	3	74
45	3	2	4	3	2	3	2	4	2	3	2	4	4	2	4	2	3	1	3	2	3	1	4	3	4	70
46	3	2	4	2	3	2	4	4	3	4	2	3	2	4	2	3	3	4	2	3	3	3	2	4	3	74
47	4	3	3	3	3	2	4	4	3	3	2	3	4	3	2	3	2	4	2	3	4	3	1	3	2	73
48	4	2	3	3	2	1	4	3	2	2	3	4	3	2	3	4	3	2	2	4	3	2	2	4	3	70
49	3	4	4	3	3	2	4	3	2	3	3	4	4	3	4	3	4	3	2	3	2	4	3	4	3	80
50	3	4	4	3	4	3	4	2	4	3	4	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	4	2	3	3	84
51	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	2	3	3	4	2	3	3	3	3	2	3	4	78
52	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	2	4	2	4	3	4	3	4	2	4	4	82
53	3	3	4	3	2	3	4	2	3	3	4	3	4	4	3	2	4	4	2	2	3	3	3	4	2	77
54	3	2	4	2	2	2	3	4	4	2	3	4	2	3	2	4	3	4	3	2	3	3	4	3	4	75
55	2	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	2	4	2	3	4	2	3	4	4	3	3	2	3	3	76
56	4	3	3	4	4	3	4	3	3	4	4	3	2	4	2	4	4	4	2	4	4	2	3	3	4	84
57	3	2	3	3	2	3	3	3	4	4	3	3	3	2	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	77
58	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	4	2	3	4	86
59	4	3	3	3	3	4	2	3	3	3	2	3	3	2	4	2	3	3	3	3	2	4	3	3	3	74
60	4	4	4	3	3	3	3	3	2	3	3	3	4	4	2	3	3	3	2	3	3	3	4	3	3	78
61	3	2	3	4	3	2	3	4	3	3	2	4	2	4	4	4	3	3	3	2	4	2	2	4	4	77
62	4	2	3	3	3	3	4	4	3	3	4	2	3	2	4	4	3	3	3	4	4	3	4	3	2	80
63	2	3	2	3	3	2	1	3	2	4	3	3	3	2	3	3	4	3	3	4	3	1	4	3	3	70
64	3	3	4	3	3	3	3	2	3	3	2	4	3	2	4	4	4	2	2	4	3	2	3	3	4	76
65	3	3	4	3	3	3	2	4	2	3	2	3	4	3	3	2	3	2	3	3	4	3	2	3	4	74
66	3	4	4	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	4	3	3	4	2	3	4	3	76
67	3	2	3	2	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	2	3	3	77
68	4	3	4	3	4	3	3	4	3	3	3	2	3	3	3	3	4	2	3	2	1	3	3	3	3	75
69	2	4	3	3	3	4	2	2	4	3	3	3	2	3	3	4	3	2	3	3	4	3	3	2	2	73
70	3	3	3	4	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	2	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	76
71	3	3	3	3	3	3	2	4	2	3	4	3	3	4	3	2	4	3	3	4	2	3	4	3	3	77
72	4	4	4	4	3	3	3	2	3	3	3	3	4	2	4	2	4	3	3	4	3	3	3	3	3	80
73	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	2	4	2	3	4	3	3	2	3	3	4	3	3	3	73
74	2	4	2	3	3	2	2	4	2	3	3	3	2	3	4	4	4	4	4	2	3	4	3	3	3	76
75	4	4	3	3	2	3	3	4	3	3	3	4	3	2	2	4	2	3	3	4	4	4	3	3	3	79
76	3	2	4	3	4	3	3	2	2	4	4	4	4	2	3	3	2	4	3	3	3	4	2	3	3	77
77	4	2	3	3	2	4	4	4	3	3	3	3	4	2	4	3	3	4	3	4	3	2	3	2	3	78
78	3	3	3	4	4	3	4	3	4	2	4	4	3	3	3	2	3	3	3	4	2	2	3	3	3	78
79	3	3	2	2	3	4	3	4	4	2	3	2	2	3	3	4	3	3	2	3	3	3	3	3	2	72
80	4	4	4	4	2	3	3	3	2	2	2	3	3	3	4	4	4	2	2	3	2	2	2	3	3	73





**PEMERINTAH DAERAH DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA  
SEKRETARIAT DAERAH**

Kompleks Kepatihan, Danurejan, Telepon (0274) 562811 - 562814 (Hunting)  
YOGYAKARTA 55213

**SURAT KETERANGAN / IJIN**

070/REG/IV/341/11/2015

Membaca Surat : **WAKIL DEKAN BIDANG AKADEMIK  
FAK. ADAB DAN ILMU BUDAYA** Nomor : **UIN.02/DA.1/PP.00.9/2831/2015**  
Tanggal : **19 NOVEMBER 2015** Perihal : **IJIN PENELITIAN/RISET**

- Mengingat :
1. Peraturan Pemerintah Nomor 41 Tahun 2006, tentang Perizinan bagi Perguruan Tinggi Asing, Lembaga Penelitian dan Pengembangan Asing, Badan Usaha Asing dan Orang Asing dalam melakukan Kegiatan Penelitian dan Pengembangan di Indonesia;
  2. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 20 Tahun 2011, tentang Pedoman Penelitian dan Pengembangan di Lingkungan Kementrian Dalam Negeri dan Pemerintah Daerah;
  3. Peraturan Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 37 Tahun 2008, tentang Rincian Tugas dan Fungsi Satuan Organisasi di Lingkungan Sekretariat Daerah dan Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah.
  4. Peraturan Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 18 Tahun 2009 tentang Pedoman Pelayanan Perizinan, Rekomendasi Pelaksanaan Survei, Penelitian, Pendataan, Pengembangan, Pengkajian, dan Studi Lapangan di Daerah Istimewa Yogyakarta.

**DIIJINKAN** untuk melakukan kegiatan survei/penelitian/pendataan/pengembangan/pengkajian/studi lapangan kepada:

Nama : **ERA BUGIONO** NIP/NIM : **11140090**  
Alamat : **FAKULTAS ADAB DAN ILMU BUDAYA, ILMU PERPUSTAKAAN , UIN SUNAN KALIJAGA  
YOGYAKARTA**  
Judul : **PERSEPSI PEMUSTAKA TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PERPUSTAKAAN  
BERDASARKAN METODE LIBQUALDI PERPUSTAKAAN PUSAT UNIVERSITAS  
JANABADRA YOGYAKARTA**  
Lokasi : **UNIVERSITAS JANABADRA YOGYAKARTA**  
Waktu : **20 NOVEMBER 2015 s/d 20 FEBRUARI 2016**

**Dengan Ketentuan**

1. Menyerahkan surat keterangan/ijin survei/penelitian/pendataan/pengembangan/pengkajian/studi lapangan \*) dari Pemerintah Daerah DIY kepada Bupati/Walikota melalui institusi yang berwenang mengeluarkan ijin dimaksud;
2. Menyerahkan soft copy hasil penelitiannya baik kepada Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta melalui Biro Administrasi Pembangunan Setda DIY dalam compact disk (CD) maupun mengunggah (upload) melalui website [adbang.jogjaprov.go.id](http://adbang.jogjaprov.go.id) dan menunjukkan cetakan asli yang sudah disahkan dan dibubuhi cap institusi;
3. Ijin ini hanya dipergunakan untuk keperluan ilmiah, dan pemegang ijin wajib mentaati ketentuan yang berlaku di lokasi kegiatan;
4. Ijin penelitian dapat diperpanjang maksimal 2 (dua) kali dengan menunjukkan surat ini kembali sebelum berakhir waktunya setelah mengajukan perpanjangan melalui website [adbang.jogjaprov.go.id](http://adbang.jogjaprov.go.id);
5. Ijin yang diberikan dapat dibatalkan sewaktu-waktu apabila pemegang ijin ini tidak memenuhi ketentuan yang berlaku.

Dikeluarkan di Yogyakarta  
Pada tanggal **20 NOVEMBER 2015**  
A.n Sekretaris Daerah  
Asisten Perekonomian dan Pembangunan  
Ub.  
Kepala Biro Administrasi Pembangunan



Dra. Puri Astuti, M.Si

NIP. 195905251985032006

**Tembusan :**

1. GUBERNUR DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA (SEBAGAI LAPORAN)
2. UNIVERSITAS JANABADRA YOGYAKARTA
3. WAKIL DEKAN BIDANG AKADEMIK FAK. ADAB DAN ILMU BUDAYA, UIN SUNAN KALIJAGA YOGYAKARTA
4. YANG BERSANGKUTAN



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

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

Yogyakarta, 19 November 2015

Nomor : UIN.02/DA.1/PP.00.9/2031 /2015  
Sifat : Biasa  
Lampiran : 1 Bendel  
Hal : Permohonan Izin Penelitian

Kepada:  
Yth, GUBERNUR DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA  
C.q. Kepala Biro Administrasi Pembangunan  
Sekertariat Daerah Provinsi DIY  
Komplek Kepatihan- Danurejan  
Yogyakarta 55213

*Assalamu'alaikum Wr. Wb.*

Dekan Fakultas Adab dan Ilmu Budaya UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta  
menerangkan bahwa :

Nama : Era Bugiono  
NIM : 11140090  
Program Studi : Ilmu Perpustakaan

bertujuan untuk melakukan penelitian di Perpustakaan Pusat Universitas  
Janabadra Yogyakarta dalam rangka Penulisan Skripsi dengan Judul :

**PERSEPSI PEMUSTAKA TERHADAP  
KUALITAS PELAYANAN PERPUSTAKAAN BERDASARKAN METODE LIBQUAL  
DI PERPUSTAKAAN PUSAT UNIVERSITAS JANABADRA YOGYAKARTA**

di bawah Bimbingan : Faisal Syarifudin S.Ag.,SS.,M.Si.

Sehubungan dengan itu, kami mohon kesediaan Bapak/Ibu untuk dapat  
memberikan izin kepada mahasiswa tersebut dalam rangka melakukan  
penelitian.

Atas kesediaan dan bantuan Bapak/Ibu diucapkan terima kasih.

*Wassalamu'alaikum Wr. Wb*



a.n. Dekan  
Wakil Dekan Bidang Akademik.

Dr. Hisyam Zaini, MA.  
NIP. 19631109 199103 1 009

***CURRICULUM VITAE*****DATA PRIBADI**

Nama : Era Bugiyono  
 Tempat, Tanggal Lahir : Yogyakarta, 4 Desember 1968  
 Jenis Kelamin : Laki-laki  
 Agama : Islam  
 Alamat : Jl. Krasak 4 Kotabaru RT 17/ RW 04  
 Gondokusuman Yogyakarta  
 Email : [bugiyonoera@gmail.com](mailto:bugiyonoera@gmail.com)  
 No. Hp : 085100694632  
 Sosial Media : Facebook- Era Bugiyono  
 Instagram- Era\_Bugiyono  
 Twitter- @erabugiyono

**DATA PENDIDIKAN**

Sekolah Dasar : SDN Serayu 1 Yogyakarta  
 SMP : SMP Dirgantara Yogyakarta  
 SMA : SMA N 2 Babarsari  
 Perguruan Tinggi : Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga  
 Yogyakarta Program Studi Ilmu Perpustakaan-S1

**PENGALAMAN KERJA**

: - KRKB Gembira Loka Yogyakarta  
 : - Universitas Janabadra Yogyakarta