

**PERSEPSI SISWA TERHADAP KUALITAS PELAYANAN
SIRKULASI DI PERPUSTAKAAN
SMA N I PRAMBANAN**

SKRIPSI

**Diajukan Kepada Program Studi Ilmu Perpustakaan
Fakultas Adab Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta
untuk Memenuhi Sebagian Syarat Memperoleh Gelar
Sarjana Ilmu Perpustakaan**



Disusun oleh

**Suci Wahyu Kurniati
NIM 03141661**

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

Drs. Djazim Rohmadi, M.Si.
Dosen Fakultas Adab
UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta

NOTA DINAS

Hal : Skripsi
Saudari Suci Wahyu Kurniati

Kepada :
Yth. Dekan Fakultas Adab
UIN Sunan Kalijaga
Di Yogyakarta

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Setelah membaca, meneliti dan mengoreksi serta menyarankan perbaikan seperlunya, maka kami berpendapat bahwa skripsi saudari :


Nama : Suci Wahyu Kurniati
NIM : 03141661
Prodi : Ilmu Perpustakaan
Jurusan : Ilmu Perpustakaan Dan Informasi
Fakultas : Adab
Judul : "Persepsi Siswa terhadap Kualitas Pelayanan Sirkulasi di Perpustakaan SMA N I Prambanan"

Dapat diajukan kepada Fakultas Adab UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta untuk memenuhi sebagian dari syarat memperoleh gelar sarjana strata satu Ilmu perpustakaan.

Dengan ini kami mengharapkan agar skripsi saudari tersebut di atas dapat segera di munaqosyahkan. Atas perhatiannya saya ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb

Yogyakarta,
Pembimbing


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



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

PENGESAHAN SKRIPSI/TUGAS AKHIR

Nomor :

Skripsi/Tugas Akhir dengan judul :

PERSEPSI SISWA TERHADAP KUALITAS PELAYANAN SIRKULASI DI PERPUSTAKAAN SMA N 1 PRAMBANAN

Yang dipersiapkan dan disusun oleh:


Nama : SUCI WAHYU KURNIATI
NIM : 03141661
Telah dimunaqasyahkan pada : 26 September 2008
Nilai Munaqasyah : B+
Dan dinyatakan telah diterima oleh Fakultas Adab UIN Sunan Kalijaga

TIM MUNAQASYAH :

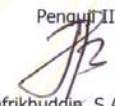
Ketua Sidang


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

Penguji I


Drs. Purwono, M.Si.
NIP. 130519453

Penguji II


Tafrikhuddin, S.Ag., M.Pd.
NIP. 150292296

Yogyakarta, 27 Oktober 2008
UIN Sunan Kalijaga
Fakultas Adab
DEKAN


Dr. M. Saifuddin Qalyubi, Lc., M.Ag.
NIP. 150218625



HALAMAN PERSEMBAHAN

KARYA INI KUPERSEMBAHKAN KEPADA :

- IBU DAN BAPAK TERCINTA, TERIMA KASIH ATAS PENGORBANAN, DOA DAN KASIH SAYANG KALIAN SELAMA INI
- SUAMIKU TERCINTA (MAS SUGENG), TERIMA KASIH ATAS MOTIVASI, PENGORBANAN, KESABARAN DAN KESETIAANNYA SELAMA INI
- KAKAK DAN ADIKKU TERSAYANG (MBAK ANI, DE' HAFIDZ, DE' KHOLIL, DAN DE' ZIDNI), TERIMA KASIH ATAS PENGERTIANNYA SELAMA INI
- SAHABAT-SAHABATKU SEPERJUANGAN (RURID, WIWID, AIS, ANNI, DAN HENY). TERIMA KASIH ATAS MOTIVASI KALIAN, SEMOGA PERSAHABATAN KITA AKAN ABADI SELAMANYA
- ALMAMATERKU TERCINTA UIN SUNAN KALIJAGA YOGYAKARTA

MOTTO

**KECANTIKAN YANG ABADI TERLETAK PADA
KEELOKAN ADAB DAN KETINGGIAN ILMU
SESEORANG, BUKAN PADA WAJAH DAN
PAKAIAN (KATA-KATA MUTIARA)**

**BERUSAHALAH
UNTUK MENYELESAIKAN
SETIAP PEKERJAAN DENGAN BAIK
YAKINLAH BAHWA KAMU BISA
DAN BERTAWAKALLAH KEPADA ALLAH SWT**

“ KEEP SPIRIT AND SMILE”

**PERSEPSI SISWA TERHADAP KUALITAS PELAYANAN SIRKULASI DI
PERPUSTAKAAN SMA N I PRAMBANAN**

SUCI WAHYU KURNIATI

03141661/2008

INTISARI

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui persepsi siswa terhadap kualitas pelayanan sirkulasi di Perpustakaan SMA N I Prambanan dari pandangan pengguna. Subjek penelitian adalah siswa kelas X dan XI SMA N I Prambanan tahun ajaran 2007/2008. Sampel penelitian diambil dari kelompok pengguna perpustakaan sebanyak 54 siswa dengan menggunakan metode sampling aksidental. Sedangkan pengumpulan data dilakukan dengan metode observasi, wawancara, dokumentasi, dan kuesioner. Dimensi kualitas pelayanan menurut Parasuraman, Zeithaml, dan Berry digunakan sebagai dasar untuk mengetahui persepsi siswa terhadap kualitas pelayanan sirkulasi di perpustakaan SMA N I Prambanan. Hasil penelitian menunjukkan kualitas pelayanan sirkulasi di Perpustakaan SMA N I Prambanan menurut persepsi siswa secara umum sudah baik. Hal ini ditunjukkan dengan hasil rata-rata perhitungan sebesar 2,90. Sebagai saran, meskipun kualitas pelayanan sirkulasi pada perpustakaan SMA N I Prambanan pada umumnya dikatakan baik, tetapi ada beberapa hal yang perlu diperhatikan, yaitu mengenai ketanggapan petugas terhadap kesulitan yang dialami siswa yang menurut persepsi siswa masih kurang, pustakawan diharapkan segera menindaklanjuti setiap keluhan yang diberikan oleh siswa, perhatian pustakawan terhadap pertanyaan yang diajukan siswa dan berusaha memberikan jawaban yang sesuai dengan keinginan mereka. Kata Kunci : kualitas pelayanan, pelayanan sirkulasi, perpustakaan sekolah

**STUDENTS' PERCEPTION ON QUALITY OF CIRCULATION SERVICES
AT LIBRARY OF SENIOR HIGH SCHOOL 1, PRAMBANAN**

SUCI WAHYU KURNIATI

03141661/2008

ABSTRACT

This study aims to know students' perception on quality of circulation services at the Library of Senior High School 1, Prambanan from users' point of view. The subject of this study is students of grade X and XI at the School (2007/2008). The sample was taken from 54 library users by accidental sampling method. While, data were collected by observation, interview, documentation, and questionnaire. Service quality dimensions by Parasuraman, Zeithaml, and Berry were applied as a basic theory to know students' perception on the quality of the circulation services. The result of the study shows that the quality of circulation services at the Library of Senior High School 1, Prambanan based on students' perception is generally good. It is shown by average result counted at 2,90. although it is generally good, there are still some other things to be concerned such as librarian response to students' difficulties, which is according to students' perception, is still not good enough. As a suggestion, the librarians are expected to respond every student's complaints and to give them solution.

Key words: service quality, circulation service, school library.

KATA PENGANTAR

Bismillahirrahmanirrahim

Alhamdulillahirabbil'alamin. Puji syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT, karena Rahmat dan karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul "Persepsi Siswa Terhadap Kualitas Pelayanan Sirkulasi di Perpustakaan SMU N I Prambanan". Penulisan skripsi ini dimaksudkan untuk memenuhi persyaratan kelulusan dan memperoleh gelar kesarjanaan pada program strata 1 (S-1) Ilmu Perpustakaan, Fakultas Adab UIN 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 skripsi ini. Atas segala bantuannya penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Drs.H. Syihabbudin Q., Lc., M.Ag. selaku Dekan Fakultas Adab Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.
2. Bapak Anis Masruri, S.Ag.,SIP.,M.Si. selaku ketua jurusan Ilmu Perpustakaan dan Informasi beserta seluruh jajarannya, yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
3. Bapak Drs. Djazim Rohmadi M.Si. selaku dosen pembimbing yang telah memberikan arahan dan bimbingannya kepada penulis disela-sela kesibukannya selaku tenaga pengajar pada Program Studi Ilmu Perpustakaan jurusan Ilmu Perpustakaan dan Informasi Fakultas Adab Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.

4. Para dosen program studi Ilmu Perpustakaan jurusan Ilmu Perpustakaan dan Informasi Fakultas Adab Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta yang telah rela mentransfer segala pengetahuan dan pengalamannya, dalam rangka pencerahan intelektual bagi para mahasiswa.
5. Yang terhormat Bapak Drs Sutarto selaku Kepala Sekolah SMA N I Prambanan, yang telah memberikan izin bagi penulis untuk melaksanakan penelitian. Penulis juga mengucapkan terima kasih kepada pustakawan SMA N I Prambanan dan para siswa atas perhatian dan bantuannya.
6. Ibu dan bapak tercinta yang selama ini selalu mengiringiku dengan doa dan telah banyak berkorban dan berjuang demi diriku, terima kasih untuk semuanya.
7. Untuk mbak Ani, de' Hafidz, de' Kholil, de' Zidni, dan segenap keluarga, terima kasih atas pengertian dan dukungan kalian selama ini.
8. Suamiku tercinta mas Sugeng, terima kasih atas segala pergorbanan dan cinta tulusnya
9. Wiwid, Annif, Heni, Ais, Rurid yang selalu bersama baik dalam suka maupun duka, yang selalu bersama dalam canda tawa. Kalian adalah sahabat terbaikku.
10. Dan semua temanku jurusan IPI angkatan 2003/2004 dan semua pihak yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu, Terimakasih atas segala dukungannya.

Akhirnya penulis mengucapkan terima kasih atas perhatian semua pihak, semoga karya yang sangat kecil ini mempunyai makna positif bagi kemajuan pengetahuan khususnya di dunia Ilmu Perpustakaan Dan Informasi.

Yogyakarta, 16 September 2008

Penulis,

Suci Wahyu Kurniati



DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN PERSEMBAHAN	iii
HALAMAN MOTTO.....	iv
INTISARI.....	v
ABSTRACT.....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xviii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	4
1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	4
1.3.1 Tujuan penelitian.....	4
1.3.2 Manfaat Penelitian.....	4
1.4 Sistematika Penulisan.....	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN LANDASAN TEORI	
2.1 Tinjauan Pustaka.....	6
2.2 Landasan Teori.....	9
2.2.1 Persepsi.....	9
2.2.2 Siswa.....	11

2.2.3 Kualitas Pelayanan.....	12
2.2.3.1 Kualitas.....	12
2.2.3.2 Pelayanan.....	14
2.2.3.3 Kualitas Pelayanan.....	14
2.2.4 Dimensi Kualitas.....	15
2.2.5 Pelayanan Sirkulasi.....	22
2.2.5.1 Pengertian Sirkulasi.....	22
2.2.5.2 Tujuan, Fungsi dan Tugas Pelayanan Sirkulasi.....	23
2.2.5.3 Sistem Pelayanan.....	24
2.2.5.4 Kegiatan Sirkulasi.....	25
2.2.5.5 Tata Tertib Peminjaman.....	32
2.2.5.6 Tata Tertib Perpustakaan.....	34

BAB III METODE PENELITIAN

3.1 Tempat dan Waktu Penelitian.....	37
3.2 Subyek/obyek Penelitian.....	37
3.3 Jenis penelitian.....	37
3.4 Populasi dan Sampel.....	38
3.5 Metode Pengumpulan Data.....	39
3.6 Variabel Penelitian.....	41
3.7 Instrumen Penelitian.....	42
3.8 Validitas dan Reliabilitas.....	44
3.9 Analisis Data.....	45

BAB IV PERSEPSI SISWA TERHADAP KUALITAS PELAYANAN SIRKULASI
DI PERPUSTAKAAN SMA N I PRAMBANAN

4.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian.....	48
4.1.1 Letak Geografis.....	48
4.1.2 Sejarah Singkat SMA N I Prambanan.....	48
4.1.3 Tujuan, Visi dan Misi SMA N I Prambanan.....	49
4.1.4 Personalia.....	50
4.1.4.1. Guru dan Karyawan.....	50
4.1.5 Jumlah Siswa.....	53
4.1.6 Perabot dan Perlengkapan Perpustakaan.....	53
4.1.7 Waktu Pelayanan.....	55
4.1.8 Struktur Organisasi.....	57
4.1.8.1 Struktur Organisasi Perpustakaan.....	57
4.1.9 Tata Tertib Perpustakaan.....	57
4.1.10 Sistem Peminjaman Buku.....	58
4.1.11 Jumlah Koleksi Perpustakaan.....	59
4.2 Pembahasan Hasil Penelitian.....	59
4.2.1 Variabel Bukti Fisik.....	60
4.2.2 Variabel Jaminan.....	70
4.2.3 Variabel Perhatian.....	74
4.2.4 Variabel Keandalan.....	80
4.2.5 Variabel Daya tanggap.....	85

BAB V PENUTUP

5.1 Simpulan.....93

5.2 Saran..... 93

DAFTAR PUSTAKA

DAFTAR LAMPIRAN



DAFTAR TABEL

Tabel 1	Data sirkulasi perpustakaan SMA Negeri I Prambanan tahun 2006/2007...	3
Tabel 2	Kisi-kisi angket.....	42
Tabel 3	Data Kepala sekolah dan Guru SMA Negeri I Prambanan th 2007/2008...	50
Tabel 4	Data tenaga administrasi SMA Negeri I Prambanan.....	52
Tabel 5	Data jumlah siswa SMA Negeri I Prambanan tahun 2007/2008.....	53
Tabel 6	Daftar inventaris perpustakaan SMA Negeri I Prambanan.....	53
Tabel 7	Jadwal peminjaman dan pengembalian buku perpustakaan SMA Negeri I Prambanan tahun 2007/2008.....	56
Tabel 8	Data koleksi perpustakaan SMA N I Prambanan.....	59
Tabel 9	Data sebaran pengembalian kuesioner persepsi siswa terhadap penataan koleksi di perpustakaan.....	60
Tabel 10	Data sebaran pengembalian kuesioner persepsi siswa terhadap jumlah koleksi yang ada di perpustakaan.....	61
Tabel 11	Data sebaran pengembalian kuesioner persepsi siswa terhadap biaya pendaftara anggota.....	62
Tabel 12	Data sebaran pengembalian kuesioner persepsi siswa terhadap fasilitas yang digunakan untuk baca di perpustakaan.....	62
Tabel 13	Data sebaran pengembalian kuesioner terhadap tata tertib perpustakaan...	63
Tabel 14	Data sebaran pengembalian kuesioner persepsi siswa terhadap kerapian penampilan petugas sirkulasi.....	64
Tabel 15	Data sebaran pengembalian kuesioner persepsi siswa terhadap pengisian presensi pengunjung jika masuk ke perpustakaan.....	64

Tabel 16	Data sebaran pengembalian kuesioner persepsi siswa terhadap lama waktu peminjaman koleksi.....	65
Tabel 17	Data sebaran pengembalian kuesioner persepsi siswa terhadap jumlah koleksi yang boleh di pinjam.....	66
Tabel 18	Data sebaran pengembalian kuesioner persepsi siswa terhadap kegunaan kartu anggota untuk meminjam koleksi di perpustakaan.....	66
Tabel 19	Data sebaran pengembalian kuesioner persepsi siswa terhadap kesesuaian koleksi dengan kebutuhan siswa.....	67
Tabel 20	Data sebaran pengembalian kuesioner persepsi siswa terhadap kesesuaian koleksi dengan kurikulum yang berlaku.....	68
Tabel 21	Persepsi siswa terhadap keseluruhan variabel bukti fisik/ <i>tangibles</i>	69
Tabel 22	Data sebaran pengembalian kuesioner persepsi siswa terhadap sanksi keterlambatan pengembalian buku.....	70
Tabel 23	Data sebaran pengembalian kuesioner persepsi siswa terhadap besarnya uang denda.....	71
Tabel 24	Data sebaran pengembalian kuesioner persepsi siswa terhadap kebersihan ruang perpustakaan.....	71
Tabel 25	Data sebaran pengembalian kuesioner persepsi siswa terhadap keramahan petugas dalam memberikan pelayanan.....	72
Tabel 26	Data sebaran pengembalian kuesioner persepsi siswa terhadap waktu buka tutup perpustakaan.....	73
Tabel 27	Persepsi siswa terhadap keseluruhan variabel jaminan/ <i>assurance</i>	74

Tabel 28 Data sebaran pengembalian kuesioner persepsi siswa terhadap respon petugas atas pertanyaan yang diajukan.....	75
Tabel 29 Data sebaran pengembalian kuesioner persepsi siswa terhadap perhatian petugas menjawab pertanyaan yang diajukan.....	75
Tabel 30 Data sebaran persepsi siswa terhadap jawaban yang diberikan oleh petugas...	76
Tabel 31 Data sebaran pengembalian kuesioner terhadap keakraban petugas dengan pengguna.....	77
Tabel 32 Data sebaran pengembalian kuesioner persepsi siswa terhadap perhatian petugas dalam memahami keinginan pengguna.....	77
Tabel 33 Data sebaran pengembalian kuesioner persepsi siswa terhadap cara berkomunikasi petugas.....	78
Tabel 34 Data sebaran pengembalian kuesioner persepsi siswa terhadap kesabaran petugas dalam menghadapi keluhan pengguna.....	79
Tabel 35 Persepsi siswa terhadap keseluruhan variabel perhatian/ <i>empathy</i>	80
Tabel 36 Data sebaran pengembalian kuesioner persepsi siswa terhadap kehandalan kartu katalog.....	81
Tabel 37 Data sebaran pengembalian kuesioner persepsi siswa terhadap kehandalan petugas dalam membantu pengguna saat mengalami kesulitan.....	81
Tabel 38 Data sebaran pengembalian kuesioner persepsi siswa terhadap kesesuaian koleksi dengan kurikulum.....	82
Tabel 39 Data sebaran pengembalian kuesioner persepsi siswa terhadap keaktualan koleksi.....	83
Tabel 40 Data sebaran pengembalian kuesioner persepsi siswa terhadap sikap petugas dalam mendengarkan keluhan pengguna.....	83
Tabel 41 Persepsi siswa terhadap keseluruhan variabel kehandalan/ <i>reliability</i>	84
Tabel 42 Data sebaran pengembalian kuesioner persepsi siswa terhadap ketanggapan petugas dengan keluhan yang diberikan oleh pengguna.....	85
Tabel 43 Data sebaran pengembalian kuesioner persepsi siswa terhadap ketanggapan petugas membantu pengguna saat mengalami kesulitan.....	86

Tabel 44	Data sebaran pengembalian kuesioner persepsi siswa terhadap kecepatan petugas menindaklanjuti keluhan pengguna.....	86
Tabel 45	Data sebaran pengembalian kuesioner persepsi siswa terhadap ketanggapan petugas dalam memecahkan persoalan dalam pelayanan sirkulasi.....	87
Tabel 46	Data sebaran pengembalian kuesioner persepsi siswa terhadap ketanggapan petugas menyediakan sarana layanan.....	88
Tabel 47	Data sebaran pengembalian kuesioner persepsi siswa terhadap kepedulian petugas menjawab pertanyaan pengguna.....	88
Tabel 48	Persepsi siswa terhadap keseluruhan variabel daya tanggap/ <i>responsiveness</i>	89
Tabel 49	Penafsiran rata-rata persepsi siswa terhadap kualitas pelayanan sirkulasi di perpustakaan SMA N I Prambanan.....	91

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran I

Angket penelitian

Lampiran 2

Pedoman Wawancara

Lampiran 3

Kesimpulan Hasil Wawancara



BAB I

PENDAHULUAN

I.I Latar Belakang

Perkembangan dunia perpustakaan sekarang ini demikian pesat. Hal ini akibat perkembangan dan kemajuan-kemajuan ilmu pengetahuan dan teknologi. Sehingga permintaan informasi dari para pemakai jasa layanan perpustakaan semakin meningkat. Sebagai sumber informasi perpustakaan sekolah juga berperan dalam menunjang program pendidikan pada umumnya, sesuai kurikulum yang berlaku serta mengembangkan kemampuan siswa dalam memanfaatkan sumber informasi itu baik dalam bentuk cetak maupun non cetak. Disamping itu juga dapat membantu tugas-tugas guru dalam mengajar dan memperkaya ilmu pengetahuan.

Tidak ada perpustakaan jika tidak ada pelayanan karena perpustakaan sebenarnya identik dengan pelayanan (Martroatmojo, 1999:5). Pelayanan perpustakaan itu sendiri tidak lepas dari kegiatan sirkulasi karena sirkulasi merupakan salah satu kegiatan penting yang ada di perpustakaan. Betapapun besar koleksi yang dimiliki oleh sebuah perpustakaan, tetapi kalau sirkulasi dan pemakaiannya tidak lancar, atau hanya sedikit saja yang memanfaatkannya maka kecil sajalah arti perpustakaan tersebut, tapi sebaliknya jika kegiatan yang dilakukan oleh bagian sirkulasi lancar dan aktif maka perpustakaan tersebut boleh dikatakan baik (Martroatmojo, 1998:43).

Pelayanan sirkulasi menyangkut masalah peredaran koleksi atau bahan-bahan pustaka yang dimiliki oleh perpustakaan dengan para pemakainya (Martroatmojo, 1998:43). Kunci keberhasilan dalam pelayanan sirkulasi adalah kualitas jasa pelayanan

yang diberikan kepada pengguna jasa perpustakaan. Ada beberapa aspek yang dapat digunakan untuk menilai kualitas pelayanan yang diberikan salah satunya adalah yang dikemukakan oleh Parasuraman, Zeithaml, Berry dalam Ratminto dan Atik (2005:175-176) yaitu: bukti fisik (*tangibles*), jaminan (*assurance*), perhatian (*empathy*), kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*). Lima dimensi pokok tersebut disebut model *servqual* (*service quality*).

Berkaitan dengan kualitas pelayanan yang dapat memberikan dorongan kepada para pengguna untuk menjalin ikatan yang kuat dengan perpustakaan dan pemanfaatan pelayanan perpustakaan, Sulistyio Basuki (1992:202) mengatakan bahwa sikap anggota dan kelompok pemakai terhadap informasi, pengalaman pemakai merupakan salah satu faktor yang dapat mempengaruhi perilaku pemakai terhadap pemanfaatan perpustakaan. Pengetahuan mengenai persepsi ini sangatlah diperlukan dalam rangka menciptakan strategi pelayanan yang sesuai dengan kondisi riil di lapangan. Berbagai bentuk pelayanan yang diterima oleh pengguna akan memberikan kesan tersendiri bagi masing-masing pengguna selanjutnya kesan akan berubah menjadi pengalaman yang akan membentuk persepsi terhadap apa yang mereka terima.

Menurut Sulistyio Basuki (1994:199) pemakai perpustakaan adalah orang yang ditemuinya tatkala orang tersebut memerlukan dokumen primer atau menghendaki penelusuran bibliografi. Pemakai dalam penelitian ini adalah siswa karena sebagai pemakai utama pelayanan di perpustakaan SMU N I Prambanan. Penilaian siswa terhadap pelayanan sirkulasi di perpustakaan SMU N I Prambanan dapat dilihat dari persepsi mereka terhadap kualitas pelayanan tersebut.

Pelayanan sirkulasi di perpustakaan SMA N I Prambanan merupakan salah satu jenis pelayanan perpustakaan sekolah yang banyak dimanfaatkan oleh para siswa. Hal ini dapat dilihat dari kegiatan pelayanan sirkulasi di perpustakaan SMA N I Prambanan pada tahun ajaran 2006/2007 dibawah ini:

Tabel 1

Data sirkulasi perpustakaan SMA N I Prambanan tahun 2006/2007

No	Bulan	Jumlah Pengunjung	Jumlah Peminjam	Buku Di Pinjam
1	Juli	509	21	29
2	Agustus	5591	50	82
3	September	5751	62	101
4	Oktober	3530	14	18
5	November	9349	99	160
6	Desember	6614	67	111
7	Januari	4157	48	10
8	Februari	6901	84	252
9	Maret	8331	102	191
10	April	8820	68	97
	Total	59553	615	1051

Sumber Laporan Tahunan 2006/2007 perpustakaan SMA N I Prambanan

Dari tabel I di atas dapat dilihat tingkat pemanfaatan pelayanan sirkulasi di perpustakaan SMA N I Prambanan pada tahun 2006/2007. Pengunjung perpustakaan dari bulan ke bulan kadang mengalami kenaikan dan penurunan, jumlah pengunjung perpustakaan tertinggi terjadi pada bulan November. Dari hasil wawancara dengan beberapa siswa, sebagian siswa mengatakan bahwa kualitas pelayanan sirkulasi di perpustakaan sudah baik hal ini dibuktikan dengan waktu buka tutup perpustakaan, perpustakaan dibuka pada jam 07.00 dan tutup pada saat jam pelajaran sekolah berakhir yaitu jam 13.30 serta adanya komunikasi yang baik antara pustakawan dengan siswa. Sebagian lagi mengatakan bahwa kualitas pelayanan sirkulasi di perpustakaan masih kurang baik, mereka mengatakan pustakawan kurang ramah dan kurang tanggap dalam

menangani keluhan siswa terutama yang berhubungan dengan pelayanan sirkulasi. Permasalahannya sekarang adalah apakah benar persepsi siswa yang mengatakan bahwa kualitas pelayanan sirkulasi di perpustakaan masih kurang baik? Berdasarkan uraian di atas maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan mengambil judul **“PERSEPSI SISWA TERHADAP KUALITAS PELAYANAN SIRKULASI DI PERPUSTAKAAN SMA N I PRAMBANAN”**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang dikemukakan di atas, rumusan masalah yang diajukan dalam penelitian ini adalah bagaimanakah persepsi siswa terhadap kualitas pelayanan sirkulasi di perpustakaan SMA N I Prambanan?

1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian

1.3.1 Tujuan penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui persepsi siswa terhadap kualitas pelayanan sirkulasi di perpustakaan SMA N I Prambanan.

1.3.2 Manfaat Penelitian

Manfaat yang diharapkan dari penelitian ini adalah

- (1) untuk menambah pengetahuan khususnya dibidang ilmu perpustakaan terutama mengenai kualitas pelayanan sirkulasi di perpustakaan,
- (2) sebagai bahan pertimbangan dalam mengambil kebijakan dan keputusan manajemen dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan sirkulasi perpustakaan untuk memenuhi kebutuhan penggunanya,

(3) sebagai bahan masukan khususnya bagi perpustakaan SMA N I Prambanan dalam menentukan kebijakan terutama yang berkaitan dengan peningkatan kualitas pelayanan sirkulasi.

1.4 Sistematika Penulisan

Bab pertama: Bagian pendahuluan. Bab ini memberikan informasi kepada pembaca tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

Bab kedua: Dalam bab ini terdiri dari dua bagian. Bagian pertama adalah tinjauan pustaka yang berisi tentang hasil penelitian yang dilakukan peneliti sebelumnya yang memiliki kesamaan topik dengan penelitian ini. Bagian kedua adalah landasan teori, bab ini memberikan informasi kepada pembaca tentang pengertian kualitas, pelayanan, kualitas pelayanan, dan pelayanan sirkulasi.

Bab ketiga: Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini meliputi jenis penelitian, populasi dan sampel penelitian, metode pengumpulan data, instrumen penelitian, variabel penelitian, validitas dan reliabilitas instrument dan analisis data.

Bab keempat: Pembahasan yang terdiri dari: (1) gambaran umum perpustakaan SMU N I Prambanan yaitu berisi tentang sejarah singkat, tugas, fungsi dan tujuan, struktur organisasi, personalia, pengguna, sarana dan prasarana, kegiatan pokok. (2) hasil penelitian yang memberikan keterangan tentang analisis data yang diperoleh

Bab kelima: Penutup yang berisi simpulan dan saran-saran dari pembahasan bab-bab yang diuraikan sebelum

Pada bagian akhir skripsi dilengkapi daftar pustaka dan lampiran.

BAB V

PENUTUP

5.1. Simpulan

Berdasarkan dimensi kualitas pelayanan menurut Parasuraman, Zeithaml, dan Berry yang meliputi bukti fisik, jaminan, perhatian, kehandalan, dan daya tanggap maka dalam penelitian ini dapat disimpulkan bahwa nilai rata-rata persepsi siswa secara keseluruhan adalah 2,90 sehingga dapat dikategorikan bahwa persepsi siswa terhadap kualitas pelayanan sirkulasi di perpustakaan SMA Negeri I Prambanan tergolong **baik**. Nilai tersebut didapat dari perhitungan rumus mean dengan cara menjumlahkan hasil perhitungan akhir setiap indikator kemudian dibagi dengan jumlah indikator yang digunakan. Namun demikian ada beberapa jenis pelayanan yang harus di perbaiki yaitu ketanggapan petugas membantu pengguna saat mengalami kesulitan, kecepatan petugas menindaklanjuti keluhan pengguna, dan perhatian petugas dalam menjawab pertanyaan yang diajukan siswa.

5.2 Saran

Mengacu pada kesimpulan yang telah dikemukakan diatas maka untuk memperbaiki, mengembangkan dan meningkatkan pelayanan perpustakaan khususnya pelayanan sirkulasi penulis menyampaikan atau menyarankan kepada manajemen perpustakaan SMA Negeri I Prambanan sabagai berikut:

1. petugas perpustakaan seharusnya lebih tanggap dengan memberikan bantuan kepada setiap siswa yang mengalami kesulitan, sehingga mereka merasa diperhatikan oleh petugas.seorang pustakawan harus bisa mengidentifikasi keperluan

pengguna sehingga ia dapat menyediakan berbagai informasi yang dibutuhkan pengguna, karena pada dasarnya setiap pengguna menginginkan informasi yang jelas baik secara lisan maupun tertulis.

2. jika ada siswa yang mengeluh pustakawan diharapkan segera menindaklanjuti keluhan tersebut
3. jika ada siswa yang mengajukan pertanyaan pustakawan harus bisa memberikan perhatian terhadap mereka dan berusaha memberikan jawaban yang sesuai dengan harapan mereka

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi. 1993. *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- , 1998. *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- , 2002. *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Bafadal, Ibrahim. 2006. *Pengelolaan Perpustakaan Sekolah*. Ed.1, Cet.5. Jakarta: Bumi Aksara.
- Depdikbud. 2002. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Jakarta: Balai Pustaka.
- Gaspersz, Vincent. 2003. *Total Quality Management*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Ghozali, Iman. 2002. *Aplikasi Analisis Multivariable Dengan SPSS*. Semarang: Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hardjosoedarno, Soewarso. 1997. *Dasar-dasar Total Quality Manajemen*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Irawan, D, Handi. 2004. *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: Elex Media Komputindo.
- Koentjaraningrat. 1997. *Metode-Metode Penelitian Masyarakat*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Krismayani, Ika. 2007. "Kualitas Pelayanan Referensi Di Perpustakaan Pusat UII" (skripsi). Jurusan Ilmu Perpustakaan Dan Informasi Fakultas Adab, UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.
- Lasa, HS. 1995. *Jenis-Jenis Pelayanan Sirkulasi perpustakaan*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- , 1994. *Jenis-Jenis Pelayanan Informasi Perpustakaan, Sirkulasi, Referensi*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- , 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" (skripsi). Jurusan Ilmu Perpustakaan Dan Informasi Fakultas Adab, UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.

- Martoatmojo, Karmidi. 1998. *Manajemen Perpustakaan Khusus*. Jakarta: Universitas Terbuka.
- , 1999. *Pelayanan Bahan Pustaka*. Jakarta: Universitas Terbuka.
- Marzuki. 2001. "Persepsi Para Dosen Hukum UNY Tentang Pemberlakuan Hukum Pidana Islam Di Indonesia"(Laporan Penelitian). Fakultas Ilmu Sosial, Universitas Negeri Yogyakarta.
- Masruri, Anis. 2004. "Kualitas Pelayanan Perpustakaan"(Study Kasus Pada Perpustakaan IAIN Sunan Kalijaga Yogyakarta). *Berkala Ilmu Perpustakaan Dan Informasi*. Volume 1, Nomor 2, Hlm. 5.
- Mirawiansi, Candra. 2007. "Persepsi Mahasiswa Terhadap Kualitas Pelayanan Sirkulasi di Perpustakaan Fakultas Ekonomi Universitas Teknologi Yogyakarta" (skripsi). Jurusan Ilmu Perpustakaan Dan Informasi Fakultas Adab, UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.
- Mulyana, Dedi. 2001. *Ilmu Komunikasi, Suatu Pengantar*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Nawawi, Hadari. 1985. *Metode Penelitian Bidang Sosial*. Yogyakarta: Gadjah Mada Press.
- Ngatini. 2004. "Meningkatkan Kualitas Perpustakaan: Upaya Menciptakan Kepuasan Pelanggan". Dalam *Buletin Perpustakaan Universitas Islam Indonesia*. Nomor: 45/Desember 2004, Hlm.45-46.
- Qalyubi, Syihabuddin, dkk. 2003. *Dasar-Dasar Ilmu Perpustakaan Dan Informasi*. Yogyakarta: Jurusan Ilmu Perpustakaan Dan Informasi, Fakultas Adab. UIN Sunan Kalijaga.
- Ratminto dan Atik Septi Winarsih. 2005. *Manajemen Pelayanan: Pengembangan model konseptual, Penerapan Citezens Charter dan Standar Pelayanan Minimal*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Riyanto, dkk. 2003. Analisis Kualitas Jasa Pelayanan Perpustakaan Pasca Sarjana Universitas Gadjah Mada. Dalam *Jurnal Kepustakawanan*. Volume V. Nomor 7.
- Rohmani, Ulfah. 2006. "Persepsi Siswa Terhadap Pelayanan Sirkulasi di Perpustakaan MTs LFT UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta" (skripsi). Jurusan Ilmu Perpustakaan Dan Informasi Fakultas Adab, UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.
- Rustiawati, Yustian. 1989. *Dasar-Dasar Ilmu Perpustakaan*. Jakarta: Gramedia.

- Saleh, Abdul Rahman. 1995. *Manajemen Perguruan Tinggi*. Jakarta: Universitas Terbuka.
- Shaleh, A.R. Ibnu Ahmad. 1987. *Peyelenggaraan Perpustakaan Sekolah*. Jakarta: P.T Hidakarya Agung.
- Simamora, Bilson. 2004. *Panduan Riset Perilaku Konsumen*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Soeatminah. 1992. *Perpustakaan Kepustakawanan dan Pustakawan*. Yogyakarta: Kanisius.
- Soeratno dan Lincoln Arsyad. 1995. *Metodologi Penelitian Untuk Ekonomi dan Bisnis*. Yogyakarta: UPP AMP YKPN.
- Sulistyo-Basuki. 1991. *Pengantar Ilmu Perpustakaan*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- , 1992. *Pengantar Ilmu Perpustakaan*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Supriyadi, Eri. Dkk. Analisis Kualitas Layanan Perpustakaan Pada UPT Perpustakaan Universitas Jember. *Berkala Ilmu Perpustakaan Dan Informasi*. Volume 11 Nomor 1 Tahun 2004.
- Suryo subronto. 1997. *Proses Belajar Mengajar di Sekolah*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Sugiyono. 2007. *Metode Penelitian Kuantitatif kualitatif dan R&d*. Bandung: Alfabeta.
- , 2005. *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung: Alfabeta
- Sutaat. 2005. "Persepsi Legislatif Tentang Pembangunan kesejahteraan Sosial di Daerah". Dalam <http://www.depsos.go.id/Balatbang/Puslitbang%20uks/2005/Sutaat.Htm>, tanggal 09 Oktober 2008, pukul 13.36.
- Tjiptono, Fandy. 2005. *Prinsip-Prinsip Total Quality Service*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Yusuf, Taslimah. 1996. *Materi Pokok Manajemen Perpustakaan Umum*. Jakarta: Universitas Terbuka.