

**PERSEPSI PEMAKAI TERHADAP KUALITAS PELAYANAN SIRKULASI
DI PERPUSTAKAAN UNIVERSITAS JENDERAL SOEDIRMAN
PURWOKERTO JAWA TENGAH**

SKRIPSI

Diajukan Guna Memenuhi Syarat-syarat Untuk Mencapai
Gelar Sarjana Pada Ilmu Perpustakaan
Program Studi Ilmu Perpustakaan Kelas Khusus



**Disusun Oleh:
SUPRIYANA
06140082**

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

**PERSEPSI PEMAKAI TERHADAP KUALITAS PELAYANAN SIRKULASI
DI PERPUSTAKAAN UNIVERSITAS JENDERAL SOEDIRMAN
PURWOKERTO JAWA TENGAH**

SKRIPSI

Diajukan Guna Memenuhi Syarat-syarat Untuk Mencapai
Gelar Sarjana Pada Ilmu Perpustakaan
Program Studi Ilmu Perpustakaan Kelas Khusus

**Disusun Oleh:
SUPRIYANA
06140082**

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



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

PENGESAHAN SKRIPSI/TUGAS AKHIR

Nomor :

Skripsi/Tugas Akhir dengan judul :

PERSEPSI PEMAKAI TERHADAP KUALITAS PELAYANAN SIKRULASI DI PERPUSTAKAAN UNIVERSITAS
JENDERAL SOEDIRMAN PURWOKERTO JAWA TENGAH

Yang dipersiapkan dan disusun oleh:

Nama : SUPRIYANA

NIM : 06140082-E

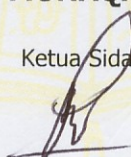
Telah dimunaqasyahkan pada : 28 Agustus 2008

Nilai Munaqasyah : B+

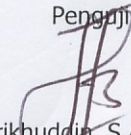
Dan dinyatakan telah diterima oleh Fakultas Adab UIN Sunan Kalijaga

TIM MUNAQASYAH :

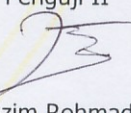
Ketua Sidang


Drs. Purwono, M.Si.
NIP. 130519453

Penguji I


Tafrikhuddin, S.Ag., M.Pd.
NIP. 150292286

Penguji II


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

Yogyakarta, 27 Oktober 2008

UIN Sunan Kalijaga
Fakultas Adab
DEKAN


Dr. H. Syinabuddin Qalyubi, Lc., M.Ag.
NIP. 150218625



HALAMAN PERSEMBAHAN

*Skripsi ini saya persembahkan untuk
Istriku tercinta Utik Nurwijayanti dan
anaku tersayang Muhammad Luang Aprilio*

KATA PENGANTAR

Assalamu 'alaikum Wr.Wb.

Segala puji syukur kami panjatkan kepada Allah SWT atas limpahan rahmat dan hidayah-Nya sehingga penelitian dan penulisan laporan ini dapat penulis selesaikan dengan baik. Skripsi ini adalah sebagai salah satu syarat meraih gelar kesarjanaan pada Jurusan Ilmu Perpustakaan dan Informasi, Fakultas Adab, Universitas Islam Negeri (UIN) "Sunan Kalijaga" Yogyakarta. Penulis yakin bahwa terselesainya skripsi ini tidak lepas dari bantuan dan dukungan berbagai pihak. Untuk itu pada kesempatan ini, penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. H. Syihabuddin Qalyubi Lc., M.Ag., selaku Dekan Fakultas Adab Univeristas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.
2. Bapak Anis Masruri, S.Ag., SIP., M.Si., selaku Ketua Jurusan Ilmu Perpustakaan dan Informasi.
3. Bapak Drs. Purwono, M.Si., selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan bimbingan penulisan yang berarti.
4. Bapak Drs. Chamdi, SIP. selaku Kepala Perpustakaan Universitas Jenderal Soedirman yang telah memberikan kesempatan untuk belajar dan ijin melakukan penelitian.
5. Bapak Dwi Surtiawan, SE., M.Si., yang telah membantu dalam menganalisis data dan masukan-masukan untuk kebaikan skripsi ini.
6. Semua adik-adikku yang telah membantu selama penulis melakukan studi di Yogyakarta.

7. Seluruh staf dan karyawan Perpustakaan Universitas Jenderal Soedirman Purwokerto yang telah banyak membantu dalam memberikan informasi yang dibutuhkan.
8. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah membantu baik secara langsung ataupun tidak langsung.

Akhirnya semoga karya ini dapat bermanfaat bagi kita semua. Amien.

Wassalamu 'alaikum Wr.Wb.

Yogyakarta, September 2008

Penulis

SUPRIYANA

INTISARI

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui persepsi pemakai terhadap kualitas pelayanan sirkulasi di Perpustakaan Universitas Jenderal Soedirman Purwokerto. Variabel pada penelitian ini hanya satu buah variabel yakni persepsi pemakai terhadap kualitas pelayanan sirkulasi di perpustakaan. Analisis persepsi berdasarkan pada lima dimensi service pelayanan yaitu kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati dan bukti fisik. Jumlah sampel yang digunakan dalam analisis ini adalah sebanyak 100 orang yang merupakan anggota Perpustakaan Universitas Jenderal Soedirman dengan menggunakan sampel random strata propotional. Data dikumpulkan dengan menggunakan kuisioner, observasi dan dokumentasi. Pengukuran variabelnya menggunakan skala Likert dengan 4 (empat) skala. Sebelum melakukan pengumpulan data, terlebih dahulu kuisioner diuji validitas menggunakan statistik korelasi *Product Moment* dan reliabilitas menggunakan *Cronbach Alpha*. Analisis data menggunakan analisis deskriptif dengan menggunakan metode survey.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa persepsi pemakai terhadap kualitas pelayanan sirkualsi di perpustakaan sebesar 2,63 yang dikategorikan baik. Berdasarkan hasil tersebut, maka perpustakaan masih perlu meningkatkan kualitas pelayanan di bagian sirkulasi.

Kata kunci: *kualitas pelayanan, persepsi pemakai, pemakai perpustakaan*

ABSTRACT

This research aims to know the user perception of the circulation service quality of the Library Jenderal Soedirman University at Purwokerto. The variable of the study is only one that is the user perception towards the circulation service quality at the library. The analysis of the perception is based on 5 serqual dimensions = reliability, responsiveness, assurance, empathy and tangibles. The samples used for this analysis is 100 (one hundred) respondents who are the registered member of the Library Jenderal Soedirman University. The method of the sampling used on this research is stratified propotional random sampling. Data collected by using questionnaire, observation and documentation. The measurement of this questionnaire used Likert Scale with 4 (four) levels. Before the questionnaire was given to respondents, it was tested by validity test and reliability test for 30 (thirty) respondents. The validity test used Correlation Statistic of Product Moment and Cronbach Alpha for the reliability test. The data analysis that used the descriptive analysis is supported by the survey method.

The research result shows that the user perception for the circulation service quality at the library levels at he average value 2,63. 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.

Keywords: *service quality, user perception, library user*

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN PERSEMBAHAN	iii
KATA PENGANTAR	iv
INTISARI.....	vi
ABSTRACT	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	6
1.3 Tujuan Penelitian	6
1.4 Manfaat Penelitian	6
1.5 Sistematika Pembahasan	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN LANDASAN TEORI	9
2.1 Tinjauan Pustaka	9
2.2 Landasan Teori.....	12
2.2.2 Persepsi	12
2.2.2 Mahasiswa Sebagai Pemakai Perpustakaan Perguruan Tinggi..	15

2.2.3 Kualitas	16
2.2.4 Manfaat Kualitas	17
2.3 Pelayanan	17
2.3.1 Kualitas Pelayanan	17
2.3.2 Dimensi Kualitas Pelayanan	19
2.3.3 Pendekatan Pelayanan Berkualitas.....	19
2.3.4 Model Kualitas Pelayanan	20
2.4 Pelayanan Perpustakaan Perguruan Tinggi.....	21
2.4.1 Pelayanan Sirkulasi	22
2.4.2 Tujuan dan Fungsi Sirkulasi.....	22
2.4.3 Sistem Pelayanan Sirkulasi	27
2.4.4 Kegiatan Pelayanan Sirkulasi.....	29
2.4.5 Sumber Daya Manusia	31
2.4.6 Perabotan dan Perlengkapan Sirkulasi	32
2.5 Persepsi Pemakai Terhadap Kualitas Pelayanan Sirkulasi.....	33
2.6 Definisi Konsep.....	35
2.7 Definisi Operasional.....	35
BAB III METODE PENELITIAN	39
3.1 Tempat dan Waktu Penelitian	39
3.2 Subyek dan Obyek Penelitian	39
3.3 Jenis Penelitian.....	39
3.4. Variabel Penelitian	40

3.5 Populasi dan Sampel Penelitian	42
3.5.1 Populasi	42
3.5.2 Sampel Penelitian.....	42
3.6 Metode dan Teknik Pengumpulan Data.....	44
3.7 Metode Analisis Data.....	46
3.7.1 Uji Validitas Kuesioner.....	46
3.7.2 Uji Reliabilitas Kuesioner	46
3.7.3 Analisis Data	47
 BAB IV PERSEPSI PEMAKAI TERHADAP KUALITAS PELAYANAN	
SIRKULASI DI PERPUSTAKAAN UNIVERSITAS JENDERAL	
SOEDIRMAN PURWOKERTO JAWA TENGAH.....	
4.1 Gambaran Umum Perpustakaan Universitas Jenderal Soedirman	50
4.1.1 Sejarah Singkat	50
4.1.2 Fungsi, Peranan dan Tugas Pokok Perpustakaan.....	50
4.1.3 Struktur Organisasi	51
4.2 Pelayanan Sirkulasi	52
4.2.1 Jenis Koleksi	53
4.2.2 Sumber Daya Manusia	54
4.2.3 Sistem Pelayanan	54
4.2.4 Jam Pelayanan.....	55
4.2.5 Prosedur Pelayanan Sirkulasi	55
4.2.6 Keanggotaan.....	58

4.2.7 Jumlah Buku dan Lama Peminjaman.....	58
4.2.8 Pemakai Perpustakaan.....	58
4.2.9 Sanksi Keterlambatan Pengembalian/ Buku hilang	58
4.2.10 Pelayanan Bebas Pinjam Pustaka.....	59
4.2.11 Penelusuran Informasi.....	59
4.2.12 Pelayanan Loker /penitipan Tas	59
4.2.13 Statistik.....	59
4.2.14 Perabotan dan Perlengkapan	60
4.3 Gambaran Umum Responden	61
4.4 Uji Validitas Kuesioner.....	61
4.5 Uji Reliabilitas Kuesioner	64
4.6.Pembahasan dan Hasil Penelitian.....	65
BAB V PENUTUP.....	85
5.1 Simpulan	85
5.2. Saran.....	86
DAFTAR PUSTAKA	87
LAMPIRAN.....	90

DAFTAR TABEL

Tabel 1 Statistik Kegiatan Pelayanan Perpustakaan Tahun 2004-2007	5
Tabel 2 Daftar Penggolongan Pertanyaan Dalam Kuesioner.....	42
Tabel 3 Pengambilan Sampel Acak Berstrata Proposional	44
Tabel 4 Koleksi Buku Teks Berdasarkan Klasifikasi	53
Tabel 5 Sumber Daya Manusia Bagian Pelayanan Sirkulasi	54
Tabel 6 Daftar Perabotan dan Perlengkapan Bagian Pelayanan Sirkulasi ...	60
Tabel 7 Gambaran Umum Responden dibedakan Menurut Tahun Angkatan	61
Tabel 8 Pengujian Validitas Kuesioner Dimensi Keandalan	62
Tabel 9 Pengujian Validitas Kuesioner Dimensi Daya Tanggap	62
Tabel 10 Pengujian Validitas Kuesioner Dimensi Jaminan	63
Tabel 11 Pengujian Validitas Kuesioner Dimensi Empati.....	63
Tabel 12 Pengujian Validitas Kuesioner Dimensi Bukti Fisik	64
Tabel 13 Pengujian Reliabilitas Kuesioner	64
Tabel 14 Data Sebaran Persepsi Pemakai Terhadap Prosedur Peminjaman dan Pengembalian	66
Tabel 15 Data Sebaran Persepsi Pemakai Terhadap Kemudahan dan Kecepatan Temu Kembali Informasi dan Pencarian Buku	66
Tabel 16 Data Sebaran Persepsi Pemakai Terhadap Keaktualan Koleksi dan Kesesuaian dengan Program Studi di Unsoed	67
Tabel 17 Data Sebaran Persepsi Pemakai Terhadap Ketepatan dan Kejelasan Penyampaian Informasi Petugas	67

Tabel 18 Data Sebaran Persepsi Pemakai Terhadap Pencatatan Transaksi	
Peminjaman dan Pengembalian	68
Tabel 19 Data Sebaran Persepsi Pemakai Terhadap Kualitas Pelayanan	
Dimensi Keandalan	69
Tabel 20 Data Sebaran Persepsi Pemakai Terhadap Pelayanan Petugas	
yang Sesuai dengan Aturan yang telah ada.....	70
Tabel 21 Data Sebaran Persepsi Pemakai Terhadap Kecepatan Petugas	
Dalam Memberikan Pelayanan	71
Tabel 22 Data Sebaran Persepsi Pemakai Terhadap Kesedian Petugas	
dalam Memberikan Bantuan Menemukan Koleksi	71.
Tabel 23 Data Sebaran Persepsi Pemakai Terhadap Respon dari petugas...	71
Tabel 24 Data Sebaran Persepsi Pemakai Terhadap Kualitas Pelayanan	
Sirkulasi Dimensi Daya Tanggap.....	72
Tabel 25 Data Sebaran Persepsi Pemakai Terhadap Jumlah Petugas	
yang ada di Bagian Sirkulasi.....	73
Tabel 26 Data Sebaran Persepsi Pemakai Terhadap Keamanan Barang	
Pemakai di Loker Sewaktu ada di Bagian Sirkulasi	73
Tabel 27 Data Sebaran Persepsi Pemakai Terhadap Keramahan dan Sikap	
Sopan Petugas	74
Tabel 28 Data Sebaran Persepsi Pemakai Terhadap Ketrampilan Petugas..	74
Tabel 29 Data Sebaran Persepsi Pemakai Terhadap Kualitas Pelayanan	
Sirkulasi pada Demensi Jaminan	75

Tabel 30 Data Sebaran Persepsi Pemakai Terhadap Pelayanan Petugas yang Memperhatikan Kepentingan Individu Pemakai	76
Tabel 31 Data Sebaran Persepsi Pemakai Terhadap Pelayanan Petugas Tanpa Membedakan Status Pemakai	76
Tabel 32 Data Sebaran Persepsi Pemakai Terhadap Pelayanan Petugas yang Bersungguh-sungguh Melayani Pemakai	77
Tabel 33 Data Sebaran Persepsi Pemakai Terhadap Pelayanan Petugas dengan Memahami Kebutuhan Pemakai.....	77
Tabel 34 Data Sebaran Persepsi Pemakai Terhadap Jam Buka Pelayanan.	78
Tabel 35 Data Sebaran Persepsi Pemakai Terhadap Kualitas Pelayanan Sirkulasi pada Dimensi Empati.....	79
Tabel 36 Data Sebaran Persepsi Pemakai Terhadap Kefektifan Sarana Temu Kembali Informasi	79
Tabel 37 Data Sebaran Persepsi Pemakai Terhadap Kebersihan dan Kerapian Ruang Pelayanan Sirkulasi	80
Tabel 38 Data Sebaran Persepsi Pemakai Terhadap Penampilan Petugas...	81
Tabel 39 Data Sebaran Persepsi Pemakai Terhadap Sarana dan Prasarana Pendukung di Pelayanan Sirkulasi	81
Tabel 40 Data Sebaran Persepsi Pemakai Kualitas Pelayanan Sirkulasi pada Dimensi Bukti Fisik.....	82
Tabel 41 Data Sebaran Persepsi Pemakai Kualitas Pelayanan Sirkulasi	83

DAFTAR GAMBAR

1. Gambar 1 Struktur Organisasi Perpustakaan35
2. Gambar 2 Struktur Interen Organisasi Perpustakaan Universitas Jenderal
Soedirman44
3. Gambar 3 Prosedur peminjaman koleksi51
4. Gambar 3 Prosedur pengembalian koleksi dan perpanjangan52

DAFTAR LAMPIRAN

1. Lampiran 1 Kuesioner Penelitian.....	90
2. Lampiran 2 Hasil Uji Validitas Kuesioner.....	93
3. Lampiran 3 Hasil Uji Reliabilitas Kuesioner.....	94
4. Lampiran 4 Tabulasi Jawaban Responden.....	97
5. Lampiran 5 Surat Ijin Studi Lapangan.....	101
6. Lampiran 6 Pengantar Ijin Penelitian.....	102

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Era sekarang ini merupakan abad informasi, dimana saat ini informasi sudah menjadi bagian yang amat penting dalam hampir seluruh aspek kehidupan manusia. Informasi tidak hanya berfungsi sebagai keterangan yang bisa dijadikan alat menambah pengetahuan, akan tetapi lebih dari itu informasi mempunyai peranan yang penting dalam kehidupan manusia di zaman ini. Informasi sudah menduduki posisi yang menentukan dalam segala kegiatan di masyarakat. Di dunia bisnis dan ekonomi, informasi merupakan komoditas yang sangat mengagumkan (Yusup, 2001:240). Selain itu informasi mempunyai nilai peran yang sangat besar dalam kehidupan manusia. Informasi tidak hanya menjadikan orang tahu sesuatu hal akan tetapi dapat berubah menjadi barang yang dapat diperjualbelikan. Informasi dapat dipakai untuk kepentingan hiburan dan meningkatkan status (Rusmana, 1998:121).

Adanya ledakan informasi dan tumbuhnya kesadaran dari masyarakat akan pentingnya informasi tentunya akan mempengaruhi pula terhadap perkembangan perpustakaan. Perpustakaan sebagai salah satu komponen pengelola informasi perlu mengubah penampilan untuk mengimbangi perubahan kondisi tersebut (Rahayuningsih, 2006:2).

Perpustakaan merupakan salah satu organisasi yang bergerak dalam pengelolaan jasa penyedia informasi. Perpustakaan masih merupakan pilihan yang relatif murah dalam memenuhi kebutuhan pemakai. Keberadaan perpustakaan sangat

penting dan strategis dalam pengembangan ilmu pengetahuan dan teknologi (iptek). Menurut Kartosedono dalam Nurlala (2004:33) perpustakaan dengan segala potensi serta kemampuan yang ada, sebagai sumber informasi dan pengetahuan diarahkan untuk dapat berperan sebagai agen modernisasi masyarakat. Oleh karena itu, sebagai lembaga pelayanan masyarakat, perpustakaan perlu lebih proaktif mengikuti perkembangan informasi dan berupaya memperolehnya untuk memenuhi keperluan pemakai.

Dengan berkembangnya pusat-pusat pelayanan jasa informasi yang lebih mengkhususkan diri dengan ciri-cirinya yang tampak lebih profesional dalam pengelolaannya serta lebih memuaskan pemakai. Perpustakaan sebagai penyedia informasi dengan kinerjanya pustakawan sanggup memberikan sesuatu yang “lebih” baik dari lembaga-lembaga informasi komersial lain yang ada. Pelayanan perpustakaan dituntut untuk memberikan layanan yang terbaik yang dikehendaki pemakai. Untuk itu perpustakaan memperhatikan dan merespon keluhan dan saran-saran yang dikemukakan pemakai jasa perpustakaan (Sutarno, 2006:244). Dengan demikian orientasi pemakai merupakan tujuan utama dalam kegiatan perpustakaan.

Pelayanan perpustakaan merupakan cerminan dari wajah dan penampilan serta kinerja perpustakaan. Jika pelayanan perpustakaan kepada pemakai memuaskan maka mengisyaratkan kinerjanya baik, sebaliknya apabila pelayanan yang diberikan belum memuaskan maka perpustakaan mempunyai kualitas layanan yang kurang baik (Sutarno, 2005:112). Guna mencapai hal ini perpustakaan perlu memastikan bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan kebutuhan pemakai dan

berkualitas. Menurut Lancaster dalam Nurlela (2004:33) menyatakan bahwa kepuasan pemakai terhadap layanan perpustakaan antara lain ditentukan oleh: (1) kinerja pelayanan yang mampu menekan sekecil mungkin tingkat kesalahan dan berusaha memberikan yang terbaik terhadap permintaan pengguna; (2) responsif terhadap setiap keinginan pemakai; (3) kompeten dalam melayani disertai kemampuan teknis dan etika berkomunikasi yang baik; (4) akses terhadap informasi yang dicari relatif mudah, cepat dan akurat; dan (5) ruangan dan peralatan penunjang tertata dengan baik dan nyaman.

Paradigma pelayanan dalam kegiatan perpustakaan telah mengalami perubahan, semula kegiatan perpustakaan terkonsentrasi pada pekerjaan teknis dan berubah pada pemberian pelayanan kepada kepentingan pemakai. Dengan adanya perubahan itu maka menuntut Perpustakaan Universitas Jenderal Soedirman melakukan berbagai pembenahan terhadap segala aspek yang berhubungan dengan kebutuhan pemakai. Perpustakaan Universitas Jenderal Soedirman selalu berusaha mewujudkan suatu bentuk pelayanan yang berorientasi pada pemakai dengan kualitas pelayanan yang baik. Dalam memberikan pelayanan terhadap pemakai perpustakaan memperhatikan terhadap kebutuhan pemakai yaitu cepat, tepat dan akurat.

Untuk dapat mencapai kualitas pelayanan perpustakaan yang memuaskan pemakai, Perpustakaan Universitas Jenderal Soedirman melaksanakan beberapa program pengembangan kualitas pelayanan perpustakaan, yaitu:

1. Mengintegrasikan berbagai pelayanan yang ada yakni bagian pengembangan

pengolahan dengan pelayanan sirkulasi menjadikan sistem pengelolaan dan pelayanan koleksi lebih cepat.

2. Menyediakan berbagai macam jasa pelayanan yakni: pelayanan sirkulasi, pelayanan akses internet, pelayanan kartu anggota, pelayanan bebas pinjam pustaka, pelayanan kartu sakti, dan pelayanan penelusuran CD ROM.
3. Mengaplikasikan program sistem informasi perpustakaan SIPRUS yang berbasiskan *web server*.
4. Merealisasikan jaringan *Local Area Network* (LAN) di Perpustakaan Universitas Jenderal Soedirman. Jaringan ini menghubungkan seluruh komputer yang berhubungan dengan kegiatan pelayanan perpustakaan antara lain; pelayanan sirkulasi di lantai II, bagian pengolah (*inputing data*) di lantai III, pengunjung perpustakaan dan penelusuran (OPAC) yang ada di lantai I dan lantai II.
5. Pengembangan sarana dan prasarana baik secara kualitas maupun kuantitas antara lain penyediaan loker penitipan tas, komputer untuk akses internet, komputer untuk penelusuran menggunakan OPAC (*Online Public Access Catalog*). Dalam sistem ini pemakai perpustakaan dapat menelusur informasi (temu kembali informasi) menggunakan komputer.
6. Memberikan kesempatan kepada staff perpustakaan mengikuti seminar dan pelatihan, baik yang berkaitan dengan pengelolaan perpustakaan ataupun pengembangan diri.

Berbagai pengembangan pelayanan tersebut diharapkan membawa dampak

positif terhadap kualitas pelayanan di Perpustakaan Universitas Jenderal Soedirman. Meskipun berbagai program pengembangan di atas telah dilakukan oleh perpustakaan namun menurut pengamatan penulis masih ditemui berbagai keluhan dan masukan dari para pemakai perpustakaan antara lain; koleksi yang sulit ditemukan di rak, koleksi perpustakaan kurang lengkap, koleksi perpustakaan kurang *up to date*, data di komputer kurang valid, petugas yang kurang ramah dan sebagainya.

Berikut ini data pengunjung perpustakaan dan kegiatan pelayanan dari tahun 2004 -2007.

Tabel 1
Statistik Kegiatan Pelayanan Perpustakaan Tahun 2004-2007

No	Uraian	Tahun			Jumlah
		2005	2006	2007	
1	Pendaftaran anggota baru	5977	5193	6620	17790
2	Pengunjung	149476	156492	130385	436353
3	Peminjam	62696	65307	73593	201596
4	Buku dipinjam	120436	125777	102219	348432
5	Pemakai internet	829	880	941	2650
6	Pemakaian CD ROM	279	78	68	425

Sumber: Dokumentasi Laporan Tahunan 2004 - 2007 Perpustakaan Universitas Jenderal Soedirman

Pada tabel 1 menunjukkan bahwa adanya penurunan jumlah pengunjung dan pemakaian CD ROM. Namun demikian pada kegiatan lain seperti pendaftaran anggota, peminjam buku, buku yang dipinjam serta pemakaian internet menunjukkan adanya peningkatan setiap tahun.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang yang diuraikan di atas maka dapat dijabarkan rumusan masalah sebagai berikut:

Bagaimana persepsi pemakai terhadap kualitas pelayanan sirkulasi di Perpustakaan Universitas Jenderal Soedirman Purwokerto Jawa Tengah?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan dari penelitian ini adalah:
Untuk mengetahui persepsi pemakai terhadap kualitas pelayanan sirkulasi di Perpustakaan Universitas Jenderal Soedirman Purwokerto Jawa Tengah.

1.4. Manfaat Penelitian

Beberapa manfaat dari penelitian ini adalah:

1. Bagi Penulis

Memberikan gambaran mengenai tingkat persepsi pemakai terhadap pelayanan sirkulasi di Perpustakaan Universitas Jenderal Soedirman dan merupakan media latihan bagi penulis untuk dapat menerapkan teori-teori yang diperoleh pada saat perkuliahan.

2. Bagi Perpustakaan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan bahan pertimbangan dan masukan dalam rangka menentukan strategi pengambilan keputusan mengenai strategi kualitas pelayanan yang baik bagi pimpinan Perpustakaan Universitas Jenderal Soedirman Purwokerto Jawa Tengah.

3. Bagi Dunia Pengetahuan

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan referensi untuk memperluas pengetahuan dan memperkaya kasanah bidang pemasaran pada bidang dokumentasi dan informasi serta memberikan sumbangan empirik bagi para pembaca terhadap pentingnya pengembangan jasa berdasarkan kualitas pelayanan (*service quality*).

1.6 Sistematika Pembahasan

Sistematika pembahasan dalam menyusun skripsi, dapat diuraikan sebagai berikut:

Bab I Pendahuluan: pada bab ini penulis akan menjelaskan latar belakang masalah penelitian, rumusan masalah, tujuan, manfaat penelitian, dan sistematika pembahasan

Bab II berisi tinjauan pustaka dan landasan teori. Dalam tinjauan pustaka memberikan gambaran tentang penelitian yang sejenis yang pernah dilakukan oleh penulis lain, serta sebagai referensi dalam rangka membuat penelitian. Landasan teori sebagai dasar dalam melakukan penelitian dalam bidang puskinfo.

Bab III menjelaskan tentang metode penelitian yang digunakan dalam proses penelitian. Pada bab ini dijelaskan tentang subyek dan obyek penelitian, sampel, metode dan teknik pengumpulan data serta metode analisis yang digunakan.

Bab IV berisi tentang gambaran umum pelayanan sirkulasi di Perpustakaan Universitas Jenderal Soedirman dan hasil pembahasan dari tema penelitian yang dilakukan. Pada pembahasan diuraikan tentang sub bab yang mendukung dan

menjawab permasalahan penelitian. Pembahasan disajikan secara sistematis sehingga memberikan gambaran hasil penelitian yang tepat dan memberikan gambaran hasil penelitian yang baik.

Bab V berisi simpulan dan saran. Dari hasil pembahasan penelitian dapat disimpulkan tentang kajian hasil penelitian yang telah dilakukan, kemudian hal-hal yang tidak terjawab dalam pembahasan penelitian dapat direkomendasikan sebagai saran untuk dapat memberikan hasil yang lebih baik. Pada bagian terakhir berisi daftar pustaka, serta lampiran yang mendukung penelitian.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA DAN LANDASAN TEORI

2.1 Tinjauan Pustaka

Hasil penelitian terdahulu memiliki manfaat bagi berbagai pihak yang membutuhkan hasil penelitian tersebut. Hasil penelitian terdahulu merupakan bahan yang digunakan penulis sebagai referensi dalam melakukan penelitian. Penelitian mengenai kualitas pelayanan telah banyak dilakukan pada bidang-bidang yang berhubungan dengan pelayanan jasa terhadap publik, misalnya rumah sakit, perhotelan dan perbankan. Dalam konteks ini ada beberapa penelitian mengenai kualitas pelayanan di perpustakaan yang pernah dilakukan oleh peneliti terdahulu. Dalam penelitian kualitas pelayanan yang dilakukan Masruri (2004) telah ditemukan bahwa kualitas pelayanan perpustakaan dipengaruhi oleh tiga faktor penentu kualitas pelayanan yakni: 1) iklim organisasi, 2) sistem pengawasan dan 3) struktur organisasi. Variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah dimensi-dimensi kualitas menurut Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 81 Tahun 1993 tentang Pedoman Tatalaksana Pelayanan Umum. Ada delapan indikator kualitas pelayanan dalam penelitian ini yaitu: kesederhanaan, kejelasan dan kepastian; keamanan; keterbukaan; efisiensi; ekonomis; keadilan yang merata dan ketepatan. Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif karena hanya menggambarkan keadaan yang sebenarnya. Sampel dari penelitian ini diambil dari para pemakai perpustakaan secara random sampling strata proposional yang terdiri

dari mahasiswa dan pustakawan .

Studi sebelumnya yang dilakukan oleh Riyanto (2004) membuktikan bahwa kualitas pelayanan perpustakaan dipengaruhi oleh sikap pegawai, komunikasi, sumber daya fisik dan material informasi. Penelitian ini bersifat deskriptif dengan menggunakan survei. Dalam penelitian ini yang menjadi variabel bebas yakni sikap pegawai, komunikasi, sumber daya fisik dan material informasi. Sedangkan variabel terikatnya adalah kualitas jasa pelayanan. Jumlah sampel yang diambil 148 responden. Analisa data yang digunakan dalam penelitian ini analisa kualitatif dan kuantitatif deskriptif dengan penerapan data menggunakan teknik tabulasi silang, koefisiensi regresi dan korelasi dengan bantuan komputer SPSS versi 10.

Hasil studi mengenai kualitas layanan yang dilakukan oleh Supriadi (2004) menyatakan bahwa kualitas pelayanan di perpustakaan sudah baik akan tetapi menurut deskripsi dimensi kualitas pelayanan yang merupakan indikator kualitas layanan dapat dilihat unsur-unsur yang telah memenuhi kebutuhan pengguna dan beberapa kekurangan yang perlu disempurnakan. Dalam penelitian ini pengukuran kualitas pelayanan mengacu *model RATER's dimension* yang telah disesuaikan dengan unsur-unsur pelayanan UPT perpustakaan universitas. Model pengukuran kualitas pelayanan pada penelitian ini memiliki lima dimensi. Pada penelitian ini menggunakan metode evaluasi yaitu mendapatkan umpan-balik aktivitas dalam proses sehingga dapat digunakan untuk meningkatkan pencapaian tujuan tertentu. Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kualitatif. Penentuan sampel dilakukan

dengan metode *purposive sampling*, menentukan jumlah sampel sesuai tujuan yang hendak dicapai oleh peneliti.

Penelitian tentang pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengguna perpustakaan dapat ditelusuri dari penelitian yang dilakukan oleh Samosir (2005). Penelitian tersebut meneliti pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan mahasiswa menggunakan Perpustakaan Universitas Sumatera Utara. Penelitian ini bersifat deskriptif eksplanatori yang pada dasarnya ingin menjelaskan dan menguraikan hipotesis. Metode yang digunakan adalah metode survei yang menggunakan kuesioner sebagai alat bantu pengumpul data. Dalam penelitiannya menggunakan model kualitas layanan yang dikembangkan oleh Parasuraman dkk. Hasil penelitiannya menunjukkan adanya hubungan kualitas pelayanan (kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati dan bukti langsung) secara serempak berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa.

Sedang kajian yang telah dilakukan oleh Sutardji (2006) menyatakan bahwa kepuasan pengguna perpustakaan dipengaruhi beberapa faktor antara lain: sistem layanan, biaya, kemudahan memperoleh informasi, kecepatan memperoleh informasi dan pelayanan pemberian informasi. Dalam penelitian ini sampel diambil secara *purposive*. Responden yang diambil berjumlah 68 orang anggota perpustakaan yang terdiri dari mahasiswa S1, S2 dan S3 yang telah memanfaatkan minimal tiga kali memanfaatkan perpustakaan.

Hal yang membedakan dengan penelitian terdahulu yang berkaitan dengan

pemakai perpustakaan adalah penelitian yang dilakukan oleh Masruri menekankan bahwa kualitas pelayanan perpustakaan dipengaruhi oleh tiga faktor yakni: iklim organisasi, sistem pengawasan dan struktur organisasi. Sementara penelitian Supriadi menekankan bahwa dalam penelitian kualitas pelayanan menggunakan dimensi kualitas layanan dengan mengacu kepada *model RATER's dimension* yang telah disesuaikan dengan unsur-unsur layanan perpustakaan universitas. Sementara penelitian yang akan dilakukan penulis menyangkut pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pemakai di Perpustakaan Universitas Jenderal Soedirman akan menggunakan dimensi kualitas pelayanan Parasuraman dkk. yang terdiri dari lima dimensi. Penelitian ini bisa saling melengkapi dan menjadi masukan bagi pengelola perpustakaan dalam mencari solusi yang tepat untuk mengatasi masalah pelayanan di Perpustakaan Universitas Jenderal Soedirman Purwokerto Jawa Tengah.

2.2 Landasan Teori

Landasan teori merupakan uraian dan pencantuman berbagai teori yang diambil dari berbagai sumber. Sumber dari landasan teori ini berasal dari kutipan buku-buku yang relevan. Dari uraian tersebut diharapkan dapat memberikan alasan ilmiah tentang arah penelitian.

2.2.1 Persepsi

Pengertian persepsi seringkali diartikan dengan pendapat, sikap, penilaian atau perasaan dan lain-lain. Tindakan persepsi, penilaian, perasaan, dan sikap selalu berhadapan dengan suatu obyek atau peristiwa tertentu, maka persepsi selalu

mengambarkan pengalaman manusia tentang obyek peristiwa atau hubungan-hubungan yang diperoleh dengan menyimpulkan informasi dan menafsirkan pesan tentang obyek itu. Persepsi individu tidak hadir dengan sendiri tetapi terdiri dari beberapa bagian yakni sensasi, atensi, ekspektasi atau harapan, motivasi dan memori. Persepsi tidak akan ada tanpa melalui proses tersebut, karena proses itu begitu cepat diolah otak maka kita sukar membedakan satu sama lain. Persepsi mempunyai arti pengalaman seseorang tentang obyek, peristiwa, atau hubungan-hubungan yang diperoleh dengan menyimpulkan informasi dan menafsirkan pesan tentang obyek tersebut (Liliweri, 1957:139)

Sedangkan menurut Jalaludin (1998:51) persepsi diartikan sebagai pengalaman tentang obyek, peristiwa, atau hubungan-hubungan yang diperoleh dengan menyimpulkan informasi dan menafsirkan pesan. Senada dengan hal tersebut Ruch (1967:300) mengemukakan bahwa persepsi adalah suatu proses tentang petunjuk-petunjuk inderawi (*sensor*) dan pengalaman masa lampau yang relevan diorganisasikan untuk memberikan kepada kita gambaran yang terstruktur dan bermakna pada suatu situasi tertentu.

Senada dengan hal tersebut Atkinson dan Hilgard (1991:201) mengemukakan bahwa persepsi adalah proses dimana kita menafsirkan dan mengorganisasikan pola stimulus dalam lingkungan. Gibson dan Donely (1994:53) menjelaskan bahwa persepsi adalah proses pemberian arti terhadap lingkungan oleh seorang individu.

Persepsi selalu berhubungan dengan cara mendapatkan pengetahuan khusus tentang kejadian pada saat tertentu, maka persepsi terjadi ketika stimulus

menggerakan indera. Dalam hal ini persepsi diartikan sebagai proses mengetahui atau mengenali obyek dan kejadian obyektif dengan bantuan indera (Chaplin, 1989:358). Sebagai cara pandang, persepsi timbul karena adanya respon terhadap stimulus masuk ke dalam otak, kemudian diartikan, ditafsirkan serta diberi makna melalui proses yang rumit baru kemudian dihasilkan persepsi (Atkinson dan Hilgard, 1991:209)

Persepsi mencakup penerimaan stimulus (*input*), pengorganisasian stimulus dan penerjemahan atau penafsiran stimulus yang telah diorganisasi dengan cara yang dapat mempengaruhi perilaku dan membentuk sikap, sehingga orang dapat cenderung menafsirkan perilaku orang lain sesuai dengan keadaanya sendiri (Gibson, 196:54).

Menurut Lurah dalam Thoha (1983:139) persepsi itu adalah lebih kompleks dan luas jika dibandingkan dengan penginderaan. Proses persepsi meliputi suatu interaksi yang sulit dari kegiatan seleksi, penyusunan dan penafsiran. Walaupun persepsi sangat tergantung dari penginderaan data, proses kognitif barangkali bisa menyaring, menyederhanakan atau mengubah secara sempurna data tersebut. Dengan demikian proses persepsi akan dapat menambah, dan mengurangi kejadian senyatanya yang diinderakan oleh seseorang.

Persepsi itu bersifat kompleks dan interaktif. Hal itu dikarenakan adanya beberapa sub proses dalam persepsi. Sub proses yang dianggap paling penting adalah stimulus atau situasi yang hadir. Persepsi diawali ketika seseorang berhadapan pada suatu situasi atau suatu stimulus. Situasi yang dihadapi itu bisa berupa stimulus penginderaan dekat dan langsung atau beberapa bentuk lingkungan sosiokultur dan fisik yang menyeluruh. Subproses selanjutnya adalah registrasi, interpretasi, dan

umpan balik. Dalam registrasi suatu gejala yang nampak adalah mekanisme fisik yang berupa penginderaan dan syaraf seseorang terpengaruh, kemampuan fisik untuk mendengar dan melihat akan mempengaruhi persepsi. Dalam hal ini ketika seseorang mendengar informasi terkirim kepadanya yang bekerja adalah interpretasi. Interpretasi merupakan suatu aspek kognitif dari persepsi yang amat penting. Proses interpretasi bergantung pada cara pendalaman, motivasi dan kepribadian seseorang akan berbeda dengan orang lain. Oleh karena itu interpretasi terhadap suatu informasi yang sama, akan berbeda antara satu orang dengan orang lainnya. Disinilah letak sumber perbedaan pertama dari persepsi, dan itulah sebabnya mengapa interpretasi merupakan subproses yang penting. Subproses yang terakhir adalah umpan balik. Subproses ini dapat mempengaruhi persepsi seseorang.

Berdasarkan pengertian - pengertian dan berbagai faktor yang mempengaruhi persepsi di atas, maka dapat diambil kesimpulan bahwa persepsi adalah penafsiran, interpretasi, pemahaman, dan cara memandang seorang individu terhadap obyek tertentu, dengan mendapat pengaruh dari dalam maupun luar dirinya yang kemudian diterjemahkan oleh individu tersebut kedalam perilaku, pemikiran maupun keputusan tentang perlu tidaknya obyek tersebut dijalankan.

2.2.2 Mahasiswa Sebagai Pemakai Perpustakaan Perguruan Tinggi

Perpustakaan sebagai lembaga penyedia jasa informasi akan selalu berusaha untuk memenuhi kebutuhan pemakai. Dalam hal ini mahasiswa ditinjau sebagai pemakai perpustakaan. Menurut Basuki (1994:199) pemakai perpustakaan adalah

orang yang ditemui tatkala orang tersebut memerlukan dokumen primer atau menghendaki penelusuran bibliografi. Perpustakaan yang berada dalam lembaga tertentu mendefinisikan pemakai sesuai dengan misi dan tujuan masing-masing perpustakaan. Dengan kata lain pemakai dibatasi pada individu atau kelompok tertentu.

Sedangkan menurut Trimo (1997:3) perpustakaan perguruan tinggi masyarakat pemakai terdiri atas mahasiswa, staf pengajar dan orang-orang luar perguruan tinggi seperti para guru, sarjana, pegawai kantor atau jawatan bahkan mahasiswa dan murid sekolah dalam menyelesaikan tugas-tugas pelajaran mereka. Pemakai yang dimaksud dalam penelitian ini adalah seluruh mahasiswa Universitas Jenderal Soedirman Purwokerto yang menjadi anggota perpustakaan.

Berdasarkan uraian tersebut di atas maka pengertian mahasiswa sebagai pemakai perpustakaan dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Mahasiswa sebagai individu yang aktif dalam mencari informasi
2. Orang yang mendatangi perpustakaan dengan kebutuhan dan keinginan akan sumber informasi
3. Merupakan bagian sistem perpustakaan bukan *outsiders* tetapi mereka yang mempunyai peran dalam mendukung keberhasilan komunitas perpustakaan.

2.2.3 Kualitas

Tidak mudah untuk mendefinisikan kualitas secara akurat. Akan tetapi

kualitas dapat dirinci. Menurut Tjiptono (2007:110) konsep kualitas itu sendiri sering dianggap sebagai ukuran relatif kesempurnaan atau kebaikan sebuah produk/jasa, yang terdiri atas kualitas desain dan kualitas kesesuaian (*conformance quality*).

Sedangkan menurut Goetsch & Davis dalam Tjiptono (2007:110) kualitas didefinisikan sebagai kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, sumber daya manusia, proses, lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Menurut Juran dalam Lupiyoadi (2001:145) kualitas diartikan sebagai biaya yang dapat dihindari (*avoidable*) dan yang tidak dapat dihindari.

2.2.4 Manfaat Kualitas

Menurut Tjiptono & Gregorius (2007:116) secara ringkas manfaat kualitas meliputi: 1) Loyalitas pelanggan, 2) Pangsa pasar lebih besar, 3) Harga saham lebih tinggi, 4) Harga jual produk/jasa lebih tinggi dan 5) Produktifitas lebih besar.

2.3 Pelayanan

Menurut Kotler dalam Tjiptono (2007:11) service atau pelayanan didefinisikan sebagai setiap tindakan atau perbuatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain yang pada dasarnya bersifat *intangible* (tidak berwujud fisik) dan tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu.

2.3.1 Kualitas Pelayanan

Pelayanan yang berkualitas merupakan orientasi seluruh sumber daya dan

seluruh jajaran di suatu perusahaan terhadap kepuasan konsumen. Parasuraman dkk. dalam Lupiyoadi (2001:148) kualitas pelayanan didefinisikan sebagai seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan pelanggan atas layanan yang mereka terima/peroleh. Sedangkan menurut Yamit (2004:22) ada beberapa pengertian yang terkait dengan kualitas pelayanan, yaitu:

1. *Excellent* adalah standar kinerja pelayanan yang diperoleh.
2. *Customer* adalah perorangan, kelompok, departemen atau perusahaan yang menerima, membayar output pelayanan (jasa dan sistem).
3. *Service* adalah kegiatan utama atau pelengkap yang tidak secara langsung terlibat dalam proses pembuatan produk, tetapi menekankan pada pelayanan transaksi antara penjual dan pembeli.
4. *Quality* adalah sesuatu yang secara khusus dapat diraba atau tidak dapat diraba dari sifat yang dimiliki produk atau jasa.
5. *Levels* adalah suatu pernyataan atas sistem yang digunakan untuk memonitor dan mengevaluasi.
6. *Consistent* adalah tidak memiliki variasi dan semua pelayanan berjalan sesuai standar yang telah ditetapkan.
7. *Delivery* adalah memberikan pelayanan yang benar dengan cara yang benar dan dalam waktu yang tepat.

2.3.2 Dimensi Kualitas Pelayanan

Menurut Zeithaml dkk. dalam Yamit (2004:10) telah melakukan berbagai penelitian terhadap jenis jasa dan berhasil mengidentifikasi lima dimensi yang digunakan oleh pelanggan dalam mengevaluasi kualitas pelayanan. Kelima dimensi kualitas pelayanan tersebut adalah:

1. *Reliability* (kehandalan) yaitu kemampuan organisasi atau perusahaan untuk memberikan pelayanan dengan segera dan memuaskan serta sesuai dengan yang telah dijanjikan.
2. *Responsiveness* (daya tangkap), yaitu keinginan para staf untuk membantu para pemakai dan memberikan pelayanan dengan tanggap.
3. *Assurance* (jaminan), yaitu mencakup kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas bahaya, resiko ataupun keraguan.
4. *Empathy*, (empati) yaitu meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, dan perhatian dengan tulus terhadap kebutuhan pemakai.
5. *Tangibles* (bukti langsung), yaitu meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi.

2.3.3 Pendekatan Pelayanan Berkualitas

Menurut Yamit (2004:22) terdapat dua pendekatan pelayanan berkualitas

yang populer, yaitu *service triangle* dan *total quality service*.

1. *Service Triangle*

Adalah suatu model interaktif manajemen pelayanan yang menghubungkan antara perusahaan dengan pelanggan. Model tersebut terdiri dari tiga elemen dengan pemakai sebagai titik fokus.

2. *Total Quality Service*

Pelayanan mutu terpadu adalah kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan berkualitas kepada orang yang berkepentingan dengan pelayanan, yaitu pemakai, pegawai dan pemilik.

2.3.4 Model Kualitas Pelayanan

Model kualitas pelayanan yang dikembangkan oleh Parasuraman dkk. berupaya untuk mengenali kesenjangan (*gap*) pelayanan yang terjadi dan mencari jalan keluar untuk mengurangi atau bahkan menghilangkan kesenjangan pelayanan tersebut. Menurut Yamit (2004:25) secara umum kesenjangan dapat dibedakan ke dalam dua kelompok, yaitu :

1. Kesenjangan yang muncul dari dalam perusahaan (*company gaps*).

Kesenjangan ini dapat menghambat kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan berkualitas. Kesenjangan yang muncul dari dalam perusahaan dapat dibedakan ke dalam empat jenis kesenjangan, yaitu:

- Kesenjangan 1 : tidak mengetahui harapan konsumen akan pelayanan

- Kesenjangan 2 : tidak memiliki desain dan standar pelayanan yang tepat
- Kesenjangan 3 : tidak memberikan pelayanan berdasarkan standar pelayanan
- Kesenjangan 4 : tidak memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan

2. Kesenjangan yang muncul dari luar perusahaan

Kesenjangan yang muncul dari luar perusahaan disebut kesenjangan 5, terjadi karena ada perbedaan antara persepsi konsumen dengan harapan konsumen terhadap pelayanan.

2.4 Pelayanan Perpustakaan Perguruan Tinggi

Pelayanan perpustakaan adalah pemberian informasi dan fasilitas kepada pemakai (Wijayanti dkk. 2004:71). Melalui pelayanan perpustakaan pemakai dapat memperoleh informasi yang dibutuhkan secara optimal dari berbagai media dan manfaat berbagai alat bantu penelusuran yang tersedia. Tujuan utama pelayanan yang diberikan perpustakaan yaitu membantu pemakai menemukan literatur atau informasi yang diperlukan sehingga pemakai perpustakaan dapat memanfaatkan sumber-sumber informasi yang dimiliki perpustakaan. Dengan demikian pemakai perpustakaan diharapkan dapat mengembangkan dan perpustakaan tergantung pada besar kecilnya perpustakaan. Layanan yang lazim ditawarkan adalah layanan sirkulasi dan rujukan. Pelayanan yang dimaksud dalam penelitian ini adalah pelayanan sirkulasi.

2.4.1 Pelayanan Sirkulasi

Pengertian sirkulasi dalam Kamus Umum Bahasa Indonesia berarti peredaran atau perputaran (Badudu, 1994:1335). Dalam dunia perpustakaan, sirkulasi ini lebih dikenal dengan peminjaman. Namun demikian, pengertian pelayanan sirkulasi sebenarnya mencakup seluruh kegiatan pencatatan yang berkaitan dengan pemanfaatan koleksi baik yang dibaca di tempat, difotokopi atau dibawa koleksi yang dibawa pulang. Dengan pengertian tersebut dapat dipahami bahwa bagian sirkulasi merupakan kegiatan atau pekerjaan perpustakaan yang berkaitan dengan peminjaman dan pengembalian pustaka (Lasa Hs, 2004:120).

Senada dengan pendapat diatas, menurut Yusup (2001:316) pelayanan sirkulasi merupakan pelayanan yang diberikan perpustakaan kepada pemakai perpustakaan dalam bentuk meminjamkan koleksi atau sumber-sumber informasi selama beberapa waktu sesuai dengan peraturan yang telah ditetapkan oleh perpustakaan. Waktu peminjaman dapat sehari, dua hari atau seminggu. Proses dari pelayanan sirkulasi dimulai dari perpustakaan, pemakai yang meminjam buku untuk dibaca di rumah kemudian dikembalikan ke perpustakaan dan selanjutnya dipinjam oleh pemakai yang lain sampai koleksi tersebut tidak dapat digunakan lagi karena rusak.

2.4.2 Tujuan dan Fungsi Sirkulasi

Menurut Lasa Hs (2004:14) penyediaan jasa pelayanan sirkulasi ini mutlak diperlukan dalam setiap perpustakaan. Tujuan dari adanya pelayanan sirkulasi adalah

sebagai berikut: agar koleksi di suatu perpustakaan dapat dimanfaatkan seoptimal mungkin; akan segera diketahui anggota yang meminjam koleksi dan waktu pengembaliannya; terjaminnya pengembalian pinjaman dalam waktu yang jelas; diperoleh data kegiatan perpustakaan terutama yang berkaitan dengan pemanfaatan koleksi. Guna mencapai tujuan-tujuan tersebut dapat tercapai, maka dilakukan hal-hal sebagai berikut:

1. Prosedur yang tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan
2. Pencatatan kegiatan secara teratur
3. Keamanan koleksi dapat terjaga dengan baik
4. Pekerjaan-pekerjaan tersebut dapat dikerjakan dengan cepat, tepat dan mudah.

Sedangkan menurut Basuki (1992:257) tugas dan fungsi bagian pelayanan sirkulasi perpustakaan adalah sebagai berikut:

1. Mengawasi pintu masuk dan keluar perpustakaan

Petugas yang bertugas di bagian pelayanan sirkulasi selalu mengawasi setiap pemakai yang masuk ke perpustakaan. Pada waktu melaksanakan tugasnya, petugas bagian sirkulasi mengawasi pemakai dengan sikap yang ramah namun tegas.

2. Pendaftaran anggota, perpanjangan keanggotaan dan pengunduran diri anggota perpustakaan.

Petugas pelayanan sirkulasi melayani pembuatan kartu anggota perpustakaan. Petugas memberikan blangko kepada pemakai yang ingin menjadi anggota perpustakaan. Pemakai mengembalikan blangko yang telah diisi disertai kelengkapan yang lain. Bagi perpustakaan perguruan tinggi kartu mahasiswa dapat digunakan juga sebagai kartu anggota perpustakaan.

3. Meminjamkan buku, mengembalikan buku dan memperpanjang waktu peminjaman.

Petugas bagian pelayanan sirkulasi memberikan pelayanan peminjaman buku, pengembalian buku dan perpanjangan buku kepada setiap pemakai perpustakaan. Petugas bagian sirkulasi menerima pesanan buku yang akan dipinjam pemakai sehingga buku yang dikembalikan diperiksa apakah masuk dalam daftar yang dipesan pemakai lain atau tidak, apabila dipesan maka buku tidak dapat diperpanjang lagi.

4. Menarik denda bagi buku yang terlambat dikembalikan

Petugas bagian pelayanan sirkulasi menarik denda bagi pemakai perpustakaan yang terlambat mengembalikan buku yang dipinjam. Adanya penarikan denda terhadap pemakai merupakan sanksi atas kelalaian pemakai yang dapat merugikan pemakai lain serta dapat meningkatkan disiplin dan ketaatan

kepada peraturan perpustakaan. Besarnya denda yang ditarik antara bahan satu dengan yang lain berbeda. Setiap perpustakaan mempunyai kebijakan masing-masing dalam hal penarikan denda.

5. Mengeluarkan surat peringatan atau tagihan bagi buku yang belum dikembalikan pada waktunya.

Bagian sirkulasi mengeluarkan surat peringatan kepada pemakai yang terlambat lama mengembalikan buku yang dipinjam. Surat tagihan dikirim beberapa kali, apabila tidak memenuhi panggilan maka keanggotaan di perpustakaan perlu diperingatkan.

- 6 Tugas yang berkaitan dengan peminjaman buku khususnya buku hilang atau rusak

Pemakai yang menghilangkan buku yang dipinjam harus mengganti dengan buku yang sama atau membayar ganti rugi sebesar harga buku yang hilang ditambah dengan biaya pengolahan. Sedangkan pemakai yang merusakkan buku diharuskan mengganti ongkos untuk perbaikan buku.

7. Bertanggung jawab atas segala berkas peminjaman.

Bagian pelayanan sirkulasi bertanggung jawab terhadap semua berkas yang berurusan dengan kegiatan peminjaman misalnya berkas anggota, peminjaman buku, daftar buku yang terlambat, uang denda, uang ganti rugi buku yang hilang dan kartu yang hilang.

8. Membuat statistika peminjaman dan pengembalian

Kegiatan pembuatan statistika peminjaman dan pengembalian dilakukan setiap hari oleh bagian pelayanan sirkulasi. Kegiatan yang termasuk dalam pembuatan statistika meliputi; statistika keanggotaan, anggota baru, jumlah buku yang dipinjam, buku yang dikembalikan berdasarkan subyek dan jumlah pengunjung perpustakaan.

9. Mengawasi urusan penitipan tas

Bagian pelayanan sirkulasi memberikan pelayanan penitipan tas dan barang-barang milik pemakai yang tidak boleh dibawa masuk ke perpustakaan. Bagi barang –barang yang berharga diharuskan dibawa pemakai. Perpustakaan memberikan tanda terima sebagai barang bukti penitipan.

Adapun pelayanan sirkulasi perpustakaan diharapkan mampu berfungsi sebagai:

- a. Penjaga keamanan koleksi
- b. Pelaksanaan administrasi kegiatan
- c. Tempat pelayanan informasi dan humas
- d. Pengontrol dan pemerata penyebaran informasi
- e. Penyajian data statistik.

2.4.3 Sistem Pelayanan Sirkulasi

Pelayanan di perpustakaan lazimnya menggunakan dua sistem, yaitu sistem terbuka (*open access*) dan sistem tertutup (*closed access*). Pada sistem terbuka pengunjung perpustakaan bebas ke tempat koleksi perpustakaan diijarkan. Mereka dapat melakukan *browsing* atau membuka-buka, melihat-lihat buku, mengambil sendiri atau memilih koleksi yang dikehendaki. Ketika buku tersebut tidak cocok, mereka dapat memilih buku lain yang hampir sama atau bahkan yang berbeda. Ada beberapa pedoman yang digunakan untuk mengatur sistem terbuka antara lain (Soeatminah, 1992:130):

1. Penataan koleksi

Koleksi perpustakaan yang ada dibagian pelayanan sirkulasi harus ditata dan diatur secara sistematis atau menurut aturan klasifikasi untuk memudahkan pemakai mencari dan menemukan bahan pustaka yang dibutuhkan.

2. Rambu-rambu

Rambu-rambu yang ada di bagian pelayanan sirkulasi mempunyai peranan yang sangat penting. Rambu-rambu dibuat dengan singkat namun jelas dan diletakan pada tempat yang tepat. Wujud dari rambu-rambu dapat berupa tulisan.

3. Tataruang

Dalam sistem pelayanan terbuka dibutuhkan penjagaan yang ketat agar kehilangan bahan pustaka dapat di tekan. Pengaturan tataruang harus dapat

mengawasi setiap pengunjung secara seksama. Pemakai perpustakaan hanya dapat masuk dan keluar ruang sirkulasi melewati satu pintu sehingga dapat diawasi secara langsung.

4. Katalog perpustakaan

Perpustakaan perlu menyediakan katalog perpustakaan untuk memudahkan pemakai dalam temu kembali bahan pustaka walaupun pemakai dapat secara langsung ke rak buku.

Sedangkan dengan sistem tertutup pengunjung tidak diperkenankan masuk ke rak-rak buku untuk membaca ataupun mengambil sendiri koleksi di rak. Pengunjung hanya dapat membaca atau meminjam melalui petugas. Petugas yang akan mengambilkan sendiri koleksi di rak atas permintaan pengunjung.

Agar pemakai jasa perpustakaan dapat memanfaatkan koleksi perpustakaan dengan baik, maka perlu ditentukan sistem pelayanan yang jelas. Petugas perpustakaan dapat memilih salah satu alternatif sistem tersebut dengan menyesuaikan kondisi perpustakaan yang bersangkutan (Qalyubi dkk. 2003:222).

Adapun sistem pelayanan yang diterapkan di Perpustakaan Universitas Jenderal Soedirman Purwokerto adalah sistem terbuka. Dengan sistem ini pemakai lebih leluasa ke tempat koleksi. Dengan sistem pelayanan terbuka pemakai dapat melakukan *browsing* atau membuka-buka, melihat-lihat, mengambil koleksi yang dikehendaki di rak buku.

2.4.4 Kegiatan Pelayanan Sirkulasi

Kegiatan-kegiatan yang ada di bagian pelayanan sirkulasi antara lain:

1. Keanggotaan

Untuk menjadi anggota perpustakaan maka harus mendaftar dulu dengan melengkapi syarat-syarat yang telah ditentukan oleh perpustakaan.

2. Peminjaman Koleksi

Sistem peminjaman yang ada di perpustakaan tidak lepas dari sistem pelayanan yang diterapkan di suatu perpustakaan. Sistem peminjaman juga sering disebut dengan sistem kendali sirkulasi atau sistem sirkulasi. Sistem peminjaman telah mengalami banyak perubahan mulai dari sistem manual hingga ke sistem yang berbantuan komputer. Ada berbagai macam sistem peminjaman yang ada di perpustakaan. Sistem yang diterapkan sebaiknya sistem yang memerlukan waktu paling sedikit dalam hal peminjaman buku dan pengembalian buku serta hemat dalam hal tenaga, uang dan materi. Apapun sistem yang diterapkan di perpustakaan, sistem peminjaman tersebut harus dapat memberikan informasi sebagai berikut:

- a. Dapat memberikan informasi siapa yang meminjam buku tertentu dan kapan buku itu akan dikembalikan.
- b. Buku-buku apa saja yang dipinjam dalam waktu tertentu.

- c. Buku dalam subyek apa saja yang dipinjam pada hari tertentu serta jumlah buku per subyek yang dipinjam.
- d. Buku apa saja yang harus dikembalikan pada tanggal tertentu.
- e. Berapakah buku yang dikembalikan pada tanggal tertentu

3. Pengembalian koleksi

Untuk perpustakaan yang kecil kegiatan pengembalian koleksi jadi satu dengan peminjaman tetapi untuk perpustakaan yang besar antara peminjaman dan pengembalian koleksi terpisah lokasinya.

4. Penagihan

Penagihan ini dilakukan apabila pemakai terlambat mengembalikan koleksi. Penagihan ini dapat dilakukan melalui telepon maupun surat.

5. Sanksi

Sanksi ini diberikan tergantung pelanggaran yang dilakukan bisa berupa denda, sanksi administrasi maupun sanksi akademik.

6. Surat Keterangan Bebas Pustaka

Surat keterangan bebas pustaka diberikan kepada pemakai sebagai bukti bahwa pemakai tidak mempunyai pinjaman atau kewajiban lain kepada perpustakaan. Pemberian surat keterangan bebas pustaka dimaksudkan agar koleksi terpelihara dan pemakai mematuhi peraturan perpustakaan. Bagi pemakai, surat keterangan bebas pustaka diperlukan untuk ujian

akhir, yudisium, alasan cuti , dan pindah studi ke jurusan lain.

7.Tata Tertib Peminjaman

Tata tertib peminjaman adalah kumpulan peraturan untuk menjaga ketertiban peminjaman dan pengembalian buku yang diedarkan/disirkulasikan (Soeatminah, 1992:140). Adapun tata tertib peminjaman meliputi:

1. Hari dan jam buka perpustakaan
2. Syarat keanggotaan
3. Jumlah peminjaman
4. Lama waktu pinjam
5. Sanksi pelanggaran

2.4.5 Sumber Daya Manusia

Sumber daya manusia yang ada di pelayanan sirkulasi merupakan faktor yang menentukan dalam mencapai kualitas pelayanan yang baik. Agar kualitas pelayanan lebih berhasil maka dalam menempatkan sumber daya manusia harus memperhatikan persyaratan tertentu (Soeatminah, 1992:132). Persyaratan tersebut antara lain:

- a. Petugas di bagian sirkulasi hendaknya bersikap sikap ramah dan penampilan yang baik dalam memberikan pelayanan terhadap para pemakai perpustakaan.
- b. Tenaga yang ditempatkan di bagian sirkulasi mempunyai kemampuan dan

kemauan untuk melayani orang lain dengan ramah, baik, sopan, teliti dan tekun.

- c. Petugas yang ditempatkan mempunyai penampilan yang menarik agar pemakai tidak segan untuk minta tolong dan bertanya
- d. Pandai bergaul atau *supel* sehingga pemakai merasa diperhatikan
- e. Petugas yang mempunyai pengetahuan umum yang luas sehingga dapat diajak bicara mengenai berbagai macam topik terutama koleksi yang ada di bagian sirkulasi.

2.4.6 Perabotan dan Perlengkapan

Perpustakaan dalam melaksanakan kegiatan tidak dapat lepas dari perabotan dan perlengkapan. Perabotan dan perlengkapan di perpustakaan meliputi semua barang-barang yang digunakan untuk keperluan umum, ruang kerja, pemberian jasa serta tambahan lainnya. Perabotan dan kelengkapan yang digunakan oleh keperluan umum merupakan barang yang digunakan oleh para pemakai perpustakaan seperti, meja, kursi, rak buku, laci katalog, meja sirkulasi, bangku, sofa, filling kabinet dan lainnya. Sedangkan perabotan dan perlengkapan yang digunakan oleh petugas dalam melayani pemakai meliputi mesin perkantoran, meja kerja, kursi, rak, lemari, filling kabinet, kereta buku, printer dan sebagainya.

Menurut Basuki (1991: 310) dalam pengadaan perabotan dan perlengkapan yang ada di perpustakaan sebaiknya mempunyai nilai ekonomis, daya tahan yang lama, fungsional, estetis dan mudah dalam pemeliharanya. Perabotan digunakan

tahan lama yang mempunyai arti bahwa perabotan tersebut tahan banting terhadap perlakuan dari petugas maupun dari pemakai perpustakaan. Sedangkan barang yang bersifat fungsional artinya perabotan itu mempunyai tujuan yang benar-benar berfungsi untuk menunjang kegiatan perpustakaan. Perabotan yang estetik adalah perabotan yang digunakan di perpustakaan itu enak untuk dipandang termasuk didalamnya desain barang dan perpaduan antara warna dengan perabotan itu sendiri.

Dalam ruangan perpustakaan juga perlu diperhatikan penerangan yang ada. Penerangan di ruangan harus tersebar ke seluruh ruangan, misalnya di ruang sirkulasi maka penerangan yang ada di ruang sirkulasi harus menyebar mulai dari rak yang paling bawah sampai pada rak yang paling atas.

2.5 Persepsi Pemakai Terhadap Kualitas Pelayanan Sirkulasi

Keberadaan suatu lembaga pengelola informasi apapun jenisnya, akan selalu berhubungan dengan pemakai informasi (*user*). Ini artinya suatu lembaga pengelola informasi akan diakui dan didayagunakan, jika keberadaannya dapat dirasakan manfaatnya oleh para pemakai. Langkah awal agar keberadaannya diakui maka setiap lembaga pengelola informasi dalam setiap kegiatan pengelolaan informasi harus berorientasi kepada kebutuhan pemakai (*user oriented*).

Demikian halnya dengan perpustakaan perguruan tinggi, sudah seharusnya dalam setiap kegiatan pengelolaan informasi harus lebih didasarkan sebagai bentuk pertanggungjawaban atas usaha untuk mendukung pelaksanaan Tri Dharma Perguruan Tinggi sesuai visi dan misi dari masing-masing lembaga induknya.

Persoalan yang muncul bagaimana agar layanan yang diberikan sesuai dengan harapan pemakai. Salah satu cara yaitu dengan memberikan pelayanan yang berkualitas kepada pemakai perpustakaan. Hal itu sesuai dengan pendapat Dewi (2006:13) bahwa citra kualitas pelayanan yang baik tentunya didasarkan pada persepsi atau sudut pandang dari pemakai. Adapun persepsi pemakai dalam menikmati layanan yang diperolehnya akan bermanfaat untuk mengetahui baik tidaknya pelayanan yang diberikan.

Kualitas pelayanan dapat diwujudkan dalam lima dimensi kualitas pelayanan (Tjiptono,2003:27). Terkait dengan penelitian yang dilakukan ini, peneliti menggunakan lima dimensi kualitas pelayanan tersebut yang lebih dikenal dengan pelayanan metode *servqual*. Alasan dipilihnya dimensi tersebut karena model pengukuran kualitas pelayanan tersebut sudah banyak digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan di berbagai bidang sehingga dapat digunakan untuk mengukur pelayanan sirkulasi di perpustakaan. Model ini digunakan untuk mengetahui persepsi pemakai terhadap kualitas pelayanan sirkulasi di Perpustakaan Universitas Jenderal Soedirman Purwokerto Jawa Tengah.

Penilaian yang diberikan pemakai akan memberikan informasi atas pelayanan yang diberikan perpustakaan menurut persepsi pemakai sudah baik atau belum. Persepsi yang dimaksud dalam penelitian adalah suatu pendapat atau tanggapan mahasiswa terhadap kualitas pelayanan sirkulasi di Perpustakaan Universitas Jenderal Soedirman Purwokerto.

2.6 Definisi Konsep

Konsep adalah istilah dan definisi yang digunakan untuk menggambarkan secara abstrak: kejadian, keadaan kelompok, atau individu yang menjadi pusat perhatian ilmu sosial (Singarimbun,1982:33).

Berkaitan dengan penelitian persepsi pemakai terhadap pelayanan sirkulasi di Perpustakaan Universitas Jenderal Soedirman Purwokerto, maka definisi konsep dapat digambarkan sebagai berikut:

1. Keandalan (*reliability*) adalah kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan.
2. Daya tanggap (*responsiveness*) adalah keinginan para petugas untuk membantu para pemakai dan memberikan pelayanan dengan tanggap.
3. Jaminan (*assurance*) adalah kemampuan karyawan terhadap pengetahuan produk secara tepat, keramahan dalam memberikan pelayanan, kemampuan dalam keamanan dan memanfaatkan jasa.
4. Empati (*empathy*) adalah kepedulian dan perhatian kepada nasabah secara individual melalui kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik, perhatian pribadi dan pemahaman kebutuhan pemakai.
5. Bukti langsung (*tangible*) adalah penampilan fasilitas fisik yang mendukung pelayanan yang diberikan.

2.7 Definisi Operasional

Definisi operasional adalah semacam petunjuk pelaksanaan bagaimana

caranya mengukur suatu variabel. Definisi operasional merupakan suatu informasi ilmiah yang amat membantu peneliti lain yang akan menggunakan variabel yang sama (Singarimbun, 1989:46). Terkait dengan penelitian yang dilakukan mengenai percsepsi pemakai terhadap kualitas pelayanan sirkulasi di Perpustakaan Universitas Jenderal Soedirman Purwokerto, definisi operasionalnya dapat diuraikan sebagai berikut:

1. Keandalan (*reliability*) adalah suatu penilaian dari responden yang diperoleh melalui kuesioner untuk mengetahui kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan. Indikator-indikator dari variabel keandalan adalah:
 - a. Keaktualan koleksi dan kesesuain dengan program studi yang ada di Universitas Jenderal Soedirman.
 - b. Kemudahan dan kecepatan dalam temu kembali informasi
 - c. Prosedure di bagian sirkulasi mudah dipahami
 - d. Ketepatan dan kejelasan petugas dalam menyampaikan informasi kepada pemakai
 - e. Pencatatan transaksi peminjaman dan pengembalian tanpa kesalahan
2. Daya tanggap (*responsiveness*) adalah suatu penilaian dari responden yang diperoleh melalui kuesioner untuk mengetahui bagaimana kemampuan petugas untuk cepat tanggap terhadap masalah yang timbul. Indikator-

indikator dari ketanggapan adalah:

- a. Pelayanan petugas yang sesuai peraturan yang ada
- b. Pelayanan yang segera atau cepat bagi pemakai
- c. Kesediaan untuk membantu pemakai
- d. Kesiapan untuk merespon permintaan pemakai

3 Jaminan (*assurance*) adalah suatu penilaian dari responden melalui kuesioner untuk mengetahui pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para petugas. Indikator-indikator dari jaminan adalah:

- a. Jumlah petugas bagian pelayanan sirkulasi yang cukup memadai
- b. Keamanan pemakai sewaktu melakukan transaksi.
- c. Petugas yang konsisten bersikap sopan dalam melayani pemakai
- d. Petugas yang mampu atau terampil menjawab pertanyaan pemakai.

4. Empati (*empathy*) adalah kepedulian dan perhatian kepada pemakai secara individual melalui kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi dan pemahaman kebutuhan pemakai. Indikator-indikator dari empati adalah:

- a. Memberikan perhatian individual kepada pemakai
- b. Petugas yang memperlakukan pemakai tanpa memandang status.
- c. Sungguh-sungguh memutamakan kepentingan pemakai.
- d. Petugas yang memahami kebutuhan pemakai.

e. Waktu beroperasi (jam kantor) yang sesuai.

5. Bukti langsung (*tangible*) adalah suatu penilaian dari responden yang diperoleh melalui kuesioner untuk mengetahui bukti langsung yang meliputi penampilan fisik, perlengkapan, personil dan sarana komunikasi. Indikator-indikator bukti langsung adalah:

- a. Sarana temu kembali informasi yang efektif.
- b. Kebersihan dan kenyamanan ruang pelayanan sirkulasi
- c. Petugas yang berpenampilan rapi dan profesional
- d. Sarana dan prasarana pendukung kegiatan pelayanan sirkulasi

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Tempat dan Waktu Penelitian

Penelitian telah dilakukan di bagian pelayanan sirkulasi Perpustakaan Universitas Jenderal Soedirman Purwokerto Jawa Tengah pada Bulan Juli 2008.

3.2 Subyek dan Obyek Penelitian

Subyek penelitian adalah sumber utama data penelitian, yaitu yang memiliki data mengenai variabel-variabel yang diteliti. Subyek penelitian pada dasarnya, adalah yang akan dikenai kesimpulan hasil penelitian (Azwar, 1997:34). Terkait dengan penelitian ini subyek penelitiannya adalah pemakai atau mahasiswa yang menjadi anggota Perpustakaan Universitas Jenderal Soedirman Purwokerto. Sedangkan obyek penelitiannya adalah persepsi pemakai terhadap kualitas pelayanan sirkulasi di Perpustakaan Universitas Jenderal Soedirman Purwokerto Jawa Tengah.

3.3 Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini bersifat deskriptif yaitu pemecahan masalah yang diselidiki dengan menggambarkan atau melukiskan keadaan obyek penelitian pada saat sekarang berdasarkan fakta-fakta yang tampak atau sebagaimana adanya. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode pendekatan survei. Karena dalam penelitian ini pengumpulan data pokok melalui kuesioner yang diambil dari sampel suatu populasi. Hal ini sejalan dengan penelitian yang akan dilakukan penulis, yaitu

mengetahui tentang persepsi pemakai terhadap kualitas pelayanan sirkulasi di Perpustakaan Universitas Jenderal Soedirman Purwokerto Jawa Tengah (Singarimbun, 1982:4).

3.4 Variabel Penelitian

Variabel adalah obyek penelitian atau apa yang menjadi titik perhatian suatu penelitian (Arikunto, 2006:118). Variabel dalam penelitian ini adalah variabel tunggal yakni persepsi pemakai terhadap kualitas pelayanan sirkulasi di Perpustakaan Universitas Jenderal Soedirman Purwokerto Jawa Tengah.

Pengukuran persepsi pemakai terhadap kualitas pelayanan sirkulasi dalam penelitian ini dilakukan dengan dasar pengukuran skala Likert (1-4) yaitu Sangat Baik, Baik, Tidak Baik dan Sangat Tidak baik. Untuk setiap pernyataan responden diberi nilai 4 tingkatan yaitu:

- 1) jawaban Sangat Baik (SB) mempunyai nilai 4
- 2) jawaban Baik (B) mempunyai nilai 3
- 3) jawaban Tidak Baik (TB) mempunyai nilai 2
- 4) jawaban Sangat Tidak Baik (STB) mempunyai nilai 1.

Dengan skala Likert, maka variabel persepsi pemakai terhadap kualitas pelayanan sirkulasi dijabarkan menjadi indikator. Kemudian dari indikator dijadikan titik tolak untuk menyusun item-item instrumen yang berupa pertanyaan-pertanyaan yang dituangkan dalam bentuk kuesioner. Indikator yang digunakan untuk

mengukur kualitas pelayanan menurut Parasuraman et al. (Tjiptono, 2003:27) adalah sebagai berikut:

1. Kehandalan/*reliability*: keaktualan dan kesesuaian koleksi; kecepatan temu kembali informasi; prosedur peminjaman dan pengembalian mudah dipahami; penyampaian informasi dengan tepat dan jelas dan pencatatan dokumen tanpa kesalahan.
2. Daya tanggap/ *responsiveness*: kepastian waktu penyampaian jasa, kecepatan memberikan pelayanan, kesediaan membantu dan kesiapan merespon pemakai
3. Jaminan/ *assurance*: jumlah petugas memadai, rasa aman waktu transaksi, rasa sopan santun, kemampuan dan ketrampilan menjawab pertanyaan pemakai
4. Empati/*empathy*: perhatian individu kepada pemakai, perlakuan terhadap pemakai secara penuh perhatian tanpa membedakan status, mengutamakan kepentingan pemakai, memahami kebutuhan pemakai dan jam pelayanan.
5. Bukti langsung/*tangibles*: sarana temu kembali informasi yang efektif, kenyamanan dan kerapian ruang sirkulasi, penampilan petugas yang rapi dan sarana pendukung yang mencukupi.

Berikut ini adalah indikator yang akan digunakan sebagai pedoman bagi peneliti untuk mengembangkan instrumen perlu dibuat kisi-kisi sebagai berikut:

Tabel 2
Daftar Penggolongan Pertanyaan Dalam Kuesioner

No	Indikator Kualitas Pelayanan	No. Pertanyaan	Jumlah
1	Reliabilitas	1,2,3, 4,5	5
2	Daya Tanggap	6,7,8,9	4
3	Jaminan	10,11,12,13	4
4	Empati	14, 15,16,17,18,	5
5	Bukti fisik	19.20,21,22	4

3.5 Populasi dan Sampel Penelitian

3.5.1 Populasi

Pengertian populasi menurut Sugiyono (2002 : 57) adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas; obyek/subyek yang mempunyai kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Dalam penelitian ini sebagai populasinya adalah mahasiswa/pemakai yang terdaftar sebagai anggota aktif Perpustakaan Universitas Jenderal Soedirman. Jumlah mahasiswa Universitas Jenderal Soedirman yang terdaftar menjadi anggota perpustakaan sampai tahun 2008 ada 20. 398 orang yang terdiri dari Fakultas Biologi:1.429 orang, Fakultas Ekonomi 6.420 orang, Fakultas Ilmu Sosial dan Politik 3. 532 orang, Fakultas Ilmu Kesehatan 1. 777 orang, Fakultas Hukum: 2.154 orang, Fakultas Pertanian: 2.320 orang, Fakultas Peternakan: 1.108 orang dan Fakultas Sains dan Teknologi 1.658 orang.

3.5.2 Sampel Penelitian

Menurut Sekaran (2006:123) sampel adalah sebagian dari populasi yang

terdiri dari atas sejumlah anggota yang dipilih dari populasi. Metode yang digunakan dalam pengambilan sampel adalah secara acak berstrata proporsional dimana sampelnya diperoleh dengan cara sebagai berikut: (1) Populasi dibagi menjadi populasi yang lebih kecil disebut stratum (2) Pembentukan stratum diusahakan homogen atau relatif homogen (3) Setiap stratum kemudian diambil sampel secara acak dan dibuat perkiraan untuk mewakili stratum yang bersangkutan (Supranto, 1998:125). Alasan menggunakan sampel acak berlapis dengan pertimbangan bahwa setiap stratum adalah homogen atau relatif homogen sehingga akan memberikan perkiraan mewakili stratum yang bersangkutan. Perkiraan gabungan dari masing-masing stratum akan memberikan perkiraan yang menyeluruh yang mewakili populasi.

Menurut Sekaran dalam menentukan besar sampel berdasarkan rumus Roscoe (1975) yang mengusulkan aturan sebagai berikut:

1. Ukuran sampel lebih dari 30 dan kurang dari 500 adalah tepat untuk kebanyakan penelitian.
2. Dimana sampel dipecah dalam subsampel; (pria/wanita, junior/senior, dan sebagainya) ukuran sampel minimum 30 untuk tiap kategori adalah tepat.
3. Dalam penelitian multivariat (termasuk analisis regresi berganda), ukuran sampel sebaiknya beberapa kali (lebih disukai 10 kali atau lebih) lebih besar dari jumlah variabel dalam studi.

4. Untuk penelitian eksperimental sederhana dengan kontrol eksperimen yang ketat (*match pairs*, dan sebagainya) penelitian yang sukses adalah mungkin dengan sampel ukuran kecil antara 10 hingga 20.

Berdasarkan salah satu teori pengambilan teori sampel di atas maka dalam penelitian ini di ambil sampel sebanyak 100 orang. Teknik pengambilan sampel dengan cara *judgment sampling* yakni dalam pemilihan subyek atau responden yang berada di tempat yang paling menguntungkan atau dalam posisi terbaik untuk memberikan informasi yang diperlukan (Sekaran, 2003:137).

Tabel 3
Pengambilan Sampel Acak Berstrata Proporsional

<i>Fakultas</i>	<i>Jumlah Elemen</i>	<i>Pengambilan sampel</i>
Biologi	1429	$(1429/20938) \times 100 = 7$ orang
Ekonomi	6420	$(6420/20938) \times 100 = 31$ orang
FISIP	3532	$(3532/20398) \times 100 = 17$ orang
Ilmu Kesehatan	1777	$(1777/20398) \times 100 = 9$ orang
Hukum	2154	$(2154/20398) \times 100 = 11$ orang
Pertanian	2320	$(2320/20398) \times 100 = 11$ orang
Peternakan	1108	$(1108/20398) \times 100 = 6$ orang
Sains & Tek.	1658	$(1658/20398) \times 100 = 8$ orang
Jumlah	20938	100 orang

Sumber: Statistik Sistem Informasi Perpustakaan UPT Perpustakaan

Universitas Jenderal Soedirman 2007

3.6 Metode dan Teknik Pengumpulan Data

Untuk menjawab permasalahan yang telah dirumuskan dan tujuan yang hendak dicapai maka penelitian ini menggunakan metode diskriptif kuantitatif.

Teknik pengumpulan data dalam penelitian yang akan dilakukan ini meliputi :

1. Studi kepustakaan yaitu pengambilan data melalui literatur, dokumen maupun catatan yang berhubungan dengan ruang lingkup penelitian ini.
2. Studi lapangan yaitu pengambilan data dengan pengamatan langsung terhadap obyek penelitian yang meliputi:

- a. Metode Kuesioner

Yakni dengan menggunakan media kuesioner dari masing-masing indikator yang akan diteliti. Penggunaan kuesioner merupakan hal yang pokok untuk mengumpulkan data dimana hasil kuesioner tersebut terjelma dalam angka-angka , table-tabel, uraian serta kesimpulan hasil penelitian. Tujuan dari pembuatan kuesioner adalah untuk memperoleh informasi yang relevan dengan tujuan survei dan memperoleh informasi dengan validitas dan realibitas setinggi mungkin (Singarimbun, 1995:175). Kuesioner diberikan kepada para pemakai perpustakaan yang telah dijadikan sampel dalam penelitian.

- b. Metode observasi

Pengertian tentang metode observasi menurut Rukmana (1999: 250) adalah pengamatan yang dilakukan dengan sengaja dan sistematis terhadap aktivitas individu atau obyek lain yang diselidiki. Pada metode ini peneliti melaksanakan kegiatan observasi terhadap pemakai perpustakaan yang sedang menggunakan jasa layanan perpustakaan.

3.7. Metode Analisis Data

3.7.1. Uji Validitas

Menurut Supardi (2005 : 155) uji validitas merupakan tingkat dimana suatu alat pengukur mengukur apa yang seharusnya diukur. Suatu angket dikatakan valid jika pertanyaan dalam suatu angket mampu mengungkapkan sesuatu yang diukur oleh angket tersebut. Uji validitas dilakukan dengan cara menghitung korelasi masing-masing pernyataan dengan skor total dengan rumus korelasi *product moment* (Umar, 2003 :190) yang rumusnya sebagai berikut:

$$r = \frac{N \sum xy - \sum x \sum y}{\sqrt{\{N \sum X^2 - (\sum X)^2\} \{N \sum Y^2 - (\sum Y)^2\}}}$$

Keterangan :

r = korelasi nilai antara X dan Y

X = skor total tiap-tiap item

Y = skor total item pernyataan

n = jumlah responden

Dengan *level of significance* 95% atau $\alpha = 0,05\%$ maka apabila :

$r_{\text{hitung}} > r_{\text{tabel}} (\alpha = 0,05)$ berarti item pernyataan tersebut valid

$r_{\text{hitung}} \leq r_{\text{tabel}} (\alpha = 0,05)$ berarti item tersebut pernyataan tidak valid.

3.7.2 Realibilitas Kuesioner

Sedangkan untuk mengetahui kuesioner yang disebarkan ada responden andal

atau tidak, maka dilakukan analisis reliabilitas. Menurut Ancok (1989:122) reliabilitas adalah sejauh mana instrumen atau alat ukur dapat dipercaya atau diandalkan. Dalam penelitian ini uji reabilitas data dengan teknik Cronbrach atau rumus Alpha (α). Uji realibilitas dimaksudkan untuk mengetahui konsistensi alat ukur dalam penggunaannya, atau dengan kata lain alat ukur tersebut mempunyai hasil konsistensi apabila digunakan berkali-kali dalam waktu yang berbeda. Rumus Alpha ditulis seperti berikut:

$$r_{11} = \left(\frac{k}{k-1} \right) \left(1 - \frac{\sum \sigma_b^2}{\sigma_1^2} \right)$$

Keterangan :

r_{11} = reabilitas instrumen

k = banyaknya butir pertanyaan atau banyaknya soal

$\sum \sigma_b^2$ = jumlah varians butir

σ_1^2 = varians total

Dengan *level of significance* 95% atau $\alpha = 0,05\%$ maka apabila :

$r_{\text{hitung}} > r_{\text{tabel}}$ ($\alpha = 0,05$) berarti item tersebut reliabel.

$r_{\text{hitung}} \leq r_{\text{tabel}}$ ($\alpha = 0,05$) berarti item tersebut tidak reliabel.

3.7.3 Analisis Data

Setelah data terkumpul maka dilakukan pengolahan /analisis data. Menurut Arikunto (2006:235) langkah-langkah dalam menganalisis data adalah sebagai berikut:

1. Persiapan

Kegiatan dalam langkah persiapan ini antara lain: mengecek nama dan

identitas pengisi, mengecek kelengkapan data dan mengecek macam isian data. Hal ini dilakukan agar data yang dikumpulkan dapat maksimal.

2. Tabulasi

Kegiatan tabulasi meliputi pemberian skor terhadap item-item pertanyaan dalam kuesioner dan memberi kode terhadap semua subvariabel untuk kepentingan pengolahan data komputer.

3. Analisis data

Analisis data dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui persepsi pemakai terhadap kualitas pelayanan sirkulasi di Perpustakaan Universitas Jenderal Soedirman Purwokerto. Data yang diperoleh dikumpulkan dan diolah, selanjutnya dianalisis sesuai dengan data yang dibutuhkan dalam menjawab permasalahan penelitian.

Analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis deskriptif kuantitatif. Dalam pengukuran persepsi dengan skala Likert terdapat pertanyaan-pertanyaan yang harus dijawab oleh responden. Hasil dari jawaban responden tersebut akan diberi nilai SB=4, B=3, TB=2, STB=1. Bila mayoritas tanggapan responden adalah sangat baik maka besarnya mean akan mendekati angka 4, sebaliknya bila mayoritas tanggapan responden adalah sangat tidak baik maka mean akan mendekati nilai 1 (dalam skala 1-4).

Berdasarkan nilai maksimum dan minimum tersebut dapat diketahui bagaimana persepsi responden. Adapun rumus Aritmatik Mean (Toha, 1980:7) adalah sebagai berikut:

$$\bar{X} = \sum X / N$$

Keterangan:

\bar{X} = Rata-rata hitung

$\sum X$ = Jumlah semua nilai kuesioner

N = Jumlah responden

Berdasarkan rumus interval yang dikemukakan oleh Simamora (2004:220) didapat nilai interpolasi skor persepsi bahwa nilai rata-rata hitung:

1,00 – 1,75 Sangat Tidak Baik

1,76 – 2,50 Tidak Baik

2,51 – 3,25 Baik

3,26 – 4,00 Sangat Baik

BAB IV

PERSEPSI PEMAKAI TERHADAP PELAYANAN SIKRULASI

DI PERPUSTAKAAN UNIVERSITAS JENDERAL SOEDIRMAN

PURWOKERTO JAWA TENGAH

4.1 Gambaran Umum Perpustakaan Universitas Jenderal Soedirman

4.1.1 Sejarah Singkat

Keberadaan Perpustakaan Universitas Jenderal Soedirman berdiri bersamaan dengan berdirinya Universitas Jenderal Soedirman itu sendiri sesuai dengan Surat Keputusan Presiden RI Nomor 195 tanggal 25 September 1963 dan Surat Keputusan Menteri Perguruan Tinggi dan Ilmu Pengetahuan (PTIP) Nomor 153 tanggal 12 Nopember 1963. Perpustakaan berdiri berdasarkan Instruksi Rektor dan menempati gedung seluas kurang lebih 80 m² yang berlokasi di Jl. Pengadilan No. 1 Purwokerto.

Adanya perkembangan koleksi dan sarana penunjang yang lain serta pemakai perpustakaan yang semakin banyak maka pada tahun 1985 perpustakaan menempati gedung baru berlantai 3 dengan luas kurang lebih 2.400 m².

4.1.2 Fungsi, Peranan, dan Tugas Pokok Perpustakaan

Fungsi Perpustakaan Universitas Jenderal Soedirman sebagaimana perpustakaan perguruan tinggi pada umumnya adalah sebagai berikut ;

- a. Pusat Pelestarian Ilmu pengetahuan
- b. Pusat Belajar

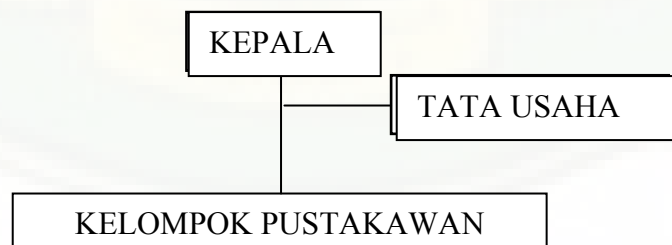
- c. Pusat pengajaran
- d. Pusat penelitian dan
- e. Pusat Penyebaran Informasi.

Perpustakaan Universitas Jenderal Soedirman berperan sebagai unsur penunjang perguruan tinggi yang berstatus sebagai Unit Pelaksana Teknis (UPT) dalam bidang pelayanan informasi. Tugas pokok yang diemban UPT Perpustakaan Universitas Jenderal Soedirman melalui pelayanan informasi meliputi aspek-aspek :

- a. Pengumpulan Informasi
- b. Pelestarian Informasi
- c. Pengolahan Informasi
- d. Pemanfaatan Informasi
- e. Penyebarluasan Informasi

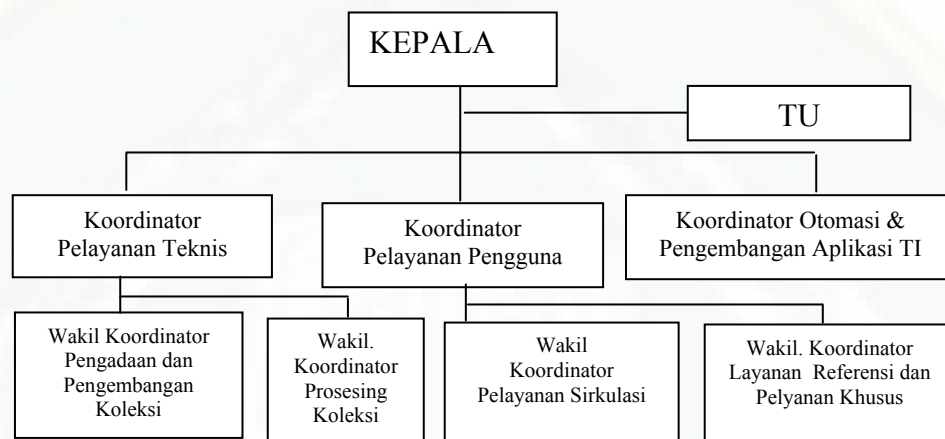
4.1.3 Struktur Organisasi

Berdasarkan PP No. 30 tahun 1990, Organisasi Perpustakaan Perguruan tinggi hanya terdiri dari Kepala, Tata Usaha, dan Kelompok Pustakawan yang dapat digambarkan sebagai berikut :



Gambar 1 : Struktur Organisasi Perpustakaan

Kepala perpustakaan membuat struktur organisasi intern melalui Surat Tugas Kepala UPT Perpustakaan UNSOED Nomor 38/Perp/ST/I/2003 agar dapat melaksanakan tugas dan fungsinya dengan baik. Surat tugas tersebut sekarang telah diperbarui dnegan Surat Tugas Nomor 001/Perp/OT/2007 sebagai berikut :



Gambar 2 Struktur Organisasi Intern UPT Perpustakaan Universitas Jenderal Soedirman

4.2 Pelayanan Sirkulasi

Pelayanan sirkulasi adalah kegiatan perpustakaan dalam hal peminjaman dan pengembalian koleksi perpustakaan. Saat ini pelayanan perpustakaan sudah terintegrasi. Dengan menggunakan sistem otomasi perpustakaan maka kegiatan pengolahan, pelayanan dan penelusuran bahan pustaka dengan OPAC (*On-line Public Access Catalog*) dapat dilakukan secara bersama-sama. Untuk menjaring data semua pemakai yang mengunjungi perpustakaan, maka setiap pengunjung perpustakaan diwajibkan mengisi data pengunjung melalui komputer yang telah disediakan di pintu masuk lantai I dengan menggunakan *barcode reader*. Bagi pengunjung dari luar Universitas Jenderal Soedirman diharuskan mendaftar sebagai anggota perpustakaan. Setelah mengisi data pengunjung, pemakai dapat

masuk ke ruang belajar, referensi, KKI, majalah, sirkulasi, internet, maupun ruang pelayanan CD-ROM dengan terlebih dahulu menyimpan tas, jaket pada tempat yang telah disediakan.

4.2.1 Jenis Koleksi

Jenis koleksi teks yang ada di pelayanan sirkulasi ada macam yakni koleksi biasa dan koleksi *reserve*. Koleksi biasa adalah koleksi yang dapat dipinjam selama satu minggu dan dapat diperpanjang dua kali, sedangkan koleksi *reserve* adalah koleksi yang hanya dapat dipinjam selama satu malam. Koleksi yang ada diklasifikasikan dengan DDC (*Dewey Decimal Classification*). Berikut tabel koleksi buku teks yang ada di pelayanan sirkulasi.

Tabel 4
Koleksi Buku Teks Berdasarkan Klasifikasi

No	No Klas	2005		2006		2007		2008	
		Jdl.	Eks.	Jdl.	Eks.	Jdl.	Eks.	Jdl.	Eks.
1	000	294	1047	261	973	306	1079	358	1244
2	100	271	1150	251	1127	276	1167	288	1208
3	200	422	1684	377	1530	431	1713	492	1877
4	300	3758	17284	3606	16893	3892	17373	4076	1874
5	400	160	679	146	665	162	369	174	3133
6	500	3071	11604	3032	11491	3084	11646	3133	11764
7	600	4905	19721	4652	19044	5176	20745	5443	21719
8	700	92	220	82	210	103	232	107	236
9	800	383	854	341	807	395	881	407	906
10	900	203	657	191	642	218	677	246	733
	Jml.	13559	5499	12940	53382	14043	56502	14726	58799

Sumber: Dokumentasi Laporan Tahunan 2004 - 2007 Perpustakaan Universitas Jenderal Soedirman

4.2.2 Sumber Daya Manusia

Sumber daya manusia yang ada di bagian sirkulasi Perpustakaan Universitas Jenderal Soedirman sebanyak 7 orang yang terdiri dari 5 pustakawan dan dibantu 2 orang non pustakawan. Berikut tabel sumber daya manusia yang ada di bagian pelayanan sirkulasi.

Tabel 5
Sumber Daya Manusia Bagian Pelayanan Sirkulasi

No.	Pendidikan	Jumlah
1	S1 Ilmu Perpustakaan	1 orang
2	S1 Non Pustakawan	1 orang
3	D3 Ilmu Perpustakaan	2 orang
4	Pendidikan formal plus kursus bidang perpustakaan	3 orang
	Jumlah	7 orang

Sumber: Dokumentasi Laporan Tahunan 2004 - 2007 Perpustakaan Universitas Jenderal Soedirman

4.2.3. Sistem Pelayanan

Perpustakaan Universitas Jenderal Soedirman dalam melayani pemakai perpustakaan menggunakan sistem pelayanan terbuka. Dalam sistem pelayanan terbuka (*open access*) pemakai dapat memilih sendiri koleksi yang dibutuhkan. Kelemahan dari sistem ini adalah susunan koleksi bahan pustaka yang berantakan, jika pemakai kurang menyadari akan pentingnya ketutuhan susunan koleksi bahan pustaka yang sudah diatur secara sistematis. Kerusakan susunan bahan pustaka di rak akan menyulitkan dalam menemukan kembali buku/ informasi yang dibutuhkan.

4.2.4 Jam Pelayanan

Senin s.d. Kamis : 08.00 – 12.30

Jumat : 08.30 – 10.15

Sabtu : 08.00 – 11.30

Pelayanan sirkulasi sore hari buka hari Senin s.d. Jumat pukul 14.00 – 18.00

4.2.5 Prosedur pelayanan sirkulasi

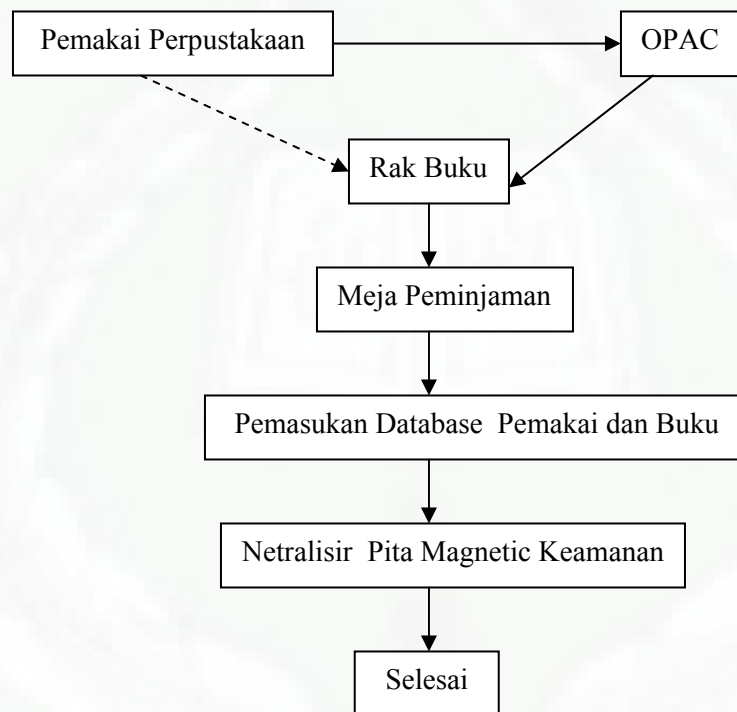
1. Cara Meminjam Koleksi

Bahan pustaka yang dapat dipinjam yaitu koleksi buku yang berada di ruang sirkulasi. Pemakai yang akan meminjam buku dapat langsung masuk ke ruang sirkulasi, dan memilih sendiri bahan pustaka yang dibutuhkan, bila bahan pustaka tersebut benar-benar cocok dan akan dipinjam, maka melalui prosedur sebagai berikut :

- a. Pemakai memeriksa terlebih dahulu keutuhan bahan pustaka.
- b. Pemakai menulis sendiri nomor mahasiswa/anggota lengkap, tanggal kembali dan tanda tangan pada lembar tanggal kembali.
- c. Buku yang akan dipinjam dibawa ke meja peminjaman.
- d. Menyerahkan kartu anggota dan buku yang akan dipinjam kepada petugas.
- e. Petugas akan memproses peminjaman dan setelah itu pemakai akan menerima kembali kartu anggota dan buku yang dipinjam.

Koleksi dengan tanda peminjaman semalam yang tertera pada lembar tanggal

kembali di belakang buku, hanya boleh dipinjam sesuai dengan tanda tersebut. Koleksi buku di perpustakaan telah dilengkapi dengan alat pengaman, sehingga apabila pemakai perpustakaan yang membawa buku tidak melalui prosedur yang benar akan terdeteksi oleh alat pengaman tersebut.



Gambar 3: Prosedur peminjaman koleksi

2. Cara Mengembalikan Koleksi

Bahan pustaka yang dipinjam dapat dikembalikan dengan cara :

- a. Buku dan kartu mahasiswa diserahkan kepada petugas di loket pengembalian.
- b. Antri dengan tertib apabila banyak pemakai yang mengembalikan bahan pustaka.

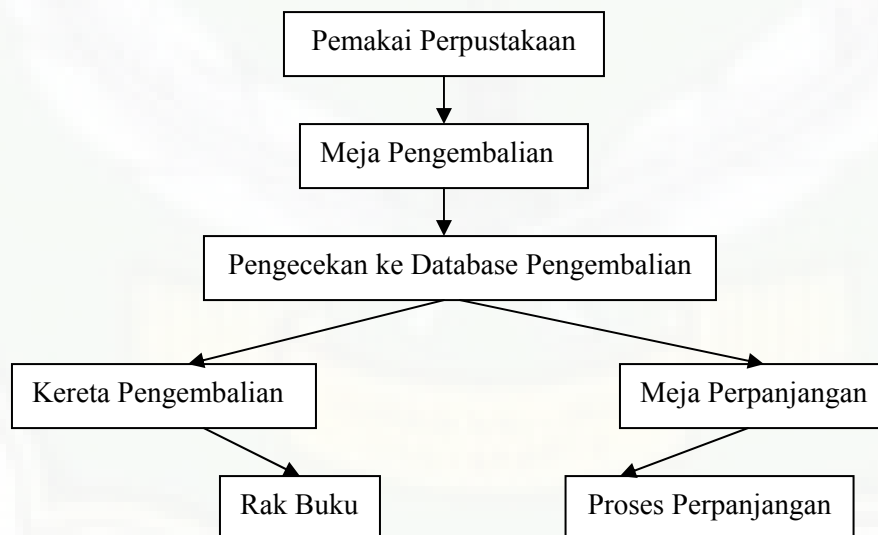
- c. Petugas akan memproses pengembalian dan pemakai akan menerima kartu mahasiswa kembali.

3. Perpanjangan

Bila bahan pustaka yang dipinjam masih di butuhkan dapat diperpanjang sekali masa peminjaman dengan cara :

- Bahan pustaka dikembalikan seperti pada proses pengembalian.
- Memberitahukan kepada petugas bahwa bahan pustaka akan diperpanjang masa peminjamannya.
- Pemakai mengisi sendiri seperti proses peminjaman.

Berikut gambar prosedur pengembalian koleksi yang dipinjam pemakai perpustakaan dan buku yang akan diperpanjang.



Gambar 4: Prosedur Pengembalian dan Perpanjangan Koleksi

4.2.6 Keanggotaan

Keanggotaan dari Perpustakaan Universitas Jenderal Soedirman adalah seluruh mahasiswa yang telah mendaftar ulang dibagian registrasi kemahasiswaan sekaligus menjadi anggota perpustakaan. Bagi dosen dan karyawan harus mendaftar di perpustakaan.

4.2.7 Jumlah buku dan lama peminjaman

Pemakai perpustakaan berhak meminjam buku sebanyak 3 (tiga) buah buku dengan judul yang berbeda. Buku teks biasa dapat dipinjam selama satu minggu, sedangkan untuk buku pinjaman semalam hanya dipinjam selama satu malam. Apabila masih dibutuhkan maka buku teks yang biasa dapat diperpanjang satu minggu lagi.

4.2.8 Pemakai perpustakaan

Pemakai yang mempergunakan perpustakaan adalah semua sivitas akademika Universitas Jenderal Soedirman dan juga dari mahasiswa dari perguruan tinggi yang ada di Purwokerto serta dari masyarakat umum yang ingin menggunakan perpustakaan.

4.2.9 Sanksi keterlambatan pengembalian buku/buku hilang

Sanksi keterlambatan pengembalian buku dikenakan bagi setiap pemakai yang terlambat mengembalikan buku yang dipinjam. Sanksi yang diberikan berupa denda. Besarnya denda untuk setiap buku pinjaman seminggu adalah Rp. 200,00 per hari dan Rp.1000,00 untuk buku pinjaman semalam. Sedangkan untuk buku yang hilang pemakai diwajibkan mengganti dengan buku yang sama atau

mengganti dengan uang sebesar dua kali lipat dari buku yang hilang.

4.2.10 Pelayanan bebas pinjam pustaka

Pelayanan bebas pinjam pustaka merupakan pelayanan yang ada di bagian pelayanan sirkulasi. Pelayanan bebas pustaka dikenakan bagi setiap mahasiswa yang akan ujian dan cuti. Bagi pemakai yang akan cuti tidak dikenakan biaya, namun bagi yang digunakan untuk syarat ujian dikenakan biaya administrasi sebesar Rp.10.000,00.

4.2.11 Penelusuran informasi

Penelusuran informasi dibagian pelayanan sirkulasi telah menggunakan OPAC (*Online Public Access Catalog*). Komputer untuk penelusuran disediakan di lantai I dan lantai II. Jumlah komputer yang digunakan untuk penelusuran ada 6 buah.

4.2.12 Pelayanan loker penitiapan tas

Pemakai perpustakaan yang berkunjung ke perpustakaan disediakan loker untuk penitipan tas. Loker yang ada dibagian pelayanan sirkulasi dipisah antara loker untuk pemakai pria dan pemakai wanita. Loker disediakan bagi para pemakai yang akan menyimpan tas dan jaket. Barang-barang yang berharga tidak diperkenankan disimpan di loker.

4.2.13 Statistik

Statistik yang ada di bagian pelayanan merupakan kegiatan pencatatan terhadap semua aktivitas yang berhubungan dengan jumlah peminjaman, buku yang dipinjam, pengembalian, keanggotaan, buku yang sedang dijilid dan sebagainya. Statistik kegiatan di bagian pelayanan dibuat setiap bulan.

4.2.14 Perabotan dan perlengkapan

Perabotan dan perlengkapan di bagian pelayanan sirkulasi merupakan sarana untuk menunjang kelancaran kegiatan melayani pemakai. Perabotan yang ada meliputi; meja, kursi, filling kabinet, komputer, gerobak dorong, dan lain sebagainya. Berikut merupakan perabotan dan perlengkapan yang ada di bagian pelayanan sirkulasi Perpustakaan Universitas Jenderal Soedirman.

Tabel 6
Daftar Perabotan dan Perlengkapan Bagian Pelayanan Sirkulasi

No	Nama barang	Spesifikasi	Jumlah	Keterangan
1	Komputer	Pentium IV	3 buah	Digunakan untuk peminjaman, pengembalian dan bebas pustaka
2	Komputer	Pentium III	6 buah	Digunakan untuk OPAC
3	Rak Buku Kerangka Kayu	Kayu jati	98 buah	Ruangan sirkulasi
4	Speaker Salon		4 buah	Ruangan Sirkulasi
5	Mesin Sekuriti		1 set	Pintu masuk perpustakaan
6	Amplifier	Merk Toa dan Sony	2 buah	
7	Locker besi		60 buah	Ruangan sirkulasi dan referensi
8	Almari katalog kayu		4 buah	Ruangan sirkulasi
9	Filling Kabinet		2	Ruangan sirkulasi
10	Kereta dorong	Kayu jati	6 buah	Ruangan sirkulasi
11	Penetral magnetik		1 buah	Ruangan Sirkulasi
12	Pengaktif magnetik		1 buah	Ruangan sirkulasi
13	Meja biro lengkung	Kayu jati	1 buah	Ruangan Sirkulasi
14	Kursi karek	Kayu jati	25 buah	Ruangan sirkulasi

Sumber: Dokumentasi Laporan Tahunan 2004 - 2007 Perpustakaan Universitas Jenderal Soedirman

4.3 Gambaran Umum Responden

Penelitian yang dilakukan di Perpustakaan Universitas Jenderal Soedirman Purwokerto Jawa Tengah ini mengambil informasi tentang responden. Dibawah ini akan disajikan data mengenai responden penelitian yang tersaji dalam beberapa bagian. Gambaran umum responden dibedakan atas tahun angkatan dapat dilihat dalam tabel berikut.

Tabel 7
Gambaran Umum Responden dibedakan Menurut Tahun Angkatan

No	Tahun Angkatan	Jumlah	Persentase (%)
1	2007	13 orang	13%
2	2006	27 orang	27%
3	2005	24 orang	24%
4	2004	22 orang	22%
5	2003	9 orang	9%
6	2002	4 orang	4%
7	2001	1 orang	1%
	Jumlah	100 orang	100%

Dari tabel 7 dapat diketahui bahwa sebagian besar responden yang diteliti merupakan angkatan tahun 2006 yaitu sebanyak 27 responden atau 27 % dibandingkan dengan responden angkatan tahun yang lain.

4.4 Uji Validitas Kuesioner

Uji validitas dilakukan untuk menguji validitas atau kesahihan pertanyaan yang dijadikan kuisisioner. Analisis validitas dilakukan dengan menggunakan rumus korelasi *product moment*. Analisis validitas kuesioner meliputi dimensi keandalan (*reability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati

(*empathy*) dan bukti langsung (*tangible*). Adapun hasil validitas dapat diketahui pada tabel-tabel di bawah ini.

Tabel 8
Pengujian Validitas Kuesioner Dimensi Keandalan

Item	Korelasi Skor Item terhadap Skor Total (r hitung)	r kritis	Status
Relia 1	0,7761	0,239	Valid
Relia 2	0,6261	0,239	Valid
Relia 3	0,7397	0,239	Valid
Relia 4	0,7240	0,239	Valid
Relia 5	0,6823	0,239	Valid

Berdasarkan tabel 8 dapat diketahui bahwa nilai r hitung korelasi *product moment* semua item pertanyaan dari dimensi keandalan lebih besar dari nilai kritis sebesar 0,239 pada tingkat kepercayaan 95%. Dengan demikian, maka seluruh item pertanyaan dimensi reabilitas dinyatakan valid dan dapat digunakan sebagai alat pengumpul data.

Tabel 9
Pengujian Validitas Kuesioner Variabel Daya Tanggap

Item	Korelasi Skor Item terhadap Skor Total (r hitung)	r kritis	Status
Tanggap 1	0,6687	0,239	Valid
Tanggap 2	0,7611	0,239	Valid
Tanggap 3	0,7581	0,239	Valid
Tanggap 4	0,8976	0,239	Valid

Berdasarkan tabel 9 dapat diketahui bahwa r kritis korelasi *product moment* semua item pertanyaan dari dimensi daya tanggap lebih besar dari nilai kritis sebesar 0,239 pada tingkat kepercayaan 95%. Dengan demikian, maka seluruh item pertanyaan dimensi daya tanggap dinyatakan *valid* dan dapat digunakan

sebagai alat pengumpul data.

Tabel 10
Pengujian Validitas Kuesioner Dimensi Jaminan

Item	Korelasi Skor Item terhadap Skor Total (r_{hitung})	r_{kritis}	Status
Jaminan 1	0,5473	0,239	Valid
Jaminan 2	0,3847	0,239	Valid
Jaminan 3	0,2539	0,239	Valid
Jaminan 4	0,3520	0,239	Valid

Berdasarkan tabel 10 dapat diketahui bahwa r_{kritis} korelasi *product moment* semua item pertanyaan dari dimensi jaminan lebih besar dari nilai kritis sebesar 0,239 pada tingkat kepercayaan 95%. Dengan demikian, maka seluruh item pertanyaan dimensi jaminan dinyatakan *valid* dan dapat digunakan sebagai alat pengumpul data.

Tabel 11
Pengujian Validitas Kuesioner Dimensi Empati

Item	Korelasi Skor Item terhadap Skor Total (r_{hitung})	r_{kritis}	Status
Empati 1	0,5835	0,239	Valid
Empati 2	0,6604	0,239	Valid
Empati 3	0,5112	0,239	Valid
Empati 4	0,3662	0,239	Valid
Empati 5	0,2812	0,239	Valid

Berdasarkan tabel 11 dapat diketahui bahwa nilai r_{hitung} korelasi *product moment* semua item pertanyaan dari dimensi empati lebih besar dari nilai r_{kritis} sebesar 0,239 pada tingkat kepercayaan 95%. Dengan demikian, maka seluruh item pertanyaan dimensi empati dinyatakan *valid* dan dapat digunakan sebagai alat pengumpul data.

Tabel 12
Pengujian Validitas Kuesioner Dimensi Bukti fisik

Item	Korelasi Skor Item terhadap Skor Total (r hitung)	r kritis	Status
Fisik 1	0,7228	0,239	Valid
Fisik 2	0,7496	0,239	Valid
Fisik 3	0,6726	0,239	Valid
Fisik 4	0,4880	0,239	Valid

Berdasarkan tabel 12 dapat diketahui bahwa nilai r hitung korelasi *product moment* semua item pertanyaan dari variabel bukti fisik (X_5) lebih besar dari nilai r kritis sebesar 0,239 pada tingkat kepercayaan 95%. Dengan demikian, maka seluruh item pertanyaan dimensi bukti fisik dinyatakan valid dan dapat digunakan sebagai alat pengumpul data.

4.5 Uji Reliabilitas Kuesioner

Untuk menguji reliabilitas kuesioner atau pertanyaan digunakan rumus *Alpha Cronbach*. Suatu kuesioner dinyatakan reliabel apabila nilai *alpha* lebih besar dari r kritis. Hasil pengujian reliabilitas kuesioner dapat dilihat pada tabel.

Tabel 13
Pengujian Reliabilitas Kuesioner

Dimensi	Nilai Reliabilitas atau nilai Alpha	r kritis	Status
Keandalan	0,7099	0,239	Reliabel
Daya tanggap	0,6483	0,239	Reliabel
Jaminan	0,5961	0,239	Reliabel
Empati	0,6515	0,239	Reliabel
Bukti fisik	0,8106	0,239	Reliabel

Berdasarkan tabel 13 diketahui bahwa nilai koefisien (nilai alpha) untuk dimensi reliabilitas, daya tanggap, jaminan, empati dan bukti fisik mempunyai

nilai lebih besar dari nilai r kritis sebesar 0,239 pada tingkat kepercayaan 95%. Dengan demikian maka seluruh dimensi dinyatakan reliabel dan dapat digunakan sebagai alat pengumpul data.

4.6 Pembahasan dan Hasil Penelitian

Penelitian tentang persepsi pemakai terhadap kualitas pelayanan sirkulasi di Perpustakaan Universitas Jenderal Soedirman diperoleh dari pengumpulan data primer yang telah dilakukan pada tanggal 1 Juli sampai dengan tanggal 30 Juli 2008 yaitu dengan cara membagikan kuesioner kepada 100 responden sesuai dengan sampel yang telah ditentukan. Instrumen dalam kuesioner terlebih dahulu diujicobakan kepada 30 responden untuk mengetahui validitas dan reliabilitasnya. Hasil dari uji validitas dan reliabilitas menunjukkan bahwa semua pertanyaan yang ada dalam kuesioner valid dan reliabel sehingga dapat digunakan sebagai kuesioner.

4.6.1 Data sebaran persepsi pemakai terhadap kualitas pelayanan sirkulasi di Perpustakaan Universitas Jenderal Soedirman.

Hasil penelitian tentang persepsi pemakai terhadap kualitas pelayanan sirkulasi di Perpustakaan Universitas Jenderal Soedirman adalah sebagai berikut:

1. Persepsi pemakai terhadap kualitas pelayanan sirkulasi pada dimensi kehandalan/*reliability* disajikan pada tabel berikut:

Tabel 14
Data Sebaran Persepsi Pemakai Terhadap Prosedur Peminjaman dan Pengembalian di Bagian Pelayanan Sirkulasi

No	Kategori	Jumlah Responden/N	Jumlah Nilai Kuesioner $\sum X$	Rata-rata hitung $\sum X/N$
1	Sangat Baik	12	48	2,67
2	Baik	50	150	
3	Tidak Baik	31	62	
4	Sangat Tidak Baik	7	7	
Jumlah		100	267	

Sumber : Data primer yang diolah, 2008

Tabel 14 menunjukkan bahwa dari 100 responden yang menilai prosedur peminjaman dan pengembalian di bagian pelayanan sirkulasi mudah dipahami oleh pemakai perpustakaan baik dan sangat baik ada 62 dan ada 38 responden yang menilai tidak baik dan sangat tidak baik. Sedang berdasarkan rata-rata hitung menunjukkan 2,67 dikategorikan baik.

Tabel 15
Data Sebaran Persepsi Pemakai Terhadap Kemudahan dan Kecepatan Temu Kembali Informasi dan Pencarian Buku

No	Kategori	Jumlah Responden N	Jumlah Nilai Kuesioner/ $\sum X$	Rata-rata hitung $\sum X/N$
1	Sangat Baik	12	48	2,73
2	Baik	56	168	
3	Tidak Baik	25	50	
4	Sangat Tidak Baik	7	7	
Jumlah		100	273	

Sumber : Data primer yang diolah, 2008

Tabel 15 menunjukkan bahwa dari 100 responden menilai kemudahan dan kecepatan dalam temu kembali informasi dan pencarian buku ada 68 responden yang menyatakan baik dan sangat baik dan 32 responden yang menilai tidak baik

dan sangat tidak baik. Sedang berdasarkan rata-rata hitung menunjukan 2,73 dikategorikan baik.

Tabel 16
Data Sebaran Persepsi Pemakai Terhadap Keaktualan Koleksi dan Kesesuaian dengan Program Studi di Universitas Jenderal Soedirman

No	Kategori	Jumlah Responden/N	Jumlah Nilai Kuesioner/ $\sum X$	Rata-rata hitung $\sum X/N$
1	Sangat Baik	7	28	2,20
2	Baik	31	93	
3	Tidak Baik	37	74	
4	Sangat Tidak Baik	25	25	
Jumlah		100	220	

Sumber : Data primer yang diolah, 2008

Tabel 16 menunjukan bahwa 100 responden menilai keaktualan koleksi dan kesesuaian dengan program studi di Universitas Jenderal Soedirman baik dan sangat baik hanya 38 responden dan 62 responden yang menilai tidak baik dan sangat tidak baik. Sedang berdasarkan rata-rata hitung menunjukan 2,20 dikategorikan tidak baik.

Tabel 17
Data Sebaran Persepsi Pemakai Terhadap Ketepatan dan Kejelasan Penyampaian Informasi Petugas di Bagian Pelayanan Sirkulasi Perpustakaan Universitas Jenderal Soedirman

No	Kategori	Jumlah Responden N	Jumlah Nilai Kuesioner $\sum X$	Rata-rata hitung $\sum X/N$
1	Sangat Baik	9	36	2,64
2	Baik	57	171	
3	Tidak Baik	23	46	
4	Sangat Tidak Baik	11	11	
Jumlah		100	264	

Sumber : Data primer yang diolah, 2008

Tabel 17 menunjukan bahwa 100 responden yang menilai terhadap ketepatan

dan kejelasan penyampaian informasi petugas baik dan sangat baik sebanyak 68 responden dan hanya 34 responden yang menilai tidak baik dan sangat tidak baik. Sedang berdasarkan rata-rata hitung menunjukkan 2,64 dikategorikan baik.

Tabel 18
Data Sebaran Persepsi Pemakai Terhadap Pencatatan Transaksi Peminjaman dan Pengembalian di Bagian Sirkulasi

No	Kategori	Jumlah Responden N	Jumlah Nilai Kuesioner $\sum X$	Rata-rata hitung $\sum X/N$
1	Sangat Baik	11	44	2,51
2	Baik	41	123	
3	Tidak Baik	36	72	
4	Sangat Tidak Baik	12	12	
Jumlah		100	251	

Sumber : Data primer yang diolah, 2008

Tabel 18 menunjukkan bahwa 100 responden menilai transaksi peminjaman dan pengembalian di bagian sirkulasi telah dicatat tanpa ada kesalahan oleh petugas baik dan sangat baik sebanyak 52 responden dan 48 responden yang menilai tidak baik dan sangat tidak baik. Sedang berdasarkan rata-rata hitung menunjukkan 2,51 dikategorikan baik.

Berdasarkan tabel-tabel diatas, secara keseluruhan persepsi pemakai terhadap kualitas pelayanan sirkulasi pada dimensi kehandalan (*reliability*) nilai rata-ratanya dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 19
Data Sebaran Persepsi Pemakai Terhadap Kualitas Pelayanan Sirkulasi Pada
Dimensi Kehandalan

No	Kehandalan/ <i>Reliability</i>	Nilai rata-rata	Kategori	Rata-rata Hitung
1	Prosedur peminjaman dan pengembalian di bagian pelayanan sirkulasi mudah dipahami oleh pemakai perpustakaan	2,67	Baik	2,57
2	Temu kembali informasi dapat dilakukan dengan mudah dan cepat	2,73	Baik	
3	Koleksi yang ada di bagian pelayanan sirkulasi Perpustakaan Universitas Jenderal Soedirman sesuai dengan cakupan program studi yang ada	2,20	Tidak Baik	
4	Petugas bagian pelayanan sirkulasi Perpustakaan Universitas Jenderal Soedirman menyampaikan informasi dengan tepat dan jelas	2,75	Baik	
5	Transaksi peminjaman dan pengembalian di bagian sirkulasi telah dicatat tanpa ada kesalahan oleh petugas.	2,51	Baik	
Jumlah		17,09		

Tabel 18 menunjukan bahwa persepi pemakai terhadap kualitas pelayanan sirkulasi pada dimensi kehandalan atau reliabilitas tergolong baik dengan rata-rata nilai 2,57.

2. Persepsi pemakai terhadap kualitas pelayanan sirkulasi pada dimensi daya tanggap atau *responsiveness* disajikan pada tabel sebagai berikut:

Tabel 20
Data Sebaran Persepsi Pemakai Terhadap Pelayanan Petugas yang Sesuai dengan Aturan yang telah ada.

N o	Kategori	Jumlah Responden N	Jumlah Nilai Kuesioner $\sum X$	Rata-rata hitung $\sum X/N$
1	Sangat Baik	15	60	2,74
2	Baik	52	156	
3	Tidak Baik	25	50	
4	Sangat Tidak Baik	8	8	
Jumlah		100	274	

Sumber : Data primer yang diolah, 2008

Tabel 20 menunjukkan bahwa dari 100 responden yang menilai tentang pelayanan petugas berdasarkan aturan yang ada adalah baik dan sangat baik sebanyak 67 responden sedangkan yang menilai tidak baik dan sangat tidak baik sebanyak 33 responden. Berdasarkan rata-rata hitungnya 2,74 menunjukkan dikategorikan baik.

Tabel 21
Data Sebaran Persepsi Pemakai Terhadap Kecepatan Petugas Dalam Memberikan Pelayanan Kepada Pemakai

No	Kategori	Jumlah Responden/N	JumlahNilai Kuesioner/ $\sum X$	Rata-rata hitung $\sum X/N$
1	Sangat Baik	15	60	2,67
2	Baik	54	162	
3	Tidak baik	14	28	
4	Sangat Tidak Baik	17	17	
Jumlah		100	267	

Sumber : Data primer yang diolah, 2008

Tabel 21 menunjukkan bahwa dari 100 responden yang menilai kecepatan petugas dalam memberikan pelayanan sirkulasi baik dan sangat baik ada 69 responden, sedangkan yang menilai tidak baik dan sangat tidak baik sebanyak 31 responden. Berdasarkan rata-rata hitungnya 2,67 menunjukkan kategori baik.

Tabel 22
Data Sebaran Persepsi Pemakai Terhadap Kesiapan Petugas dalam
Memberikan Bantuan Menemukan Koleksi yang dibutuhkan Pemakai

N o	Kategori	Jumlah Responden/N	Jumlah Nilai Kuesioner $\sum X$	Rata-rata hitung $\sum X/N$
1	Sangat Baik	6	24	2,38
2	Baik	48	144	
3	Tidak Baik	24	48	
4	Sangat Tidak Baik	22	22	
Jumlah		100	2,38	

Sumber : Data primer yang diolah, 2008

Tabel 22 menunjukkan bahwa dari 100 responden yang menilai kesiapan petugas dalam membantu mencari koleksi yang dibutuhkan pemakai adalah baik dan sangat baik ada 56 responden sedangkan yang menilai tidak baik dan sangat tidak baik ada 46 responden. Berdasarkan rata-rata hitungnya 2,38 maka dikategorikan tidak baik.

Tabel 23
Data Sebaran Persepsi Pemakai Terhadap Respon dari petugas terhadap
Pemakai

N o	Kategori	Jumlah Responden/N	Jumlah Nilai Kuesioner $\sum X$	Rata-rata hitung $\sum X$
1	Sangat Baik	12	48	2,63
2	Baik	57	171	
3	Tidak Baik	13	26	
4	Sangat Tidak Baik	18	18	
Jumlah		100	263	

Sumber : Data primer yang diolah, 2008

Tabel 23 menunjukkan bahwa dari 100 responden yang menilai respon petugas terhadap pemakai adalah baik dan sangat baik sebanyak 69 responden. Sedangkan responden yang menilai tidak baik dan sangat tidak baik ada 31 responden. Berdasarkan rata-rata hitungnya menunjukkan respon petugas terhadap pemakai 2,63 dikategorikan baik.

Berdasarkan tabel-tabel diatas secara keseluruhan persepsi pemakai terhadap kualitas pelayanan sirkulasi pada dimensi daya tanggap nilai rata-ratanya dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 24
Data Sebaran Persepsi Pemakai Terhadap Kualitas Pelayanan Sirkulasi Pada Dimensi Daya Tanggap

N o	Daya Tanggap/ <i>Responsiveness</i>	Nilai rata-rata	Kategori	Rata-rata hitung
1	Petugas melayani sesuai dengan aturan yang ada	2,74	Baik	2,60
2	Kecepatan petugas memberikan pelayanan kepada pemakai	2,67	Baik	
3	Kesediaan petugas membantu menemukan koleksi yang dibutuhkan	2,38	Tidak baik	
4	Respon petugas terhadap pemakai	2,63	Baik	
Jumlah		10,42		

Sumber: Data primer yang diolah, 2008

Tabel 24 menunjukan bahwa persepi pemakai terhadap kualitas pelayanan sirkulasi pada dimensi daya tanggap tergolong baik dengan rata-rata nilai hitung 2,60.

3. Persepsi pengguna terhadap pelayanan sirkulasi pada dimensi jaminan

Tabel 25
Data Sebaran Persepsi Pengguna Terhadap Jumlah Petugas yang ada di Bagian Sirkulasi Telah Memadai atau Mencukupi.

No	Kategori	Jumlah Responden/N	Jumlah Nilai Kuesioner/ $\sum X$	Rata-rata hitung $\sum X/N$
1	Sangat Baik	8	32	2,70
2	Baik	61	183	
3	Tidak Baik	24	48	
4	Sangat Tidak Baik	7	7	
Jumlah		100	270	

Sumber : Data primer yang diolah, 2008

Tabel 25 menunjukkan bahwa dari 100 responden menilai jumlah petugas yang mencukupi dan memadai di bagian sirkulasi adalah baik dan sangat baik sebanyak 69 responden, sedangkan yang menilai tidak baik dan sangat tidak baik hanya sebanyak 31 responden. Berdasarkan rata-rata hitungnya menunjukkan 2,70 dikategorikan baik.

Tabel 26
Data Sebaran Persepsi Pengguna Terhadap Keamanan Barang Pengguna di Loker Sewaktu ada di Bagian Pelayanan Sirkulasi

No	Kategori	Jumlah Responden/N	Jumlah Nilai Kuesioner/ $\sum X$	Rata-rata hitung/ $\sum X/N$
1	Sangat Baik	17	68	2,91
2	Baik	64	192	
3	Tidak Baik	12	24	
4	Sangat Tidak Baik	7	7	
Jumlah		100	291	

Sumber : Data primer yang diolah, 2008

Tabel 26 menunjukkan bahwa dari 100 responden menilai keamanan barang pengguna di loker sewaktu ada di bagian pelayanan sirkulasi baik dan sangat baik

sebanyak 81 responden, sedangkan yang menilai tidak baik dan sangat tidak baik sebanyak 19 responden. Berdasarkan rata-rata hitungnya menunjukkan 2,91 dikategorikan baik.

Tabel 27
Data Sebaran Persepsi Pemakai Terhadap Keramahan dan Sikap Sopan Petugas Bagian Sirkulasi Sewaktu Melayani Transaksi Peminjaman dan Pengembalian

N o	Kategori	Jumlah Responden/N	Jumlah Nilai Kuesioner/ $\sum X$	Rata-rata hitung/ $\sum X/N$
1	Sangat Baik	12	48	2,60
2	Baik	62	186	
3	Tidak Baik	17	17	
4	Sangat Tidak Baik	9	9	
Jumlah		100	260	

Sumber : Data primer yang diolah, 2008

Tabel 27 menunjukkan bahwa dari 100 responden yang menilai keramahan dan sikap sopan petugas bagian sirkulasi sewaktu melakukan transaksi peminjaman dan pengembalian baik dan sangat baik sebanyak 93 responden, sedangkan yang menilai tidak baik dan sangat tidak baik sebanyak 9 responden. Berdasarkan rata-rata hitungnya menunjukkan 3,65 dikategorikan baik.

Tabel 28
Data Sebaran Persepsi Pemakai Terhadap Keterampilan Petugas Bagian Sirkulasi Dalam Memberikan Pelayanan

N o	Kategori	Jumlah Responden/N	Jumlah Nilai Kuesioner/ $\sum X$	Rata-rata hitung/ $\sum X/N$
1	Sangat Baik	14	56	2,57
2	Baik	36	108	
3	Tidak Baik	43	86	
4	Sangat Tidak Baik	7	7	
Jumlah		100	257	

Sumber : Data primer yang diolah, 2008

Tabel 28 menunjukkan bahwa dari 100 responden menilai ketrampilan petugas dalam memberikan pelayanan baik dan sangat baik sebanyak 50 responden,

sedangkan 50 responden yang menilai tidak baik dan sangat tidak baik.

Sedangkan berdasarkan rata-rata hitungnya menunjukan 2,57 dikategorikan baik.

Berdasarkan tabel-tabel diatas secara keseluruhan persepsi pemakai terhadap kualitas pelayanan sirkulasi pada dimensi jaminan nilai rata-ratanya dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 29
Data Sebaran Persepsi Pemakai Terhadap Kualitas Pelayanan Sirkulasi Pada Dimensi Jaminan

N o	Jaminan/ <i>Assurance</i>	Nilai rata-rata	Kategori	Rata-rata hitung
1	Jumlah petugas yang ada di bagian sirkulasi telah memadai atau mencukupi	2,70	Baik	2,69
2	Barang milik Saudara yang disimpan di loker merasa aman sewaktu ada di bagian pelayanan sirkulasi Perpustakaan Univeristas Jenderal Soedirman	2,91	Baik	
3	Petugas bagian sirkulasi Perpustakaan Univeristas Jenderal Soedirman bersikap sopan dan ramah pada pemakai sewaktu transaksi peminjaman dan pengembalian	2,60	Baik	
4	Petugas bagian sirkulasi Perpustakaan Universitas Jenderal Soedirman memberikan pelayanan dengan terampil	2,57	Baik	
Jumlah		1078		

Sumber: Data primer yang diolah, 2008

Tabel 29 menunjukan bahwa persepi pemakai terhadap kualitas pelayanan sirkulasi pada dimensi jaminan tergolong baik dengan rata-rata nilai hitung sebesar 2,69.

4. Persepsi pemakai terhadap kualitas pelayanan sirkulasi pada dimensi empati/ *empathy* disajikan pada tabel berikut:

Tabel 30
Data Sebaran Persepsi Pemakai Terhadap Pelayanan Petugas Memperhatikan Kepentingan Individu Kepada Pemakai

N o	Kategori	Jumlah Responden/N	Jumlah Nilai Kuesioner/ $\sum X$	Rata-rata hitung/ $\sum X/N$
1	Sangat Baik	18	72	2,51
2	Baik	38	114	
3	Tidak Baik	21	42	
4	Sangat Tidak Baik	23	23	
Jumlah		100	251	

Sumber : Data primer yang diolah, 2008

Tabel 30 menunjukkan bahwa 100 responden menilai pelayanan petugas memperhatikan kepentingan individu kepada pemakai baik dan sangat baik sebanyak 56 responden dan 48 responden yang menilai tidak baik dan sangat tidak baik. Sedangkan berdasarkan rata-rata hitungnya menunjukkan 2,51 dikategorikan baik.

Tabel 31
Data Sebaran Persepsi Pemakai Terhadap Pelayanan Petugas Tanpa Membedakan Status Pemakai atau Pandang Bulu

N o	Kategori	Jumlah Responden/N	Jumlah Nilai Kuesioner/ $\sum X$	Rata-rata hitung/ $\sum X/N$
1	Sangat Baik	18	72	2,52
2	Baik	36	108	
3	Tidak Baik	26	52	
4	Sangat Tidak Baik	20	20	
Jumlah		100	252	

Sumber : Data primer yang diolah, 2008

Tabel 31 menunjukkan bahwa 100 responden menilai pelayanan petugas tanpa membedakan status pemakai baik dan sangat baik sebanyak 52 responden dan hanya 48 responden yang menilai tidak baik dan sangat tidak baik. Sedangkan

berdasarkan rata-rata hitungnya menunjukan 2,52 dikategorikan baik.

Tabel 32
Data Sebaran Persepsi Pemakai Terhadap Pelayanan Petugas yang Bersungguh-sungguh dalam Memperhatikan Kepentingan Pemakai

N o	Kategori	Jumlah Responden/N	Jumlah Nilai Kuesioner/ ΣX	Rata-rata hitung/ $\Sigma X/N$
1	Sangat Baik	9	36	2,56
2	Baik	51	153	
3	Tidak Baik	27	54	
4	Sangat Tidak Baik	13	13	
Jumlah		100	256	

Sumber : Data primer yang diolah, 2008

Tabel 32 menunjukan bahwa 100 responden menilai pelayanan petugas yang bersungguh-sungguh dalam memperhatikan kepentingan pemakai baik dan sangat baik sebanyak 60 responden dan 40 responden yang menilai tidak baik dan sangat tidak baik. Sedangkan berdasarkan rata-rata hitungnya menunjukan 2,56 dikategorikan baik.

Tabel 33
Data Sebaran Persepsi Pemakai Terhadap Pelayanan Petugas dengan Memahami Kebutuhan Pemakai

N o	Kategori	Jumlah Responden/N	Jumlah Nilai Kuesioner/ ΣX	Rata-rata hitung/ $\Sigma X/N$
1	Sangat Baik	13	52	2,52
2	Baik	45	135	
3	Tidak Baik	23	46	
4	Sangat Tidak Baik	19	19	
Jumlah		100	252	

Sumber : Data primer yang diolah, 2008

Tabel 33 menunjukan bahwa 100 responden menilai pelayanan petugas dengan memahami kebutuhan pemakai baik dan sangat baik sebanyak 77 responden baik dan sangat baik dan hanya 27 responden yang menilai tidak baik

dan sangat tidak baik. Sedangkan berdasarkan rata-rata hitungnya menunjukkan 2,52 dikategorikan baik.

Tabel 34
Data Sebaran Persepsi Pemakai Terhadap Bagian Pelayanan Sirkulasi
Perpustakaan Universitas Jenderal Soedirman Buka Sesuai Dengan Jadwal yang
Ada

N o	Kategori	Jumlah Responden/N	Jumlah Nilai Kuesioner/ $\sum X$	Rata-rata hitung/ $\sum X/N$
1	Sangat Baik	15	60	2,52
2	Baik	40	120	
3	Tidak Baik	27	54	
4	Sangat Tidak Baik	18	18	
Jumlah		100	252	

Sumber : Data primer yang diolah, 2008

Tabel 34 menunjukkan bahwa 100 responden menilai pelayanan sirkulasi buka sesuai dengan jadwal yang ada baik dan sangat baik sebanyak 55, sedangkan 45 responden menilai tidak baik dan sangat tidak baik. Berdasarkan rata-rata hitungnya menunjukkan 2,52 dikategorikan baik.

Berdasarkan tabel-tabel diatas secara keseluruhan persepsi pemakai terhadap kualitas pelayanan sirkulasi pada dimensi empati nilai rata-ratanya dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel.35
Data Sebaran Persepsi Pemakai Terhadap Kualitas Pelayanan Sirkulasi Pada
Dimensi Empati

N o	Empati/Empathy	Nilai rata-rata	Kategori	Rata-rata hitung
1	Petugas bagian sirkulasi Perpustakaan Universitas Jenderal Soedirman memberikan perhatian secara individu kepada pemakai perpustakaan	2,51	Baik	

Lanjutan tabel 35

2	Petugas bagian pelayanan sirkulasi Perpustakaan Universitas Jenderal Soedirman memberikan pelayanan tanpa membedakan status pemakai atau pandang bulu	2,52	Baik	
3	Petugas bagian pelayanan sirkulasi Perpustakaan Universitas Jenderal Soedirman bersungguh-sungguh dalam memperhatikan kepentingan pemakai perpustakaan	2,56	Baik	2,53
4	Petugas Perpustakaan Universitas Jenderal Soedirman memahami kebutuhan pemakai perpustakaan	2,52	Baik	
5	Bagian pelayanan sirkulasi Perpustakaan Universitas Jenderal Soedirman buka sesuai dengan jadwal yang ada	2,52	Baik	
Jumlah		12,63		

Sumber: Data primer yang diolah, 2008

Tabel 35 menunjukkan bahwa persepsi pemakai terhadap kualitas pelayanan sirkulasi pada dimensi kehandalan tergolong baik dengan rata-rata nilai 2,53.

5. Persepsi pemakai terhadap kualitas pelayanan sirkulasi pada dimensi bukti fisik/*tangibles* disajikan pada tabel berikut:

Tabel 36
Data Sebaran Persepsi Pemakai Terhadap Kefektifan Sarana Temu Kembali Informasi di Bagian Pelayanan Sirkulasi

N o	Kategori	Jumlah Responden/N	Jumlah Nilai Kuesioner/ $\sum X$	Rata-rata hitung $\sum X/N$
1	Sangat Baik	21	84	
2	Baik	43	129	

Lanjutan tabel 36

3	Tidak Baik	28	58	2,79
4	Sangat Tidak Baik	8	8	
Jumlah		100	279	

Sumber : Data primer yang diolah, 2008

Tabel 36 menunjukkan bahwa 100 responden menilai keefektifan sarana temu kembali informasi di bagian pelayanan sirkulasi baik dan sangat baik sebanyak 64 responden dan 37 responden yang menilai tidak baik dan sangat tidak baik. Sedangkan berdasarkan rata-rata hitungnya menunjukkan 2,79 dikategorikan baik.

Tabel 37
Data Sebaran Persepsi Pemakai Terhadap Kebersihan dan Kerapian Ruang di Bagian Sirkulasi

N o	Kategori	Jumlah Responden	Jumlah Nilai Kuesioner/ $\sum X$	Rata-rata hitung $\sum X/N$
1	Sangat Baik	18	72	2,64
2	Baik	42	126	
3	Tidak Baik	26	52	
4	Sangat Tidak Baik	14	14	
Jumlah		100	264	

Sumber : Data primer yang diolah, 2008

Tabel 37 menunjukkan bahwa 100 responden menilai kebersihan dan kerapian ruang di bagian pelayanan sirkulasi baik dan sangat baik sebanyak 60 responden dan 40 responden yang menilai tidak baik dan sangat tidak baik. Sedangkan berdasarkan rata-rata hitungnya menunjukkan 2,64 dikategorikan baik.

Tabel 38
Data Sebaran Persepsi Pemakai Terhadap Penampilan Petugas yang Berpakaian Rapi dan Menarik

N o	Kategori	Jumlah Responden/N	Jumlah Nilai Kuesioner/ $\sum X$	Rata-rata hitung/ $\sum X/N$
1	Sangat Baik	9	36	2,91
2	Baik	76	228	
3	Tidak Baik	12	24	
4	Sangat Tidak Baik	3	3	
Jumlah		100	291	

Sumber : Data primer yang diolah, 2008

Tabel 38 menunjukkan bahwa dari 100 responden menilai kerapian dan penampilan petugas yang menarik baik dan sangat baik sebanyak 85 responden dan hanya 15 responden yang menilai tidak baik dan sangat tidak baik. Sedangkan berdasarkan rata-rata hitungnya kerapian dan penampilan petugas yang menarik menunjukkan 2,91 dikategorikan baik.

Tabel 39
Data Sebaran Persepsi Pemakai Terhadap Sarana dan Prasarana Pendukung di Bagian Pelayanan Sirkulasi

N o	Kategori	Jumlah Responden/N	Jumlah Nilai Kuesioner/ $\sum X$	Rata-rata hitung/ $\sum X/N$
1	Sangat Baik	13	52	2,69
2	Baik	52	156	
3	Tidak Baik	26	52	
4	Sangat Tidak Baik	9	9	
Jumlah		100	269	

Sumber : Data primer yang diolah, 2008

Tabel 39 menunjukkan bahwa 100 responden menilai Ketersediaan sarana dan prasarana pendukung di bagian pelayanan sirkulasi telah mencukupi baik dan

sangat baik sebanyak 65 responden dan 35 responden yang menilai tidak baik dan sangat tidak baik. Sedangkan berdasarkan rata-rata hitungnya menunjukan 2,69 diikategorikan baik.

Berdasarkan tabel-tabel diatas secara keseluruhan persepsi pemakai terhadap kualitas pelayanan sirkulasi pada dimensi bukti fisik nilai rata-ratanya dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 40
Data Sebaran Persepsi Pemakai Terhadap Kualitas Pelayanan Sirkulasi Pada Dimensi Bukti Fisik

N o	Bukti Fisisk/ <i>Tangibles</i>	Nilai rata-rata	Kategori	Rata-rata hitung
1	Sarana temu kembali yang efektif	2,79	Baik	2,75
2	Ruang pelayanan yang nyaman	2,64	Baik	
3	Penampilan petugas yang rapi	2,91	Baik	
4	Sarana dan prasarana yang mendukung	2,69	Baik	
Jumlah		11,03		

Sumber: Data primer yang diolah, 2008

Tabel 40 menunjukan bahwa persepi pemakai terhadap kualitas pelayanan sirkulasi pada dimensi bukti fisik tergolong baik dengan rata-rata nilai 2,75. Berdasarkan tabel-tabel diatas maka persepsi pemakai terhadap kualitas pelayanan sirkulasi di Perpustakaan Universitas Jenderal Soedirman adalah sebagai berikut:

Tabel 41
Data Sebaran Persepsi Pemakai Terhadap Kualitas Pelayanan Sirkulasi

No	Indikator	Nilai rata-rata	Kategori	Total Nilai hitung
1	Kehandalan	2,57	Baik	
2	Daya Tanggap	2,60	Baik	
3	Jaminan	2,69	Baik	2,63
4	Empati	2,53	Baik	
5	Bukti Fisik	2,75	Baik	
Jumlah		13,14		

Sumber : Data primer yang diolah, 2008

Tabel 41 menunjukan bahwa persepsi pemakai terhadap kualitas pelayanan sirkulasi di Perpustakaan Univeristas Jenderal Soedirman Purwokerto adalah sebagai berikut:

1. Persepsi pemakai terhadap kualitas pelayanan sirkulasi pada dimensi kehandalan tergolong baik dengan nilai rata-rata hitung 2,57
2. Persepsi pemakai terhadap kualitas pelayanan sirkulasi pada dimensi daya tanggap tergolong baik dengan nilai rata-rata hitung 2,60.
3. Persepsi pemakai terhadap kualitas pelayanan sirkulasi pada dimensi jaminan tergolong baik dengan nilai rata-rata hitung 2,69.
4. Persepsi pemakai terhadap kualitas pelayanan sirkulasi pada dimensi empati tergolong baik dengan nilai rata-rata hitung 2,53.
5. Persepsi pemakai terhadap kualitas pelayanan sirkulasi pada dimensi bukti fisik tergolong baik dengan nilai rata-rata hitung 2,75.

Sehingga secara keseluruhan total nilai rata-rata hitung adalah:

$$= 2,57 + 2,60 + 2,69 + 2,53 + 2,75$$

$$= \frac{1314}{5}$$

$$= 2,63$$

Berdasarkan total nilai rata-rata tersebut persepsi pemakai terhadap kualitas pelayanan sirkulasi di Perpustakaan Universitas Jenderal Soedirman Purwokerto Jawa Tengah termasuk kategori baik.

BAB V

PENUTUP

5.1 Simpulan

Berdasarkan studi empiris yang diperoleh, maka dapat diambil simpulan secara keseluruhan dari penelitian ini bahwa penelitian tentang persepsi pengguna terhadap kualitas pelayanan sirkulasi di Perpustakaan Universitas Jenderal Soedirman Purwokerto Jawa Tengah diperoleh nilai rata-rata sebesar 2,63 sehingga dapat ditafsirkan persepsi pengguna terhadap kualitas pelayanan sirkulasi Perpustakaan Universitas Jenderal Soedirman Purwokerto tergolong baik. Berikut hasil dari persepsi pengguna perpustakaan terhadap kualitas pelayanan sirkulasi:

1. Persepsi pengguna terhadap kualitas pelayanan sirkulasi pada dimensi kehandalan tergolong baik dengan nilai rata-rata hitung 2,57.
2. Persepsi pengguna terhadap kualitas pelayanan sirkulasi pada dimensi daya tanggap tergolong baik dengan nilai rata-rata hitung 2,60.
3. Persepsi pengguna terhadap kualitas pelayanan sirkulasi pada dimensi jaminan tergolong baik dengan nilai rata-rata hitung 2,69.
4. Persepsi pengguna terhadap kualitas pelayanan sirkulasi pada dimensi empati tergolong baik dengan nilai rata-rata hitung 2,53.
5. Persepsi pengguna terhadap kualitas pelayanan sirkulasi pada dimensi bukti fisik tergolong baik dengan nilai rata-rata hitung 2,75.

Namun masih ada beberapa pemakai perpustakaan yang berpersepsi tidak baik terhadap pelayanan sirkulasi yakni dalam hal keaktualan koleksi dan kesesuaian koleksi dengan program studi yang ada di Univeritas Jenderal Soedirman (dengan rata-rata nilai hitung 2, 20) dan kesediaan petugas dalam memberikan bantuan menemukan koleksi yang dibutuhkan pemakai (dengan rata-rata hitung 2,38).

5.2 Saran

Mengacu pada hasil simpulan tersebut diatas maka untuk memperbaiki, dan meningkatkan pelayanan perpustakaan, penulis menyarankan :

1. Perpustakaan agar lebih memperhatikan dalam pengembangan koleksinya seiring dengan dibukanya beberapa program studi baru yang ada di Universitas Jenderal Soedirman. Petugas pada bagian pengembangan koleksi hendaknya bekerjasama dengan pihak-pihak dari fakultas agar dalam pengadaan koleksi sesuai dengan kebutuhan program studi yang baru.
2. Petugas di bagian pelayanan sirkulasi hendaknya lebih memperhatikan pemakai dan memberikan bantuan terhadap pemakai yang sedang yang mencari koleksi di perpustakaan.

DAFTAR PUSTAKA

- Al Rasyid, Harun. 1994. *Modul: Teknik Penarikan Sampel dan Penyusunan Skala*. Bandung: Program Pasca Sarjana Universitas Padjajaran.
- Arikunto, Suharsimi. 2006. *Prosedur Penelitian; Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: Rineka Cipta.
- _____. 1998. *Manajemen Penelitian*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Departemen Pendidikan Nasional Universitas Jenderal Soedirman. 2008. *Buku Panduan Pengguna Perpustakaan Universitas Jenderal Soedirman*. Purwokerto: Universitas Jenderal Soedirman.
- Dewi, Tristiana Chandra. 2006: "Membangun Citra Excellent Service di Perpustakaan Perguruan Tinggi". Dalam *WIPA* Volume 10
- Husein, Umar. 2003. *Metode Riset Perilaku Konsumen Jasa*. Jakarta: Ghalia Indonesia
- Koswara. 1998. *Dinamika Informasi Dalam Era Global*. Bandung: Rosdakarya Cet.1
- Lasa Hs. 2004. *Sistem Penyajian Informasi Perpustakaan*, Yogyakarta: Majelis Pustaka Pimpinan Pusat Muhammadiyah.
- Lupiyoadi, Rambat. 2001. *Manajemen Pemasaran: Teori dan Praktik*. Jakarta: Salemba Empat.
- Martoatmojo, Karmidi. 1999. *Pelayanan Bahan Pustaka*. Jakarta: Universitas Terbuka.
- 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).
- Nurlela, 2004. "Akses Informasi dan Persepsi Peserta DIKLAT Terhadap Jasa Perpustakaan". Dalam *Jurnal Perpustakaan Pertanian* Vol. 13 (2)
- Qalyubi, Syihabuddin dkk. 2003. *Dasar-dasar Ilmu Perpustakaan dan Informasi*. Yogyakarta: Jurusan Ilmu Perpustakaan dan Informasi Fakultas Adab UIN Sunan Kalijaga.

- Rahayuningsih, F.2006. "*Profesionalisme Pustakawan Dalam Menghadapi Tuntutan Kemajuan Teknologi*". Dalam *Info Persada* Vol. 4(1).
- Riyanto, Agus. 2004. "Analisis Kualitas Jasa Pelayanan Perpustakaan Pascasarjana Universitas Gadjah Mada Yogyakarta". Dalam *Berkala Ilmu Perpustakaan dan Informasi UPT Perpustakaan UGM* Vol. 2(1).
- Samosir, Zurni Zahara. 2005. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Menggunakan Perpustakaan USU". Dalam *Jurnal Studi Perpustakaan dan Informasi* Vol. 1.(1).
- Sekaran, Uma. 2006. *Research Methods for Business:Metodologi Penelitian Untuk Bisnis*. Jakarta: Salemba Empat
- Simamora, Bilson. 2004. *Panduan Riset Perilaku Konsumen*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Singarimbun, Masri. 1982. *Metodologi Penelitian Survei*. Yogyakarta: LP3ES
- Soeatminah. 1992. *Perpustakaan Kepustakawanan dan Pustakawan*. Yogyakarta: Kanisius
- Sugiyono, 1999. *Statistika Untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta.
- Sulistyo-Basuki, 1991. *Pengantar Ilmu Perpustakaan*. Jakarta: Gramedia Pustaka.
- _____,1994. *Teknik dan Jasa Dokumentasi*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Supranto, J. 1997. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan: Untuk Menaikan Pangsa Pasar*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Supriadi, Eri. 2004. "Analisis Kualitas Layanan Perpustakaan pada UPT Perpustakaan Universitas Jember". Dalam *Berkala Ilmu Perpustakaan dan Informasi UPT Perpustakaan UGM* Vol. 2(1).
- Sutardji. 2006. Analisis Beberapa Faktor yang Berpengaruh pada Kepuasan Pengguna Perpustakaan: Studi Kasus di Perpustakaan Balai Penelitian Tanaman Kacang-kacangan dan Umbi-umbian". Dalam *Jurnal Perpustakaan Pertanian* Vol. 15 (2).
- Sutarno NS., 2006. *Manajemen Perpustakaan: Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta:Sagung Seto

—————. 2005. *Tanggung Jawab Perpustakaan dalam Mengembangkan Masyarakat Informasi*. Jakarta: Pantai Rei.

Tjiptono, Fandy. 2005. *Pemasaran Jasa*. Malang: Banyumedia.

—————, dan Gregorius Candra. 2007. *Service, Quality & Satisfaction*. Yogyakarta: Andi.

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

Walgito, Bimo. 2004. *Pengantar Psikologi Umum*, Yogyakarta: Andi

Wijayanti, Luki dkk. 2004. *Perpustakaan Perguruan Tinggi: Buku Pedoman*. Jakarta: Departemen Pendidikan Nasional RI Direktorat Jenderal Pendidikan Tinggi

Yamit, Zulian. 2004. *Manajemen Kualitas Produk & Jasa*, Yogyakarta: Ekonisia.

Yusup, Pawit M. 2001. *Pengantar Aplikasi Teori Ilmu Sosial Komunikasi Untuk Perpustakaan dan Informasi*, Bandung: Program Studi Ilmu Perpustakaan Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Padjajaran.



LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner Penelitian

Nomor Responden :

KUESIONER

Penelitian Tentang :

Persepsi Pemakai Terhadap Kualitas Pelayanan Sirkulasi
di Perpustakaan Universitas Jenderal Soedirman Purwokerto Jawa Tengah

Oleh : Supriyana

Kuisisioner di bawah ini merupakan salah satu metode pengumpulan data primer tentang persepsi pemakai terhadap pelayanan sirkulasi di Perpustakaan Universitas Jenderal Soedirman Purwokerto.

Hasil penelitian data primer yang sekaligus sebagai jawaban dari Saudara sebagai pemakai perpustakaan sangat berguna untuk bahan penyusunan Skripsi sebagai prasyarat penyelesaian studi kami di Jurusan Ilmu Perpustakaan dan Informasi, Fakultas Adab Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.

Kami sangat mengharapkan Saudara untuk menjawab seluruh pertanyaan yang ada dengan sejujur-jujurnya. Jawaban yang disampaikan akan dijaga kerahasiaannya.

Atas kerja sama dan bantuan yang diberikan kami ucapkan terima kasih.

Bagian I

Identitas pribadi responden

1. Nama saudara :
2. Jenis kelamin : Laki-laki (L) / Perempuan (P)
3. Nomor Mahasiswa :
4. Fakultas /Jurusan :

Bagian II

Daftar Pertanyaan

Berilah tanda silang (X) pada kolom yang tersedia, untuk jawaban yang sesuai dengan pendapat Saudara.

Keterangan :

SB : Sangat Baik

TB : Baik

B : Kurang Baik

SKB: Sangat Tidak Baik

Pernyataan					
Instrumen Kualitas Pelayanan					
A	Dimensi Reliabilitas	SB	B	TB	STB
1	Prosedur peminjaman dan pengembalian di bagian pelayanan sirkulasi mudah dipahami oleh pemakai perpustakaan				
2	Temu kembali informasi atau pencarian buku dapat dilakukan dengan mudah dan cepat				
3	Koleksi yang ada di bagian pelayanan sirkulasi Perpustakaan Universitas Jenderal Soedirman cukup aktual dan sesuai dengan cakupan program studi yang ada				
4	Petugas bagian pelayanan sirkulasi Perpustakaan Universitas Jenderal Soedirman menyampaikan informasi dengan tepat dan jelas				
5	Transaksi peminjaman dan pengembalian di bagian sirkulasi telah dicatat tanpa ada kesalahan oleh petugas.				
B	Dimensi Daya Tanggap	SB	B	TB	STB
6	Petugas di bagian pelayanan sirkulasi Perpustakaan Universitas Jenderal Soedirman memberikan pelayanan sesuai dengan aturan yang telah ada				
7	Petugas di bagian sirkulasi Perpustakaan Universitas Jenderal Soedirman memberikan pelayanan kepada pemakai perpustakaan dengan segera atau cepat				
8	Petugas pelayanan sirkulasi selalu bersedia membantu pemakai perpustakaan menemukan koleksi yang dicari				
9	Petugas pelayanan sirkulasi selalu merespon terhadap pemakai perpustakaan				
C	Dimensi Jaminan	SB	B	TB	STB
10	Jumlah petugas yang ada di bagian sirkulasi telah memadai atau mencukupi.				
11	Pemakai perpustakaan merasa aman sewaktu ada di bagian pelayanan sirkulasi Perpustakaan Universitas Jenderal Soedirman				
12	Petugas di bagian sirkulasi Perpustakaan Universitas Jenderal Soedirman bersikap sopan dan ramah pada pemakai.				

13	Petugas bagian sirkulasi Perpustakaan Universitas Jenderal Soedirman memberikan pelayanan dengan terampil				
D	Dimensi Empati	SB	B	TB	STB
14	Petugas bagian sirkulasi Perpustakaan Universitas Jenderal Soedirman memberikan perhatian secara individu kepada pemakai perpustakaan				
15	Petugas bagian pelayanan sirkulasi Perpustakaan Universitas Jenderal Soedirman memberikan pelayanan tanpa membedakan status pemakai atau pandang bulu				
16	Petugas bagian pelayanan sirkulasi Perpustakaan Universitas Jenderal Soedirman bersungguh-sungguh dalam memperhatikan kepentingan pemakai perpustakaan				
17	Petugas Perpustakaan Universitas Jenderal Soedirman memahami kebutuhan pemakai perpustakaan				
18	Bagian pelayanan sirkulasi Perpustakaan Universitas Jenderal Soedirman buka sesuai dengan jadwal yang ada				
E	Dimensi Bukti Fisik	SB	B	TB	STB
19	Sarana temu kembali informasi di bagian pelayanan sirkulasi cukup efektif.				
20	Ruang di bagian pelayanan sirkulasi Perpustakaan Universitas Jenderal Soedirman bersih dan rapi.				
21	Petugas bagian pelayanan sirkulasi Perpustakaan Universitas Jenderal Soedirman berpakaian rapi dan penampilan menarik.				
22	Penempatan koleksi di rak mudah untuk ditemukan.				

Lampiran 2 Uji Validitas Kuisisioner

Butir Soal	Korelasi Skor Item terhadap Skor Total (r hitung)	r kritis	Status
Relia1	0,7761	0,239	Valid
Relia2	0,6261	0,239	Valid
Relia3	0,7397	0,239	Valid
Relia4	0,7240	0,239	Valid
Relia5	0,6823	0,239	Valid
Tanggap1	0,6687	0,239	Valid
Tanggap2	0,7611	0,239	Valid
Tanggap3	0,7581	0,239	Valid
Tanggap4	0,8976	0,239	Valid
Jaminan1	0,5473	0,239	Valid
Jaminan2	0,3847	0,239	Valid
Jaminan3	0,2539	0,239	Valid
Jaminan4	0,3520	0,239	Valid
Empati1	0,5835	0,239	Valid
Empati2	0,6604	0,239	Valid
Empati3	0,5112	0,239	Valid
Empati4	0,3662	0,239	Valid
Empati5	0,2812	0,239	Valid
Fisik1	0,7228	0,239	Valid
Fisik2	0,7496	0,239	Valid
Fisik3	0,6726	0,239	Valid
Fisik4	0,4880	0,239	Valid

Lampiran 3 Uji Reliabilitas Kuesioner

Reliability

***** Method 1 (space saver) will be used for this analysis *****

RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

		Mean	Std Dev	Cases
1.	RELIA1	3.5333	.7761	30.0
2.	RELIA2	3.5667	.6261	30.0
3.	RELIA3	3.0667	.7397	30.0
4.	RELIA4	3.4000	.7240	30.0
5.	REALIA	3.5000	.6823	30.0

		N of		
Statistics for	Mean	Variance	Std Dev	Variables
SCALE	17.0667	5.8575	2.4202	5

Item-total Statistics

	Scale	Scale	Corrected	
	Mean	Variance	Item-	Alpha
	if Item	if Item	Total	if Item
	Deleted	Deleted	Correlation	Deleted
RELIA1	13.5333	3.7747	.4909	.6521
RELIA2	13.5000	3.8448	.6601	.5915
RELIA3	14.0000	4.0690	.4160	.6832
RELIA4	13.6667	3.9540	.4791	.6566
REALIA	13.5667	4.4609	.3230	.7160

Reliability Coefficients

N of Cases = 30.0 N of Items = 5
Alpha = .7099

Reliability

***** Method 1 (space saver) will be used for this analysis *****

RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

		Mean	Std Dev	Cases
1.	TANGGAP1	3.0333	.6687	30.0
2.	TANGGAP2	2.8000	.7611	30.0
3.	TANGGAP3	2.6667	.7581	30.0
4.	TANGGAP4	2.7667	.8976	30.0

		N of		
Statistics for	Mean	Variance	Std Dev	Variables
SCALE	11.2667	4.6851	2.1645	4

Item-total Statistics

	Scale	Scale	Corrected	
	Mean	Variance	Item-	Alpha
	if Item	if Item	Total	if Item
	Deleted	Deleted	Correlation	Deleted

TANGGAP1	8.2333	3.6333	.2372	.6909
TANGGAP2	8.4667	2.7402	.5419	.4996
TANGGAP3	8.6000	3.1448	.3591	.6261
TANGGAP4	8.5000	2.2586	.6007	.4366

Reliability Coefficients

N of Cases = 30.0

N of Items = 4

Alpha = .6483

Reliability

***** Method 1 (space saver) will be used for this analysis *****

RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

	Mean	Std Dev	Cases
1. JAMINAN1	3.7333	.5833	30.0
2. JAMINAN2	3.8333	.4611	30.0
3. JAMINAN3	3.9667	.5561	30.0
4. JAMINAN4	3.6000	.6215	30.0

N of

Statistics for	Mean	Variance	Std Dev	Variables
SCALE	15.1333	2.2575	1.5025	4

Item-total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Alpha if Item Deleted
JAMINAN1	11.4000	1.2138	.5473	.3778
JAMINAN2	11.3000	1.5966	.3847	.5270
JAMINAN3	11.1667	1.5920	.2539	.6152
JAMINAN4	11.5333	1.3609	.3520	.5498

Reliability Coefficients

N of Cases = 30.0

N of Items = 4

Alpha = .5961

Reliability

***** Method 1 (space saver) will be used for this analysis *****

RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

	Mean	Std Dev	Cases
1. EMPATI1	2.9667	.8087	30.0
2. EMPATI2	2.9333	.8277	30.0
3. EMPATI3	2.8000	.8052	30.0
4. EMPATI4	2.9333	.8277	30.0
5. EMPATI5	2.9000	.9229	30.0

N of

Statistics for	Mean	Variance	Std Dev	Variables
SCALE	14.5333	7.3609	2.7131	5

Item-total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Alpha if Item Deleted
EMPATI1	11.5667	4.6678	.5835	.5135
EMPATI2	11.6000	4.3862	.6604	.4703
EMPATI3	11.7333	4.8920	.5112	.5495
EMPATI4	11.6000	5.2828	.3662	.6168
EMPATI5	11.6333	6.3782	.2813	.7747

Reliability Coefficients

N of Cases = 30.0

N of Items = 5

Alpha = .6515

Reliability

***** Method 1 (space saver) will be used for this analysis *****

RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

	Mean	Std Dev	Cases
1. FISIK1	3.1667	1.0532	30.0
2. FISIK2	3.0333	.9279	30.0
3. FISIK3	3.9667	.5561	30.0
4. FISIK4	3.4000	.7240	30.0

	Mean	N of Variance	Std Dev	Variables
Statistics for SCALE	13.5667	7.1506	2.6741	4

Item-total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Alpha if Item Deleted
FISIK1	10.4000	3.2828	.7228	.7258
FISIK2	10.5333	3.6368	.7496	.6988
FISIK3	9.6000	5.1448	.6726	.7728
FISIK4	10.1667	5.0402	.4880	.8217

Reliability Coefficients

N of Cases = 30.0

N of Items = 4

Alpha = .8106



Nomor : UIN.02/TU.A/PP.00.9/1238/2008

Yogyakarta, 15 Agustus 2008

Lamp. : -

Perihal : **Surat Izin Studi Lapangan**

Kepada

Yth. Kepala
UPT Perpustakaan
Universitas Jenderal Soedirman
Purwokerto

Assalamu'alaikum wr. wb.

Dekan Fakultas Adab UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta menerangkan bahwa:

Nama : **Supriyana**
NIM : **06140082-E**
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 Ilmu Perpustakaan di Fakultas Adab UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta yang berjudul:

Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pemakai Perpustakaan Universitas Jenderal Soedirman Purwokerto

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.



**DEPARTEMEN PENDIDIKAN NASIONAL
UNIVERSITAS JENDERAL SOEDIRMAN
UPT PERPUSTAKAAN**

Jl. Prof. Dr. H.R. Boenjamin 708 Kotak Pos 115 Purwokerto
Telp. (0281) 630845 Kode Pos. 53122

Nomor : 4639/H23.11/PT/2008
Lampiran :
Hal : Ijin Studi Lapangan

25 Agustus 2008

Yth. Dekan Fakultas Adab
Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga
Yogyakarta

Dengan hormat,

Menunjuk surat Saudara Nomor : UIN.02/TU.A/PP.09/1238/2008 tanggal 15 Agustus 2008 perihal ijin studi lapangan, bersama ini kami beritahukan bahwa pada prinsipnya kami mengijinkan mahasiswa tersebut di bawah ini :

Nama : Supriyana
NIM : 06140082-E
Sem/Jurusan : IV/IPI

Untuk mengadakan survai/studi lapangan di UPT Perpustakaan Universitas Jenderal Soedirman untuk keperluan penyusunan skripsi dengan judul "Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pemakai Perpustakaan Universitas Jenderal Soedirman Purwokerto".

Demikian mohon menjadi maklum atas perhatian Saudara kami sampaikan terima kasih

Tembusan :
Mahasiswa yang bersangkutan



Drs. Purwono, M.Si.
Dosen Jurusan Ilmu Perpustakaan dan Informasi
Fakultas Adab
UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta

NOTA DINAS

Hal : Skripsi
Sdr. Supriyana

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

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Setelah membaca, meneliti, memberikan petunjuk dan menyeleksi serta mengadakan perbaikan seperlunya, maka kami selaku pembimbing berpendapat bahwa skripsi Saudara :

Nama : Supriyana
NIM : 06140082-E
Jurusan : Ilmu Perpustakaan dan Informasi
Fakultas : Adab
Judul : Persepsi Pemakai Terhadap Kualitas Pelayanan Sirkulasi
di Perpustakaan Universitas Jenderal Soedirman Purwokerto
Jawa Tengah

Sudah dapat diajukan kepada Fakultas Adab Jurusan Ilmu Perpustakaan dan Informasi sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Strata Satu dalam Jurusan Ilmu Perpustakaan dan Informasi Fakultas Adab UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.

Berkenaan dengan hal tersebut, saya mohon agar mahasiswa yang bersangkutan segera dipanggil untuk mempertahankan skripsinya dalam sidang *munaqosah*.

Atas perhatian Bapak, kami ucapkan terima kasih.
Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Yogyakarta, Agustus 2008.

Pembimbing,


Drs. Purwono, SIP., M.Si.
NIP. 130519453.