

**KUALITAS PELAYANAN REFERENSI BERDASARKAN  
PERSEPSI PEMUSTAKA DI PERPUSTAKAAN  
SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN (STIKES)  
JENDERAL ACHMAD YANI YOGYAKARTA**

**SKRIPSI**

Diajukan Kepada Fakultas Adab dan Ilmu Budaya  
Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta  
Untuk Memenuhi Syarat Guna Memperoleh Gelar  
Sarjana Ilmu Perpustakaan (SIP)



Disusun oleh:  
Pajar Julhijah  
14140006

STATE ISLAMIC UNIVERSITY  
SUNAN KALIJAGA  
YOGYAKARTA

**PROGRAM STUDI ILMU PERPUSTAKAAN  
FAKULTAS ADAB DAN ILMU BUDAYA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
SUNAN KALIJAGA  
YOGYAKARTA  
2018**

**KUALITAS PELAYANAN REFERENSI BERDASARKAN  
PERSEPSI PEMUSTAKA DI PERPUSTAKAAN  
SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN (STIKES)  
JENDERAL ACHMAD YANI YOGYAKARTA**

**SKRIPSI**

Diajukan Kepada Fakultas Adab dan Ilmu Budaya  
Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta  
Untuk Memenuhi Syarat Guna Memperoleh Gelar  
Sarjana Ilmu Perpustakaan (SIP)



Disusun oleh:  
Pajar Julhijah  
14140006

STATE ISLAMIC UNIVERSITY  
SUNAN KALIJAGA  
YOGYAKARTA

**PROGRAM STUDI ILMU PERPUSTAKAAN  
FAKULTAS ADAB DAN ILMU BUDAYA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
SUNAN KALIJAGA  
YOGYAKARTA  
2018**

## SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

*Assalamu'alaikum Wr. Wb.*

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Pajar Julhijah  
NIM : 14140006  
Program Studi : Ilmu Perpustakaan

Menyatakan bahwa skripsi yang berjudul “Kualitas Pelayanan Referensi Berdasarkan Persepsi Pemustaka di Perpustakaan Stikes Jenderal A. Yani Yogyakarta” adalah hasil karya peneliti sendiri bukan jiplakan dari karya orang lain, kecuali pada bagian yang telah menjadi rujukan dan tercantum pada daftar pustaka. Apabila di lain waktu terbukti ada penyimpangan dalam karya ini, maka tanggung jawab ada pada peneliti.

Demikian surat ini dibuat dan dapat digunakan sebagaimana mestinya.

*Wassalamu'alaikum Wr. Wb.*

Yogyakarta, 17 Maret 2018

Hormat Saya,



Pajar Julhijah  
NIM. 14140006

Dr. Sri Rohyanti Zulaikha, S.Ag., SS., M.Si  
Dosen Program Studi Ilmu Perpustakaan  
Fakultas Adab dan Ilmu Budaya  
Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta

---

NOTA DINAS

Hal : Skripsi  
Sdr. Pajar Julhijah  
Lamp : 1 (satu) eksemplar

Kepada Yth.  
Dekan Fakultas Adab dan Ilmu Budaya  
UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta  
Di Yogyakarta

*Assalamu'alaikum Wr. Wb*

Setelah membaca, mengoreksi dan mengadakan perbaikan seperlunya terhadap skripsi saudara:


Nama : Pajar Julhijah  
NIM : 14140006  
Prodi : Ilmu Perpustakaan  
Fakultas : Adab dan Ilmu Budaya  
Judul : Kualitas Pelayanan Referensi Berdasarkan Persepsi Pemustaka di Perpustakaan Stikes Jenderal A. Yani Yogyakarta

Saya berpendapat bahwa skripsi ini dapat diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana strata satu pada Program Studi Ilmu Perpustakaan Fakultas Adab dan Ilmu Budaya Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.

Berkenaan dengan hal ini, saya berharap agar mahasiswa yang bersangkutan segera dipanggil untuk mempertahankan skripsinya dalam sidang munaqosah, untuk itu saya ucapkan terimakasih.

*Wassalamu'alaikum Wr. Wb*

Yogyakarta, 17 Maret 2018  
Dosen pembimbing,



Dr. Sri Rohyanti Zulaikha, S.Ag., SS., M.Si  
NIP. 19680701 199803 2 001



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

Jl. Marsda Adisucipto Telp. (0274) 513949 Fax. (0274) 552883 Yogyakarta 55281

PENGESAHAN TUGAS AKHIR

Nomor : B-232/Un.02/DA/PP.00.9/05/2018

Tugas Akhir dengan judul : KUALITAS PELAYANAN REFERENSI BERDASARKAN PERSEPSI PEMUSTAKA  
DI PERPUSTAKAAN SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN (STIKES)  
JENDERAL ACHMAD YANI YOGYAKARTA

yang dipersiapkan dan disusun oleh:

Nama : PAJAR JULHIJAH  
Nomor Induk Mahasiswa : 14140006  
Telah diujikan pada : Jumat, 27 April 2018  
Nilai ujian Tugas Akhir : A-

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

TIM UJIAN TUGAS AKHIR

Ketua Sidang

Dr. Sri Rohyanti Zulaikha, S.Ag., SS., M.Si  
NIP. 19680701 199803 2 001

Penguji I

Dr. Amis Masruri, S.Ag S.IP, M.Si  
NIP. 19710907 199803 1 003

Penguji II

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

Yogyakarta, 27 April 2018

UIN Sunan Kalijaga  
Fakultas Adab dan Ilmu Budaya  
DEK A



Prof. Dr. H. Awwan Khoiri, M.A.  
NIP. 19600224 198803 1 001

## MOTTO

“Yakinlah bahwa do’a bisa mengalahkan segalanya”



STATE ISLAMIC UNIVERSITY  
SUNAN KALIJAGA  
YOGYAKARTA

## HALAMAN PERSEMBAHAN

*Skripsi ini saya persembahkan untuk:*

*Allah SWT, yang telah memberikan kesehatan, rahmat, hidayah, rezeki dan semua yang saya butuhkan.*

*Kedua orang tua saya yang saya cintai, terimakasih yang tak terhingga atas do'a, motivasi, semangat dan kasih sayang yang tiada batasnya.*

*Kakak-kakak saya semuanya, terimakasih atas do'a dan segala dukungannya.*

*Ibu Dr. Sri Rohyanti Zulaikha, S.Ag., SS., M.Si., terimakasih atas segala bantuan, bimbingan dan motivasi.*

*Almamaterku tercinta Fakultas Adab dan Ilmu Budaya Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta*

STATE ISLAMIC UNIVERSITY  
SUNAN KALIJAGA  
YOGYAKARTA

## INTISARI

### KUALITAS PELAYANAN REFERENSI BERDASARKAN PERSEPSI PEMUSTAKA DI PERPUSTAKAAN SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN (STIKES) JENDERAL ACHMAD YANI YOGYAKARTA

Oleh  
**Pajar Julhijah**  
**14140006**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan referensi berdasarkan persepsi pemustaka di Perpustakaan Stikes Jenderal A. Yani Yogyakarta. Jenis penelitian ini adalah deskriptif kuantitatif, dengan subjek penelitian pemustaka dan objek penelitian adalah kualitas pelayanan referensi di Perpustakaan Stikes Jenderal A. Yani Yogyakarta. Populasi dari penelitian ini adalah seluruh anggota perpustakaan yang aktif dengan jumlah 1.528 anggota. Dari populasi tersebut diambil sampel berdasarkan rumus *yamane* dan didapat sampel sejumlah 94 orang. Cara penentuan sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik *sampling purposive*. Variabel penelitian ini bersifat tunggal yaitu kualitas pelayanan referensi. Pengukuran kualitas pelayanannya, peneliti menggunakan metode *Servqual* dari Zeithaml *et. al.* dengan 5 dimensi, yaitu: (1). *Tangibles* (Bukti Fisik) (2). *Reliability* (Kehandalan) (3). *Responsiveness* (Daya Tanggap) (4). *Assurance* (Jaminan) (5). *Empathy* (Empati). Teknik pengumpulan data dengan metode Kuesioner/Angket, Observasi, Dokumentasi dan Wawancara. Uji validitas dan reliabilitas menggunakan rumus korelasi *Product Moment* dan *Alpha Cronbach*. Analisis data menggunakan rumus *Mean* dan *Grand Mean*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa keseluruhan nilai rata-rata dari kelima sub variabel yang dihitung menggunakan rumus *Mean* dan *Grand Mean* diperoleh hasil sebesar 3.17 dan dapat dikategorikan baik. Adapun rincian untuk masing-masing sub variabel yaitu untuk sub variabel *Tangibles* (bukti fisik) sebesar 3.36 dapat dikategorikan sangat baik, sub variabel *Reliability* (kehandalan) sebesar 3.09 dapat dikategorikan baik, sub variabel *Responsiveness* (daya tanggap) sebesar 3.11 dapat dikategorikan baik, sub variabel *Assurance* (jaminan) sebesar 3.23 dapat dikategorikan baik dan sub variabel *Empathy* (empati) sebesar 3.10 dapat dikategorikan baik. Berdasarkan hasil perhitungan menggunakan rumus skala interval tersebut dapat diketahui bahwa, kualitas pelayanan referensi berdasarkan persepsi pemustaka di Perpustakaan Stikes Jenderal A. Yani Yogyakarta sudah tergolong baik. Riset ini memberikan rekomendasi kepada petugas pelayanan referensi untuk lebih meningkatkan kualitas pelayanan referensinya yaitu petugas harus lebih handal dalam melayani pemustaka.

Kata Kunci: persepsi pemustaka, pelayanan referensi



## ABSTRACT

### REFERENCES' SERVICE QUALITY BASED ON THE PERCEPTION OF LIBRARY MEMBERS AT THE LIBRARY OF JENDERAL ACHMAD YANI HEALTH COLLEGE IN YOGYAKARTA

By  
**Pajar Julhijah**  
14140006

The purpose of this research is to know the quality of references' service based on the perception of library members at The Library of Jenderal Achmad Yani Health College in Yogyakarta. This is a descriptive-quantitative research, with the research on library members as the subject and the research on references' service as the object at the library. The population of this research is the whole active members of that library with the total of 1.528 members. From the population the sample taken by Yamane formula, the amount of the sample in this research was 94 members. Sample-taking method used was purposive sample technique. The variable of this research is single which is the quality of references' service. To measure the quality of its services, the researcher used Servqual method by Zeithaml, *et. al.* with 5 dimensions, there are (1) Tangibles, (2) Reliability, (3) Responsiveness, (4) Assurance, and (5) Empathy. The data collection methods are Questionnaire, Observation, Documentation, and Interview. Validity and reliability test used the correlation formulas of Product Moment and Alpha Cornbach. And the data analysis used Mean and Grand Mean formulas. The result of this research showed that the whole average score of the five variables that calculated by using Mean and Grand Mean formulas earned the score of 3.17 with "good" category. As for the details of each variable that is the sub-variable of Tangibles has earned 3.36 with "very good" category, the Reliability earned 3.09 with "good" category, the Responsiveness earned 3.11 with "good" category, the Assurance earned 3.23 with "good" category, and the Empathy earned 3.10 with also "good" category. Based on the calculation on using formulas scale such intervals, we know that the quality of references' service by library members' perception at the Library of Jenderal Achmad Yani Health College in Yogyakarta is considered to be good. This research recommends the staffs of references' service to increase their quality to be more reliable in serving the references to the library members.

Keywords: the perception of library member, references' service

## KATA PENGANTAR

*Assalamu'alaikum Wr. Wb.*

Puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat serta karunia-Nya, sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Kualitas Pelayanan Referensi Berdasarkan Persepsi Pemustaka Di Perpustakaan Stikes Jenderal A. Yani Yogyakarta” ini dengan baik. Sholawat serta salam senantiasa tercurahkan kepada Nabi Muhammad SAW beserta seluruh keluarga dan sahabatnya.

Terwujudnya skripsi ini tidak lepas dari bantuan berbagai pihak yang telah mendorong dan membimbing peneliti, baik tenaga, ide-ide, maupun pemikiran. Oleh karena itu dalam kesempatan ini peneliti ingin mengucapkan terimakasih dan penghargaan yang tidak terhingga kepada:

1. Prof. Dr. Alwan Khoiri, MA., Dekan Fakultas Adab dan Ilmu Budaya Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta yang telah membantu kelancaran peneliti dalam menyusun skripsi.
2. Drs. Djazim Rohmadi, M.Si., selaku Ketua Program Studi Ilmu Perpustakaan Fakultas Adab dan Ilmu Budaya Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta yang telah memberikan arahan kepada penulis.
3. Marwiyah, S.Ag., SS., M.LIS., selaku Dosen Penasehat Akademik yang telah memberikan nasehat yang sangat bermanfaat.

4. Dr. Sri Rohyanti Zulaikha., S.Ag., SS., M.Si., selaku Dosen Pembimbing yang telah meluangkan waktu untuk membimbing dan memberikan arahan yang sangat luar biasa sehingga skripsi ini terselesaikan.
5. Dr. Anis Masruri, S.Ag., S.IP., M.Si, dan Drs. Djazim Rohmadi, M.Si, selaku dosen penguji munaqosyah yang telah memberi kritik, saran dan masukan sebagai penyempurna skripsi yang peneliti buat.
6. Dosen Ilmu Perpustakaan Fakultas Adab dan Ilmu Budaya Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta yang telah memberikan banyak ilmu yang bermanfaat.
7. Perpustakaan Pusat dan Perpustakaan Fakultas Adab dan Ilmu Budaya Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta yang telah menyediakan referensi.
8. Risty Prasetyawati, SIP., Kepala Perpustakaan Stikes Jenderal A. Yani Yogyakarta, yang telah meluangkan waktu dan memberikan arahan, serta memberikan kesempatan kepada peneliti untuk melaksanakan penelitian dan membimbing peneliti selama dilokasi penelitian.
9. Seluruh Staf Perpustakaan Stikes Jenderal A. Yani Yogyakarta yang telah banyak membantu penulis dalam penelitian ini
10. Kedua orang tua saya telah membantu saya dalam bentuk do'a dan motivasi.
11. Kakak-kakak saya semuanya, terimakasih yang tak terhingga atas do'a serta dukungan baik moril maupun materil yang tidak pernah putus kepada peneliti.

12. Teman-teman Prodi Ilmu Perpustakaan angkatan 2014 yang saya banggakan, terimakasih atas do'a dan dukungannya semoga sukses untuk kita semua.
13. Semua pihak yang telah memberikan kontribusi/bantuan, yang tidak bisa disebutkan satu persatu dalam kata pengantar ini.

Peneliti berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat dan mampu memberikan kontribusi keilmuan terutama dalam bidang perpustakaan. Semoga apa yang telah peneliti dapatkan bisa bermanfaat.

*Wassalamu'alaikum Wr.Wb*

Yogyakarta, 17 Maret 2018



Penyusun

STATE ISLAMIC UNIVERSITY  
SUNAN KALIJAGA  
YOGYAKARTA

## DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	ii
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN.....	iii
HALAMAN NOTA DINAS.....	iv
HALAMAN MOTTO.....	v
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	vi
INTISARI.....	vii
ABSTRACT.....	viii
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL.....	xvi
DAFTAR GRAFIK.....	xx
DAFTAR GAMBAR.....	xxi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xxi
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	7
1.3 Tujuan dan Manfaat penelitian.....	7
1.3.1 Tujuan Penelitian.....	7
1.3.2 Manfaat Penelitian.....	7
1.4 Sistematika Pembahasan.....	8

## BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN LANDASAN TEORI

2.1 Tinjauan Pustaka .....	10
2.2 Landasan Teori.....	15
2.2.1 Perpustakaan Perguruan Tinggi .....	15
2.2.2 Kualitas .....	15
2.2.3 Kualitas Pelayanan .....	16
2.2.4 Pelayanan Perpustakaan .....	17
2.2.5 Pelayanan Referensi .....	18
2.2.5.1 Pengertian Pelayanan Referensi .....	18
2.2.5.2 Tujuan, Fungsi dan Tugas Referensi.....	29
2.2.5.3 Jenis dan Fungsi Koleksi Referensi .....	22
2.2.6 Kualitas Pelayanan Referensi.....	25
2.2.7 Persepsi .....	31
2.2.8 Pemustaka .....	32
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b>	
3.1 Jenis Penelitian.....	33
3.2 Tempat dan Waktu Penelitian.....	33
3.3 Subjek dan Objek Penelitian.....	34
3.4 Populasi dan Sampel .....	34
3.4.1 Populasi .....	34
3.4.2 Sampel .....	35
3.5 Variabel Penelitian.....	36
3.6 Instrumen Penelitian .....	37

3.7 Metode dan Teknik Pengumpulan Data.....	43
3.7.1 Kuesioner atau Angket .....	43
3.7.2 Observasi .....	45
3.7.3 Dokumentasi .....	46
3.7.4 Wawancara .....	46
3.8 Metode Pengukuran dan Pengujian Instrumen Penelitian .....	47
3.8.1 Uji Validitas.....	47
3.8.2 Uji Reliabilitas.....	50
3.9 Metode dan Teknik Analisis Data .....	51
3.10 Proses Penelitian.....	53
<b>BAB IV GAMBARAN UMUM DAN PEMBAHASAN</b>	
4.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian.....	57
4.1.1 Sejarah Singkat Perpustakaan .....	57
4.1.2 Visi dan Misi Perpustakaan.....	58
4.1.3 Fungsi dan Tujuan Perpustakaan.....	58
4.1.4 Jam Pelayanan Perpustakaan.....	59
4.1.5 Struktur Organisasi Perpustakaan .....	60
4.1.6 Anggaran Perpustakaan.....	60
4.1.7 Sumber Daya Manusia .....	60
4.1.7.1 Staf .....	61
4.1.8 Inventaris Sarana dan Prasarana Perpustakaan .....	62
4.1.9 Keanggotaan dan Tata Tertib Perpustakaan.....	65
4.1.9.1 Keanggotaan.....	65

4.1.9.2 Tata Tertib .....	66
4.1.10 Jenis Pelayanan Perpustakaan .....	67
4.1.10.1 Pelayanan Sirkulasi ( <i>Circulation</i> ) .....	67
4.1.10.2 Pelayanan Referensi (Rujukan) .....	68
4.1.11 Jenis Koleksi Perpustakaan .....	69
4.1.12 Ketentuan Peminjaman Buku .....	70
4.1.13 Bebas Pustaka .....	71
4.1.14 Denah Ruangan Perpustakaan .....	72
4.2 Analisis Data .....	73
4.2.9 Hasil Uji Validitas Instrumen .....	73
4.2.10 Hasil Uji Reliabilitas Instrumen .....	74
4.3 Analisis Data Kualitas Pelayanan Referensi Berdasarkan Persepsi Pemustaka Di Perpustakaan Stikes Jenderal A. Yani Yogyakarta.....	75
4.3.1 Sub Variabel <i>Tangibles</i> (Bukti Fisik) .....	77
4.3.2 Sub Variabel <i>Reliability</i> (Kehandalan) .....	84
4.3.3 Sub Variabel <i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap) .....	92
4.3.4 Sub Variabel <i>Assurance</i> (Jaminan) .....	100
4.3.5 Sub Variabel <i>Empathy</i> (Empati) .....	107
<b>BAB V PENUTUP</b>	
5.1 Kesimpulan .....	117
5.2 Saran .....	119
DAFTAR PUSTAKA .....	122
LAMPIRAN .....	126



## DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 2.1 Perbandingan Tinjauan Pustaka.....	14
Tabel 3.1 Kisi-Kisi Instrumen Penelitian.....	39
Tabel 3.2 Skor Alternatif .....	45
Tabel 3.3 Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan Referensi .....	49
Tabel 3.4 Hasil Uji Reliabilitas Instrumen .....	50
Tabel 3.5 Kategori Berdasarkan Rata-Rata Skor (MX).....	53
Tabel 4.1 Daftar Inventaris Sarana dan Prasarana Perpustakaan.....	63
Tabel 4.2 Daftar Koleksi Referensi .....	69
Tabel 4.3 Daftar Koleksi Berdasarkan Klasifikasi .....	70
Tabel 4.4 Ketentuan Peminjaman Koleksi.....	71
Tabel 4.5 Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan Referensi Berdasarkan Persepsi Pemustaka Di Perpustakaan Stikes Jenderal A. Yani Yogyakarta.....	74
Tabel 4.6 Hasil Uji Reliabilitas Kualitas Pelayanan Referensi Berdasarkan Persepsi Pemustaka Di Perpustakaan Stikes Jenderal A. Yani Yogyakarta.....	75
Tabel 4.7 Nilai Interpretasi .....	76
Tabel 4.8 Lokasi Ruang Referensi yang Mudah di Jangkau .....	77
Tabel 4.9 Ruang Referensi Yang Ada Itu Bersih .....	78
Tabel 4.10 Ruangan Referensi Itu Sudah Tertata Dengan Rapih .....	79

Tabel 4.11	Fasilitas Tempat Untuk Membaca Sudah Nyaman.....	80
Tabel 4.12	Petugas Referensi Sudah Berpenampilan Rapih.....	81
Tabel 4.13	Hasil Skor Responden Terhadap Sub Variabel <i>Tangibles</i> (Bukti Fisik).....	82
Tabel 4.14	Kedisiplinan Waktu Pelayanan Referensi (Jam Buka/Tutup) Sudah Baik.....	84
Tabel 4.15	Terdapat Kemudahan Prosedur untuk Menggunakan Jasa Pelayanan Referensi.....	85
Tabel 4.16	Petugas Referensi Sudah Membuat Daftar Bibliografi.....	86
Tabel 4.17	Koleksi referensi yang disajikan sudah lengkap dan beragam (mulai dari variasi judul, jumlah dan jenis tercetak maupun non cetak).....	87
Tabel 4.18	Informasi yang Diberikan Sudah Sesuai dengan Kebutuhan Pemustaka.....	88
Tabel 4.19	Petugas Referensi Mampu Menyediakan Waktu untuk Memberikan Bimbingan dalam Menemukan Koleksi Referensi yang Dibutuhkan.....	89
Tabel 4.20	Hasil Skor Responden terhadap Sub Variabel <i>Reliability</i> (Kehandalan).....	90
Tabel 4.21	Kepastian Jam Pelayanan Referensi Sudah Diinformasikan dengan Jelas oleh Pihak Perpustakaan.....	92
Tabel 4.22	Petugas Referensi Sudah Cepat dalam Melayani Pengunjung ...	93

Tabel 4.23	Petugas Referensi Sudah Tanggap dalam Memecahkan Masalah Pemustaka .....	94
Tabel 4.24	Petugas Referensi Selalu Bersedia Membantu Pemustaka Dalam Mencari Informasi yang Dibutuhkan .....	95
Tabel 4.25	Petugas Referensi Menerima Kritik dari Pemustaka dengan Baik .....	96
Tabel 4.26	Petugas Referensi Sudah Cepat dalam Merespon Saran dari Pemustaka .....	97
Tabel 4.27	Hasil Skor Responden terhadap Sub Variabel <i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap) .....	98
Tabel 4.28	Petugas Referensi Sudah Memiliki Pengetahuan tentang Pelayanan Referensi.....	100
Tabel 4.29	Petugas Referensi Sudah Mampu Menjawab Pertanyaan Pemustaka .....	101
Tabel 4.30	Petugas Referensi Menjawab Pertanyaan Pemustaka dengan Sopan .....	102
Tabel 4.31	Petugas Referensi Menegur Kesalahan Yang Diperbuat oleh Pemustaka dengan Sopan.....	103
Tabel 4.32	Pemustaka Sudah Merasa Aman Selama Beraktifitas di bagian Pelayanan Referensi.....	104
Tabel 4.33	Hasil Skor Responden terhadap Sub Variabel <i>Assurance</i> (Jaminan) .....	105

Tabel 4.34	Petugas Referensi Sudah Mampu Memberikan Perhatian Secara Individu kepada Pemustaka.....	107
Tabel 4.35	Petugas Referensi Lebih Mengutamakan Kepentingan Pemustaka dalam Hal Informasi .....	108
Tabel 4.36	Petugas Referensi Sudah Mampu Memahami Secara Spesifik Mengenai Kebutuhan Pemustaka.....	109
Tabel 4.37	Petugas Referensi Sudah Mampu Berkomunikasi dengan Baik Kepada Pemustaka .....	110
Tabel 4.38	Petugas Referensi Mudah untuk Dihubungi .....	111
Tabel 4.39	Hasil Skor Responden Terhadap Sub Variabel <i>Empathy</i> (Empati) .....	112
Tabel 4.40	Hasil Skor Responden Terhadap Variabel Kualitas Pelayanan Referensi .....	114

## DAFTAR GRAFIK

	Halaman
Grafik 1 Hasil Skor Sub Variabel <i>Tangibles</i> (Bukti Fisik).....	83
Grafik 2 Hasil Skor Sub Variabel <i>Reliability</i> (Kehandalan).....	91
Grafik 3 Hasil Skor Sub Variabel <i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap) .....	99
Grafik 4 Hasil Skor Sub Variabel <i>Assurance</i> (Jaminan) .....	106
Grafik 5 Hasil Skor Sub Variabel <i>Empathy</i> (Empati).....	113
Grafik 6 Hasil Skor Variabel Kualitas Pelayanan Referensi .....	115

## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 3.1 Tahapan Penelitian.....	53
Gambar 4.1 Struktur Organisasi .....	60
Gambar 4.2 Denah Ruang Perustakaan .....	72



STATE ISLAMIC UNIVERSITY  
**SUNAN KALIJAGA**  
YOGYAKARTA

## DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1 Kuesioner Uji Validitas .....	126
Lampiran 2 Tabulasi Hasil Uji Validitas.....	130
Lampiran 3 Uji Validitas dan Reliabilitas.....	132
Lampiran 4 Kuesioner Penelitian .....	134
Lampiran 5 Tabulasi Hasil Penelitian .....	139
Lampiran 6 Tabel Frekuensi.....	143
Lampiran 7 Cirriculum Vitae .....	150
Lampiran 8 Dokumentasi Suasana Ruang Referensi .....	151
Lampiran 9 Surat Penetapan Pembimbing.....	152
Lampiran 10 Kartu Bimbingan Skripsi.....	153
Lampiran 11 Surat Permohonan Izin Penelitian .....	154
Lampiran 12 Surat Rekomendasi Penelitian.....	155

STATE ISLAMIC UNIVERSITY  
SUNAN KALIJAGA  
YOGYAKARTA

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Berdasarkan Pada Undang-Undang No. 43 Tahun 2007 Tentang Perpustakaan, perpustakaan adalah institusi pengelola koleksi karya tulis, karya cetak, dan/atau karya rekam secara profesional dengan sistem yang baku guna memenuhi kebutuhan pendidikan, penelitian, pelestarian, informasi dan rekreasi para pemustaka. Sedangkan Lasa Hs (2009:262) menyatakan bahwa perpustakaan merupakan sistem informasi yang dalam prosesnya terdapat aktivitas pengumpulan, pengolahan, pengawetan, pelestarian dan penyajian. Berdasarkan penjelasan tersebut dapat dilihat bahwa perpustakaan pada hakikatnya merupakan tempat di mana semua pengetahuan atau gagasan-gagasan manusia dikumpulkan baik dalam bentuk tercetak maupun non cetak yang berfungsi sebagai pusat sumber daya informasi yang menjadi tulang punggung gerak majunya suatu lembaga terutama lembaga pendidikan.

Berbicara mengenai perpustakaan maka tidak lepas dari pelayanan. Bahkan Nasution (1990:139) dalam Martoatmojo (2009:1.5) menyatakan bahwa perpustakaan adalah pelayanan, sehingga dengan adanya pelayanan bahan pustaka yang telah dikumpulkan dan diolah sebaik-baiknya itu dapat sampai kepada pembaca. Selain itu, perpustakaan juga akan dinilai baik secara keseluruhan jika mampu memberikan pelayanan yang terbaik, begitu juga sebaliknya perpustakaan akan dinilai buruk apabila pelayanan yang diberikan buruk.



Pelayanan dikatakan baik apabila dapat dilakukan beberapa hal antara lain:

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

Pelayanan yang ada di perpustakaan pun bermacam-macam, salah satunya adalah pelayanan referensi. Rahayuningsih (2007:87) menyatakan bahwa pelayanan referensi adalah kegiatan pelayanan yang berupa pemberian bantuan kepada pengguna perpustakaan agar dapat menemukan informasi yang dibutuhkan. Pendapat lain menyatakan bahwa pelayanan referensi merupakan sebagian pelayanan perpustakaan yang secara langsung berhubungan dengan pembaca dalam memberikan informasi dan penggunaan perpustakaan untuk kepentingan studi dan riset (*American Library Association*) dikutip dalam (Qalyubi, dkk 2007: 226).

Qalyubi, dkk (2007:226-227) fungsi utama pelayanan referensi yaitu fungsi pengawasan, fungsi informasi, fungsi bimbingan, fungsi instruksi dan fungsi bibliografis. Selain itu, tujuan dari pelayanan referensi yaitu:

1. Memilihkan sumber rujukan yang lebih tepat untuk menjawab pertanyaan dalam bidang tertentu.

2. Memberikan pengarahan kepada pemakai untuk memperluas wawasan mereka mengenai subjek maupun topik tertentu.
3. Tercapainya efisiensi tenaga, biaya dan waktu (Lasa Hs, 2007:180).

Maka dari itu, pelayanan referensi memiliki peran penting dalam perpustakaan, karena melalui dialog dan komunikasi dapat membantu pengguna menemukan informasi yang dicari. Melalui pengarahan dan rujukan pustakawan referensi, pengguna akan memperoleh informasi melalui bahan-bahan referensi yang ada di perpustakaan.

Melihat pentingnya pelayanan referensi, maka sudah selayaknya perpustakaan untuk meningkatkan kualitas pelayanannya. Hal ini disebabkan karena seringkali terdengar keluhan dari pemustaka akan pelayanan perpustakaan yang buruk, baik itu karena fasilitas perpustakaan yang kurang mendukung atau karena faktor pustakawannya kurang ramah dalam memberikan pelayanan dan cenderung mengabaikan unsur-unsur pelayanan yang baik. Rahayuningsih (2007:85) menyatakan bahwa keberhasilan dalam memberikan jasa pelayanan dapat dilihat dari jumlah pengunjung, pelayanan yang baik dan terpenuhinya kebutuhan para pengguna. Sedangkan Zeithaml, Parasuraman and Berry (1990) dalam (Tjiptono, 1996:14) mengemukakan bahwa kualitas pelayanan dapat diukur dengan lima dimensi yang dikenal dengan SERVQUAL yaitu *Tangibles* (bukti fisik), *Assurance* (jaminan), *Reliability* (kehandalan), *Responsiveness* (daya tanggap) dan *Empathy* (empati).

Penilaian dalam pelayanan referensi sangat perlu dilakukan. Melalui persepsi, perpustakaan dapat melihat kondisi pelayanannya sehingga dapat

dijadikan acuan dalam memperbaiki serta meningkatkan kualitas pelayanannya. Sehubungan dengan adanya penelitian yang dilakukan, peneliti menggambarkan kualitas pelayanan referensi berdasarkan persepsi pemustaka. Sesuai dengan teori Martini dan Farida (2010:4.11), bahwa persepsi itu sendiri merupakan pemberian makna kepada informasi sensoris yang diterima seseorang. Proses persepsi berawal dari penginderaan, indera kita menangkap beberapa stimulus yang ada di lingkungan. Informasi yang didapatkan oleh alat inderanya disalurkan kedalam pikiran, kemudian diseleksi, diorganisasikan dan akhirnya ditafsirkan atau diberi makna. Jadi pelayanan yang diberikan oleh perpustakaan berpengaruh dengan yang dirasakan oleh pengguna. Persepsi pengguna perpustakaan terhadap kegiatan, fasilitas dan pelayanan yang disediakan di perpustakaan sangatlah penting karena melalui persepsi mereka dapat melihat sejauh mana pelayanan yang diberikan kepada mereka apakah memuaskan atau tidak.

Adapun pelayanan referensi yang akan di bahas adalah pelayanan referensi yang ada di perpustakaan perguruan tinggi. Martoatmojo (2009:1.2) menyatakan bahwa perpustakaan perguruan tinggi memberikan pelayanan kepada seluruh sivitas akademika perguruan tinggi, yang terdiri atas mahasiswa, dosen, peneliti, guru besar, pimpinan, serta seluruh staf administrasi dan akademik. Sedangkan Qalyubi dkk (2007:10) perpustakaan perguruan tinggi merupakan unit pelaksana teknis (UPT) perguruan tinggi yang bersama-sama dengan unit lain turut melaksanakan tri dharma perguruan tinggi dengan cara memilih, menghimpun, mengolah, merawat, dan melayankan sumber informasi kepada lembaga induk khususnya dan masyarakat akademis pada umumnya.

Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Jenderal Achmad Yani Yogyakarta yang selanjutnya disebut Stikes Jenderal A. Yani Yogyakarta merupakan perguruan tinggi swasta yang berdiri dibawah Yayasan Kartika Eka Paksi (YKEP). Stikes Jenderal A. Yani Yogyakarta menjalankan tugasnya dalam mendidik calon insan-insan tenaga kesehatan yang unggul dan terdepan serta mengantarkan mereka meraih kesuksesan dengan tetap berpegang teguh pada nilai ketaqwaan kepada Tuhan Yang Maha Esa, kejuangan dan kebangsaan Indonesia. Adanya perpustakaan ini sebagai unsur penunjang dalam menyediakan informasi yang dapat diakses melalui pelayanan yang profesional, bertujuan untuk mewujudkan visi dan misi Stikes Jenderal A. Yani Yogyakarta. Dalam mewujudkan visi dan misi tersebut, Perpustakaan Stikes Jenderal A. Yani Yogyakarta sangatlah perlu meningkatkan pelayanannya khususnya pelayanan referensi, dalam memenuhi kebutuhan pemustaka dengan memperhatikan apakah fungsi dan tujuan pelayanan referensi berjalan dengan baik. Jenis pelayanannya terbuka yaitu jenis pelayanan yang memungkinkan mahasiswa masuk ke ruang koleksi untuk memilih dan mengambil sendiri koleksi yang dibutuhkan.

Berdasarkan pengamatan awal peneliti dengan melakukan wawancara pada hari Selasa, 19 September 2017 dengan Ibu Erna Fitri Widayati, SIP. Beliau menjelaskan bahwa pemustaka kurang optimal dalam pemanfaatan koleksi referensi hal itu terlihat sedikit pemustaka yang mengunjungi bagian pelayanan referensi tersebut. Sementara di hari yang sama peneliti melakukan wawancara dengan pemustaka yaitu mahasiswi Keperawatan (S-1) yang bernama Wulan Arwida, ia menjelaskan bahwa ketika memanfaatkan pelayanan referensi masih

mengalami kesulitan dalam menelusur informasi melalui bahan rujukan karena kurang adanya bimbingan dari pihak perpustakaan. Dengan demikian, maka salah satu fungsi pelayanan referensi yaitu fungsi bimbingan tidak berjalan dengan baik.

Setelah melakukan wawancara awal dengan salah satu pustakawan dan pemustaka, peneliti perlu membuktikan asumsi dari beberapa orang tersebut dengan melakukan sebuah penelitian karena melihat bahwa asumsi di atas bersifat sementara dan perlu dibuktikan dengan sebuah penelitian. Melalui penelitian ini diharapkan dapat memaksimalkan komponen pelayanan referensi yang belum berjalan dengan baik sebagai pengembangan dalam pelayanan. Penelitian ini dilakukan untuk menjawab pertanyaan mengenai kualitas pelayanan referensi berdasarkan persepsi pemustaka. Peneliti menggunakan teori Zeithaml, Parasuraman and Berry (1990) dalam mengukur kualitas pelayanan referensinya. Adapun alasan peneliti menggunakan teori tersebut disebabkan karena model pengukuran kualitas pelayanannya sudah banyak digunakan untuk mengukur baik buruknya suatu pelayanan. Selain itu, Ratminto dan Winarsih (2014:174) menyatakan bahwa teori ini juga bersifat fleksibel dalam artian sesuai dengan fokus dan konteks penelitian yang dilakukan dalam proses penemuan dan penggunaan indikatornya. Maka dari itu, teori ini juga bisa diterapkan untuk mengukur kualitas pelayanan referensi di Perpustakaan Stikes Jenderal Achmad Yani Yogyakarta.

Berdasarkan latar belakang tersebut, peneliti tertarik melakukan penelitian tentang kualitas pelayanan referensi yang sudah ada dengan upaya yang telah dilakukan oleh Perpustakaan Stikes Jenderal A. Yani Yogyakarta dalam

memenuhi kebutuhan pemustaka. Oleh karena itu, peneliti membahas mengenai Perpustakaan Perguruan Tinggi di Stikes Jenderal A. Yani Yogyakarta dengan judul “Kualitas Pelayanan Referensi Berdasarkan Persepsi Pemustaka di Perpustakaan Stikes Jenderal A. Yani Yogyakarta”.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian di atas, maka perlu ada rumusan masalah yang akan diteliti. Hal ini dimaksudkan agar cakupan penelitian tidak keluar dari tujuan penelitian. Pokok masalah yang akan diteliti pada penelitian ini adalah “bagaimanakah kualitas pelayanan referensi berdasarkan persepsi pemustaka di Perpustakaan Stikes Jenderal A. Yani Yogyakarta?”.

## **1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian**

### **1.3.1 Tujuan Penelitian**

Tujuan dari dilakukannya penelitian ini adalah untuk mengetahui kualitas pelayanan referensi berdasarkan persepsi pemustaka di Perpustakaan Stikes Jenderal Achmad Yani Yogyakarta.

### **1.3.2 Manfaat Penelitian**

Setelah tujuan dari penelitian tercapai, manfaat yang diharapkan dan ingin diperoleh dari penelitian ini antara lain:

#### **1. Manfaat Teoritis**

Penelitian ini diharapkan memberikan sumbangan pengetahuan bagi pengembangan ilmu perpustakaan, serta mengembangkan khazanah keilmuan bidang perpustakaan. Pembaca agar lebih memperoleh wawasan dan memahami khususnya yang berkaitan dengan pelayanan referensi.

## 2. Manfaat Praktis

### a. Bagi peneliti

Secara pribadi peneliti dapat mengetahui keadaan yang ada pada pelayanan referensi di Perpustakaan Stikes Jenderal A. Yani Yogyakarta.

### b. Bagi pustakawan

Pustakawan yang bertugas dibagian pelayanan referensi dapat memahami bagaimana pelayanan referensi yang baik dan menindak lanjuti apabila masih ada kekurangan dalam pelayanan tersebut.

### c. Bagi perpustakaan

Penelitian ini diharapkan sebagai sarana atau bahan pertimbangan bagi Perpustakaan Stikes Jenderal A. Yani Yogyakarta untuk meningkatkan pelayanan referensi.

### d. Bagi ilmu perpustakaan

penelitian ini diharapkan bisa menambah wawasan dalam membangun perpustakaan menjadi lebih baik.

### e. Bagi peneliti yang akan datang

Menjadi salah satu bahan acuan dan pendukung untuk penelitian sejenis dan usaha pengembangan lebih lanjut dimasa yang akan datang.

## 1.4 Sistematika Pembahasan

Agar lebih mempermudah dalam memahami skripsi ini, maka peneliti ingin menengahkan sistematika penelitian yang digunakan dalam penelitian skripsi ini, yang secara sistematis tersusun dalam lima bab, yaitu:

BAB I Pendahuluan. Bab ini berisi latar belakang dalam menentukan atau memilih judul. Selain itu, pada bab ini dikemukakan juga tentang rumusan masalah dan tujuan serta manfaat penelitian.

BAB II Tinjauan Pustaka dan Landasan Teori. Bab ini berisi tentang tinjauan pustaka yang berupa hasil-hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti sebelumnya. Bab ini juga berisi teori-teori yang dipakai sebagai pendukung dalam penelitian skripsi ini.

BAB III Metode Penelitian. Bab ini berisi penjelasan mengenai Jenis Penelitian, Populasi dan Sampel, Metode Pengumpulan Data, Variabel Penelitian, Validitas dan Reliabilitas.

BAB IV Gambaran umum dan Analisis Data. Bab ini akan membahas tentang gambaran umum Perpustakaan Stikes Jenderal A. Yani Yogyakarta yang dipilih sebagai tempat penelitian serta akan membahas tentang hasil penelitian yang diteliti dan juga menjawab rumusan masalah yang menjadi pokok bahasan penelitian.

BAB V Penutup. Bab ini berisi simpulan dan saran yang memuat tentang simpulan dari hasil penelitian dan saran yang diberikan kepada tempat penelitian terkait dengan penelitian.



## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **5.1 Simpulan**

Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan pada penelitian tentang Kualitas Pelayanan Referensi Berdasarkan Persepsi Pemustaka di Perpustakaan Stikes Jenderal A. Yani Yogyakarta, hasil penelitian menunjukkan bahwa secara garis besar kualitas pelayanan referensi berdasarkan persepsi pemustaka sudah baik. Hal tersebut dapat diketahui dari hasil analisis nilai rata-rata total sebesar 3.17 dan berada pada interval  $2.50 < X \leq 3.25$ . Berdasarkan skala interval dari hasil perhitungan tersebut menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan Referensi Berdasarkan Persepsi Pemustaka di Perpustakaan Stikes Jenderal A. Yani Yogyakarta termasuk dalam kategori baik.

Adapun rincian untuk nilai rata-rata total kelima sub variabel adalah sebagai berikut:

1. Nilai rata-rata total dari sub variabel *tangibles* (bukti fisik) dengan nilai *grand mean* sebesar 3.36 berada pada interval  $3.25 < X \leq 4.00$  dan dapat dikategorikan sangat baik. Berdasarkan skala interval dan hasil perhitungan tersebut dapat disimpulkan bahwa *tangibles* (bukti fisik) pada pelayanan referensi di Perpustakaan Stikes Jenderal A. Yani Yogyakarta sudah sangat baik sesuai dengan persepsi pemustaka.
2. Nilai rata-rata total dari sub variabel *reliability* (kehandalan) dengan nilai *grand mean* sebesar 3.09 berada pada interval  $2.50 < X \leq 3.25$  dan dapat

dikategorikan baik. Berdasarkan skala interval dan hasil perhitungan tersebut dapat disimpulkan bahwa *reliability* (kehandalan) pada pelayanan referensi di Perpustakaan Stikes Jenderal A. Yani Yogyakarta sudah baik sesuai dengan persepsi pemustaka.

3. Nilai rata-rata total dari sub variabel *responsiveness* (daya tanggap) dengan nilai *grand mean* sebesar 3.11 berada pada interval  $2.50 < X \leq 3.25$  dan dapat dikategorikan baik. Berdasarkan skala interval dan hasil perhitungan tersebut dapat disimpulkan bahwa *responsiveness* (daya tanggap) pada pelayanan referensi di Perpustakaan Stikes Jenderal A. Yani Yogyakarta sudah baik sesuai dengan persepsi pemustaka.
4. Nilai rata-rata total dari sub variabel *assurance* (jaminan) dengan nilai *grand mean* sebesar 3.23 berada pada interval  $2.50 < X \leq 3.25$  dan dapat dikategorikan baik. Berdasarkan skala interval dan hasil perhitungan tersebut dapat disimpulkan bahwa *assurance* (jaminan) pada pelayanan referensi di Perpustakaan Stikes Jenderal A. Yani Yogyakarta sudah baik sesuai dengan persepsi pemustaka.
5. Nilai rata-rata total dari sub variabel *empathy* (empati) dengan nilai *grand mean* sebesar 3.10 berada pada interval  $2.50 < X \leq 3.25$  dan dapat dikategorikan baik. Berdasarkan skala interval dan hasil perhitungan tersebut dapat disimpulkan bahwa *empathy* (empati) dalam pelayanan referensi di Perpustakaan Stikes Jenderal A. Yani Yogyakarta sudah baik sesuai dengan persepsi pemustaka.

## 5.2 Saran

Berdasarkan simpulan di atas untuk mempertahankan, mengembangkan dan meningkatkan kualitas pelayanan referensi peneliti memberikan saran untuk lebih meningkatkan kualitas pelayanan referensi dalam setiap aspek. Namun, perlu ditekankan bahwa dari kelima sub variabel kualitas pelayanan referensi tersebut ada sub variabel yang memang termasuk dalam kategori baik tetapi memiliki nilai rata-rata total paling rendah yaitu sub variabel *reliability* (kehandalan) dengan nilai *grand mean* sebesar 3.09 dan berada pada interval  $2.50 < X \leq 3.25$ . Maka dari itu, peneliti memberikan saran agar petugas pelayanan referensi lebih meningkatkan kualitas pelayanan referensinya yaitu petugas harus lebih handal dalam melayani pemustaka.

Adapun masukan dan saran untuk masing-masing sub variabel adalah sebagai berikut:

1. Nilai rata-rata total dari sub variabel *tangibles* (bukti fisik) dengan nilai *grand mean* sebesar 3.36 berada pada interval  $3.25 < X \leq 4.00$  dan dapat dikategorikan sangat baik. Namun, perlu ditekankan bahwa dari kelima indikator dalam sub variabel *tangibles* (bukti fisik) ada indikator yang memiliki nilai rata-rata paling rendah meskipun termasuk dalam kategori sangat baik. Indikator tersebut adalah lokasi ruang referensi yang mudah dijangkau dengan nilai *mean* sebesar 3.30 dan berada pada interval  $2.50 < X \leq 3.25$ . Maka dari itu, peneliti memberikan saran kepada petugas pelayanan referensi untuk menambah tanda-tanda atau rambu-rambumenuju ruang referensi supaya lokasi ruang referensi lebih mudah untuk dijangkau.

2. Nilai rata-rata total dari sub variabel *reliability* (kehandalan) dengan nilai *grand mean* sebesar 3.09 berada pada interval  $2.50 < X \leq 3.25$  dan dapat dikategorikan baik. Namun, perlu ditekankan bahwa dari keenam indikator dalam sub variabel *reliability* (kehandalan) ada indikator yang memiliki nilai rata-rata paling rendah meskipun termasuk dalam kategori baik. Indikator tersebut adalah koleksi referensi yang disajikan sudah lengkap dan beragam (mulai dari variasi judul, jumlah dan jenis tercetak maupun non cetak) dengan nilai *mean* sebesar 2.91 dan berada pada interval  $2.50 < X \leq 3.25$ . Maka dari itu, peneliti memberikan saran agar petugas pelayanan referensi lebih menambahkan variasi atau keberagaman koleksi referensi baik itu dari segi judul, jumlah maupun jenis koleksi.
3. Nilai rata-rata total dari sub variabel *responsiveness* (daya tanggap) dengan nilai *grand mean* sebesar 3.11 berada pada interval  $2.50 < X \leq 3.25$  dan dapat dikategorikan baik. Namun, perlu ditekankan bahwa dari keenam indikator dalam sub variabel *responsiveness* (daya tanggap) ada indikator yang memiliki nilai rata-rata paling rendah meskipun termasuk dalam kategori baik. Indikator tersebut adalah petugas referensi sudah tanggap dalam memecahkan masalah pemustaka dengan nilai *mean* sebesar 2.96 dan berada pada interval  $2.50 < X \leq 3.25$ . Maka dari itu, peneliti memberikan saran agar petugas pelayanan referensi lebih tanggap dalam memecahkan masalah pemustaka.
4. Nilai rata-rata total dari sub variabel *assurance* (jaminan) dengan nilai *grand mean* sebesar 3.23 berada pada interval  $2.50 < X \leq 3.25$  dan dapat dikategorikan baik. Namun, perlu ditekankan bahwa dari kelima indikator dalam sub variabel

*assurance* (jaminan) ada indikator yang memiliki nilai rata-rata paling rendah meskipun termasuk dalam kategori baik. Indikator tersebut adalah petugas referensi sudah mampu menjawab pertanyaan pemustaka dengan nilai *mean* sebesar 3.09 dan berada pada interval  $2.50 < X \leq 3.25$ . Maka dari itu, peneliti memberikan saran agar petugas pelayanan referensi untuk lebih meningkatkan pengetahuannya khususnya mengenai pelayanan referensi agar dapat menjawab pertanyaan pemustaka.

5. Nilai rata-rata total dari sub variabel *empathy* (empati) dengan nilai *grand mean* sebesar 3.10 berada pada interval  $2.50 < X \leq 3.25$  dan dapat dikategorikan baik. Namun, perlu ditekankan bahwa dari kelima indikator dalam sub variabel *empathy* (empati) ada indikator yang memiliki nilai rata-rata paling rendah meskipun termasuk dalam kategori baik. Indikator tersebut adalah petugas referensi sudah mampu memberikan perhatian secara individu kepada pemustaka dengan nilai *mean* sebesar 2.99 dan berada pada interval  $2.50 < X \leq 3.25$ . Maka dari itu, peneliti memberikan saran agar petugas pelayanan referensi untuk memberikan perhatian yang lebih kepada pemustaka.

Selain olah data tersebut di atas, berdasarkan hasil wawancara peneliti memang ada ketidak sesuaian antara nama dan fungsinya, sehingga peneliti menyarankan untuk penggantian nama yang tadinya ruang karya ilmiah menjadi ruang referensi.

## DAFTAR PUSTAKA

- Afrida, Wilma Ruth. 2014. *Analisis Kualitas Pelayanan Jasa dengan Metode Servqual dan Fuzzy*. Skripsi. Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Kristen Satya Wacana.
- Aliyadi. 2015. *Evaluasi Kualitas Pelayanan Sistem Informasi Akademik dengan Metode Servqual: Studi Kasus di Universitas Muhammadiyah Ponorogo*. Jurnal Teknik, Vol 3 No. 2. Dalam <http://jurnal.umt.ac.id/index.php/jt/article/view/370/258>. Di akses pada hari Sabtu, 13 Januari 2018 pukul 16:44 WIB.
- Anonim. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. [Online]. Tersedia di: <http://bahasa.kemdiknas.go.id/kbbi/index.php>. Diakses 25 November 2017.
- Arikunto, Suharsimi. 2006. *Manajemen Penelitian*. Jakarta: Rineka Cipta.
- \_\_\_\_\_. 2010. *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- \_\_\_\_\_. 2013. *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Badan Akreditasi Nasional-Perguruan Tinggi. 2012. *Borang dan Instrumen Terbaru Badan Standarisasi Nasional*. Standar Nasional Indonesia Perpustakaan Perguruan Tinggi 7330:2009. Jakarta.
- Bopp, Richard E and Linda C Smith. 2000. *Reference and Information Service*. Englewood, Colorado: Libraries Unlimited.
- Dotchin, John A and Oakland John S. 1994. *Total Quality Management in Services: Part 3: Distinguishing Perceptions of Service Quality*. England: International Journal of Quality & Reliability Management. Vol. 11 No. 4. Dalam <https://doi.org/10.1108/02656719410057926>. Diakses pada hari Selasa, 20 Maret 2018 pukul 20:52 WIB.
- Dwijati, Siti. 2006. *Upaya Meningkatkan Kualitas Jasa Pelayanan Informasi di Perpustakaan*. Buletin Perpustakaan Universitas Airlangga, 1 (2). pp. 16-20. ISSN 977 2356 140594. Dalam <http://repository.unair.ac.id/58952/>, Di akses pada hari Sabtu, 13 Januari 2018 pukul 18:47 WIB.
- Fatmawati, Endang. 2013. *Matabaru Penelitian Perpustakaan: dari Servqual ke Libqual*. Jakarta: Sagung Seto.

- Ganspersz, vincent. 2003. *Total Quality Management*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Husna, Hanisatul dan Elva Rahmah. 2015. *Evaluasi Pelayanan Referensi di Badan Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sumatera Barat*. Jurnal Ilmu Informasi dan Perpustakaan dan Kearsipan. Dalam <http://ejournal.unp.ac.id/index.php/iipk/article/view/6172>, di akses pada 5 November 2017, pukul 08:54 WIB.
- Idrus, Muhammad. 2007. *Metodologi Penelitian Ilmu Sosial: Pendekatan Kualitatif dan Kuantitatif*. Ed 2. Yogyakarta: Universitas Islam Indonesia Press.
- \_\_\_\_\_. 2009. *Metodologi Penelitian Ilmu Sosial: Pendekatan Kualitatif dan Kuantitatif*. Jakarta: Erlangga.
- Jayani, Yunita Dwi. 2013. *Analisis Kualitas Pelayanan Perpustakaan dengan Metode Servqual dan Kano*. Skripsi. Jurusan Ilmu Perpustakaan Fakultas Adab dan Ilmu Budaya, UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.
- Lasa Hs. 2007. *Manajemen Perpustakaan Sekolah*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- \_\_\_\_\_. 2009. *Kamus Pustakawan Indonesia*. Yogyakarta: Pustaka Book Publisher.
- Martini, Nina Ariyani dan Ida Farida. 2010. *Psikologi Perpustakaan*. Jakarta: Universitas Terbuka.
- Martoatmojo, Karmidi. 2009. *Pelayanan Bahan Pustaka*. Jakarta: Universitas Terbuka.
- Mustafa EQ, Zainal. 2013. *Mengurai Variabel Hingga Instrumentasi*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Noor, Juliansyah. 2011. *Metodologi Penelitian Skripsi, Tesis, Disertasi and Karya Ilmiah*. Jakarta: Kencana.
- Qalyubi, Syihabuddin, dkk. 2007. *Dasar-dasar Ilmu Perpustakaan dan Informasi*. Yogyakarta: Jurusan Ilmu Perpustakaan dan Informasi Fakultas Adab dan Ilmu Budaya, UIN Sunan Kalijaga.
- Rahayuningsih, F. 2007. *Pengelolaan perpustakaan*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Ratminto dan Atik Septi Winarsih. 2014. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

- Riduwan. 2013. *Metode dan Penyusunan Proposal Penelitian*. Bandung: Alfabeta.
- Riyanto, agus, dkk. 2004. *Analisis Kualitas Jasa Pelayanan Perpustakaan Pascasarjana Unicersitas Gadjah Mada Yogyakarta (Service Quality Analysis of Postgraduate Library of Gadjah Mada University Yogyakarta)*. Dalam Berkala Ilmu Perpustakaan dan Informasi, vol 11, No. 1.
- Saleh, A.R. Ibnu Ahmad. 1987. *Penyelenggaraan Perpustakaan Sekolah*. Jakarta: Hidayakarya Agung.
- Samosir, Zurni Zahara. 2005. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Menggunakan Perpustakaan USU*. Jurnal Studi Perpustakaan dan Informasi, vol 1, No. 1.  
Dalam [repository.usu.ac.id/bitstream/123456789/15727/1/pus-apr2005%20\(5\).pdf](http://repository.usu.ac.id/bitstream/123456789/15727/1/pus-apr2005%20(5).pdf), di akses pada hari Sabtu, 13 Januari 2018 pukul 16:39 WIB.
- Simamora, Bilson. 2004. *Panduan Riset Prilaku Konsumen*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Simartama, Janner. 2009. *Rekayasa Perangkat Lunak*. Yogyakarta: Andi.
- Soeatminah. 1992. *Perpustakaan, Kepustakawanan dan Pustakawan*. Yogyakarta: Kanisius.
- Sumardji, P. 1992. *Pelayanan Referensi di Perpustakaan*. Yogyakarta: Kanisius.
- Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- \_\_\_\_\_. 2014. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sukmawati, Anis Zara. 2013. "Evaluasi Pelayanan Referensi Berdasarkan Persepsi Pemustaka di Perpustakaan Unit II Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universeitas Gadjah Mada Yogyakarta". Skripsi. Jurusan Ilmu Perpustakaan Fakultas Adab dan Ilmu Budaya, UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.
- Sulistyo-Basuki. 1991. *Pengantar Ilmu Perpustakaan*. Jakarta: Gramedia Utama.
- Sumardji. 1992. *Pelayanan Referensi di Perpustakaan*. Yogyakarta: Kanisius.



- Tjiptono, Fandy dan Anastasia Diana. 2003. *Prinsip-prinsip Total Quality Management*. Yogyakarta: Andi.
- Hadi, Sutrisno. 1991. *Analisa Butir untuk Instrumen*. Edisi pertama. Andi Offset. Yogyakarta.
- Suwarno, Wiji. 2016. *Library Life Style: Trend dan ide Kepustakawanan*. Yogyakarta: Lembaga Ladang Kata.
- Umar, Husein. 2003. *Evaluasi Kinerja perusahaan*. Jakarta: Universitas Terbuka.
- Undang-Undang Perpustakaan Nomor 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan, dalam *hukumonline.com*, diakses pada 13 September 2017, pukul 13:00 WIB.
- Walgito, Bimo. 2005. *Psikologis Sosial (Suatu Pengantar)*. Yogyakarta: Andi.
- Widyawan, Rosa. 2012. *Pelayanan referensi: Berawal dari Senyuman*. Bandung: CV Bahtera Ilmu.
- Wirawan. 2012. *Evaluasi Kinerja Sumberdaya Manusia, Teori Aplikasi dan Penelitian* Salemba Empat, Jakarta.
- Wibowo. 2013. *Manajemen kinerja*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Wulandari, Erlinda Pradista. 2015. *“Persepsi Mahasiswa Terhadap Pelayanan Referensi di Perpustakaan STTN-BATAN Yogyakarta”*. Skripsi. Jurusan Ilmu Perpustakaan Fakultas Adab dan Ilmu Budaya, UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.
- Zeithaml, Valarie A, A. Parasuraman and Leonard L. Berry. 1990. *Delivering Quality Service: Balancing Customer Perception and Expectations*. Amerika: The Free Press.
- Zam, Nia Dwi. 2012. *“Tanggapan Pemustaka Terhadap Kualitas Pelayanan Referensi di Fakultas UII Yogyakarta”*. Skripsi. Jurusan Ilmu Perpustakaan Fakultas Adab dan Ilmu Budaya, UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.