PERSEPSI PEMUSTAKA TERHADAP KUALITAS LAYANAN SIRKULASI DI DPK KABUPATEN KULON PROGO DENGAN METODE LIBQUAL

SKRIPSI

Diajukan Kepada Fakultas Adab dan Ilmu Budaya

Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta

untuk Memenuhi Syarat Memperoleh Gelar

Sarjana Studi Ilmu Perpustakaan

Oleh

Noni Cahayani Azazmi

NIM 13140061

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

PROGRAM STUDI ILMU PERPUSTAKAAN

FAKULTAS ADAB DAN ILMU BUDAYA

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI

SUNAN KALIJAGA

YOGYAKARTA

2019

BAB I
PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perpustakaan sebenarnya memiliki peran sebagai pusat sumber belajar dan sumber informasi bagi pemakainya. Perpustakaan juga dapat disebut sebagai ruang berkumpulnya buku-buku / tempat buku-buku dikelola sebagai media belajar (Darmono, 2001:2). Tujuan perpustakaan menurut Sutarno Ns (2006:34) adalah untuk menyediakan fasilitas, sumber informasi dan menjadi pusat pembelajaran. Perpustakaan terbagi menjadi beberapa jenis, menurut Sulistyo-Basuki (2010:2.4) ada 5 yaitu perpustakaan sekolah, perpustakaan khusus, perpustakaan perguruan tinggi, perpustakaan nasional, dan perpustakaan umum.

Berdasarkan uraian diatas tentang beberapa jenis perpustakaan, peneliti memilih untuk meneliti perpustakaan umum dikarenakan perpustakaan umum merupakan sarana pendidikan nonformal bagi masyarakat umum. Seperti yang dijelaskan Sutarno Ns (2006:43) perpustakaan umum merupakan sebuah Lembaga pendidikan non formal yang disediakan untuk masyarakat umum yang menyediakan berbagai macam informasi, ilmu pengetahuan, teknologi, maupun ilmu budaya sebagai sarana belajar untuk memperoleh dan meningkatkan ilmu pengetahuan bagin seluruh masyarakat. Sedangkan menurut Hermawan dan Zulfikar (2003:3) perpustakaan umum adalah perpustakaan yang melayani masyarakat umum tanpa memandang perbedaan tingkat pendidikan, status sosial,

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

ras, suku, dan lain sebagainya. Menurut Sulistyo-Basuki (2010:2.9) perpustakaan umum terbagi menjadi 8 (delapan) kelompok yaitu, perpustakaan umum kota dulu disebut dengan kotamadya merupakan perpustakaan yang dikelola oleh pemerintah kota, perpustakaan umum kabupaten merupakan perpustakaan umum yang dikelola kebupaten, perpustakaan umum kecamatan merupakan perpustakaan umum yang terdapat di kecamatan, perpustakaan umum desa merupakan perpustakaan yang dikelola oleh swadaya masyarakat desa dan biasanya dibiayai oleh dana desa, perpustakaan umum untuk anggota perpustakaan khusus (perpustakaan untuk tunanetra), perpustakaan umum untuk anggota masyarakat yang memerlukan bacaan khusus karena faktor usia (perpustakaan anak antara usia 12 tahun), perpustakaan keliling merupakan bagian perpustakaan umum yang mendatangi pemustaka dengan menggunakan kendaraan, perpustakaan umum komunitas merupakaan perpustakaan yang didirikan oleh sebuah komunitas atau Lembaga swadaya masyarakat biasanya sering disebut dengan Taman Bacaan Masyarakat (TBM). Pada penelitian ini, peneliti memilih kelompok perpustakaan umum kabupaten yaitu Perpustakaan Umum Kulon Progo atau Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Kulon Progo (selanjutnya disebut DPK Kabupaten Kulon Progo).

Tiga tugas perpustakaan secara garis besar sebagaimana yang dijelaskan oleh Sutarno dalam Suwarno (2011:21) yaitu pertama, tugas menghimpun informasi meliputi kegiatan mencari, menyeleksi, dan mengisi perpustakaan dengan sumber informasi yang memadai dan lengkap baik dalam hal jumlah, jenis, atau mutu sebagaimana disesuaikan dengan kebijakan organisasi,

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

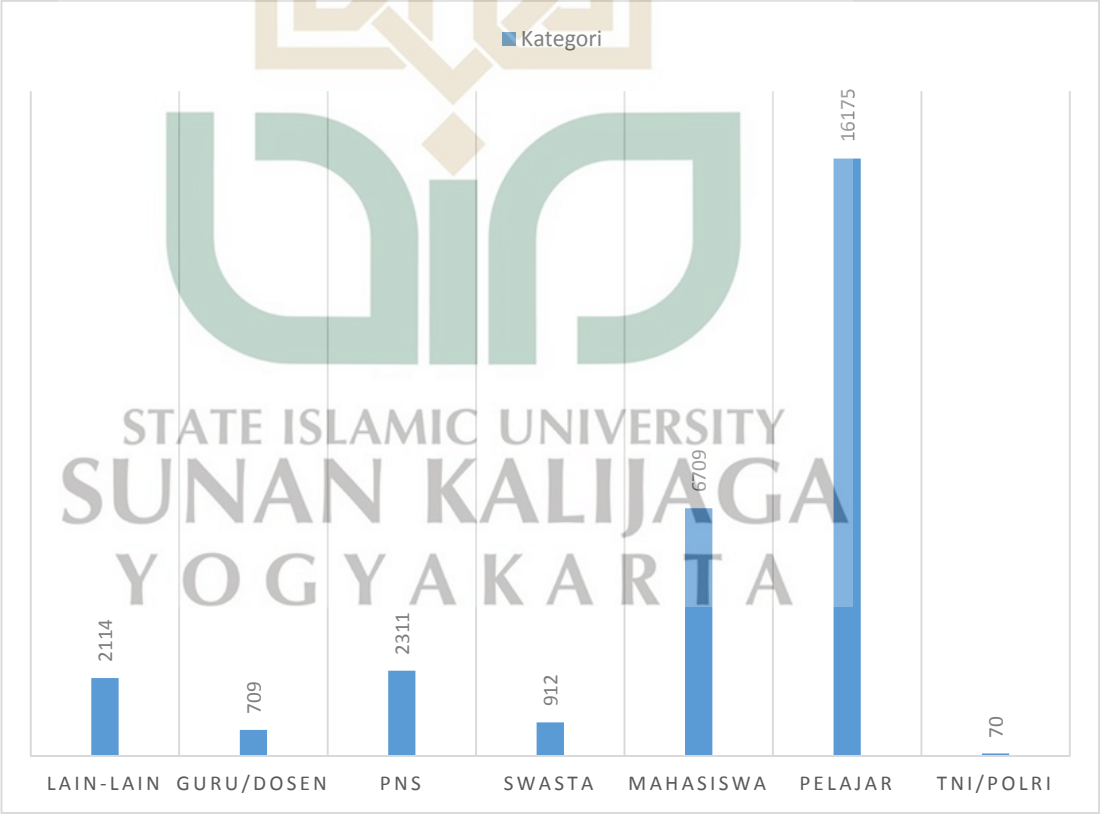
tersedianya dana, dan keinginan pemakai serta mutkahir. Kedua, tugas mengelola meliputi proses pengolahan, penyusunan, penyimpanan, dan pengemasan agar tersusun rapi, mudah ditelusuri (temu kembali informasi) dan diakses oleh pemakai, serta merawat bahan pustaka. Ketiga, tugas memberdayakan dan memberikan layanan secara optimal. Sutarno Ns (2006:90) menyebutkan bahwa tugas perpustakaan sangat berhubungan dengan layanan yang telah disediakan oleh perpustakaan, karena dapat dikatakan bahwa layanan perpustakaan merupakan kegiatan utama disetiap perpustakaan, dimana setiap layanan mempunyai kegiatan yang secara langsung berhubungan dengan pengguna dan sekaligus menjadi barometer keberhasilan perpustakaan

Layanan yang disediakan oleh DPK Kabupaten Kulon Progo sebagai berikut : layanan sirkulasi, layanan referensi, layanan perpustakaan keliling, layanan rumah pintar, dan layanan motor pintar (hasil wawancara dengan pustakawan DPK Kabupaten Kulon Progo). Salah satu dari layanan tersebut peneliti memilih layanan sirkulasi karena layanan sirkulasi merupakan layanan yang berhubungan langsung dengan pemustaka. Menurut Rahayuningsih (2007:85) layanan sirkulasi merupakan salah satu layanan pemustaka yang berkaitan dengan peminjaman, pengembalian, dan perpanjangan koleksi. Namun, tidak hanya itu layanan sirkulasi juga memiliki banyak tugas seperti penagihan koleksi yang belum dikembalikan, penagihan denda, mencatat jumlah pengunjung dan peminjaman, pendaftaran anggota, dan lain sebagainya. Sedangkan menurut Bafadal-Ibrahim (2000:24) pengertian layanan sirkulasi adalah suatu kegiatan kerja yang meliputi proses peminjaman dan pengembalian bahan pustaka.

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

Berdasarkan pemaparan di atas, dipilihnya layanan sirkulasi sebagai subjek penelitian karena layanan sirkulasi sangat berperan penting bagi perpustakaan dan merupakan layanan yang berkontribusi langsung dengan pemustaka. Sedangkan alasan memilih DPK Kabupaten Kulon Progo dikarenakan DPK Kabupaten Kulon Progo menunjukkan peningkatan pada statistic pengunjung maupun peminjaman bahan pustaka, berikut adalah grafik untuk statistik pengunjung dan statistic peminjaman pengembalian :

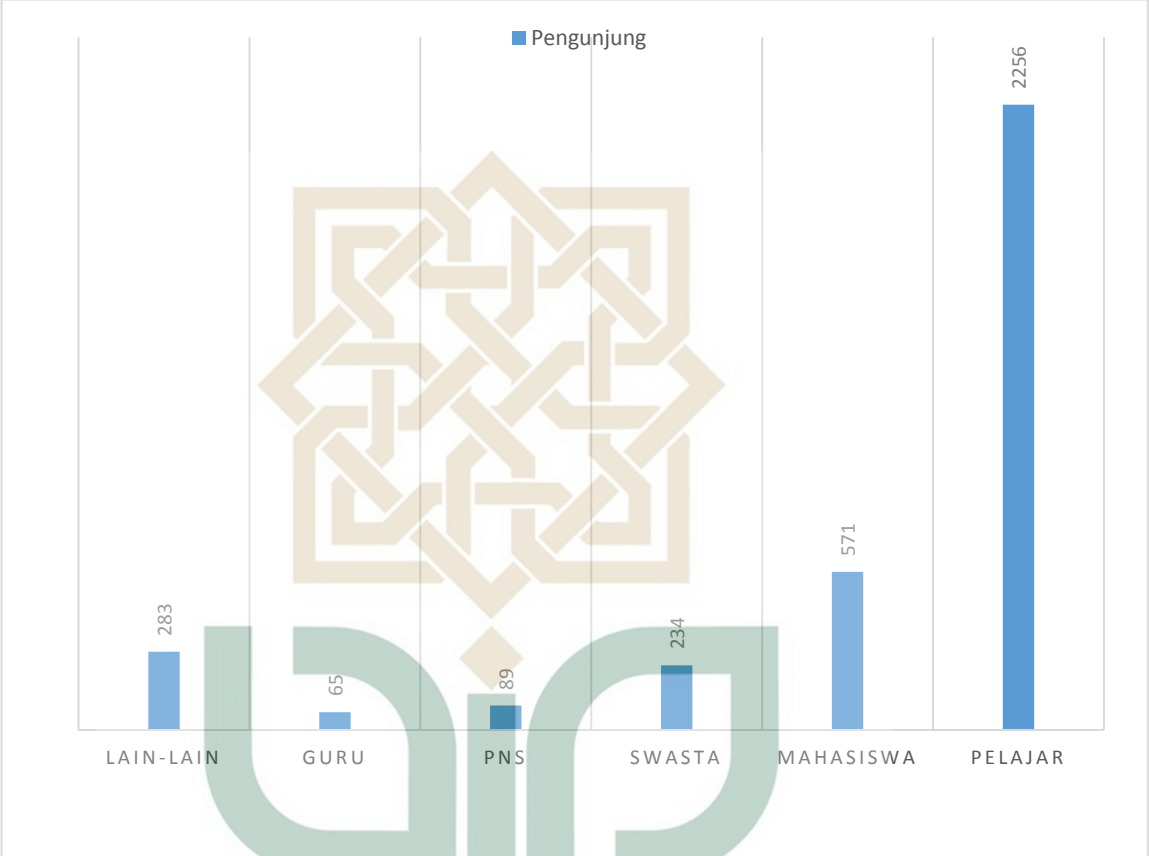
Grafik 1.1
Statistik Pengunjung
DPK Kabupaten Kulon Progo
Tahun 2016



Sumber : Data DPK Kabupaten Kulon Progo (2016)

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

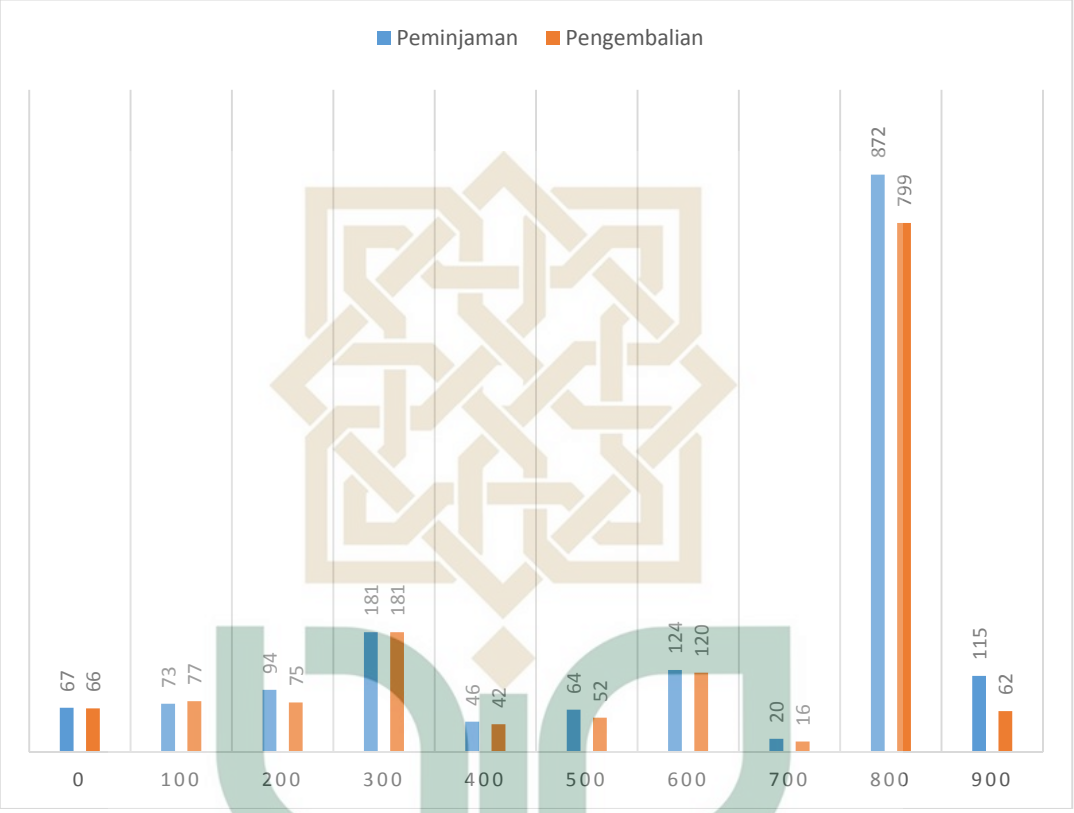
Grafik 1.2
Statistik Pengunjung
DPK Kabupaten Kulon Progo
Tahun 2017



Sumber : Data DPKD Kabupaten Kulon Progo (2017)

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

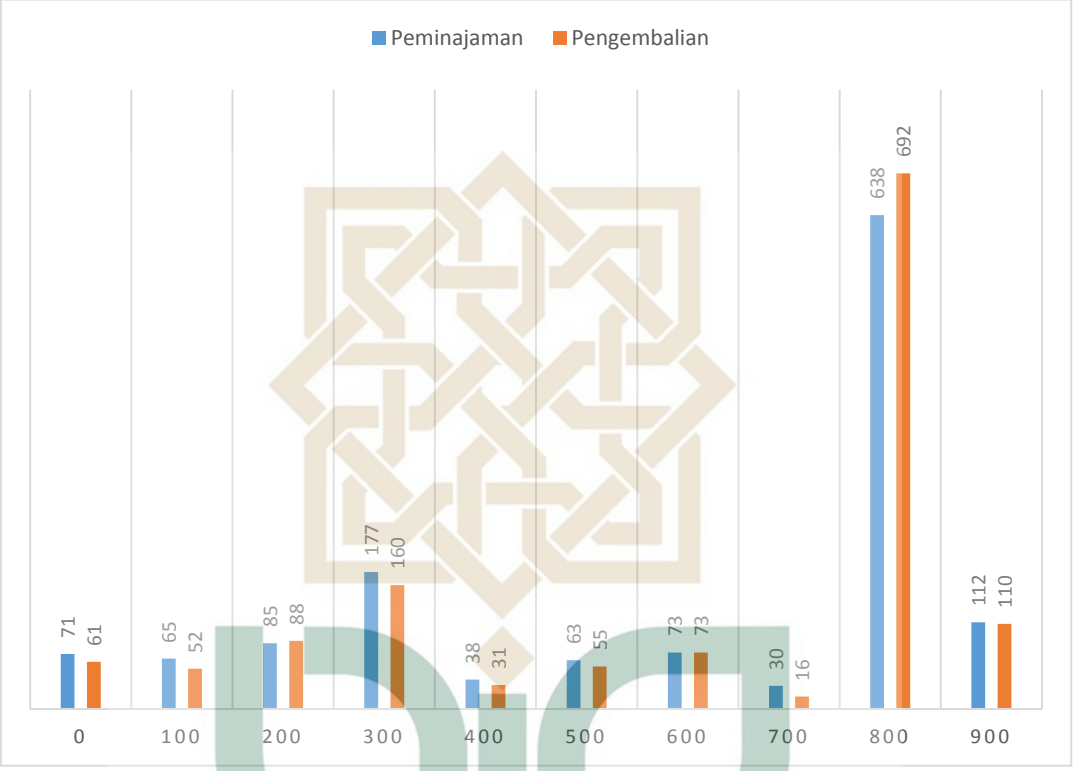
Grafik 1.3
Statistik Peminjaman dan Pengembalian
DPK Kabupaten Kulon Progo
Tahun 2016



Sumber : Data DPKD Kabupaten Kulon Progo (2016)

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

Grafik 1.4
Statistik Peminjaman dan Pengembalian
DPK Kabupaten Kulon Progo
Tahun 2017



Sumber : Data DPKD Kabupaten Kulon Progo (2017)

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

Dalam penelitian tentang persepsi pemustaka terhadap kualitas layanan sirkulasi di DPK Kabupaten Kulon Progo ini menggunakan pendekatan LibQUAL^{+TM} (*Library Quality*). Menurut Fatmawati (2013:14) dimensi pokok LibQUAL^{+TM} mencakup 4 dimensi layanan berdasarkan harapan dan persepsi. Alasan lainnya karena sampai saat ini penelitian yang sering dilakukan mengenai kualitas layanan perpustakaan hanyalah model ServQual (*Service Quality*). Menurut Zeithmal, Parasuraman dan Berry dalam Tjiptono (2005:14) penilaian Servqual tersebut mencakup lima dimensi kualitas layanan yaitu, kehandalan

(*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*emphaty*), dan bukti langsung (*tangibles*). Berikut ini adalah dimensi dan atribut model servqual :

Tabel 1.1
Metode Servqual

No	Dimensi	Atribut
1.	Reliabilitas (*Reliability*)	• Menyediakan layanan sesuai yang dijanjikan • Dapat diandalkan dalam menangani masalah layanan • Menyampaikan layanan sesuai waktu yang ditetapkan • Menyimpan dokumen/catatan tanpa kesalahan
2.	Daya Tanggap (*Responsiveness*)	• Menginformasikan pelanggan tentang kepastian waktu penyampaian jasa • Layanan yang segera/cepat bagi pelanggan • Kesediaan untuk membantu pelanggan • Kesepian untuk merespon permintaan pelanggan
3.	Jaminan (*Assurance*)	• Menumbuhkan rasa percaya pada pelanggan • Membuat pelanggan merasa aman waktu melakukan transaksi • Konsisten bersikap sopan • Mampu menjawab pertanyaan pelanggan
4.	Empati (*Empathy*)	• Memberikan

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

		perhatian individual para pelanggan • Memperlakukan penuh perhatian • Sungguh-sungguh mengutamakan kepentingan pelanggan • Waktu beroperasi yang nyaman
5.	Bukti Langsung/Bukti Fisik (*Tangibles*)	• Peralatan modern • Perlatan berdaya tarik visual • Karyawan berpenampilan rapi dan profesional • Materi-materi berkaitan dengan layanan berdaya tarik visual

Sumber : Parasuraman, et al. (1994) dalam Tjiptono (2011:232-233)

TABEL 1.2
Metode LibQUAL+™

No	Dimensi	Indikator
1.	*Servife Affect*	- *Empathy* - *Responsiveness* - *Assurance* - *Reliability*
2.	*Library as Place*	- *Tangibles* - Penampilan Fisik layanan - Ruang yang bermanfaat - Berbagai makna yg nyata - Tempat belajar yang nyaman
3.	*Personal Control*	- *Ease of Navigation* - *Convience* - *Modern Equipment*

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

		- *Self Reliance*
4.	*Information Access*	- *Content* - *Timelines*

Sumber : Data primer yang diolah, oktober 2018

Kedua tabel tersebut memperlihatkan bahwa model SERVQUAL lebih tepat untuk dipakai pada industri manufaktur. Sehingga pada perpustakaan akan lebih tepat jika menggunakan metode LIBQUAL karena dimensi dan indikator yang terdapat pada metode LIBQUAL lebih banyak dan cakupannya lebih luas.

Berikut adalah tabel mengenai perbedaan dimensi yang dimiliki oleh metode LIBQUAL dan metode SERVQUAL:

TABEL 1.3
Perbedaan Metode Servqual Dan Metode LibQUAL^{+TM}

PERBEDAAN	
SERVQUAL	**LibQUAL^{+TM}**
Empathy ***Responsiveness*** ***Assurance*** ***Reliability*** ***Tangibles***	*Service Affect (**Empathy, Responsiveness, Assurance, Reliability**)*
-	*Library as Place (**Tangibles**)*
-	*Personal Control*
-	*Information Access*

Sumber : Data primer yang diolah, oktober 2018

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

Dapat dilihat berdasarkan tabel diatas perbedaan dari kedua metode tersebut berada pada dimensi yang dimiliki. Pada dimensi SERVQUAL yang meliputi empathy, responsiveness, assurance, dan reliability disatukan untuk menjadi indikator dalam dimensi LibQUAL^{+TM} yaitu *Service Affect*. Sedangkan dimensi SERVQUAL tangibles masuk dan menjadi indikator dalam dimensi LibQUAL^{+TM} *Library as Place*. Selanjutnya dalam LibQUAL^{+TM} masih terdapat

dua dimensi lainnya yaitu *Personal Control* dan *Information Access* dengan beberapa indikatornya. Dengan demikian, jika dibandingkan dengan SERVQUAL, maka metode LibQUAL^{+TM} lebih efektif untuk diterapkan dalam konteks penelitian perpustakaan untuk menilai kualitas layanan perpustakaan.

Maka peneliti merumuskan masalah di atas menjadi sebuah penelitian tentang "Persepsi Pemustaka terhadap Kualitas Layanan Sirkulasi di DPK Kabupaten Kulon Progo dengan Metode LibQUAL^{+TM}".

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang sudah dipaparkan diatas, peneliti merumuskan permasalahan sebagai berikut "Bagaimanakah persepsi pemustaka terhadap kualitas layanan sirkulasi di DPK Kabupaten Kulon Progo dengan metode LibQUAL^{+TM} ?

1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian

1.3.1 Tujuan Penelitian

Penelitian ini memiliki tujuan mengetahui persepsi pemustaka DPK Kabupaten Kulon Progo tentang kualitas layanan sirkulasi yang ada di DPK Kabupaten Kulon Progo, serta untuk mengetahui bagaimana kualitas layanan sirkulasi di DPK Kabupaten Kulon Progo.

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

1.3.2 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat yaitu:

1. Bagi Peneliti

   Dengan adanya penelitian ini, peneliti berusaha untuk mengetahui tentang pemanfaatan layanan sirkulasi di DPK Kabupaten Bantul dan DPK Kabupaten Kulon Progo, serta peneliti ingin mengetahui bagaimana kualitas layanan sirkulasi di kedua perpustakaan tersebut.

2. Bagi Instansi

   Sebagai sarana evaluasi dan meningkatkan kualitas layanan yang ada di perpustakaan terutama layanan sirkulasi di DPK Kabupaten Bantul dan DPK Kabupaten Kulon Progo.

3. Bagi Pembaca

   Sebagai sarana untuk meningkatkan ilmu pengetahuan yang berkaitan dengan ilmu perpustakaan pada umumnya dan layanan perpustakaan pada khususnya.

1.4 Sistematika Pembahasan

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

Dalam penelitian ini, penulisan sistematika pembahasan dilakukan untuk mengambarkan kerangka penelitian yang telah dibuat. Adapun sistematika adalah sebagai berikut:

BAB I, Pendahuluan yang terdiri atas latar belakang, rumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, batasan masalah serta sistematika pembahasan.

BAB II, Tinjauan pustaka dan landasan teori. Pada bab ini berisikan tentang tinjauan pustaka yang memuat tentang hasil penelitian yang sudah pernah dilakukan sebelumnya oleh peneliti lain dengan tema sejenis, sedangkan landasan teori berupa uraian pemecahan masalah yang digunakan sebagai pemecahan masalah yang dijabarkan secara teoritis.

BAB III, Metode penelitian. Metode penelitian berisi tentang jenis penelitian, waktu dan tempat penelitian, variabel penelitian, populasi dan sampel, instrumen penelitian, metode dan teknik pengumpulan data, uji validitas dan reliabilitas, serta metode analisi data yang digunakan oleh peneliti pada penelitian ini.

BAB IV, Pembahasan. Pada bagian ini berisi tentang gambaran umum DPK Kabupaten Bantul dan DPK Kabupaten Kulon Progo, serta pembahasan mendalam tentang rumusan masalah.

BAB V, Kesimpulan dan Saran. Kesimpulan berisi tentang cakupan seluruh pembahasan. Sedangkan saran berisi tentang masukan kepada instansi terkait mengenai kualitas layanan sirkulasi.

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

BAB IV
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum DPK Kabupaten Kulon Progo

4.1.1 Sejarah Singkat DPK Kabupaten Kulon Progo

Kantor perpustakan umum berdiri tahun 2000 seiring adanya Perda No. 12 Tahun 2000 tentang Pembentukan Organisasi dan Tata Kerja Lembaga Teknis Daerah. Sebelum berdiri sebagai kantor perpustakaan umum, sebenarnya pemerintah Kabupaten Kulon Progo sudah menyelenggarakan layanan perpustakaan sejak tahun 1997, namun perpustakaan pada saat itu masih menjadi sub bagian dari Bagian Organisasi Sekretariat Daerah Kabupaten Kulon Progo.

Gedung perpustakaan Kabupaten Kulon Progo atau DPK Kabupaten Kulon Progo ini sebelumnya terletak di Jalan Sanun No.4 Wates, Kulon Progo dengan luas tanahg 800m^2. Tetapi mulai tanggal 10 Agustus 2015 DPK Kabupaten Kulon Progo menempati Gedung baru yang terletak di Jalan Sugiman, Pengasih, Kulon Progo tepat berada di sebelah Kantor DPRD Kabupaten Kulon Progo.

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

4.1.2 Visi dan Misi Dinas DPK Kabupaten Kulon Progo

a. Visi

Visi DPK Kabupaten Kulon Progo adalah terwujudnya perpustakaan yang menunjang pengembangan minat dan budaya

baca dan terwujudnya arsip guna menyelamatkan informasi dan penguasa Ilmu Pengetahuan dan Teknologi (IPTEK).

b. Misi yang telah ditetapkan yaitu :

1 Menyediakan, mengolah dan memelihara koleksi bahan pustaka (tercetak dan terekam) serta sumber-sumber informasi lainnya,

2 Menyediakan dan mengembangkan bentuk dan jenis layanan perpustakaan,

3 Mengusahakan sistem layanan yang cepat dan tepat melalui pemanfaatan teknologi informasi,

4 Menyediakan sarana dan prasanayang dapat menunjang pengembangan, pembinaan, dan pendayagunaan perpustakaan,

5 Menyelenggarakan urusan kerumah tanggaan instansi secara profesional dan akuntabel,

6 Meningkatkan pemasyarakatan perpustakaan, minat dan budaya baca,

7 Menguatkan sistem kearsipan,

8 Meningkatkan profesionalisme aparatur pengelola kearsipan,

9 Meningkatkan sistem penataan, perawatan, pengamanan, serta arsip statisdan in aktif,

10 Meningkatkan kontrol terhadap pengelolaan kearsipan maupun arsipnya,

11 Meningkatkan apresiasi kearsipan.

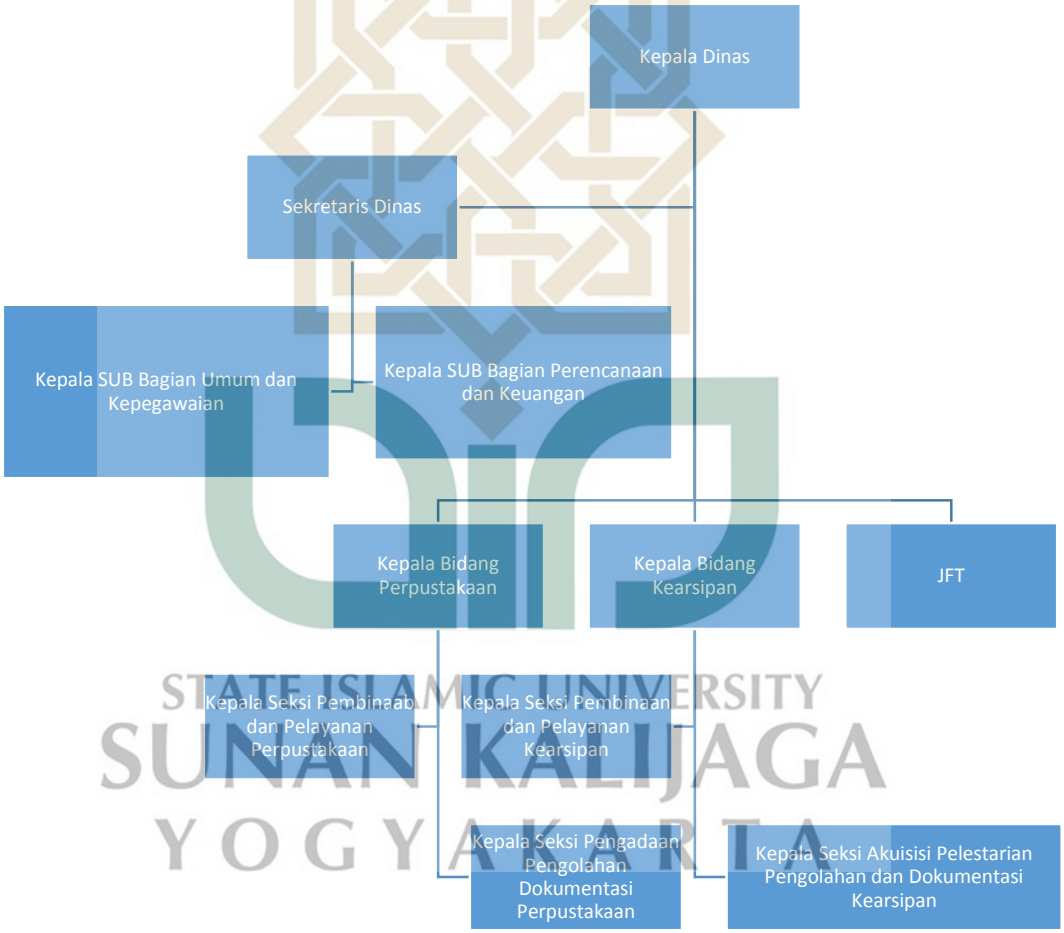
Dalam menetapkan peran serta DPK Kabupaten Kulon Progo dalam rangka turut mencerdaskan masyarakat, maka Pemerintah Kabupaten Kulon

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

Progo telah memberikan kewenangan, tugas, dan fungsi yang jelas sebagai acuan penetapan kebijakan dalam program dan kegiatan kantor.

4.1.2 Struktur Organisasi DPK Kabupaten Kulon Progo

Bagan 4.1
Struktur Organisasi



STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

Sumber : Data KPAD Kulon Progo, Januari 2017

4.1.4 Jenis Layanan dan Informasi DPK Kabupaten Kulon Progo

a) Layanan Sirkulasi

Layanan-layanan yang diberikan di layanan sirkulasi bukan hanya peminjaman dan pengembalian koleksi. Berikut adalah layanan yang ada di layanan sirkulasi DPK Kabupaten Kulon Progo :

- Layanan pendaftaran kartu anggota
- Layanan peminjaman
- Layanan pengembalian
- Layanan pinjam kolektif (loan)
- Layanan bebas pustaka
- Layanan pesan koleksi dan usulan koleksi

a) Layanan Referensi

Layanan referensi merupakan layanan perpustakaan yang menyediakan koleksi khusus yang tidak dapat dipinjam oleh pemustaka hanya dapat dibaca di perpustakaan. Layanan referensi di DPK Kabupaten Kulon Progo antara lain :

- Kamus
- Ensiklopedia
- Sumber biografi
- Buku tahunan
- Almanak
- Sumber geografis

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

- Direktori
- Sumber statistik
- Buku panduan dan pedoman
- Bibliografi
- Majalah

Selain sumber referensi diatas DPK Kabupaten Kulon Progo juga menyediakan bahan pustaka yang lain yang dijadikan koleksi referensi yakni :

- Skripsi
- Thesis
- Laporan penelitian
- Local content Kulon Progo
- Undang-undang dan peraturan pemerintah

b) Perpustakaan Keliling

Layanan perpustakaan keliling merupakan layanan "jemput bola" untuk mempermudah masyarakat Kulon Progo yang berada di daerah terpencil dan susah untuk menjangkau layanan yang ada di kantor DPK Kabupaten Kulon Progo. Saat ini DPK Kabupaten Kulon Progo memiliki 2 (dua) motor pintar dan 3 (tiga) armada/mobil perpustakaan keliling yang beroperasi setiap hari ke 12 kecamatan di Kulon Progo.

c) Layanan Internet

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

Perpustakaan umum yang disebut sebagai pusat informasi masyarakat juga menyediakan akses internet kepada seluruh pengunjung perpustakaan. Layanan internet ini merupakan kerjasama antara Dinas Perpustakaan dan Kearsipan dengan Bagian Humas Kabupaten Kulon Progo. Saat ini Dinas Perpustakaan menyediakan 4 (empat) unit komputer untuk akses internet dan layanan ini tidak dipungut biaya (gratis). Selain itu perpustakaan juga menyediakan layanan Wifi yang dapat dimanfaatkan pengguna dan pengunjung perpustakaan.

DPK Kabupaten Kulon Progo juga menyiapkan layanan pemutaran film demi mewujudkan perpustakaan sebagai tempat reksreasi. Film yang diputar tidak hanya film yang bersifat edukatif tetapi juga film yang bersifat menghibur ataupun film yang diambil dari cerita novel atau buku. Pemutaran film dilaksanakan bila ada *request* dari pemustaka dan pada saat ada kunjungan dari sekolah maupun masyarakat umum.

4.1.5 Jam Layanan DPK Kabupaten Kulon Progo

a. Jam Layanan DPK Kabupaten Kulon Progo

   DPK Kabupaten Kulon Progo membuka layanannya setiap hari senin sampai dengan minggu dengan jadwal sebagai berikut :

Senin – Kamis	08.00 – 15.30
Jumat	08.00 – 11.30
	13.00 – 15.30
Sabtu – Minggu	08.00 – 13.00

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

Hari Besar / Cuti Bersama TUTUP

b. Jam Layanan Perpustakaan Keliling

Setiap hari pada jam kerja

4.1.6 Program DPK Kabupaten Kulon Progo

Program utama DPK Kabupaten Kulon Progo yakni :

1. Program pengembangan dan pemasyarakatan minat baca masyarakat. Program ini merupakan prioritas utama dari perpustakaan yang berisi :
   - Pelayanan perpustakaan (di kantor, perpustakaan keliling, motor pintar)
   - Pembinaan perpustakaan desa, perpustakaan komunitas dan perpustakaan tempat ibadah
   - Pendampingan pengelola perpustakaan sekolah
   - Bimbingan teknis pengelola perpustakaan sekolah dan perpustakaan desa
   - Pameran dan sosialisasi perpustakaan kepada masyarakat
   - Lomba perpustakaan (sinopsis, dongeng, penulisan artikel, dan sebagainya)
2. Program pengadaan bahan pustaka. Program ini berkaitan dengan pengadaan dan pengolahan bahan pustaka yang terdiri dari :

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

- Pengadaan bahan pustaka (buku, kaset, CD, dll)
- Pengolahan bahan pustaka
- Perawatan dan pelestarian bahan pustaka

3. Tata Usaha. Ke dua program di atas didukung oleh bagian tata usaha yang berfungsi antara lain :
   - Penyediaan alat tulis kantor
   - Penyediaan peralatan dan perlengkapan kantor
   - Perawatan gedung dan peralatan kantor
   - Perencanaan pengembangan perpustakaan

4.2 Analisis Pembahasan

4.2.1 Deksripsi Hasil Pembahasan

Metode penelitian yang digunakan adalah metode deskriptif kuantitatif untuk mendeskripdikan angka-angka yang diperoleh kemudian dideskripsikan secara verbal. Objek penelitian adalah anggota DPK Kabupaten Kulon Progo. Penelitian ini kuesioner dibagikan kepada 99 responden yang merupakan anggota terdaftar DPK Kabupaten Kulon Progo. Dari kuesioner yang dibagikan dengan item pernyataan sebanyak 20 indikator, tidak satupun yang tidak di jawab oleh responden, sehingga semua kuesioner dianggap layak olah.

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

4.2.3 Analisis Deskriptif Data Penelitian di DPK Kabupaten Kulon Progo

Uraian berikut ini akan memaparkan hasil penelitian mengenai kualitas layanan sirkulasi dengan metode Libqual di DPK Kabupaten Kulon Progo.

4.2.3.1 Indikator Kemampuan dan Sikap Pustakawan dalam Melayani (*Service Affect*)

1) Pernyataan : Pemahaman petugas layanan sirkulasi terhadap kebutuhan dan keinginan saya

Tabel 4.1

Hasil Nilai Responden Pernyataan 1 Indikator *Service Affect*

No	Alternatif Jawaban	Nilai	Jumlah Responden (n)	Jumlah Nilai Kuesioner	Mean	Kategori
1)	Sangat Baik	4	50	200	$x = \frac{\sum x_i}{n} = \frac{347}{99}$ = 3.505	Sangat Baik
	Baik	3	49	147		
	Tidak Baik	2	-	-		
	Sangat Tidak Baik	1	-	-		
	Jumlah	-	99	347	= 3.51	

Sumber : Pengolahan data primer, Oktober 2018

Menurut hasil perhitungan yang terdapat pada tabel di atas dapat diketahui bahwa dari total 99 responden, jumlah responden yang memilih sangat baik untuk pernyataan tersebut sebanyak 50 responden dengan nilai kuesioner 200. Selanjutnya responden yang memilih baik sebanyak 49 responden dengan nilai kuesioner 147. Sedangkan untuk responden yang memilih tidak baik dan sangat tidak baik sebanyak 0. Adapun jumlah nilai kuesioner dalam indikator di atas yaitu 347 dengan perhitungan *mean* 3,51, sehingga kualitas layanan sirkulasi

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

dalam hal pemahaman petugas layanan sirkulasi terhadap kebutuhan dan keinginan pemustaka masuk ke dalam kategori sangat baik.

2) Pernyataan : Perhatian petugas layanan sirkulasi dalam melayani kebutuhan saya

Tabel 4.2

Hasil Nilai Responden Pernyataan 2 Indikator *Service Affect*

No	Alternatif Jawaban	Nilai	Jumlah Responden (n)	Jumlah Nilai Kuesioner	Mean	Kategori
2)	Sangat Baik	4	42	168	$x = \frac{\sum x_i}{n} = \frac{339}{99}$ = 3.424	Sangat Baik
	Baik	3	57	171		
	Tidak Baik	2	-	-		
	Sangat Tidak Baik	1	-	-		
	Jumlah	-	99	339	= 3.42	

Sumber : Pengolahan data primer, Oktober 2018

Menurut hasil perhitungan yang terdapat pada tabel di atas dapat diketahui bahwa dari total 99 responden, jumlah responden yang memilih sangat baik untuk pernyataan tersebut sebanyak 42 responden dengan nilai kuesioner 168. Selanjutnya responden yang memilih baik sebanyak 57 responden dengan nilai kuesioner 171. Sedangkan untuk responden yang memilih tidak baik dan sangat tidak baik sebanyak 0. Adapun jumlah nilai kuesioner dalam indikator di atas yaitu 339 dengan perhitungan *mean* 3,42, sehingga kualitas layanan sirkulasi dalam hal perhatian petugas layanan sirkulasi dalam melayani kebutuhan pemustaka masuk ke dalam kategori sangat baik.

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

3) Pernyataan : Kesediaan petugas layanan sirkulasi untuk membantu kesulitan saya

Tabel 4.3

Hasil Nilai Responden Pernyataan 3 Indikator *Service Affect*

No	Alternatif Jawaban	Nilai	Jumlah Responden (n)	Jumlah Nilai Kuesioner	Mean	Kategori
3)	Sangat Baik	4	41	164	$x = \frac{\sum x_i}{n} = \frac{322}{99}$ = 3.252	Baik
	Baik	3	42	126		
	Tidak Baik	2	16	32		
	Sangat Tidak Baik	1	-	-		
	Jumlah	-	99	322	= 3.25	

Sumber : Pengolahan data primer, Oktober 2018

Menurut hasil perhitungan yang terdapat pada tabel di atas dapat diketahui bahwa dari total 49 responden, jumlah responden yang memilih sangat baik untuk pernyataan tersebut sebanyak 41 responden dengan nilai kuesioner 164. Selanjutnya responden yang memilih baik sebanyak 42 responden dengan nilai kuesioner 126. Sedangkan untuk responden yang memilih tidak baik 16 dengan nilai kuesioner 32 dan sangat tidak baik sebanyak 0. Adapun jumlah nilai kuesioner dalam indikator di atas yaitu 322 dengan perhitungan *mean* 3,25, sehingga kualitas layanan sirkulasi dalam hal kesediaan petugas layanan sirkulasi untuk membantu kesulitan pemustaka masuk ke dalam kategori baik.

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

4) Pernyataan : Ketanggapan petugas layanan sirkulasi dalam memberikan bantuan mencari informasi yang saya perlukan

Tabel 4.4

Hasil Nilai Responden Pernyataan 4 Indikator *Service Affect*

No	Alternatif Jawaban	Nilai	Jumlah Responden (n)	Jumlah Nilai Kuesioner	Mean	Kategori
4)	Sangat Baik	4	42	168	$x = \frac{\sum x_i}{n} = \frac{326}{99}$ = 3.292	Sangat Baik
	Baik	3	44	132		
	Tidak Baik	2	13	26		
	Sangat Tidak Baik	1	-	-		
	Jumlah	-	99	326	= 3.29	

Sumber : Pengolahan data primer, Oktober 2018

Menurut hasil perhitungan yang terdapat pada tabel di atas dapat diketahui bahwa dari total 99 responden, jumlah responden yang memilih sangat baik untuk pernyataan tersebut sebanyak 42 responden dengan nilai kuesioner 168. Selanjutnya responden yang memilih baik sebanyak 44 responden dengan nilai kuesioner 132. Sedangkan untuk responden yang memilih tidak baik sebanyak 13 dengan nilai kuesioner 26 dan sangat tidak baik sebanyak 0. Adapun jumlah nilai kuesioner dalam indikator di atas yaitu 326 dengan perhitungan *mean* 3,29, sehingga kualitas layanan sirkulasi dalam hal Ketanggapan petugas layanan sirkulasi dalam memberikan bantuan mencari informasi yang saya perlukan pemustaka masuk ke dalam kategori sangat baik.

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

5) Pernyataan : Keramahan petugas layanan sirkulasi dalam melayani saya

Tabel 4.5

Hasil Nilai Responden Pernyataan 5 Indikator *Service Affect*

No	Alternatif Jawaban	Nilai	Jumlah Responden (n)	Jumlah Nilai Kuesioner	Mean	Kategori
5)	Sangat Baik	4	40	160	$x = \frac{\sum x_i}{n} = \frac{322}{99}$ = 3.252	Baik
	Baik	3	44	132		
	Tidak Baik	2	15	30		
	Sangat Tidak Baik	1	-	-		
	Jumlah	-	99	322	= 3.25	

Sumber : Pengolahan data primer, Oktober 2018

Menurut hasil perhitungan yang terdapat pada tabel di atas dapat diketahui bahwa dari total 99 responden, jumlah responden yang memilih sangat baik untuk pernyataan tersebut sebanyak 40 responden dengan nilai kuesioner 160. Selanjutnya responden yang memilih baik sebanyak 44 responden dengan nilai kuesioner 132. Sedangkan untuk responden yang memilih tidak baik sebanyak 15 responden dengan nilai kuesioner 30 dan sangat tidak baik sebanyak 0. Adapun jumlah nilai kuesioner dalam indikator di atas yaitu 322 dengan perhitungan *mean* 3,25, sehingga kualitas layanan sirkulasi dalam hal keramahan petugas layanan sirkulasi dalam melayani pemustaka masuk ke dalam kategori baik.

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

6) Pernyataan : Kemampuan petugas layanan sirkulasi dalam membantu menemukan sumber informasi yang saya cari

Tabel 4.6

Hasil Nilai Responden Pernyataan 6 Indikator *Service Affect*

No	Alternatif Jawaban	Nilai	Jumlah Responden (n)	Jumlah Nilai Kuesioner	Mean	Kategori
6)	Sangat Baik	4	45	180	$x = \frac{\sum x_i}{n} = \frac{333}{99}$ = 3.363	Sangat Baik
	Baik	3	45	135		
	Tidak Baik	2	9	18		
	Sangat Tidak Baik	1	-	-		
	Jumlah	-	99	333	= 3.36	

Sumber : Pengolahan data primer, Oktober 2018

Menurut hasil perhitungan yang terdapat pada tabel di atas dapat diketahui bahwa dari total 99 responden, jumlah responden yang memilih sangat baik untuk pernyataan tersebut sebanyak 45 responden dengan nilai kuesioner 180. Selanjutnya responden yang memilih baik sebanyak 45 responden dengan nilai kuesioner 135. Sedangkan untuk responden yang memilih tidak baik sebanyak 9 responden dengan nilai kuesioner 18 dan sangat tidak baik sebanyak 0. Adapun jumlah nilai kuesioner dalam indikator di atas yaitu 333 dengan perhitungan *mean* 3,36, sehingga kualitas layanan sirkulasi dalam hal kemampuan petugas layanan sirkulasi dalam membantu menemukan sumber informasi yang pemustaka cari masuk ke dalam kategori sangat baik.

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

7) Pernyataan : Jam layanan perpustakaan sudah tepat waktu

Tabel 4.7

Hasil Nilai Responden Pernyataan 7 Indikator *Service Affect*

No	Alternatif Jawaban	Nilai	Jumlah Responden (n)	Jumlah Nilai Kuesioner	Mean	Kategori
7)	Sangat Baik	4	43	172	$x = \frac{\sum x_i}{n} = \frac{330}{99}$ = 3.333	Sangat Baik
	Baik	3	46	138		
	Tidak Baik	2	10	20		
	Sangat Tidak Baik	1	-	-		
	Jumlah	-	99	330	= 3.33	

Sumber : Pengolahan data primer, Oktober 2018

Berdasarkan Menurut hasil perhitungan yang terdapat pada tabel tabel di atas dapat diketahui bahwa dari total 99 responden, jumlah responden yang memilih sangat baik untuk pernyataan tersebut sebanyak 43 responden dengan nilai kuesioner 172. Selanjutnya responden yang memilih baik sebanyak 46 responden dengan nilai kuesioner 138. Sedangkan untuk responden yang memilih tidak baik sebanyak 10 responden dengan nilai kuesioner 20 dan sangat tidak baik sebanyak 0. Adapun jumlah nilai kuesioner dalam indikator di atas yaitu 330 dengan perhitungan *mean* 3,33, sehingga kualitas layanan sirkulasi dalam hal jam layanan perpustakaan masuk ke dalam kategori sangat baik.

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

4.2.3.2 Indikator Fasilitas dan Suasana Ruang Perpustakaan (*Library as Place* – LP)

8) Pernyataan : Kondisi fisik gedung, peralatan, dan perlengkapan yang cukup memadai dan berfungsi baik pada layanan sirkulasi

Tabel 4.8

Hasil Nilai Responden Pernyataan 8 Indikator *Library as Place*

No	Alternatif Jawaban	Nilai	Jumlah Responden (n)	Jumlah Nilai Kuesioner	Mean	Kategori
8)	Sangat Baik	4	42	168	$x = \frac{\sum x_i}{n} = \frac{329}{99}$ = 3.323	Sangat Baik
	Baik	3	47	141		
	Tidak Baik	2	10	20		
	Sangat Tidak Baik	1	-	-		
	Jumlah	-	99	329	= 3.32	

Sumber : Pengolahan data primer, Oktober 2018

Menurut hasil perhitungan yang terdapat pada tabel di atas dapat diketahui bahwa dari total 99 responden, jumlah responden yang memilih sangat baik untuk pernyataan tersebut sebanyak 42 responden dengan nilai kuesioner 168. Selanjutnya responden yang memilih baik sebanyak 47 responden dengan nilai kuesioner 141. Sedangkan untuk responden yang memilih tidak baik sebanyak 10 responden dengan nilai kuesioner 20 dan sangat tidak baik sebanyak 0. Adapun jumlah nilai kuesioner dalam indikator di atas yaitu 329 dengan perhitungan *mean* 3,32, sehingga kualitas layanan sirkulasi dalam hal Kondisi fisik gedung, peralatan, dan perlengkapan yang cukup memadai dan berfungsi baik pada layanan sirkulasi masuk ke dalam kategori sangat baik.

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

9) Pernyataan : Kemampuan petugas layanan sirkulasi dalam menjawab pertanyaan yang saya ajukan

Tabel 4.9

Hasil Nilai Responden Pernyataan 9 Indikator *Library as Place*

No	Alternatif Jawaban	Nilai	Jumlah Responden (n)	Jumlah Nilai Kuesioner	Mean	Kategori
9)	Sangat Baik	4	40	160	$x = \frac{\sum x_i}{n} = \frac{315}{99}$ = 3.181	Baik
	Baik	3	37	111		
	Tidak Baik	2	22	44		
	Sangat Tidak Baik	1	-	-		
	Jumlah	-	99	315	= 3.18	

Sumber : Pengolahan data primer, Oktober 2018

Menurut hasil perhitungan yang terdapat pada tabel di atas dapat diketahui bahwa dari total 99 responden, jumlah responden yang memilih sangat baik untuk pernyataan tersebut sebanyak 40 responden dengan nilai kuesioner 160. Selanjutnya responden yang memilih baik sebanyak 37 responden dengan nilai kuesioner 111. Sedangkan untuk responden yang memilih tidak baik sebanyak 22 responden dengan nilai kuesioner 22 dan sangat tidak baik sebanyak 0. Adapun jumlah nilai kuesioner dalam indikator di atas yaitu 315 dengan perhitungan *mean* 3,18, sehingga kualitas layanan sirkulasi dalam hal kemampuan petugas layanan sirkulasi dalam menjawab pertanyaan pemustaka masuk ke dalam kategori baik.

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

10) Pernyataan : Terdapat ruang belajar atau ruang diskusi di ruang layanan sirkulasi

Tabel 4.10

Hasil Nilai Responden Pernyataan 10 Indikator *Library as Place*

No	Alternatif Jawaban	Nilai	Jumlah Responden (n)	Jumlah Nilai Kuesioner	Mean	Kategori
10)	Sangat Baik	4	37	148	$x = \frac{\sum x_i}{n} = \frac{311}{99}$ = 3.141	Baik
	Baik	3	39	117		
	Tidak Baik	2	23	46		
	Sangat Tidak Baik	1	-	-		
	Jumlah	-	99	311	= 3.14	

Sumber : Pengolahan data primer, Oktober 2018

Menurut hasil perhitungan yang terdapat pada tabel di atas dapat diketahui bahwa dari total 99 responden, jumlah responden yang memilih sangat baik untuk pernyataan tersebut sebanyak 37 responden dengan nilai kuesioner 148. Selanjutnya responden yang memilih baik sebanyak 39 responden dengan nilai kuesioner 117. Sedangkan untuk responden yang memilih tidak baik sebanyak 23 responden dengan nilai kuesioner 46 dan sangat tidak baik sebanyak 0. Adapun jumlah nilai kuesioner dalam indikator di atas yaitu 311 dengan perhitungan *mean* 3,14, sehingga kualitas layanan sirkulasi dalam hal terdapatnya ruang belajar atau ruang diskusi di layanan sirkulasi masuk ke dalam kategori baik.

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

11) Pernyataan : Ketersediaan fasilitas fisik dan peralatan komunikasi di layanan sirkulasi

Tabel 4.11

Hasil Nilai Responden Pernyataan 11 Indikator *Library as Place*

No	Alternatif Jawaban	Nilai	Jumlah Responden (n)	Jumlah Nilai Kuesioner	Mean	Kategori
11)	Sangat Baik	4	36	144	$x = \frac{\sum x_i}{n} = \frac{305}{99}$ = 3.08	Baik
	Baik	3	35	105		
	Tidak Baik	2	28	56		
	Sangat Tidak Baik	1	-	-		
	Jumlah	-	99	305	= 3.08	

Sumber : Pengolahan data primer, Oktober 2018

Menurut hasil perhitungan yang terdapat pada tabel di atas dapat diketahui bahwa dari total 99 responden, jumlah responden yang memilih sangat baik untuk pernyataan tersebut sebanyak 36 responden dengan nilai kuesioner 144. Selanjutnya responden yang memilih baik sebanyak 35 responden dengan nilai kuesioner 105. Sedangkan untuk responden yang memilih tidak baik sebanyak 28 responden dengan nilai kuesioner 56 dan sangat tidak baik sebanyak 0. Adapun jumlah nilai kuesioner dalam indikator di atas yaitu 305 dengan perhitungan *mean* 3,08, sehingga kualitas layanan sirkulasi dalam hal terdapatnya fasilitas fisik berupa peralatan komunikasi pada layanan sirkulasi masuk ke dalam kategori baik.

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

12) Pernyataan : Ketenangan ruang layanan sirkulasi

Tabel 4.12

Hasil Nilai Responden Pernyataan 12 Indikator *Library as Place*

No	Alternatif Jawaban	Nilai	Jumlah Responden (n)	Jumlah Nilai Kuesioner	Mean	Kategori
12)	Sangat Baik	4	35	140	$x = \frac{\sum x_i}{n} = \frac{300}{99}$ = 3.03	Baik
	Baik	3	32	96		
	Tidak Baik	2	32	64		
	Sangat Tidak Baik	1	-	-		
	Jumlah	-	99	300	= 3.03	

Sumber : Pengolahan data primer, Oktober 2018

Menurut hasil perhitungan yang terdapat pada tabel di atas dapat diketahui bahwa dari total 99 responden, jumlah responden yang memilih sangat baik untuk pernyataan tersebut sebanyak 35 responden dengan nilai kuesioner 140. Selanjutnya responden yang memilih baik sebanyak 32 responden dengan nilai kuesioner 96. Sedangkan untuk responden yang memilih tidak baik sebanyak 32 responden dengan nilai 64 dan sangat tidak baik sebanyak 0. Adapun jumlah nilai kuesioner dalam indikator di atas yaitu 300 dengan perhitungan *mean* 3,03, sehingga kualitas layanan sirkulasi dalam hal ketenangan pada ruang layanan sirkulasi masuk ke dalam kategori baik.

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

4.2.3.3 Indikator Petunjuk dan Sarana Akses (*Personal Control* – PC)

13) Pernyataan : Kemudahan saya dalam melakukan penelusuran informasi di layanan sirkulasi

Tabel 4.13

Hasil Nilai Responden Pernyataan 13 Indikator *Personal Control*

No	Alternatif Jawaban	Nilai	Jumlah Responden (n)	Jumlah Nilai Kuesioner	Mean	Kategori
13)	Sangat Baik	4	36	144	$x = \frac{\sum x_i}{n} = \frac{300}{99}$ = 3.03	Baik
	Baik	3	30	90		
	Tidak Baik	2	33	66		
	Sangat Tidak Baik	1	-	-		
	Jumlah	-	99	300	= 3.03	

Sumber : Pengolahan data primer, Oktober 2018

Menurut hasil perhitungan yang terdapat pada tabel di atas dapat diketahui bahwa dari total 99 responden, jumlah responden yang memilih sangat baik untuk pernyataan tersebut sebanyak 36 responden dengan nilai kuesioner 144. Selanjutnya responden yang memilih baik sebanyak 30 responden dengan nilai kuesioner 90. Sedangkan untuk responden yang memilih tidak baik 33 dengan nilai kuesioner 66 dan sangat tidak baik sebanyak 0. Adapun jumlah nilai kuesioner dalam indikator di atas yaitu 300 dengan perhitungan *mean* 3,03, sehingga kualitas layanan sirkulasi dalam hal kemudahan pemustaka dalam melakukan penelusuran informasi di layanan sirkulasi masuk ke dalam kategori baik.

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

14) Pernyataan : Penataan koleksi perpustakaan di layanan sirkulasi memudahkan saya dalam proses temu kembali informasi

Tabel 4.14

Hasil Nilai Responden Pernyataan 14 Indikator *Personal Control*

No	Alternatif Jawaban	Nilai	Jumlah Responden (n)	Jumlah Nilai Kuesioner	Mean	Kategori
14)	Sangat Baik	4	43	172	$x = \frac{\sum x_i}{n} = \frac{330}{99}$ = 3.33	Sangat Baik
	Baik	3	46	138		
	Tidak Baik	2	10	20		
	Sangat Tidak Baik	1	-	-		
	Jumlah	-	99	330	= 3.33	

Sumber : Pengolahan data primer, Oktober 2018

Menurut hasil perhitungan yang terdapat pada tabel di atas dapat diketahui bahwa dari total 99 responden, jumlah responden yang memilih sangat baik untuk pernyataan tersebut sebanyak 43 responden dengan nilai kuesioner 172. Selanjutnya responden yang memilih baik sebanyak 46 responden dengan nilai kuesioner 138. Sedangkan untuk responden yang memilih tidak baik sebanyak 10 responden dengan nilai kuesioner 20 dan sangat tidak baik sebanyak 0. Adapun jumlah nilai kuesioner dalam indikator di atas yaitu 330 dengan perhitungan *mean* 3,33, sehingga kualitas layanan sirkulasi dalam hal penataan koleksi di layanan sirkulasi memudahkan pemustaka dalam proses temu kembali informasi masuk ke dalam kategori sangat baik.

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

15) Pernyataan : Kejelasan petunjuk atau panduan penggunaan fasilitas layanan sirkulasi

Tabel 4.15

Hasil Nilai Responden Pernyataan 15 Indikator *Personal Control*

No	Alternatif Jawaban	Nilai	Jumlah Responden (n)	Jumlah Nilai Kuesioner	Mean	Kategori
15)	Sangat Baik	4	39	156	$x = \frac{\sum x_i}{n} = \frac{316}{99}$ = 3.191	Baik
	Baik	3	40	120		
	Tidak Baik	2	20	40		
	Sangat Tidak Baik	1	-	-		
	Jumlah	-	99	316	= 3.19	

Sumber : Pengolahan data primer, Oktober 2018

Menurut hasil perhitungan yang terdapat pada tabel di atas dapat diketahui bahwa dari total 99 responden, jumlah responden yang memilih sangat baik untuk pernyataan tersebut sebanyak 39 responden dengan nilai kuesioner 156. Selanjutnya responden yang memilih baik sebanyak 40 responden dengan nilai kuesioner 120. Sedangkan untuk responden yang memilih tidak baik sebanyak 20 responden dengan nilai kuesioner 40 dan sangat tidak baik sebanyak 0. Adapun jumlah nilai kuesioner dalam indikator di atas yaitu 316 dengan perhitungan *mean* 3,19 , sehingga kualitas layanan sirkulasi dalam hal kejelasan petunjuk atau panduan penggunaan fasilitas layanan sirkulasi masuk ke dalam kategori baik.

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

16) Pernyataan : Adanya peralatan software sebagai alat bantu penelusuran koleksi di layanan sirkulasi

Tabel 4.16

Hasil Nilai Responden Pernyataan 16 Indikator *Personal Control*

No	Alternatif Jawaban	Nilai	Jumlah Responden (n)	Jumlah Nilai Kuesioner	Mean	Kategori
16)	Sangat Baik	4	40	160	$x = \frac{\sum x_i}{n} = \frac{316}{99}$ = 3.191	Sangat Baik
	Baik	3	38	114		
	Tidak Baik	2	21	42		
	Sangat Tidak Baik	1	-	-		
	Jumlah	-	99	316	= 3.19	

Sumber : Pengolahan data primer, Oktober 2018

Menurut hasil perhitungan yang terdapat pada tabel di atas dapat diketahui bahwa dari total 99 responden, jumlah responden yang memilih sangat baik untuk pernyataan tersebut sebanyak 40 responden dengan nilai kuesioner 160. Selanjutnya responden yang memilih baik sebanyak 38 responden dengan nilai kuesioner 114. Sedangkan untuk responden yang memilih tidak baik sebanyak 21 responden dengan nilai kuesioner 42 dan sangat tidak baik sebanyak 0. Adapun jumlah nilai kuesioner dalam indikator di atas yaitu 316 dengan perhitungan *mean* 3,19, sehingga kualitas layanan sirkulasi dalam hal adanya peralatan software sebagai alat bantu penelusuran koleksi pada layanan sirkulasi masuk ke dalam kategori baik.

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

17) Pernyataan : Kemampuan saya dalam menggunakan sarana di layanan sirkulasi dalam menelusur informasi

Tabel 4.17

Hasil Nilai Responden Pernyataan 17 Indikator *Personal Control*

No	Alternatif Jawaban	Nilai	Jumlah Responden (n)	Jumlah Nilai Kuesioner	Mean	Kategori
17)	Sangat Baik	4	34	136	$x = \frac{\sum x_i}{n} = \frac{300}{99}$ = 3.03	Baik
	Baik	3	34	102		
	Tidak Baik	2	31	62		
	Sangat Tidak Baik	1	-	-		
	Jumlah	-	99	300	= 3.03	

Sumber : Pengolahan data primer, Oktober 2018

Menurut hasil perhitungan yang terdapat pada tabel di atas dapat diketahui bahwa dari total 99 responden, jumlah responden yang memilih sangat baik untuk pernyataan tersebut sebanyak 34 responden dengan nilai kuesioner 136. Selanjutnya responden yang memilih baik sebanyak 34 responden dengan nilai kuesioner 102. Sedangkan untuk responden yang memilih tidak baik sebanyak 31 responden dengan nilai kuesioner 62 dan sangat tidak baik sebanyak 0. Adapun jumlah nilai kuesioner dalam indikator di atas yaitu 300 dengan perhitungan *mean* 3,03 , sehingga kualitas layanan sirkulasi dalam hal kemampuan pemustaka dalam menggunakan sarana di layanan sirkulasi dalam menelusuri informasi masuk ke dalam kategori baik.

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

4.2.3.4 Indikator Akses Informasi (*Informaion Access* - IA)

18) Pernyataan : Ketersediaan koleksi sesuai kebutuhan saya di layanan sirkulasi

Tabel 4.18

Hasil Nilai Responden Pernyataan 18 Indikator *Informaion Access*

No	Alternatif Jawaban	Nilai	Jumlah Responden (n)	Jumlah Nilai Kuesioner	Mean	Kategori
18)	Sangat Baik	4	32	128	$x = \frac{\sum x_i}{n} = \frac{292}{99}$ = 2.949	Baik
	Baik	3	30	90		
	Tidak Baik	2	37	74		
	Sangat Tidak Baik	1	-	-		
	Jumlah	-	99	292	= 2.95	

Sumber : Pengolahan data primer, Oktober 2018

Menurut hasil perhitungan yang terdapat pada tabel di atas dapat diketahui bahwa dari total 99 responden, jumlah responden yang memilih sangat baik untuk pernyataan tersebut sebanyak 32 responden dengan nilai kuesioner 128. Selanjutnya responden yang memilih baik sebanyak 30 responden dengan nilai kuesioner 90. Sedangkan untuk responden yang memilih tidak baik sebanyak 37 responden dengan nilai kuesioner 74 dan sangat tidak baik sebanyak 0. Adapun jumlah nilai kuesioner dalam indikator di atas yaitu 292 dengan perhitungan *mean* 2,95, sehingga kualitas layanan sirkulasi dalam hal ketersediaan koleksi di layanan sirkulasi sesuai kebutuhan pemustaka masuk ke dalam kategori baik.

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

19) Pernyataan : Kelancaran dalam mengakses berbagai informasi yang saya butuhkan di layanan infromasi

Tabel 4.19

Hasil Nilai Responden Pernyataan 19 Indikator *Informaion Access*

No	Alternatif Jawaban	Nilai	Jumlah Responden (n)	Jumlah Nilai Kuesioner	Mean	Kategori
19)	Sangat Baik	4	40	160	$x = \frac{\sum x_i}{n} = \frac{314}{99}$ = 3.171	Baik
	Baik	3	44	132		
	Tidak Baik	2	11	22		
	Sangat Tidak Baik	1	-	-		
	Jumlah	-	99	314	= 3.17	

Sumber : Pengolahan data primer, Oktober 2018

Menurut hasil perhitungan yang terdapat pada tabel di atas dapat diketahui bahwa dari total 99 responden, jumlah responden yang memilih sangat baik untuk pernyataan tersebut sebanyak 40 responden dengan nilai kuesioner 160. Selanjutnya responden yang memilih baik sebanyak 44 responden dengan nilai kuesioner 132. Sedangkan untuk responden yang memilih tidak baik sebanyak 11 responden dengan nilai kuesioner 22 dan sangat tidak baik sebanyak 0. Adapun jumlah nilai kuesioner dalam indikator di atas yaitu 314 dengan perhitungan *mean* 3,17, sehingga kualitas layanan sirkulasi dalam hal kelancaran dalam mengakses berbagai informasi yang pemustaka butuhkan di layanan sirkulasi masuk ke dalam kategori baik.

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

20) Pernyataan : Kemudahan akses untuk menemukan informasi yang relevan dan akurat melalui katalog di layanan sirkulasi

Tabel 4.20

Hasil Nilai Responden Pernyataan 20 Indikator *Informaion Access*

No	Alternatif Jawaban	Nilai	Jumlah Responden (n)	Jumlah Nilai Kuesioner	Mean	Kategori
20)	Sangat Baik	4	44	176	$x = \frac{\sum x_i}{n} = \frac{332}{99}$ = 3.353	Sangat Baik
	Baik	3	46	138		
	Tidak Baik	2	9	18		
	Sangat Tidak Baik	1	-	-		
	Jumlah	-	99	332	= 3.35	

Sumber : Pengolahan data primer, Oktober 2018

Menurut hasil perhitungan yang terdapat pada tabel di atas dapat diketahui bahwa dari total 99 responden, jumlah responden yang memilih sangat baik untuk pernyataan tersebut sebanyak 44 responden dengan nilai kuesioner 176. Selanjutnya responden yang memilih baik sebanyak 46 responden dengan nilai kuesioner 138. Sedangkan untuk responden yang memilih tidak baik sebanyak 9 responden dengan nilai kuesioner 18 dan sangat tidak baik sebanyak 0. Adapun jumlah nilai kuesioner dalam indikator di atas yaitu 332 dengan perhitungan *mean* 3,35, sehingga kualitas layanan sirkulasi dalam hal kemudahan akses untuk menemukan informasi melalui kataog di layanan sirkulasi masuk ke dalam kategori sangat baik.

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

4.2.4 Analisis Pembahasan Kualitas Layanan Sirkulasi di DPK Kabupaten Kulon Progo

Tabel 4.21

Subvariabel Kemampuan dan Sikap Pustakawan dalam Melayani (Service Affect - SA)

No	Indikator	Mean	Kategori
1.	Pemahaman terhadap kebutuhan dan keinginan pemustaka	3.51	Sangat Baik
2.	Perhatian dalam melayani kebutuhan pemustaka	3.42	Sangat Baik
3.	Kesediaan untuk membantu kesulitan pemustaka	3.25	Baik
4.	Ketanggapan dalam memberikan bantuan mencari informasi yang pemustaka pelukan	3.29	Sangat Baik
5.	Keramahan dalam melayani pemustaka	3.25	Baik
6.	Kemampuan dalam membantu menemukan sumber informasi yang pemustaka cari	3.36	Sangat Baik
7.	Jam layanan perpustakaan sudah tepat waktu	3.33	Sangat Baik
Jumlah		23.41	

Sumber : Pengolahan data primer, Oktober 2018

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

Grand Mean Subvariabel Kemampuan dan Sikap Pustakawan dalam Melayani (Service Affect - SA):

Grand Mean (X) = $\frac{Total\ rata-rata\ hitung}{Jumlah\ Pertanyaam}$

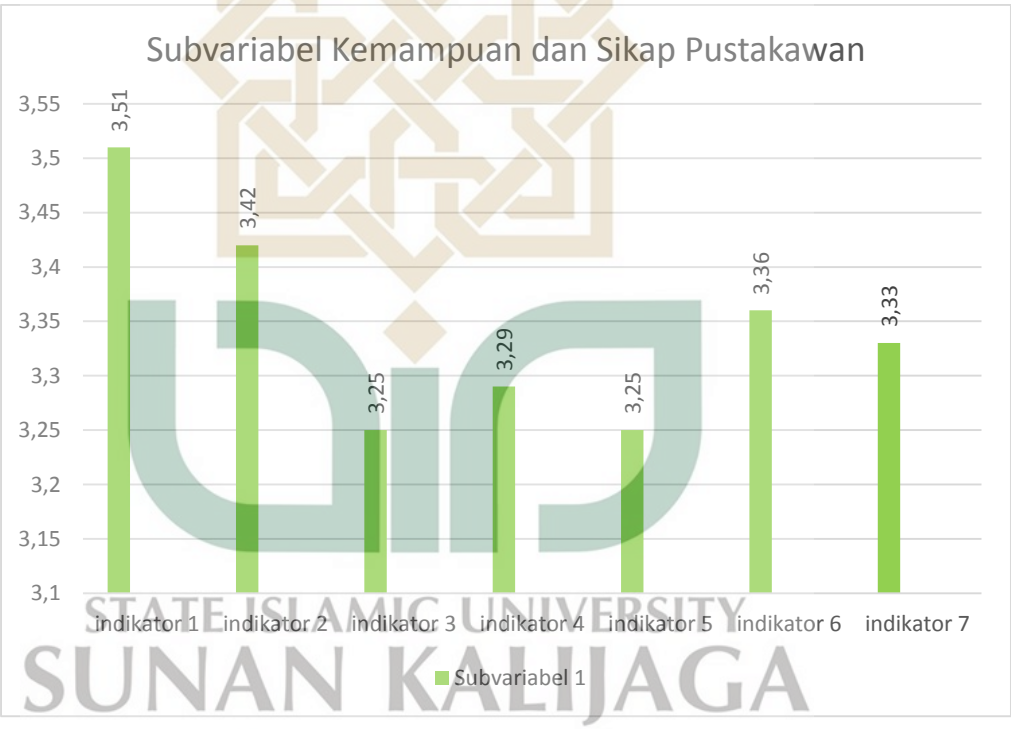
Grand Mean (X) = $\frac{3.51+3.42+3.25+3.29+3.25+3.36+3.33+3.32}{7}$

Grand Mean (X) = $\frac{23.41}{7}$

Grand Mean (X) = 3.34

Berdasarkan tabel di atas diketahui kualitas layanan sirkulasi dengan subvariabel Kemampuan dan Sikap Pustakawan dalam Melayani (Service Affect - SA) di DPK Kabupaten Kulon Progo dijabarkan dalam 7 indikator, dengan indikator tersebut dipersepsikan memiliki tingkat kualitas layanan yang sangat baik. Perbandingan dapat dilihat dalam grafik di bawah ini:

Grafik 4.1



STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

Berdasarkan grafik di atas, menunjukkan bahwa subvariabel kemampuan dan sikap pustakawan dalam 7 indikator diperoleh rata-rata 3.34 dengan kategori sangat baik. Nilai tertinggi terlihat oleh indikator Pemahaman terhadap kebutuhan dan keinginan pemustaka dengan nilai kuesioner sebesar 3.51 kategori sangat baik. Sedangkan nilai terendah terlihat pada indikator Kesediaan untuk membantu

kesulitan pemustaka dan Keramahan dalam melayani pemustaka yang mendapat nilai kuesioner sama yaitu 3.25 kategori baik.

Tabel 4.22

Subvariabel Fasilitas dan Suasana Ruang Perpustakaan

No	Indikator	Mean	Kategori
1.	Kondisi fisik gedung, peralatan, dan perlengkapan yang cukup memadai dan berfungsi baik	3.32	Sangat Baik
2.	Kemampuan dalam menjawab pertanyaan pemustaka	3.18	Baik
3.	Terdapat ruang belajar atau ruang diskusi di ruang layanan sirkulasi	3.14	Baik
4.	Ketersediaan fasilitas fisik dan peralatan komunikasi di layanan sirkulasi	3.08	Baik
5.	Ketenangan ruang layanan sirkulasi	3.03	Baik
Jumlah		15.75	

Sumber : Pengolahan data primer, Oktober 2018

Grand Mean Subvariabel Fasilitas dan Suasana Ruang Perpustakaan:

Grand Mean (X) = $\frac{Total\ rata-rata\ hitung}{Jumlah\ Pertanyaam}$

Grand Mean (X) = $\frac{3.32+3.18+3.14+3.08+3.03}{5}$

Grand Mean (X) = $\frac{15.75}{5}$

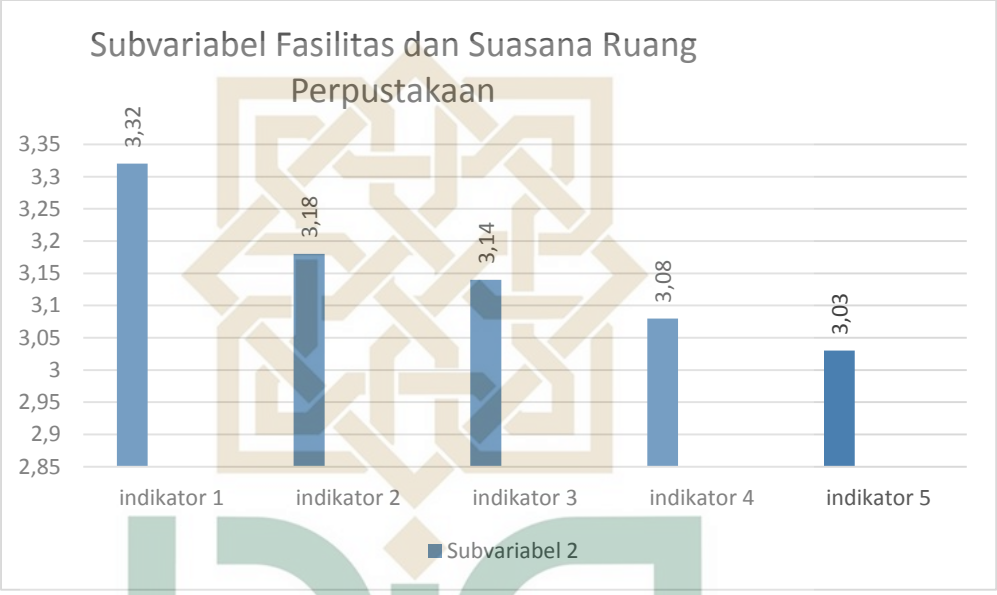
Grand Mean (X) = 3.15

Berdasarkan tabel di atas diketahui kualitas layanan sirkulasi dengan subvariabel Fasilitas dan Suasana Ruang Perpustakaan di DPK Kabupaten Kulon Progo dijabarkan dalam 5 indikator, dengan indikator

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

tersebut dipersepsikan memiliki tingkat kualitas layanan yang sangat baik. Perbandingan dapat dilihat dalam grafik di bawah ini:

Grafik 4.2



Berdasarkan grafik di atas, menunjukkan bahwa subvariabel kemampuan dan sikap pustakawan dalam 5 indikator diperoleh rata-rata 3.15 dengan kategori sangat baik. Nilai tertinggi terlihat oleh indikator kondisi fisik gedung, peralatan, dan perlengkapan yang cukup memadai dan berfungsi baik yang mendapat nilai kuesioner sebesar 3.32 kategori sangat baik. Sedangkan nilai terendah terlihat pada indikator ketenangan ruang layanan sirkulasi dengan nilai kuesioner 3.03 kategori baik.

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

Tabel 4.23

Subvariabel Petunjuk dan Sarana Akses

No	Indikator	Mean	Kategori
1.	Kemudahan saya dalam melakukan penelusuran informasi di layanan sirkulasi	3.03	Baik
2.	Penataan koleksi perpustakaan di layanan sirkulasi memudahkan saya dalam proses temu kembali informasi	3.33	Sangat Baik
3.	Kejelasan petunjuk atau panduan penggunaan fasilitas layanan sirkulasi	3.19	Baik
4.	Adanya peralatan software sebagai alat bantu penelusuran koleksi di layanan sirkulasi	3.19	Baik
5.	Kemampuan saya dalam menggunakan sarana di layanan sirkulasi dalam menelusur informasi	3.03	Baik
Jumlah		15.77	

Sumber : Pengolahan data primer, Oktober 2018

Grand Mean Subvariabel Petunjuk dan Sarana Akses:

Grand Mean (X) = $\frac{Total\ rata-rata\ hitung}{Jumlah\ Pertanyaam}$

Grand Mean (X) = $\frac{3.03+3.33+3.19+3.19+3.03}{5}$

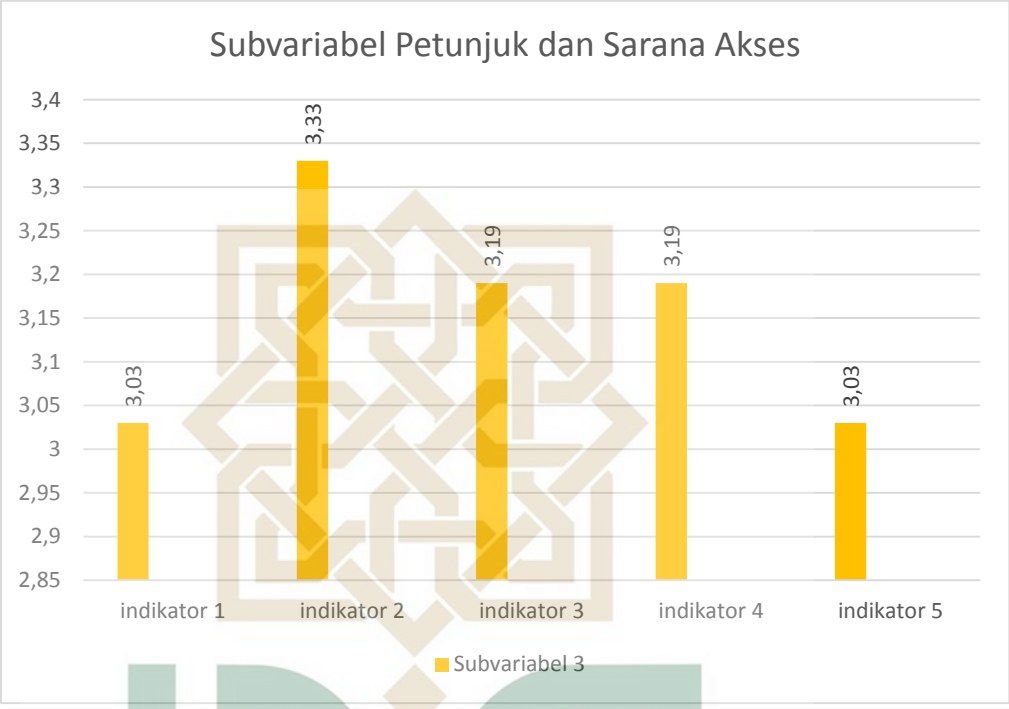
Grand Mean (X) = $\frac{15.77}{5}$

Grand Mean (X) = 3.15

Berdasarkan tabel di atas diketahui kualitas layanan sirkulasi dengan subvariabel Fasilitas dan Suasana Ruang Perpustakaan di DPK Kabupaten Kulon Progo dijabarkan dalam 5 indikator, dengan indikator tersebut dipersepsikan memiliki tingkat kualitas layanan yang sangat baik. Perbandingan dapat dilihat dalam grafik di bawah ini:

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

Grafik 4.3



Berdasarkan grafik di atas, menunjukkan bahwa subvariabel kemampuan dan sikap pustakawan dalam 5 indikator diperoleh rata-rata 3.15 dengan kategori sangat baik. Nilai tertinggi terlihat oleh indikator penataan koleksi perpustakaan di layanan sirkulasi memudahkan saya dalam proses temu kembali informasi dengan nilai kuesioner 3.33 kategori sangat baik. Sedangkan nilai terendah terlihat pada indikator kemudahan saya dalam melakukan penelusuran informasi di layanan sirkulasi dan kemampuan saya dalam menggunakan sarana di layanan sirkulasi dalam menelusur informasi mendapatkan nilai kuesioner yang sama yaitu 3.03 kategori baik.

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

Tabel 4.24

Subvariabel Akses Informasi

No	Indikator	Mean	Kategori
1.	Ketersediaan koleksi sesuai kebutuhan pemustaka	2.95	Baik
2.	Kelancaran dalam mengakses berbagai informasi yang dibutuhkan	3.17	Baik
3.	Kemudahan akses untuk menemukan informasi yang relevan dan akurat melalui katalog di layanan sirkulasi	3.35	Sangat Baik
Jumlah		9.47	

Sumber : Pengolahan data primer, Oktober 2018

Grand Mean Subvariabel Akses Informasi:

Grand Mean (X) = $\frac{Total\ rata-rata\ hitung}{Jumlah\ Pertanyaam}$

Grand Mean (X) = $\frac{2.95+3.17+3.35}{3}$

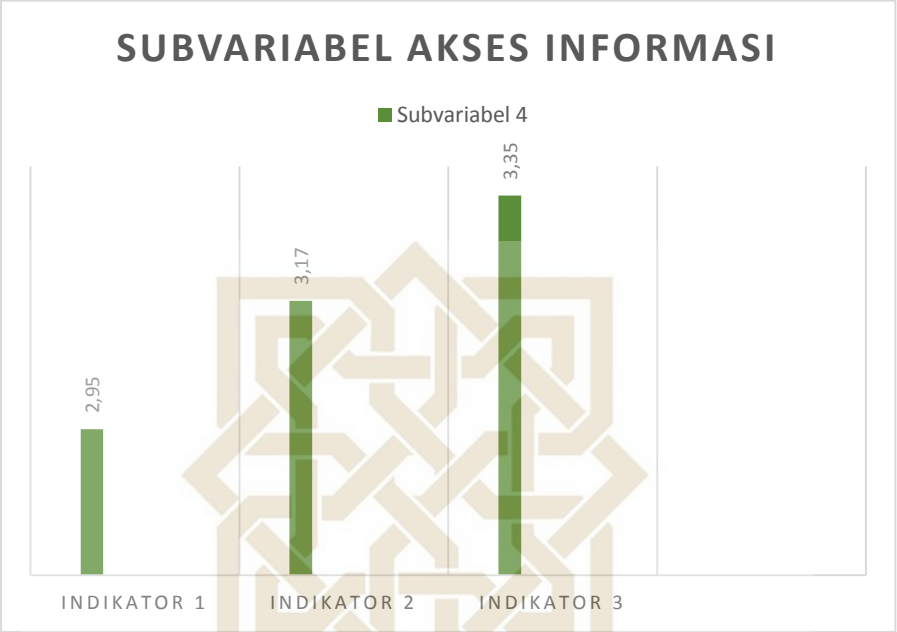
Grand Mean (X) = $\frac{9.47}{3}$

Grand Mean (X) = 3.15

Berdasarkan tabel di atas diketahui kualitas layanan sirkulasi dengan subvariabel Fasilitas dan Suasana Ruang Perpustakaan di DPK Kabupaten Kulon Progo dijabarkan dalam 3 indikator, dengan indikator tersebut dipersepsikan memiliki tingkat kualitas layanan yang baik. Perbandingan dapat dilihat dalam grafik di bawah ini:

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

Grafik 4.4



Berdasarkan grafik di atas, menunjukkan bahwa subvariabel kemampuan dan sikap pustakawan dalam 3 indikator diperoleh rata-rata 3.15 dengan kategori baik. Nilai tertinggi terlihat oleh indikator kemudahan akses untuk menemukan informasi yang relevan dan akurat melalui katalog di layanan sirkulasi dengan nilai kuesioner 3.35 kategori sangat baik. Sedangkan nilai terendah terlihat pada indikator ketersediaan koleksi sesuai kebutuhan pemustaka dengan nilai kuesioner 2.95 kategori baik.

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

4.2.4 Penafsiran Nilai Rata-rata Kualitas Layanan Sirkulasi di DPK Kabupaten Kulon Progo

Bagian ini merupakan penafsiran nilai rata-rata kualitas layanan sirkulasi di DPK Kabupaten Kulon Progo. Berdasarkan data analisis diatas

dapat dilihat dari 4 subvaiabel yang masing-masing menggambarkan nilai kualitas layanan sebagai berikut:

a. Subvariabel 1 (satu) kemampuan dan sikap pustakawan dalam melayani memiliki nilai rata-rata kualitas layanan sebesar 3.34 sehingga berdasarkan nilai interval, rata-rata tersebut tergolong dalam kategori sangat baik.
b. Subvariabel 2 (dua) fasilitas dan suasana ruang perpustakaan memiliki nilai rata-rata kualitas layanan sebesar 3.15 sehingga berdasarkan nilai interval, rata-rata tersebut tergolong dalam kategori baik.
c. Subvariabel 3 (tiga) petunjuk dan sarana akses memiliki nilai rata-rata kualitas layanan sebesar 3.15 sehingga berdasarkan nilai interval, rata-rata tersebut tergolong dalam kategori baik.
d. Subvariabel 4 (empat) akses informasi memiliki nilai rata-rata sebesar 3.15 sehingga berdasarkan nilai interval, rata-rata tersebut tergolong dalam kategori baik.

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

Tabel 4.25
Penafsiran Nilai Rata-rata Kualitas Layanan Sirkulasi di DPK Kabupaten Kulon Progo

No.	Sub Variabel	Nilai Rata-Rata	Keterangan
1.	Kemampuan dan Sikap Pustakawan dalam Melayani	3.34	Sangat Baik
2.	Fasilitas dan Suasana Ruang	3.15	Baik
3.	Petunjuk dan Sarana Akses	3.15	Baik
4.	Akses Informasi	3.15	Baik
Jumlah		12.79	

Sumber : Pengolahan data primer, Oktober 2018

Grand Mean Penafsiran Subvariabel:

Grand Mean (X) = $\frac{Total\ rata-rata\ hitung}{Jumlah\ Pertanyaam}$

Grand Mean (X) = $\frac{3.34+3.15+3.15+3.15}{4}$

Grand Mean (X) = $\frac{12.79}{4}$

Grand Mean (X) = 3.1975

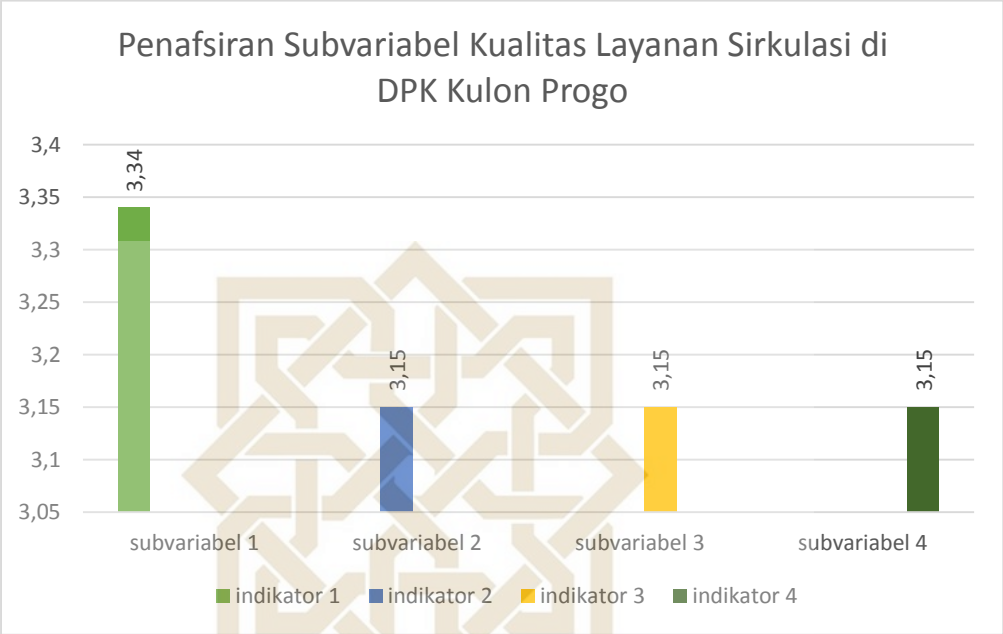
Grand Mean (X) = 3.20

Berdasarkan perhitungan *grand mean* penafsiran subvariabel didapatkan nilai rata-rata subvariabel sebesar 3.20.

Perbandingan nilai rata-rata kualitas layanan sirkulasi di DPK Kabupaten Kulon Progo dapat dilihat pada diagram di bawah ini:

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

Grafik 4.5



Berdasarkan grafik di atas, menunjukkan bahwa kualitas layanan sirkulasi di Perpustakaan DPK Kabupaten Kulon Progo dinilai dari 4 (empat) subvariabel yang telah dihitung dengan *grand mean* mendapatkan nilai rata-rata sebesar 3.20 dengan penafsiran kategori baik. Nilai tertinggi didapat oleh subvariabel kemampuan dan sikap pustakawan dalam melayani mendapatkan nilai sebesar 3.34, sedangkan nilai untuk subvariabel fasilitas dan suasana ruang perpustakaan, petunjuk dan sarana akses, dan akses informasi mendapat nilai rata-rata yang sama yaitu 3.15.

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

BAB V
PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Setelah melakukan analisis data, penelitian ini menarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Perhitungan nilai rata-rata subvariabel kemampuan dan sikap pustakawan dalam melayani, indikator yang mendapat nilai tertinggi yaitu pemahaman terhadap kebutuhan dan keinginan pemustaka dengan nilai 3.51 kategori baik, sedangkan nilai terendah diperoleh indikator kesediaan untuk membantu kesulitan pemustaka dan keramahan dalam melayani pemustaka dengan nilai yang sama yaitu 3.25 kategori baik.
2. Perhitungan nilai rata-rata subvariabel fasilitas dan suasana ruang, indikator yang mendapat nilai tertinggi adalah kondisi fisik Gedung, peralatan, dan perlengkapan yang cukup memadai dan berfungsi baik dengan nilai 3.32 kategori sangat baik, sedangkan indikator yang mendapat nilai terendah adalah ketenangan ruang perpustakaan dengan nilai 3.03 kategori baik.
3. Perhitungan nilai rata-rata subvariabel petunjuk dan sarana akses, indikator yang mendapat nilai tertinggi adalah penataan koleksi perpustakaan di layanan sirkulasi memudahkan saya dalam proses temu kembali informasi dengan nilai 3.33 kategori baik, sedangkan indikator dengan nilai terendah adalah kemudahan saya dalam melakukan penelusuran informasi di layanan sirkulasi dan kemampuan saya dalam

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

menggunakan sarana di layanan sirkulasi dalam menelusur informasi mendapatkan nilai yang sama yaitu 3.03 kategori baik.

4. Perhitungan nilai rata-rata subvariabel akses informasi, indikator yang mendapat nilai tertinggi adalah kemudahan akses untuk menemukan informasi yang relevan dan akurat melalui katalog di layanan sirkulasi dengan nilai 3.35 kategori sangat baik, sedangkan indikator dengan nilai terendah adalah ketersediaan koleksi yang sesuai dengan kebutuhan pemustaka mendapat nilai 2.95 kategori baik.
5. Kualitas layanan sirkulasi di DPK Kabupaten Kulon Progo dinilai dari 4 (empat) subvariabel dengan setiap subvariabel mendapat nilai sebagai berikut : a. subvariabel kemampuan dan sikap pustakawan dalam melayani 3.34 dengan kategori sangat baik, b. subvariabel fasilitas dan suasana ruang 3.15 dengan kategori baik, c. subvariabel petunjuk dan sarana akses 3.15 dengan kategori baik, d. subvariabel akses informasi 3.15 dengan kategori baik, telah dihitung dengan *grand mean* mendapatkan nilai sebesar 3,20 dengan penafsiran kategori baik.

5.2 Saran

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

Berdasarkan kesimpulan hasil analisis data yang dilakukan tentang kualitas layanan sirkulasi DPK Kabupaten Kulon Progo, peneliti memberikan saran sebagai berikut :

1. Dalam subvariabel kemampuan dan sikap pustakawan dalam melayani kualitas layanan sirkulasi yang perlu ditingkatkan adalah kesediaan pustakawan untuk membantu kesulitan pemustaka dan keramahan

pustakawan dalam melayani pemustaka. Sehingga peneliti berharap dengan adanya penelitian ini DPK Kabupaten Kulon Progo dapat meningkatkan kualitas kinerja pustakawan.

2. Dalam subvariabel fasilitas dan suasana ruang yang perlu ditingkatkan oleh perpustakaan adalah ketenangan ruang perpustakaan. Selain menurut hasil dari kuesioner yang telah dibagikan kepada pemustaka, hasil observasi secara langsung yang dilakukan oleh peneliti juga mendapatkan hasil bahwa ketenangan ruang perpustakaan terutama ruang sirkulasi sedikit tidak tenang karena banyaknya pemustaka yang memanfaatkan fasilitas komputer yang digunakan untuk bermain game online.
3. Dalam subvariabel petunjuk dan sarana akses yang perlu ditingkatkan adalah perpustakaan kemudahan pemustaka dalam melakukan penelusuran informasi dan kemampuan pemustaka dalam menggunakan sarana sebagai alat penelusuran. Diharapkan pustakawan memberi arahan atau membuat cara penelusuran yang efektif agar proses temu kembali informasi lebih cepat.
4. Dalam subvariabel akses informasi yang perlu ditingkatkan adalah ketersediaan koleksi yang dibutuhkan oleh pemustaka. Sehingga diharapkan perpustakaan dapat memenuhi kebutuhan koleksi pemustaka dengan cara pengisian angket yang dibagikan kepada pemustaka yang berisi tentang koleksi buku yang dibutuhkan oleh pemustaka.

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

DAFTAR PUSTAKA

Arief, Muhtosin. 2007. *Pemasaran Jasa dan Kualitas Pelayanan.* Malang: Bayu Media Publishing.

Arikunto, Suharsimi. 2013. *Manajemen Penelitian.* Jakarta: Rineka Cipta.

Fatmawati, Endang. 2013. *Mata Baru Penelitian Perpustakaan dari ServQual ke LibQual*. Jakarta: Sagung seto.

Haryani (2014) dengan judul *Evaluasi Kualitas Layanan Malam Hari di Kantor Arsip dan Perpustakaan Kota Yogyakarta dengan Metode LibQual (skripai)*. Yogyakarta : Program Studi Ilmu Perpustakaan Fakultas Adab dan Ilmu Budaya UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.

Moleong, Lexy J. 2007. *MetodologiPenelitian Kualitatif*. Bandung : Remaja Rosdakarya

Qalyubi, Shihabuddin dkk. 2003. *Dasar-dasar Ilmu Perpustakaan dan Informasi*. Yogyakarta : Jurusan Ilmu Perpustakaan dan Informasi Fakultas Adab dan Ilmu Budaya.

Rahayuningsih. 2007. *Pengelolaan Perpustakaan*. Yogyakarta : Graha Ilmu.

Rakhmat, Jalaludin. 2007. *Psikologi Komunikasi*. Jakarta : Remaja Rosdakarya.

Riduwan, 2012. *Dasar – Dasar Statistika.* Bandung :Alfabeta.

_____ dan Akdon. 2009. *Rumus dan Data dalam Analisis Statistika*. Bandung : Alfabeta.

Rohmat Nur Huda (2012) dengan judul *Studi Komparasi Motivasi, Fasilitas, dan Prestasi Belajar Siswa antara SMK N 2 Yogyakarta dengan SMK N 3 Yogyakarta Kelas IX Mata Pelajaran Instalasi Listrik Tahun Ajaran 2011/2012 (Skripsi)*. Yogyakarta : Program Studi Pendidikan Teknik Elektro Fakultas Teknik Universitas Negeri Yogyakarta.

Setiawan, Aris (2013) dengan judul *Evaluasi Kualitas Pelayanan Internet di Perpustakaan Fakultas Biologi Universitas Gadjah Mada Yogyakarta (Skripsi)*. Yogyakarta : Universitas Gadjah Mada.

Sugiyono. 2007. *Statistik Untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta.

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

_____ 2009. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Sulistyo-Basuki. 2010. *Pengantar Ilmu Perpustakaan*. Jakarta: Universitas Terbuka.

Suwarno, Wiji. 2010. *Pengetahuan Dasar Kepustakaan: Sisi penting Perpustakaan dan Pustakawan*. Bogor. Ghalia Indonesia.

Suyono dan Harianto. 2011. *Belajar dan Pembelajaran*. Teori dan Konsep Dasar Surabaya: Rosda.

Tanzeh, Ahmad. 2011. *Metode Penelitian Praktis*. Yogyakarta: Teras.

Tjiptono, Fandi dan Chandra Greogius. 2005. *Service Quality & Satisfaction*. Yogyakarta : Andi.

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA