

**PERSEPSI PEMUSTAKA TERHADAP LAYANAN SAPA  
RATU (SARANA PEMINJAMAN DAN PENGEMBALIAN  
BUKU PUSTAKA TANPA TURUN DARI KENDARAAN)  
DI PERPUSTAKAAN KOTA YOGYAKARTA**

**SKRIPSI**

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



oleh:  
Atika Setya Saputri  
NIM. 17101040025

**PROGRAM STUDI ILMU PERPUSTAKAAN  
FAKULTAS ADAB DAN ILMU BUDAYA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
SUNAN KALIJAGA  
YOGYAKARTA  
2021**



**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-1754/Un.02/DA/PP.00.9/11/2021

Tugas Akhir dengan judul : Persepsi Pemustaka Terhadap Layanan SAPA RATU (Sarana Peminjaman dan Pengembalian Buku Pustaka Tanpa Turun dari Kendaraan) di Perpustakaan Kota Yogyakarta

yang dipersiapkan dan disusun oleh:

Nama : ATIKA SETYA SAPUTRI  
Nomor Induk Mahasiswa : 17101040025  
Telah diujikan pada : Kamis, 28 Oktober 2021  
Nilai ujian Tugas Akhir : A-

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

**TIM UJIAN TUGAS AKHIR**



Ketua Sidang

Drs. Djazim Rohmadi, M.Si.  
SIGNED

Valid ID: 619f3d4d8d106



Penguji I

Dr. Anis Masruri, S.Ag S.IP. M.Si.  
SIGNED

Valid ID: 6194e463f03d5



Penguji II

Khairunnisa Etika Sari, M.IP.  
SIGNED

Valid ID: 61a04bc20a68d



Yogyakarta, 28 Oktober 2021  
UIN Sunan Kalijaga  
Dekan Fakultas Adab dan Ilmu Budaya

Dr. Muhammad Wildan, M.A.  
SIGNED

Valid ID: 61a03bff202d4

## SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

*Assalamu'alaikum Wr. Wb.*

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : Atika Setya Saputri  
NIM : 17101040025  
Program Studi : Ilmu Perpustakaan  
Fakultas : Adab dan Ilmu Budaya

menyatakan bahwa skripsi yang berjudul “Persepsi Pemustaka terhadap Layanan SAPA RATU (Sarana Peminjaman dan Pengembalian Buku Pustaka Tanpa Turun dari Kendaraan) di Perpustakaan Kota Yogyakarta” adalah hasil karya peneliti sendiri dan bukan plagiat dari karya orang lain, kecuali secara tertulis disitir mengikuti standar dan prosedur ilmiah serta tercantum dalam daftar pustaka. Apabila di kemudian hari terbukti merupakan plagiat dari hasil karya orang lain, maka segala tanggung jawab ada pada peneliti sendiri.

Demikian surat pernyataan ini dibuat dan dapat digunakan sebagaimana mestinya.

*Wassalamu'alaikum Wr. Wb.*

Yogyakarta, 26 November 2021

Yang menyatakan,

STATE ISLAMIC UNIVERSITY  
SUNAN KAJENAGARA  
YOGYAKARTA



Atika Setya Saputri  
NIM. 17101040025

**Drs. Djazim Rohmadi, M.Si.**

**Dosen Program Studi Ilmu Perpustakaan Fakultas Adab dan Ilmu Budaya  
UIN Sunan Kalijaga**

---

**NOTA DINAS**

Hal : Skripsi

Lamp : 1 (Satu) eksemplar

Kepada Yth:

Dekan Fakultas Adab dan Ilmu Budaya  
UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta

*Assalamu 'alaikum Wr. Wb.*

Setelah membaca, mengoreksi, dan menyarankan perbaikan seperlunya, maka saya selaku pembimbing berpendapat bahwa skripsi saudara:

Nama : Atika Setya Saputri  
NIM : 17101040025  
Program Studi : Ilmu Perpustakaan  
Fakultas : Adab dan Ilmu Budaya  
Judul : Persepsi Pemustaka terhadap Layanan SAPA RATU  
(Sarana Peminjaman dan Pengembalian Buku Pustaka Tanpa Turun dari Kendaraan) di Perpustakaan Kota Yogyakarta

dapat diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar strata satu pada Program Studi Ilmu Perpustakaan Fakultas Adab dan Ilmu Budaya UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta. Berdasarkan hal tersebut, saya berharap agar skripsi saudara di atas dapat segera disetujui dan disidangkan dalam *munaqosyah*.

Demikian, atas perhatiannya diucapkan terima kasih.

*Wassalamu 'alaikum Wr. Wb.*

Yogyakarta, 14 Oktober 2021  
Yang menyatakan,



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

## MOTTO

*“... Sesungguhnya Allah tidak akan mengubah keadaan suatu kaum sebelum mereka mengubah keadaan diri mereka sendiri...”*

*(QS. Ar Ra’d : 11)*

*“Sabar, satu per satu.”*

*(Marchella FP)*



STATE ISLAMIC UNIVERSITY  
SUNAN KALIJAGA  
YOGYAKARTA

## PERSEMBAHAN

Rangkaian kata dan susunan kalimat pada skripsi ini saya persembahkan kepada dua sosok yang sangat berjasa dalam hidup saya yang selalu memberikan doa, dukungan, dan semangat yaitu kedua orang tua saya yang tercinta:

**“Bapak Karyana dan Ibu Poniati”**

Terima kasih atas segalanya, atas doa dan dukungannya yang selalu tercurahkan untuk saya.





## INTISARI

ATIKA SETYA SAPUTRI. 2021. PERSEPSI PEMUSTAKA TERHADAP LAYANAN SAPA RATU (SARANA PEMINJAMAN DAN PENGEMBALIAN BUKU PUSTAKA TANPA TURUN DARI KENDARAAN) DI PERPUSTAKAAN KOTA YOGYAKARTA.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui persepsi pemustaka terhadap layanan SAPA RATU (Sarana Peminjaman dan Pengembalian Buku Pustaka Tanpa Turun dari Kendaraan) di Perpustakaan Kota Yogyakarta. Jenis penelitian ini adalah kuantitatif deksriptif dengan subjek penelitiannya yaitu pemustaka yang terdaftar sebagai anggota perpustakaan dan objek penelitiannya yaitu layanan SAPA RATU. Populasi dari penelitian ini adalah 64.589, dari jumlah tersebut diperoleh sampel dengan menggunakan rumus Slovin sebesar 99,8 atau dibulatkan menjadi 100 responden. Pengambilan sampel menggunakan teknik *sampling aksidental*. Variabel dalam penelitian ini merupakan variabel tunggal yaitu persepsi pemustaka terhadap layanan SAPA RATU. Metode dan teknik pengumpulan datanya menggunakan kuesioner, wawancara, observasi, dan dokumentasi. Analisis datanya menggunakan rumus mean dan grand mean. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa perolehan jumlah nilai hitung dari 4 indikator dengan 16 butir pernyataan yang digunakan yaitu sebesar 3,50. Sehingga dapat disimpulkan bahwa persepsi pemustaka terhadap layanan SAPA RATU di Perpustakaan Kota Yogyakarta adalah sangat baik. Berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh diharapkan Perpustakaan Kota Yogyakarta untuk terus mempertahankannya dan meningkatkan pelayanannya pada kecukupan jumlah buku yang boleh dipinjam serta kesesuaian waktu pelayanan peminjaman buku dengan yang sudah dijanjikan.

Kata kunci: persepsi, pemustaka, layanan sirkulasi

## ABSTRACT

ATIKA SETYA SAPUTRI. 2021. PERSEPSI PEMUSTAKA TERHADAP LAYANAN SAPA RATU (SARANA PEMINJAMAN DAN PENGEMBALIAN BUKU PUSTAKA TANPA TURUN DARI KENDARAAN) DI PERPUSTAKAAN KOTA YOGYAKARTA.

This study aims to find out the perception of the library to SAPA RATU service (Means of Borrowing and Returning Library Books Without Getting Off the Vehicle) in the Yogyakarta City Library. This type of research is quantitative descriptive with the subject of the research, namely the library that is listed as a member of the library and its research object is SAPA RATU service. The population of this study was 64,589, from the number obtained samples using slovin formula of 99.8 or rounded up to 100 respondents. Sampling using accidental sampling techniques. The variable in this study is a single variable that is the perception of the user towards SAPA RATU service. The methods and techniques of data collection use questionnaires, interviews, observations, and documentation. Analyse the data using mean and grand mean formulas. The results of this study showed that the number of calculated values from 4 indicators with 16 statement items used was 3,50. So it can be concluded that the perception of the devotees towards SAPA RATU services in the Yogyakarta City Library is very good. Based on the results of the research obtained, it is expected that the Yogyakarta City Library will continue to maintain and improve its service on the adequacy of the amount of books that can be borrowed and the suitability of the book loan service time with the promises.

Keywords: Perception, users, circulation service



## KATA PENGANTAR

*Assalamu'alaikum Wr. Wb.*

Puji syukur atas segala nikmat dan berkah yang telah diberikan Allah SWT. Tidak lupa sholawat dan salam untuk uswah hasanah kita Nabi Muhammad SAW. Alhamdulillah atas pertolongan Allah SWT peneliti dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Persepsi Pemustaka terhadap Layanan SAPA RATU (Sarana Peminjaman dan Pengembalian Buku Pustaka Tanpa Turun dari Kendaraan) di Perpustakaan Kota Yogyakarta”.

Dalam penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari bantuan dan dukungan berbagai pihak baik dalam dukungan moril, materil, maupun spiritual. Untuk itu peneliti mengucapkan terima kasih kepada:

1. Dr. Muhammad Wildan, M.A., selaku Dekan Fakultas Adab dan Ilmu Budaya UIN Sunan Kalijaga yang telah memberikan bantuan hingga skripsi ini dapat diselesaikan.
2. Dr. Nurdin Laugu, S.Ag., S.S., M.A., selaku Ketua Program Studi Ilmu Perpustakaan yang telah memberikan bantuan hingga skripsi ini dapat diselesaikan.
3. Dr. Tafrihuddin, S.Ag., M.Pd., selaku Dosen Penasihat Akademik yang telah memberikan saran dan masukan terhadap skripsi ini.
4. Drs. Djazim Rohmadi, M.Si., selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang telah memberikan bimbingan, masukan, arahan terhadap skripsi ini.

5. Dr. Anis Masruri, S.Ag., S.IP., M.Si. dan Khairunnisa Etika Sari, M.IP., selaku Dosen Penguji Skripsi I dan II yang telah menguji skripsi ini dan memberikan saran beserta masukan terhadap skripsi ini.
6. Kepala Perpustakaan Kota Yogyakarta yang telah memberikan perizinan untuk melakukan penelitian di Perpustakaan Kota Yogyakarta.
7. Seluruh Bapak dan Ibu Pengajar Program Studi Ilmu Perpustakaan (S1) yang telah memberikan ilmu, pengalaman, serta motivasi selama di bangku perkuliahan.
8. Seluruh staf tata usaha Fakultas Adab dan Ilmu Budaya yang telah membantu penyelesaian administrasi selama perkuliahan.
9. Seluruh pustakawan dan pegawai Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga yang telah menyediakan sumber rujukan.
10. Seluruh responden penelitian yang telah memberikan waktunya untuk mengisi kuesioner penelitian ini.
11. Pihak yang lainnya yang tidak dapat peneliti sebutkan satu persatu.

Peneliti mengucapkan terima kasih atas segala bantuan dan pada akhirnya Allah SWT yang dapat membalas semua kebaikan yang telah diberikan kepada peneliti. Mengingat ini adalah penelitian yang pertama dilakukan, maka dengan sangat besar hati peneliti senantiasa menerima kritik dan saran yang membangun dari pembaca untuk perbaikan di masa yang akan datang.

*Wassalamu'alaikum Wr. Wb.*

Yogyakarta, 26 November 2021

Peneliti

## DAFTAR ISI

	Halaman
JUDUL .....	i
PENGESAHAN .....	ii
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN .....	iii
NOTA DINAS .....	iv
MOTTO .....	v
PERSEMBAHAN .....	vi
INTISARI .....	vii
ABSTRACT .....	viii
KATA PENGANTAR .....	ix
DAFTAR ISI .....	xi
DAFTAR TABEL .....	xv
BAB I PENDAHULUAN .....	1
1.1 Latar Belakang Masalah .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	8
1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian .....	8
1.4 Sistematika Penulisan .....	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN LANDASAN TEORI .....	10
2.1 Tinjauan Pustaka .....	10
2.2 Landasan Teori .....	15
2.2.1 Perpustakaan .....	15

2.2.2 Perpustakaan Umum .....	17
2.2.3 Layanan Perpustakaan .....	18
2.2.4 Layanan Sirkulasi .....	28
2.2.5 Layanan Peminjaman .....	29
2.2.6 Layanan Pengembalian .....	30
2.2.7 Persepsi .....	30
2.2.8 Pemustaka .....	33
2.2.9 Inovasi .....	34
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>36</b>
3.1 Jenis Penelitian .....	36
3.2 Tempat dan Waktu Penelitian .....	36
3.3 Subjek dan Objek Penelitian .....	37
3.4 Populasi dan Sampel Penelitian .....	37
3.5 Variabel Penelitian .....	40
3.6 Instrumen Penelitian .....	40
3.7 Metode Pengumpulan Data .....	41
3.8 Pengukuran Instrumen Penelitian .....	43
3.9 Metode Analisis Data .....	47
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>49</b>
4.1 Gambaran Umum Perpustakaan Kota Yogyakarta .....	49
4.1.1 Sejarah Singkat .....	49
4.1.2 Visi dan Misi .....	50
4.1.3 Tugas dan Fungsi .....	50

4.1.4 Struktur Organisasi .....	52
4.1.5 Koleksi Perpustakaan .....	53
4.1.6 Fasilitas Perpustakaan .....	53
4.1.7 Waktu Pelayanan .....	54
4.1.8 Jenis Layanan .....	54
4.1.9 Inovasi Perpustakaan .....	56
4.1.10 Layanan SAPA RATU .....	58
4.2 Analisis Data .....	62
4.2.1 Analisis Hasil Persepsi Pemustaka terhadap Layanan SAPA RATU di Perpustakaan Kota Yogyakarta .....	62
<b>BAB V PENUTUP</b> .....	<b>78</b>
5.1 Simpulan .....	78
5.2 Saran .....	80
<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	<b>81</b>
<b>LAMPIRAN</b> .....	<b>85</b>
Lampiran 1 Kuesioner Penelitian .....	86
Lampiran 2 Butir Jawaban Responden .....	89
Lampiran 3 Hasil Uji Validitas .....	90
Lampiran 4 Hasil Uji Reliabilitas .....	93
Lampiran 5 Hasil Kuesioner Responden .....	94
Lampiran 6 Harga r Product Moment .....	98
Lampiran 7 Dokumentasi Foto .....	99
Lampiran 8 Surat Penetapan Pembimbing .....	101

Lampiran 9 Surat Penelitian .....	102
Lampiran 10 Surat Balasan Penelitian .....	103
Lampiran 11 Curriculum Vitae .....	104





## DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
2.1 Persamaan dan Perbedaan Tinjauan Pustaka .....	14
3.1 Kisi-Kisi Instrumen Penelitian .....	41
3.2 Skor Penilaian Item-Item dalam Kuesioner .....	42
3.3 Hasil Uji Validitas .....	45
3.4 Hasil Uji Reliabilitas .....	46
4.1 Koleksi Perpustakaan Kota Yogyakarta .....	53
4.2 Waktu Pelayanan Perpustakaan Kota Yogyakarta .....	54
4.3 Inovasi Perpustakaan .....	56
4.4 Kemudahan Prosedur Peminjaman Buku .....	62
4.5 Kejelasan dan Kepastian Prosedur Peminjaman Buku .....	63
4.6 Kecukupan Jumlah Buku yang Boleh Dipinjam .....	64
4.7 Kesesuaian Waktu Peminjaman Buku .....	64
4.8 Bantuan Pustakawan dalam Pencarian Koleksi .....	65
4.9 Informasi Persyaratan Peminjaman Buku .....	66
4.10 Jawaban Responden terhadap Indikator Peminjaman .....	67
4.11 Kemudahan Prosedur Pengembalian Buku .....	68
4.12 Kejelasan dan Kepastian Prosedur Pengembalian Buku .....	68
4.13 Kesesuaian Waktu Pengembalian Buku .....	69
4.14 Informasi Persyaratan Pengembalian Buku .....	70
4.15 Jawaban Responden terhadap Indikator Pengembalian .....	70

4.16 Ketepatan Jam Buka Layanan .....	71
4.17 Keefektifan Jam Buka Layanan .....	72
4.18 Jawaban Responden terhadap Indikator Peraturan Layanan .....	73
4.19 Respon Pustakawan .....	73
4.20 Kesopanan Pustakawan .....	74
4.21 Keramahan Pustakawan .....	75
4.22 Kerapian Pustakawan .....	75
4.23 Jawaban Responden terhadap Indikator Persepsi Pemustaka terhadap Pustakawan .....	76

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Seiring dengan perkembangan teknologi informasi, selalu memungkinkan munculnya informasi-informasi yang baru. Informasi dapat diperoleh dimana saja, salah satunya yaitu di perpustakaan. Pengertian perpustakaan dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2007 yaitu perpustakaan diartikan sebagai 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. Perpustakaan memiliki banyak macam jenisnya antara lain perpustakaan nasional, perpustakaan instansi, perpustakaan perguruan tinggi, perpustakaan sekolah, perpustakaan khusus dan perpustakaan umum.

Perpustakaan umum adalah tempat sumber informasi dan pembelajaran bagi masyarakat tanpa memandang umur, jenis kelamin, ras, agama dan status sosial. Di dalam sebuah perpustakaan terdapat banyak sumber informasi yang tersedia, agar sumber informasi tersebut dapat sampai kepada pemustaka perpustakaan harus memiliki layanan. Layanan adalah pemberian bantuan atau fasilitas untuk mempermudah pengguna. Di perpustakaan, layanan diartikan sebagai pemberian bantuan atau fasilitas oleh pustakawan untuk mempermudah pemustaka dalam memperoleh informasi yang dibutuhkan secara cepat dan mudah. Layanan perpustakaan dibagi menjadi 3 sistem yaitu sistem layanan terbuka, sistem layanan

tertutup, dan sistem layanan campuran. Sistem layanan terbuka untuk layanan jenis koleksi monograf dan sistem layanan tertutup untuk koleksi referensi (Istiana, 2014, p. 13). Selain sistem layanan perpustakaan, di perpustakaan juga terdapat berbagai macam jenis layanan yang disajikan kepada pemustaka. Jenis layanan ini antara lain yaitu layanan sirkulasi, layanan referensi, layanan perpustakaan keliling, layanan audio visual, dll. Jenis layanan yang akan disajikan kepada pemustaka perlu mempertimbangkan beberapa aspek diantaranya yaitu sarana yang dimiliki perpustakaan, jumlah pustakawan yang ada, dan kebutuhan pemustaka. Salah satu jenis layanan yang ada di sebuah perpustakaan yaitu layanan sirkulasi, dengan adanya layanan sirkulasi inilah pemustaka dapat meminjam koleksi bahan pustaka yang dimiliki oleh sebuah perpustakaan.

Layanan sirkulasi di perpustakaan meliputi layanan peminjaman dan layanan pengembalian. Layanan peminjaman koleksi adalah layanan yang disediakan oleh perpustakaan yang memungkinkan pemustaka untuk meminjam koleksi yang dimiliki oleh perpustakaan untuk dibaca di tempat atau dibawa pulang dalam jangka waktu yang telah ditentukan oleh perpustakaan. Tujuan adanya layanan ini yaitu untuk memberikan kesempatan kepada pemustaka agar lebih leluasa dalam menikmati koleksi yang diinginkan, sehingga dapat dibawa pulang. Sedangkan layanan pengembalian adalah kegiatan pencatatan bukti bahwa pengguna perpustakaan telah mengembalikan koleksi yang dipinjam. Kemudian menurut Buku Pedoman Perpustakaan Perguruan Tinggi, layanan sirkulasi adalah sebagai salah satu layanan pengguna. Prinsip-prinsip utama pelayanan pengguna yang baik

yaitu berorientasi kepada pemakai, memiliki sifat universal, menggunakan disiplin, cepat, tepat dan mudah (Putra, 2016).

Di Daerah Istimewa Yogyakarta memiliki beberapa perpustakaan umum salah satunya yaitu Perpustakaan Kota Yogyakarta. Perpustakaan Kota Yogyakarta merupakan salah satu perpustakaan umum yang berada di Yogyakarta dengan letak yang strategis yaitu di tengah kota. Di Perpustakaan Kota Yogyakarta memiliki beberapa layanan salah satunya yaitu layanan sirkulasi. Perpustakaan Kota Yogyakarta memiliki layanan sirkulasi seperti pada umumnya yang menggunakan sistem layanan terbuka dan melayani peminjaman, pengembalian, pendaftaran keanggotaan, serta perpanjangan masa pinjaman. Layanan yang kedua yaitu layanan yang hanya melayani peminjaman dan pengembalian buku pustaka dengan sistem layanan tertutup dan mengadopsi sistem *drive thru* yang bernama layanan SAPA RATU. Layanan SAPA RATU merupakan layanan peminjaman dan pengembalian buku pustaka tanpa turun dari kendaraan atau *drive thru*. Sistem *drive thru* pada layanan SAPA RATU ini yaitu pemustaka dapat melakukan peminjaman dan pengembalian tanpa harus turun dari kendaraan dan tanpa harus memasuki gedung perpustakaan. Layanan SAPA RATU ini dapat dikatakan masuk ke dalam jenis layanan sirkulasi karena pada layanan ini terjadi peredaran bahan-bahan pustaka yang dimiliki oleh perpustakaan seperti peminjaman dan pengembalian bahan pustaka oleh pemustaka, seperti teori layanan sirkulasi yang menyebutkan bahwa pelayanan sirkulasi adalah pelayanan yang menyangkut peredaran bahan-bahan pustaka yang dimiliki oleh perpustakaan serta layanan sirkulasi adalah layanan peminjaman dan pengembalian bahan pustaka

(Rahmah, 2018, p. 50). Menurut hasil observasi dan wawancara pada tanggal 2 Januari 2020 dengan salah satu petugas di Perpustakaan Kota Yogyakarta, layanan ini ada karena rata-rata pengunjung perpustakaan di Perpustakaan Kota Yogyakarta per hari kurang lebih sekitar 500 sampai 1000 pengunjung, tetapi banyaknya pengunjung tidak sebanding dengan tersedianya lahan parkir kendaraan para pengunjung yang hanya dapat menampung kurang lebih 400 motor karena hal tersebut membuat para pemustaka yang ingin melakukan peminjaman dan pengembalian buku pustaka menjadi terhambat yang disebabkan oleh tidak mendapat tempat parkir. Kemudian pada tahun 2019 diterapkannya layanan ini agar memudahkan pemustaka dalam melakukan peminjaman dan pengembalian buku pustaka dengan cepat, mudah dan hanya membutuhkan waktu sekitar 5 menit dengan mengadopsi sistem *drive thru*. Sistem pelayanan *drive thru* merupakan pelayanan yang dilakukan oleh sektor bisnis restoran makanan cepat saji, seperti *McDonalds* dan *Kentucky Fried Chicken*. Pelayanan *drive thru* ini memungkinkan pelanggan tidak perlu turun dari kendaraan dalam mendapatkan pelayanan (Nurmalasari, 2015, p. 8). Permasalahan pada layanan ini yaitu penerapan sistem *drive thru* pada layanan peminjaman dan pengembalian buku di sebuah perpustakaan. Layanan seperti ini baru pertama kali diterapkan di perpustakaan yang ada di Yogyakarta yaitu diterapkan di Perpustakaan Kota Yogyakarta karena menurut teori tersebut disebutkan bahwa sistem *drive thru* biasanya dilakukan oleh restoran cepat saji. Pada saat peluncuran dan promosi untuk pertama kalinya di sosial media facebook Perpustakaan Kota Yogyakarta yang diposting pada tanggal 30 September 2019 terdapat beberapa pemustaka yang terkesan dengan layanan



SAPA RATU ini misalnya akun facebook yang bernama Herei yang memberikan komentar “Keren”, terdapat juga akun facebook yang bernama Arum Dulrahman yang memberikan komentar “Wah drive thru?”, serta akun facebook yang bernama Riki Dwi Aryanto yang juga memberikan komentar “Wao, drive thru”. Selanjutnya di media sosial yang lain yaitu di instagram (puskotjogja) pada peluncuran dan promosi layanan SAPA RATU yang diposting pada 16 November 2019 juga terdapat pemustaka yang memberikan komentar mengenai layanan ini misalnya komentar dari akun instagram datasejana yang memberikan komentar “Keren” dan diikuti juga oleh akun instagram teguhprass99 juga memberikan komentar “Keren, ini seperti drive thru itu kan ya?”. Dari beberapa komentar para pemustaka tersebut dapat dilihat bahwa para pemustaka tertarik dengan layanan SAPA RATU ini karena menerapkan layanan drive thru dan memberikan persepsi yang baik mengenai layanan ini. Hal tersebut membuat peneliti juga tertarik dengan layanan SAPA RATU ini tetapi komentar dari para pemustaka tersebut tidak dapat dijadikan sebagai sebuah simpulan sehingga perlu dilakukan penelitian lebih lanjut mengenai persepsi pemustaka terhadap layanan SAPA RATU. Didukung juga pada tahun 2021, seperti yang diketahui terdapat sebuah pandemi yaitu covid-19 yang berimbas juga kepada Perpustakaan Kota Yogyakarta, sehingga pada awal tahun 2021 Perpustakaan Kota Yogyakarta ikut turut serta dalam pelaksanaan kebijakan pembatasan secara terbatas kegiatan masyarakat (PTKM) dengan melakukan pembatasan jam layanan perpustakaan yang semula sebelum adanya covid-19 buka 24 jam nonstop tetapi setelah adanya covid-19 hanya buka mulai pukul 09:00

sampai 15.00 WIB dan juga diadakan pembatasan pengunjung yang masuk ke dalam perpustakaan. Hal tersebut dilakukan dalam rangka ikut serta memutus mata rantai penyebaran covid-19 di area Perpustakaan Kota Yogyakarta. Adanya layanan SAPA RATU ini membantu para pemustaka agar tetap bisa melakukan peminjaman dan pengembalian buku pustaka tanpa harus memasuki area perpustakaan dan tanpa harus turun dari kendaraan, sehingga layanan ini tetap dapat beroperasi karena dapat menyesuaikan dengan kondisi pandemi covid-19 tersebut (Portal Berita Pemerintah Kota Yogyakarta, 2021).

Dari data-data dan permasalahan mengenai layanan SAPA RATU di atas, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian lebih lanjut mengenai persepsi para pemustaka terhadap layanan SAPA RATU ini karena menerapkan sistem drive thru pada layanan sirkulasi (layanan peminjaman dan pengembalian) yang mana layanan ini baru pertama kali diterapkan di sebuah perpustakaan di Yogyakarta. Persepsi merupakan proses pemberian makna kepada informasi sensoris yang diterima oleh seseorang dan dengan persepsi inilah manusia dapat mengenal dan memahami dunia luar sehingga menjadi tahu serta mengerti hal-hal yang dihadapi (Martini & Farida, 2010, p. 9.10). Penilaian dan pemahaman individu tentang persoalan apa saja itu berbasis persepsi, apakah persepsi akan positif atau negatif, tinggi atau rendah dari fungsi variabel yang lainnya (Ilo, Nkiko, Izuagbe, & Furfuri, 2020, p. 3). Persepsi yang akan diteliti yaitu persepsi dari pemustaka karena sumber informasi untuk evaluasi perpustakaan salah satunya yaitu pemustaka. Perpustakaan dibangun dan dikembangkan untuk melayani dan memenuhi kebutuhan informasi pemustaka, oleh karena itu pemustaka merupakan sumber

informasi utama dan pemenuhan kebutuhan serta kepuasan pemustaka terhadap layanan perpustakaan merupakan indikator utama kinerja perpustakaan (Wirawan, 2012, pp. 258–259). Penelitian yang akan dilakukan yaitu penelitian mengenai persepsi dari pemustaka terhadap layanan SAPA RATU meliputi persepsi pemustaka terhadap layanan peminjaman, pengembalian, peraturan layanan dan persepsi pemustaka terhadap pustakawan yang berada di layanan SAPA RATU yang mana layanan ini merupakan layanan sirkulasi yang baru dengan sistem pelayanannya berbeda dengan layanan sirkulasi pada umumnya karena pada layanan ini menggunakan sistem *drive thru* (pelayanan yang dilakukan oleh sektor bisnis restoran makanan cepat saji, seperti *McDonalds* dan *Kentucky Fried Chicken* yang memungkinkan pelanggan tidak perlu turun dari kendaraan dalam mendapatkan pelayanan) serta pertama kali diterapkan di sebuah perpustakaan yaitu Perpustakaan Kota Yogyakarta. Oleh karena itu peneliti tertarik melakukan penelitian ini karena sebelumnya belum pernah dilakukan penelitian mengenai persepsi pemustaka terhadap layanan SAPA RATU di Perpustakaan Kota Yogyakarta sehingga penelitian ini perlu dilakukan agar bisa mengetahui bagaimana persepsi dari pemustaka mengenai layanan SAPA RATU ini. Maka dari itu peneliti mengambil judul “Persepsi Pemustaka terhadap Layanan SAPA RATU (Sarana Peminjaman dan Pengembalian Buku Pustaka Tanpa Turun dari Kendaraan) di Perpustakaan Kota Yogyakarta.”

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang di atas, maka yang menjadi rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu bagaimanakah persepsi pemustaka terhadap layanan SAPA RATU (Sarana Peminjaman dan Pengembalian Buku Pustaka Tanpa Turun dari Kendaraan) di Perpustakaan Kota Yogyakarta?

## **1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan yang akan dicapai dalam penelitian ini yaitu untuk mengetahui persepsi pemustaka terhadap layanan SAPA RATU (Sarana Peminjaman dan Pengembalian Buku Pustaka Tanpa Turun dari Kendaraan) di Perpustakaan Kota Yogyakarta.

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat yang luas bagi banyak pihak, yaitu sebagai berikut:

1. Secara teoritis, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat untuk menambah wawasan dan pengetahuan serta pemahaman tentang layanan SAPA RATU (Sarana Peminjaman dan Pengembalian Buku Pustaka Tanpa Turun dari Kendaraan) di Perpustakaan Kota Yogyakarta.
2. Secara praktis, hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan dan bahan kajian terhadap layanan SAPA RATU (Sarana Peminjaman dan Pengembalian Buku Pustaka Tanpa Turun dari Kendaraan) bagi Perpustakaan Kota Yogyakarta.

## **1.4 Sistematika Penulisan**

Sistematika penulisan berfungsi untuk menunjukkan rangkaian pembahasan secara sistematis, sehingga dapat terlihat dengan jelas kerangka skripsi yang akan

diajukan. Dalam penelitian ini, penulis merumuskan konsep pembahasan sebagai berikut:

Bab I Pendahuluan, yang meliputi latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

Bab II Tinjauan pustaka dan landasan teori, yang digunakan sebagai pendukung dalam penelitian ini. Tinjauan pustaka berisi uraian penelitian terdahulu yang sejenis. Landasan teori berisi teori-teori pendukung beserta pembahasan masalah penelitian yang telah ditentukan sebelumnya.

Bab III Metode penelitian, yang berisi penjelasan tentang metode penelitian meliputi jenis penelitian, tempat dan waktu penelitian, subjek dan objek penelitian, populasi dan sampel, variabel dan indikator penelitian, instrumen penelitian, metode pengumpulan data, pengukuran instrumen penelitian, metode analisis data.

Bab IV Hasil dan Pembahasan, yang berisi tentang gambaran umum Perpustakaan Kota Yogyakarta dan hasil analisis persepsi pemustaka terhadap layanan SAPA RATU di Perpustakaan Kota Yogyakarta.

Bab V Penutup, yang berisi simpulan dan saran serta daftar pustaka dan beberapa lampiran yang digunakan untuk mendukung penelitian ini.

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **5.1 Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian dan analisis data yang telah dilakukan, secara garis besar dari 4 indikator yang digunakan dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Persepsi pemustaka terhadap layanan SAPA RATU (Sarana Peminjaman dan Pengembalian Buku Pustaka Tanpa Turun dari Kendaraan) di Perpustakaan Kota Yogyakarta diperoleh rata-rata sebesar 3,50. Perolehan rata-rata tersebut masuk kedalam interval 3,26 - 4,00 yang berarti sangat baik. Hal tersebut dapat diartikan bahwa persepsi pemustaka terhadap layanan SAPA RATU (Sarana Peminjaman dan Pengembalian Buku Pustaka Tanpa Turun dari Kendaraan) di Perpustakaan Kota Yogyakarta tergolong dalam kategori sangat baik.
2. Kemudian berdasarkan 4 indikator tersebut, ditemukan indikator yang pertama yaitu indikator peminjaman diperoleh rata-rata 3,42. Perolehan rata-rata tersebut masuk kedalam interval 3,26 - 4,00 yang berarti sangat baik. Hal tersebut dapat diartikan bahwa persepsi pemustaka terhadap layanan SAPA RATU (Sarana Peminjaman dan Pengembalian Buku Pustaka Tanpa Turun dari Kendaraan) di Perpustakaan Kota Yogyakarta dilihat dari indikator peminjaman adalah sangat baik.



3. Indikator yang kedua yaitu indikator pengembalian, pada indikator ini ditemukan rata-rata 3,57. Perolehan rata-rata tersebut masuk kedalam interval 3,26 - 4,00 yang berarti sangat baik. Hal tersebut dapat diartikan bahwa persepsi pemustaka terhadap layanan SAPA RATU (Sarana Peminjaman dan Pengembalian Buku Pustaka Tanpa Turun dari Kendaraan) di Perpustakaan Kota Yogyakarta dilihat dari indikator pengembalian adalah sangat baik.
4. Indikator yang ketiga yaitu indikator peraturan layanan, pada indikator ini ditemukan rata-rata 3,38. Perolehan rata-rata tersebut masuk kedalam interval 3,26 - 4,00 yang berarti sangat baik. Hal tersebut dapat diartikan bahwa persepsi pemustaka terhadap layanan SAPA RATU (Sarana Peminjaman dan Pengembalian Buku Pustaka Tanpa Turun dari Kendaraan) di Perpustakaan Kota Yogyakarta dilihat dari indikator peraturan layanan adalah sangat baik.
5. Indikator yang keempat yaitu indikator persepsi pemustaka terhadap pustakawan, pada indikator ini ditemukan rata-rata 3,60. Perolehan rata-rata tersebut masuk kedalam interval 3,26 - 4,00 yang berarti sangat baik. Hal tersebut dapat diartikan bahwa persepsi pemustaka terhadap layanan SAPA RATU (Sarana Peminjaman dan Pengembalian Buku Pustaka Tanpa Turun dari Kendaraan) di Perpustakaan Kota Yogyakarta dilihat dari indikator persepsi pemustaka terhadap pustakawan adalah sangat baik.
6. Dari 4 indikator dan 16 pernyataan ditemukan nilai terendah yaitu

pada pernyataan kecukupan jumlah buku yang boleh dipinjam hanya memperoleh 3,13 yang berarti adalah baik dan pernyataan kesesuaian waktu peminjaman dengan yang dijanjikan hanya memperoleh 3,24 yang berarti adalah baik.

## 5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan yang telah dikemukakan di atas maka diharapkan dengan temuan perolehan persepsi pemustaka secara umum terhadap layanan SAPA RATU yang meliputi layanan peminjaman, pengembalian, peraturan layanan dan persepsi pemustaka terhadap pustakawan yang sangat baik, maka peneliti memberikan saran kepada pihak Perpustakaan Kota Yogyakarta khususnya pada layanan SAPA RATU (Sarana Peminjaman dan Pengembalian Buku Pustaka Tanpa Turun dari Kendaraan) agar dapat terus mempertahankan pelayanannya yang meliputi peminjaman, pengembalian, peraturan layanan dan persepsi pemustaka terhadap pustakawan terhadap layanan SAPA RATU (Sarana Peminjaman dan Pengembalian Buku Pustaka Tanpa Turun dari Kendaraan) di Perpustakaan Kota Yogyakarta untuk para pemustaka agar dapat selalu memberikan persepsi sangat baik dari para pemustaka. Serta dengan temuan perolehan nilai terendah pada pernyataan kecukupan jumlah buku yang boleh dipinjam dan kesesuaian waktu peminjaman dengan yang dijanjikan hanya baik, maka diharapkan agar dapat meningkatkannya sehingga dari yang hanya mendapat persepsi baik bisa meningkat menjadi sangat baik.

## DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, S. (2010). *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktis*. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Arikunto, S. (2013). *Prosedur Penelitian, Suatu Pendekatan Praktis*. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Arizamar, & Couto, N. (2016). *Psikologi Persepsi & Desain Informasi: Sebuah Kajian Psikologi Persepsi dan Kognitif untuk Kependidikan dan Desain Komunikasi Visual*. Yogyakarta: PT. Rineka Cipta.
- Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Yogyakarta. (n.d.-a). No Title. Retrieved from <https://arsipdanperpustakaan.jogjakota.go.id/menu.php?page=2>
- Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Yogyakarta. (n.d.-b). No Title. Retrieved from [http://opacperpus.jogjakota.go.id/OTOMPUSKOT/pengunjung/daftar\\_buku\\_pci?what=buku](http://opacperpus.jogjakota.go.id/OTOMPUSKOT/pengunjung/daftar_buku_pci?what=buku)
- Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Yogyakarta. (2019). *Profil Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Yogyakarta*. Yogyakarta: Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Yogyakarta.
- F, R. (2007). *Pengelolaan Perpustakaan*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Fuad, A., & Nugroho, K. S. (2014). *Panduan Praktis Penelitian Kualitatif*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Ghony, M. D., & Almanshur, F. (2012). *Metode Penelitian Kualitatif*. Yogyakarta: Ar-Ruzz Media.
- Ilo, P. I., Nkiko, C., Izuagbe, R., & Furfuri, I. M. (2020). Librarians' perception of disaster preparedness as precursor for effective preservation and conservation of library resources in Nigerian university libraries. *International Journal of Disaster Risk Reduction*, 43, 1–9. <https://doi.org/https://doi.org/10.1016/j.ijdrr.2019.101381>
- Istiana, P. (2014). *Layanan Perpustakaan*. Yogyakarta: Penerbit Ombak.
- Jannah, M., & Rahmah, E. (2017). Persepsi Pemustaka terhadap Layanan Sirkulasi Di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Pesisir Selatan. *Jurnal Ilmu Informasi Perpustakaan Dan Kearsipan*, 6, 134–140.

- Jaroh, A. Bin. (2015). *Persepsi Pemustaka Terhadap Layanan Sirkulasi Closed Access Di Perpustakaan Balai Bahasa Yogyakarta*. UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.
- Kamus Bahasa Indonesia untuk Pelajar*. (2011). Jakarta: Badan Pengembangan dan Pembinaan Bahasa Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan.
- Khasanah, K. (2019). *Persepsi Pemustaka Terhadap Pelayanan Sirkulasi Di Pustaka Desa Wukirsari Kecamatan Imogiri Kabupaten Bantul*. UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.
- Kiriri, P. N. (2018). Service Delivery: The Perceptions of Users' of Library Services in a Private University in Africa. *European Journal of Multidisciplinary Studies*, 3(4), 221–231. Retrieved from [http://journals.euser.org/files/articles/ejms\\_v3\\_i4\\_18/Kiriri.pdf](http://journals.euser.org/files/articles/ejms_v3_i4_18/Kiriri.pdf)
- Lestari, S. A. (2021). Layanan “SAPA RATU” Strategi Layanan Perpustakaan di Masa Pandemi Covid-19 di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Yogyakarta. *Abdi Pustaka: Jurnal Perpustakaan Dan Kearsipan*, 1(2), 39–46. Retrieved from <https://journal.isi.ac.id/index.php/JAP>
- Martini, N. A., & Farida, I. (2010). *Psikologi Perpustakaan*. Jakarta: Universitas Terbuka.
- Nurmalasari, S. (2015). *Implementasi Layanan Drive Thru Pembayaran PBB P2 Dinas Pendapatan Kabupaten Banyuwangi*. Universitas Jember.
- Perpustakaan Nasional Republik Indonesia. (2018). Layanan Perpustakaan Umum Publikasi Ifla 147. In *Perpustakaan Nasional Republik Indonesia* (Revisi ked, Vol. 2). Jakarta: Perpustakaan Nasional RI. Retrieved from [http://pustaka.unp.ac.id/file/abstrak\\_kki/EBOOKS/Layanan Perpustakaan Umum Panduan IFLA-UNESCO untuk Pengembangan Perpustakaan.pdf](http://pustaka.unp.ac.id/file/abstrak_kki/EBOOKS/Layanan%20Perpustakaan%20Umum%20Panduan%20IFLA-UNESCO%20untuk%20Pengembangan%20Perpustakaan.pdf)
- Portal Berita Pemerintah Kota Yogyakarta. (2021). Jam Layanan Perpus Kota Yogya Dibatasi Selama PTKM. Retrieved November 3, 2021, from Portal Berita Pemerintah Kota Yogyakarta website: <https://warta.jogjakota.go.id/detail/index/13257>
- Prasetyo, B., & Janah, L. M. (2012). *Metode Penelitian Kuantitatif: Teori dan Aplikasi*. Jakarta: Rajawali.
- Purba, G. (2019). *Persepsi Pemustaka Terhadap Layanan Sirkulasi Di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Langkat*. Universitas Sumatera Utara.
- Putra, F. R. (2016). Pelayanan Sirkulasi Perpustakaan. Retrieved March 28, 2020,

from Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Bekasi website:  
<https://basipda.bekasikab.go.id/berita-pelayanan-sirkulasi-perpustakaan.html>

- Rahayu, L., & Kiemas, R. A. (2012). *Pelayanan Bahan Pustaka*. Jakarta: Universitas Terbuka.
- Rahayuningsih, F. (2015). *Mengukur Kepuasan Pemustaka Menggunakan Metode LibQuaL+TM*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Rahmah, E. (2018). *Akses dan Layanan Perpustakaan*. Jakarta: Prenadamedia Grup.
- Setiawan, A. (2013). *Evaluasi Kualitas Pelayanan Internet Di Perpustakaan Fakultas Biologi Universitas Gajah Mada*. UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.
- Simamora, B. (2005). *Analisis Multivariat Pemasaran*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Suchá, L. Z., Bartošová, E., Novotný, R., Svitáková, J. B., Štefek, T., & Víchová, E. (2021). Stimulators and barriers towards social innovations in public libraries: Qualitative research study. *Library and Information Science Research*, 43(1). <https://doi.org/10.1016/j.lisr.2020.101068>
- Sugiyono. (2012). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Suharsaputra, U. (2014). *Metode Penelitian: Kuantitatif, Kualitatif dan Tindakan*. Bandung: PT Refika Aditama.
- Suryati, L., & Sudarso, A. (2016). *Metodologi Penelitian Kuantitatif*. Yogyakarta: Deepublish.
- Susanto, S. A. (2012). *Evaluasi Layanan Informasi Elektronik Berbasis Web Di Perpustakaan STMIK AMIKOM Yogyakarta*. UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.
- Suwarno, W. (2011). *Perpustakaan dan Buku: Wacana Penulisan dan Penerbitan*. Yogyakarta: Ar-Ruzz Media.
- Suwarno, Y. (2008). *Inovasi di Sektor Publik*. Jakarta: STIA-LAN Press. Retrieved from <https://id.scribd.com/document/384741867/e-book-inovasi-di-sektor-publik-yogi-suwarno-pdf>
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan. (n.d.). Retrieved March 24, 2021, from <https://library.uns.ac.id/wp-content/uploads/2016/02/UU-43-2007-PERPUSTAKAAN.pdf>

- Vuspita, I. (2019). *Persepsi Pengguna Terhadap Layanan Sirkulasi Pada Kantor Perpustakaan Arsip dan Dokumentasi Kabupaten Kerinci Provinsi Jambi*. Universitas Sumatera Utara.
- Wirawan. (2012). *Evaluasi: Teori, Model, Standar, Aplikasi, dan Profesi*. Jakarta: Rajawali Press.
- Yuliardi, R., & Nuraeni, Z. (2017). *Statistika Penelitian; Plus Tutorial SPSS*. Yogyakarta: Innosain.

