

**PERSEPSI MAHASISWA TERHADAP KUALITAS  
PELAYANAN REFERENSI DI UPT PERPUSTAKAAN  
UNIVERSITAS SEBELAS MARET SURAKARTA**

**SKRIPSI**

**Diajukan Kepada Jurusan Ilmu Perpustakaan dan Informasi Fakultas Adab  
dan Ilmu Budaya Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta  
Sebagai Syarat untuk Memperoleh Gelar Sarjana Ilmu Perpustakaan**



STATE ISLAMIC UNIVERSITY  
SUNAN KALIJAGA  
YOGYAKARTA

**PROGRAM STUDI ILMU PERPUSTAKAAN  
JURUSAN ILMU PERPUSTAKAAN DAN INFORMASI  
FAKULTAS ADAB DAN ILMU BUDAYA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA  
YOGYAKARTA  
2010**

Anis Masruri, S.Ag.,S.I.P., M.Si  
Dosen Fakultas Adab  
UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta

---

**NOTA DINAS**

Hal: Skripsi  
Subagyo

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

Assalammu'alaikum wr.wb.

Setelah membaca, meneliti dan mengadakan perbaikan seperlunya, maka menurut kami skripsi saudara:

Nama : Subagyo

NIM : 07140100-E

Judul : " **Kualitas Pelayanan Referensi di UPT Perpustakaan Universitas Sebelas Maret Surakarta** "

Sudah dapat diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana strata satu dalam Ilmu Perpustakaan pada Fakultas Adab UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta

Dengan ini kami berharap agar skripsi saudara tersebut di atas dapat segera dimunaqosahkan. Demikian atas perhatiannya kami ucapkan terima kasih.

Wassalammu'alaikum wr.wb.

Yogyakarta, .....2010.

Pembimbing

  
Anis Masruri, S.Ag.,S.I.P., M.Si  
NIP. 150 289 449

STATE ISLAMIC UNIVERSITY  
SUNAN KALIJAGA  
YOGYAKARTA



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA  
**FAKULTAS ADAB DAN ILMU BUDAYA**  
Jl. Marsda Adisucipto Yogyakarta 55281 Telp./Fax. (0274) 513949  
Web: <http://adab.uin-suka.ac.id> E-mail: [adab@uin-suka.ac.id](mailto:adab@uin-suka.ac.id)

**PENGESAHAN SKRIPSI/TUGAS AKHIR**

Nomor : UIN.02/IPI/PP.00.9/02/2010

Skripsi/Tugas Akhir dengan judul :

**PERSEPSI MAHASISWA TERHADAP KUALITAS PELAYANAN REFERENSI DI UPT  
PERPUSTAKAAN UNIVERSITAS SEBELAS MARET SURAKARTA**


Yang dipersiapkan dan disusun oleh:

Nama : Subagyo  
NIM : 07140100  
Telah dimunaqasyahkan pada : 11 Juni 2010  
Nilai Munaqasyah : B+

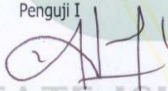
Dan dinyatakan telah diterima oleh Fakultas Adab dan Ilmu Budaya UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta

**TIM MUNAQASYAH :**


Ketua Sidang

  
Amis Masruri, S.Ag., SIP., M.Si  
NIP.19710907199803 1 003

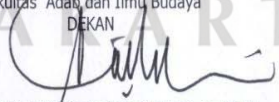
Penguji I

  
Dra. Labibah, M.LIS  
NIP. 19681103 199403 2 005

Penguji II

  
Drs. Umar Sidik, M.Pd  
NIP. 19601120 198803 1 008

Yogyakarta, 12 Juli 2010  
UIN Sunan Kalijaga  
Fakultas Adab dan Ilmu Budaya  
DEKAN

  
Prof. Dr. H. Syihabuddin Qalyubi, Lc., M.Ag.  
NIP. 19520921 198403 1 001

## Motto

1. Sesungguhnya di mana ada kesulitan disitu ada kelapangan, sesungguhnya disamping kesulitan ada kemudahan ( QS, Al Insyirah: 5-6)
2. Ketekunan dan kesabaran adalah kunci keberhasilan suatu keinginan
3. Mulailah menggarap sedikit demi sedikit ide yang ada dalam pikiran Anda, jangan jadikan ide tersebut hanya sebatas wacana.
4. Tanyakan kepada orang yang lebih berpengalaman karena hal itu akan menambah wawasan serta informasi yang kita butuhkan dalam memulai satu pekerjaan



STATE ISLAMIC UNIVERSITY  
SUNAN KALIJAGA  
YOGYAKARTA

## Persembahan

*Karya yang sederhana ini aku persembahkan kepada :*

- \* Ayah dan Bunda yang aku sayangi*
- \* Istri dan kedua anak aku: Arifah dan Abimanyu yang kucintai*
- \* Adik dan kakakku sekeluarga*
- \* Semua sahabatku*



STATE ISLAMIC UNIVERSITY  
SUNAN KALIJAGA  
YOGYAKARTA

## Kata Pengantar

Puji syukur penulis panjatkan Kepada Allah SWT dengan segala rahmat dan hidayahNya sehingga, penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul “ **Persepsi Mahasiswa Terhadap Kualitas Pelayanan Referensi di UPT Perpustakaan Universitas Sebelas Maret** “. Skripsi ini disusun untuk memenuhi sebagian persyaratan meraih gelar sarjana Ilmu Perpustakaan di Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.

Pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada berbagai pihak yang telah membantu dan memberi dukungan, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Oleh karena itu penulis mengucapkan terima kasih yang setulusnya kepada:

1. Bapak Dr. dr. Moch. Sjamsulhadi, SpKJ., Rektor Universitas Sebelas Maret yang telah memberikan ijin untuk belajar di Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.
2. Bapak Prof. Dr. H. Syihabuddin Qalyubi, Lc.M.Ag, selaku Dekan Fakultas Adab dan Ilmu Budaya Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta
3. Bapak Anis Masruri, S.Ag., SIP., M.Si. selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan waktu, mengarahkan serta memberi motivasi dalam penyusunan skripsi ini.
4. Bapak Tafrihuddin, S.Ag, M.Pd. selaku Ketua Jurusan Ilmu Perpustakaan dan Informasi Fakultas Adab dan Ilmu Budaya, Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta

5. Bapak Drs. Harmawan M,Lib. Selaku Kepala UPT Perpustakaan Universitas Sebelas Maret yang memberi ijin tempat untuk penelitian.
6. Seluruh staf dan karyawan UPT Perpustakaan Universitas Sebelas Maret yang telah memberikan motivasi untuk menyelesaikan tugas akhir ini
7. Seluruh Dosen dan Staf Karyawan Jurusan Ilmu Perpustakaan dan Informasi Fakultas Adab Ilmu Budaya Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.
8. Kepada kedua orang tua ku Bapak Saiman Atmorejo (alm) dan Ibunda Ngadiyem Atmorejo (almh) yang mengasuh dengan kasih sayang serta memotivasi untuk menyelesaikan tugas akhir ini.
9. Kepada istri dan kedua anakku Arifah dan Abimanyu yang selalu setia dan memberi semangat dalam menyelesaikan tugas akhir ini.
10. Kakak-kakak dan adik-adikku sekeluarga, yang selalu memberi semangat untuk menyelesaikan tugas ini.
11. Teman-teman ku KKN, (Winarno, Widiarsa, Novianto, Wening, Fitri) serta Bapak Ibu Guru dan Karyawan di SD Muhamadyah Bayen 1 Sleman, Yogyakarta atas kebersamaan dan persahabatannya.

Kami menyadari bahwa skripsi ini masih banyak kekurangannya, maka penulis mengharapkan saran dan kritik untuk kebaikan lebih lanjut .  
Semoga skripsi ini bermanfaat bagi penulis dan juga pembaca.

Surakarta, April 2010

Penyusun

## Intisari

**“Persepsi Mahasiswa Terhadap Kualitas Pelayanan Referensi di UPT  
Perpustakaan Universitas Sebelas Maret Surakarta”. 2010.  
Subagyo, 07140100.**

Tujuan dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui persepsi mahasiswa terhadap kualitas pelayanan referensi di UPT Perpustakaan Universitas Sebelas Maret. Manfaat hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai evaluasi, masukan dan pertimbangan untuk meningkatkan kualitas pelayanan di UPT Perpustakaan Universitas Sebelas Maret di masa yang akan datang. Populasi penelitian ini adalah mahasiswa Universitas Sebelas Maret yang terdaftar sebagai anggota perpustakaan. Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kuantitatif dengan metode survei. Teknik pengambilan sampel menggunakan *accidental sampling* dengan jumlah 100 responden dari 18.567 mahasiswa anggota perpustakaan Universitas Sebelas Maret. Hasil penelitian persepsi mahasiswa terhadap kualitas pelayanan referensi di UPT Perpustakaan UNS ini berdasarkan hasil interpretasi nilai persepsi dalam kategori baik dengan nilai rata-rata hitung 2,88. Dengan demikian persepsi mahasiswa terhadap kualitas pelayanan referensi di UPT Perpustakaan Universitas Sebelas Maret dalam kategori baik. Berdasarkan hasil penelitian ini disarankan adanya komitmen baik dari pimpinan UPT Perpustakaan maupun pimpinan Universitas Sebelas Maret untuk meningkatkan kualitas pelayanan UPT Perpustakaan, terutama dalam pengadaan koleksi dan peningkatan fasilitas perpustakaan, sumber daya manusia atau pustakawan juga harus diperhatikan.

Kata kunci: persepsi pelayanan referensi, referensi, pelayanan perpustakaan

STATE ISLAMIC UNIVERSITY  
SUNAN KALIJAGA  
YOGYAKARTA



## ABSTRACT

**Student's Perception on the Service Quality of Reference in Library Technical Service Unit (UPT) of Surakarta Sebelas Maret University". 2010.  
Subagyo, 07140100**

The objective of research is to find out the student's perception on the service quality of reference in Library Technical Service Unit (UPT) of Surakarta Sebelas Maret University. The benefit of research can be used as evaluation, input, and consideration to improve the service quality in Technical Service Unit (UPT) of Surakarta Sebelas Maret University in the future. The population of research was the students of Sebelas Maret University enlisted as the members of library. This study belongs to a descriptive quantitative research with survey method. The sampling technique used was accidental sampling with 100 respondents from 18,567 students of library members in Sebelas Maret University. The result of research on the student's perception on the service quality of reference in Library Technical Service Unit (UPT) of UNS shows that based on the result of interpretation, the perception value is categorized as good with statistic mean value of 2.88. Thus, the student's perception on the service quality of reference in Library Technical Service Unit (UPT) of Sebelas Maret University is categorized as good. Based on the result of research it is recommended that there should be a good commitment from the principal of Library UPT and Principal of Sebelas Maret University to improve the service quality of Library UPT, particularly in providing the collection and improving the library facility, human resource or librarian should also be taken into account.

Keywords: perception on reference service, reference, library service.

STATE ISLAMIC UNIVERSITY  
SUNAN KALIJAGA  
YOGYAKARTA

## DAFTAR ISI

	Hal
Halaman Judul .....	i
Nota Dinas .....	ii
Pengesahan .....	iii
Motto .....	iv
Persembahan .....	v
Kata Pengantar .....	vi
Intisari .....	viii
Abstract .....	ix
Daftar Isi .....	x
Daftar Tabel .....	xiv
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Perumusan Masalah .....	7
1.3 Tujuan Penelitian .....	7
1.4 Manfaat Penelitian .....	7
1.5 Sistem Pembahasan .....	7
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN LANDASAN TEORI</b>	
2.1 Kajian Pustaka .....	9
2.2 Landasan Teori .....	12

2.2.1 Persepsi .....	12
2.2.2 Pengertian Kualitas .....	15
2.2.3 Kualitas Pelayanan .....	16
2.2.4 Pelayanan Perpustakaan .....	18
2.2.5 Pelayanan Referensi .....	22
2.2.6 Kualitas Pelayanan Referensi .....	29
 <b>BAB III METODE PENELITIAN</b>	
3.1 Jenis Penelitian .....	32
3.2 Tempat dan Waktu Penelitian .....	32
3.3 Populasi dan Sampel .....	33
3.4 Metode Pengumpulan Data .....	35
3.4.1 Dokumentasi .....	35
3.4.2 Observasi .....	35
3.4.3 Wawancara .....	36
3.4.4 Angket .....	36
3.5 Variabel Penelitian .....	37
3.6 Validitas dan Reliabilitas .....	38
3.6.1 Validitas .....	38
3.6.2 Reliabilitas .....	40
3.7 Teknik Analisa Data .....	41

## BAB IV Gambaran Umum dan Hasil Penelitian

4.1 Sejarah Singkat UPT Perpustakaan .....	44
4.1.1 Tugas Pokok dan Kewenangan .....	45
4.1.2 Fungsi, visi, dan misi UPT Perpustakaan UNS .....	45
4.1.3 Struktur organisasi .....	46
4.1.4 Personalia .....	48
4.1.5 Fasilitas .....	48
4.1.6 Sistem Layanan .....	48
4.1.7 Koleksi .....	52
4.2 Deskripsi Responden .....	56
4.2.1 Deskripsi Responden. Menurut Jenis Kelamin .....	56
4.2.2 Deskripsi Responden Menurut Jenis Fakultas .....	56
4.2.3 Deskripsi Responden Berdasarkan Tingkat Semester.....	57
4.3 Hasil Penelitian .....	58
4.3.1 Uji Validitas .....	58
4.3.2 Uji Reliabilitas .....	59
4.3.3 Persepsi Pengguna terhadap Kualitas Pelayanan Referensi ...	59
4.3.3.1 Dimensi Bukti Fisik .....	60
4.3.3.2 Dimensi Keandalan .....	66
4.3.3.3 Dimensi Ketanggapan .....	69
4.3.3.4 Dimensi Jaminan .....	74
4.3.3.5 Dimensi Empati .....	79

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan .....	86
5.2 Saran .....	87
Daftar Pustaka .....	88
Lampiran	



## Daftar Tabel

	Hal.
Tabel 1.1 Bahan pustaka UPT Perpustakaan UNS Th. 2006 s/d 2008 .....	6
Tabel 3.1 Anggota Perpustakaan UPT Perpustakaan UNS 2009 .....	33
Tabel 3.2 Daftar penggolongan pertanyaan dalam kuesioner .....	37
Tabel 3.3 Hasil Uji Validitas .....	39
Tabel 3.3 Interpretasi nilai r .....	41
Tabel 4.1 Personalia UPT Perpustakaan Universitas Sebelas Maret Surakarta ..	48
Tabel 4.2 Deskripsi responden menurut jenis kelamin .....	56
Tabel 4.3 Deskripsi responden menurut jenis fakultas .....	56
Tabel 4.4 Deskripsi responden berdasarkan tingkat semester .....	57
Tabel 4.5 Hasil perhitungan validitasi .....	58
Tabel 4.6 Interpretasi nilai r .....	59
Tabel 4.7 Pernyataan responden terhadap penyajian koleksi referensi di rak sudah baik dan rapi sehingga memperlancar penelusuran .....	60
Tabel 4.8 Pernyataan responden terhadap Kelengkapan koleksi referensi yang disajikan cukup lengkap dan beragam .....	61
Tabel 4.9 Pernyataan responden terhadap penyajian koleksi referensi di rak secara fisik dalam keadaan baik .....	62
Tabel 4.10 Pernyataan responden terhadap tata ruangan referensi indah dan nyaman, sehingga membuat pengguna belajar dengan tenang .....	62
Tabel 4.11 Pernyataan responden terhadap meja kursi yang ada di ruang referensi	

Tabel 4.12	Pernyataan responden terhadap jumlah komputer yang disediakan untuk akses/penelusuran informasi bagi pengguna cukup memadai ,	64
Tabel 4.13	Dimensi bukti fisik pelayanan referensi UPT Perpustakaan Universitas Universitas Sebelas Maret .....	65
Tabel 4.14	Pernyataan responden terhadap jam buka pelayanan referensi tepat waktu sesuai dengan jam kerja .....	66
Tabel 4.15	Pernyataan responden terhadap koleksi referensi yang disajikan sesuai dengan kebutuhan pengguna .....	67
Tabel 4.16	Pernyataan responden terhadap koleksi referensi yang disajikan merupakan koleksi-koleksi yang relevan .....	67
Tabel 4.17	Pernyataan responden terhadap proses penelusuran informasi yang saya butuhkan dapat ditemukan dengan cepat .....	68
Tabel 4.18	Dimensi Keandalan persepsi kualitas pelayanan referensi UPT Perpustakaan Universitas Universitas Sebelas Maret .....	69
Tabel 4.19	Pernyataan responden terhadap petugas referensi cepat tanggap dalam menghadapi keluhan pengguna .....	70
Tabel 4.20	Pernyataan responden terhadap petugas selalu merespon dalam memberikan bantuan terhadap pengguna yang membutuhkan ....	70
Tabel 4.21	Pernyataan responden terhadap petugas tepat dalam memberikan pelayanan kepada pengguna jika dibutuhkan .....	71
Tabel 4.22	Pernyataan responden terhadap: petugas antusias dalam memberi pelayani kepada pengguna .....	72

Tabel 4.23	Pernyataan responden terhadap petugas dengan sukarela memberikan pelayanan kepada pengguna apabila ada kesulitan dalam mencari informasi .....	72
Tabel 4.24	Dimensi Ketanggapan kualitas pelayanan referensi UPT Perpustakaan Universitas Sebelas Maret .....	73
Tabel 4.25	Pernyataan responden terhadap: petugas mampu melayani kebutuhan informasi yang diperlukan oleh pengguna .....	74
Tabel 4.26	Pernyataan responden terhadap petugas referensi mampu dalam mengolah dan menyajikan informasi kepada pengguna .....	75
Tabel 4.27	Pernyataan responden terhadap: petugas referensi dapat menjawab pertanyaan yang diajukan oleh pengguna baik langsung maupun tidak langsung .....	76
Tabel 4.28	Pernyataan responden terhadap: petugas referensi profesional dalam memberikan pelayanan kepada pengguna .....	77
Tabel 4.29	Pernyataan responden terhadap petugas referensi bertanggung jawab terhadap pelayanan yang diberikan kepada pengguna .....	77
Tabel 4.30	Dimensi Ketanggapan kualitas pelayanan referensi UPT Perpustakaan Universitas Sebelas Maret .....	78
Tabel 4.31	Pernyataan responden terhadap petugas referensi selalu ramah dalam memberikan pelayanan kepada pengguna .....	79
Tabel 4.32	Pernyataan responden terhadap petugas referensi sopan dan santun dalam memberikan pelayanan kepada pengguna .....	80



Tabel 4.33	Pernyataan responden terhadap petugas referensi sabar dalam menghadapi dan melayani kebutuhan pengguna .....	81
Tabel 4.34	Pernyataan responden terhadap petugas referensi sangat terbuka dalam menerima masukan dan kritikan dari pengguna .....	81
Tabel 4.35	Pernyataan responden terhadap petugas referensi objektif tanpa membedakan status social, gender, dan senioritas dalam memberikan pelayanan kepada pengguna .....	82
Tabel 4.36	Pernyataan responden terhadap petugas referensi akrab dan santai dalam memberikan pelayanan kepada pengguna .....	83
Tabel 4.37	Pernyataan responden terhadap petugas referensi sangat memperhatikan terhadap pengguna dalam mencari informasi yang diperlukan .....	84
Tabel 4.38	Dimensi empati persepsi kualitas pelayanan referensi UPT Perpustakaan Universitas Universitas Sebelas Maret adalah ....	85

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### 1.1 Latar Belakang

Perpustakaan merupakan unit kerja yang mengumpulkan, menyimpan, memelihara dan mengelola pemanfaatan koleksi bahan pustaka dengan sistem tertentu yang dipakai sebagai sumber informasi (Daryanto, 1986:1). Perpustakaan mempunyai peranan penting sebagai jembatan menuju penguasaan ilmu pengetahuan dan teknologi. Perkembangan teknologi dan informasi yang begitu cepat, menuntut perpustakaan harus tanggap dan siap dalam menghadapi perubahan secara bijak. Seperti yang dinyatakan Hermawan dan Zen dalam *Etika Kepustakawanan (2006:67)* bahwa dalam paradigma baru, perpustakaan adalah sesuatu yang hidup, dinamis, segar menawarkan hal-hal yang baru, mampu memberikan produk layanan yang inovatif dan dikemas sedemikian rupa sehingga layanan perpustakaan akan menjadi atraktif, interaktif, edukatif dan rekreatif bagi pengunjungnya. Peran perpustakaan yang semula lebih mengutamakan kegiatan pengumpulan, pengolahan, penyimpanan dan pelestarian informasi, bergeser menjadi penyebaran informasi (*dissemination of information*).

Dengan demikian perpustakaan pada akhirnya akan mampu memberikan inspirasi dan memperkaya pengetahuan pengguna melalui bacaan, menghibur dengan bacaan sehat, serta mampu menyediakan fasilitas yang diperlukan. Istilah pengguna perpustakaan akan lebih banyak dipakai dalam penulisan ini sebagai pengganti dari istilah pemustaka, yang dalam Undang-Undang Nomor 43 Tahun

2007 tentang perpustakaan memiliki pengertian perseorangan, kelompok orang, masyarakat, atau lembaga yang memanfaatkan fasilitas layanan perpustakaan.

Dalam sebuah perguruan tinggi, perpustakaan merupakan perangkat kelengkapan di bidang pendidikan, penelitian dan pengabdian masyarakat yang berada diluar fakultas, jurusan dan laboratorium (Pasal 34, PP 30/1990). Dengan kata lain tugas dan fungsi perpustakaan adalah sebagai penunjang kegiatan Tri Dharma Perguruan Tinggi sesuai dengan visi dan misi pada lembaga induknya. Keberadaan perpustakaan merupakan bagian yang sangat vital dalam penyelenggaraan pendidikan, dengan tugas utama sebagai penyedia informasi.

Untuk mendukung pelaksanaan kegiatan Tri Dharma Perguruan Tinggi yaitu: pendidikan, penelitian dan pengabdian masyarakat serta meningkatkan kualitas pelayanan, UPT Perpustakaan Universitas Sebelas Maret telah mengembangkan beberapa sistem layanan seperti layanan sirkulasi, layanan referensi, dan beberapa layanan lain yang bersifat inovatif dan kreatif. Tersedianya OPAC sebagai media penelusuran informasi, layanan internet gratis, dan layanan koleksi digital, adalah fasilitas dan kemudahan yang diberikan kepada pengguna dalam rangka memberikan layanan yang bersifat inovatif dan kreatif. Selain itu, pengembangan SDM (sumber daya manusia) juga dilakukan oleh UPT Perpustakaan Universitas Sebelas Maret dengan cara mengikuti seminar atau lokakarya tentang perpustakaan.

UPT Perpustakaan Universitas Sebelas Maret terus berupaya untuk mengembangkan berbagai macam informasi baik dalam bentuk cetak maupun

non cetak, salah satu wujud penyediaan informasi itu adalah pengembangan koleksi-koleksi referensi.

Pada prinsipnya ada dua macam pelayanan yang ada di perpustakaan yaitu: pelayanan teknis dan pelayanan sirkulasi atau publik. Pelayanan teknis adalah yang berhubungan dengan pengolahan dan pengadaan koleksi. Sedangkan pelayanan sirkulasi atau publik adalah pelayanan yang berhubungan langsung dengan pengguna perpustakaan. Sesuai dengan fungsi perpustakaan perguruan tinggi dituntut untuk memberikan pelayanan yang berkualitas yaitu: pelayanan yang dapat memenuhi kebutuhan dan harapan pengguna perpustakaan. Perpustakaan sebagai lembaga penyedia jasa diharapkan dapat memenuhi kepuasan pengguna, dengan penyediaan berbagai sumber informasi, antara lain *pelayanan referensi* yang merupakan pelayanan publik.

Pelayanan referensi dapat diartikan sebagai layanan khusus yang berkaitan dengan sumber-sumber referensi yaitu: menjawab pertanyaan yang diajukan, penelusuran informasi di perpustakaan itu sendiri maupun diluar perpustakaan baik secara langsung maupun tidak langsung (Lasa, 1998:105). Adapun tujuan pelayanan referensi adalah untuk menjawab pertanyaan dan menyediakan bimbingan untuk menemukan informasi serta memberi bimbingan pemakai secara tepat cepat dan berdaya guna dalam memenuhi kebutuhan informasi. Dengan demikian sudah selayaknya sebuah perpustakaan hendaknya mampu memanfaatkan koleksi-koleksi referensi secara maksimal untuk memenuhi kebutuhan pengguna sehingga, kualitas layanan referensi akan menjadi lebih

baik. Keberadaan koleksi maupun kemampuan petugas di pelayanan referensi akan mendukung keberhasilan kualitas perpustakaan secara keseluruhan.

Sebuah paradigma baru menyimpulkan bahwa, salah satu kriteria penilaian layanan perpustakaan yang bagus adalah dilihat dari kualitas koleksinya. Koleksi yang dimaksud tentu saja mencakup berbagai format bahan sesuai dengan perkembangan dan kebutuhan alternatif para pemakai perpustakaan terhadap media rekam informasi. Setiap kegiatan lain di perpustakaan akan bergantung pada pemilikan koleksi perpustakaan yang bersangkutan (Kohar, 2003:46).

Koleksi referensi adalah koleksi bahan pustaka yang dimiliki oleh perpustakaan/di luar perpustakaan, yang terdiri atas berbagai bentuk dan dipergunakan sebagai bahan untuk mendapatkan informasi tertentu. Koleksi referensi tidak untuk dibaca secara keseluruhan, tetapi hanya dibaca pada bagian-bagian tertentu. Koleksi referensi memiliki beberapa ciri antara lain:

- a. Untuk keperluan konsultasi
- b. Tidak untuk dibaca seperti buku biasa
- c. Tidak dibaca secara keseluruhan
- d. Terdiri atas entri yang terpotong
- e. Tidak dipinjamkan
- f. Informasinya disusun berdasarkan abjad judul, subjek, kronologis dan ada indeksinya. (Qalyubi, 2000:229)

Kelengkapan koleksi referensi akan banyak mewarnai atau mempengaruhi keberhasilan dalam melakukan pelayanan referensi (Daryono, 1986:161). Hal ini sejalan dengan kualitas pelayanan di mana pustakawan harus mampu

menunjukkan sampai ke sumbernya selama bahan-bahan yang dibutuhkan tersedia di perpustakaan.

Salah satu konsep perpustakaan modern adalah sebagai suatu unit pelayanan, yang berarti bahwa nilai atau kualitas sebuah perpustakaan sangat ditentukan oleh kualitas pelayanan yang diberikan melalui beragam koleksi dan fasilitas yang dimiliki. Dengan pelayanan yang baik, perpustakaan akan dapat memberikan sumbangan yang sangat berarti bagi kelancaran proses belajar mengajar dan lebih luas lagi dapat mendukung penyelenggaraan pendidikan.

Perkembangan koleksi di UPT Perpustakaan Universitas Sebelas Maret terus diupayakan untuk memenuhi kebutuhan pengguna dalam proses pembelajaran, ini dapat di lihat dalam perkembangan 3 (tiga) tahun terakhir dari 2006 sampai 2008 pada tabel 1. Kelengkapan koleksi yang dimiliki oleh perpustakaan tentu akan mempengaruhi keberhasilan kualitas pelayanan yang diberikan kepada pengguna secara keseluruhan kegiatan yang ada di UPT Perpustakaan Universitas Sebelas Maret. Apakah dengan upaya-upaya yang dilakukan oleh UPT perpustakaan Universitas Sebelas Maret sudah memenuhi kualitas pelayanan yang diberikan oleh pengguna dengan baik.

STATE ISLAMIC UNIVERSITY  
SUNAN KALIJAGA  
YOGYAKARTA

Tabel 1.1

Keadaan bahan pustaka UPT Perpustakaan tahun 2006 s/d 2008

Tahun	2006		2007		2008	
	Jdl.	Eks.	Jdl.	Eks.	Jdl.	Eks.
Jenis Koleksi						
Buku Teks	41040	116692	42119	119393	44175	124791
Referensi	5335	10967	5350	11992	5676	23554
Skripsi / TA	7604	7604	7904	7904	8658	8658
BPK	1718	2424	1718	2424	1718	2424
Penelitian/Karya UNS	1427	2348	1427	2348	1427	2348
Thesis/Desertasi	253	253	253	253	253	253
CD Buku	300	545	329	595	365	674
CD Skripsi	1376	1376	1544	1544	1807	1807
Disket	183	319	183	319	184	321
Kaset	103	397	103	397	103	397
Jml .	59339	142925	60930	147169	64366	165227

Sumber: Rekapitulasi data bahan pustaka (koleksi)  
UPT Perpustakaan UNS Th. 2006 s/d 2008.

Dari uraian tersebut di atas maka penulis tertarik ingin mengetahui sampai sejauh mana persepsi mahasiswa terhadap kualitas pelayanan referensi dengan upaya yang telah dilakukan oleh UPT Perpustakaan Universitas Sebelas Maret dalam memenuhi kebutuhan masyarakat pengguna..Belum pernah ada penelitian yang membahas tentang persepsi mahasiswa terhadap kualitas pelayanan referensi (pernyataan ini berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan pada bulan Juli 2009 dengan bapak Mardiyatmo selaku petugas bagian referensi)

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian dari latar belakang masalah yang dikemukakan di atas, penulis merumuskan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana persepsi mahasiswa terhadap kualitas pelayanan referensi di UPT Perpustakaan Universitas Sebelas Maret dalam memenuhi kebutuhan informasi pengguna.

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana persepsi mahasiswa terhadap kualitas pelayanan referensi yang diberikan oleh UPT Perpustakaan Universitas Sebelas Maret terhadap pengguna.

## **1.4 Manfaat Penelitian**

Manfaat penelitian ini ditujukan bagi UPT Perpustakaan UNS dan perpustakaan-perpustakaan lain yang memiliki kesamaan situasi dan kondisi. Manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Sebagai evaluasi terhadap kualitas pelayanan referensi yang disediakan dan dilayankan oleh UPT Perpustakaan Universitas Sebelas Maret kepada pengguna.
2. Sebagai bahan masukan dan pertimbangan dalam meningkatkan kualitas pelayanan yang ada di UPT Perpustakaan UNS dimasa mendatang.

## **1.5 Sistem Pembahasan.**

Untuk mempermudah pemahaman pembaca, sistematika penulisan yang digunakan dalam penulisan penelitian ini, secara sistematis tersusun dalam lima bab yaitu:



## BAB I Pendahuluan

Dalam bab ini memuat latar belakang dalam menentukan atau memilih judul. Selain itu juga dikemukakan tentang rumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian ini.

## BAB II Tinjauan Pustaka dan landasan Teori.

Dalam bab ini berisi tentang tinjauan pustaka yang berupa hasil-hasil penelitian yang dilakukan sebelumnya dan berisi mengenai teori-teori yang di pakai sebagai pendukung dalam penulisan.

## BAB III Metode Penelitian

Dalam bab ini berisi penjelasan mengenai jenis penelitian, populasi dan sampel, metode pengumpulan data, variabel penelitian, validitas dan reabilitas.

## BAB IV Pembahasan

Pada bab ini memuat gambaran umum UPT Perpustakaan Universitas Sebelas Maret dan laporan hasil penelitian.

## BAB V Penutup

Bab ini berisi kesimpulan hasil penelitian yang telah dilakukan dan saran untuk meningkatkan kualitas pelayanan referensi di UPT Perpustakaan Universitas Sebelas Maret.

## **BAB V**

### **SIMPULAN DAN SARAN**

#### **5.1 Simpulan**

Setelah melakukan penelitian maka dapat disimpulkan bahwa persepsi mahasiswa terhadap kualitas pelayanan referensi di UPT Perpustakaan Universitas Sebelas Maret adalah sebagai berikut :

1. Secara umum bahwa persepsi mahasiswa terhadap kualitas pelayanan referensi di UPT Perpustakaan Universitas Sebelas Maret adalah dalam kategori baik. Hal ini berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan terhadap 100 responden dari 18.567 anggota perpustakaan yang terdaftar menggunakan layanan perpustakaan dengan menggunakan teknik *accidental sampling* diperoleh hasil penelitian dari lima dimensi yang digunakan sebagai alat pengukuran yaitu: berdasarkan interpretasi nilai persepsi dalam kategori baik dengan nilai rata-rata hitung 2,88. Dengan demikian kualitas pelayanan referensi di UPT Perpustakaan dalam kategori baik atau positif.
2. Dari 5 dimensi yang digunakan sebagai alat pengukuran yaitu bukti fisik, kehandalan, ketanggapan, jaminan dan empati, yang perlu mendapat perhatian adalah pada dimensi bukti fisik dan kehandalan karena, pernyataan responden yang menjawab negatif atau tidak baik masih cukup tinggi persentasenya. misal: kelengkapan koleksi, kerelevanan koleksi serta tata ruang perlu diperbaiki atau ditingkatkan untuk dimensi yang lain yaitu ketanggapan, jaminan dan empati perlu dipertahankan atau ditingkatkan.

## 5.2 Saran

Dari kesimpulan di atas penyusun ingin memberikan masukan atau saran untuk meningkatkan kualitas pelayanan referensi di UPT Perpustakaan Universitas Sebelas Maret yaitu:

- a. Memperhatikan untuk meningkatkan kelengkapan dan keadaan koleksi, tata ruangan misal: dengan memprioritaskan pengadaan koleksi-koleksi referensi yang sesuai dengan kebutuhan pengguna serta evaluasi keadaan koleksi yang dimiliki perpustakaan.
- b. Memindahkan pengolahan skripsi, tesis, disertasi dari ruang referensi ketempat yang lain sehingga akan lebih nyaman
- c. Menambah komputer untuk penelusuran pengguna .
- d. Meskipun secara keseluruhan kualitas pelayanan referensi di UPT Perpustakaan Universitas Sebelas Maret adalah dalam katagori baik. Namun perlu adanya komitmen antara pimpinan UPT Perpustakaan dengan pimpinan Universitas Sebelas Maret untuk meningkatkan kualitas pelayanan UPT Perpustakaan, terutama dalam pengadaan koleksi dan fasilitas perpustakaan, sumber daya manusia atau pustakawan juga harus diperhatikan sehingga memudahkan untuk meningkatkan kualitas pelayanan perpustakaan Universitas Seblas Maret.

## DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi .2002. *Prosedur Penelitian : Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta Rineka Cipta
- Arikunto, Suharsimi .2003. *Manajemen Penelitian* . Jakarta Rineka Cipta
- Berkala Ilmu Perpustakaan dan Informasi, 2004. *Pelayanan Referensi* Volume 1, Nomor 1. Yogyakarta: UPT Perpustakaan
- Daryanto. 1986. *Pengetahuan Praktis Bagi Pustakawan* : Malang: Bina Cipta
- Evan, G.Edward. 1992. *Introduction to Library to Public Service*. Englewood Libraries Unlimited.
- Gaspersz, Vincent. 2003. *Total Quality Management*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama Hidakarya Agung
- Hasan, M. Iqbal (ed.) 2002. *Pokok-pokok Materi Metodologi Penelitian & Aplikasinya : dilengkapi dengan 1. proposal penelitian 2. laporan penelitian* (skripsi/tesis. Jakarta:Ghalia Indonesia
- INDONESIA.Undang-undang Peraturan Dsb.  
*Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan* .Jakarta: Departemen Pendidikan Naional.
- J.Supranto. 2001. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan untuk Menaikan Pangsa Pasar*.Jakarta Rineka Cipta. Karya
- Kountur, Rony.2003. *Metode Penelitian Untuk Penulisan Skripsi dan Tesis*. Jakarta: LPP
- Lasa, Hs. 1998. *Kamus Istilah Perpustakaan*. Yogyakarta: Gama Press
- Lupiyoadi, Ruminta. 2006, *Manajemen Pemasaran Jasa*.Jakarta: Salemba
- Masruri, Anis. 2003 “ *Mewujudkan Pelayanan Yang Berkualitas Yang Berorientasi Kepada Pengguna*” makalah disampaikan pada Workshop Perpustakaan dan Kearsipan STAIN Purwokerto, tanggal 14-19 Juli 2003
- Mudhoffir, 1986. *Prospek Pengelolaan Pusat Sumber Belajar*. Bandung: Remadja
- Muhyadin. 1989. *Organisasi: Teori, Struktur dan Proses*. Jakarta: LPTK
- Mustafa, Badollahi. 2001. *Bahan Rujukan Umum* . Jakarta: Pusat Penerbitan

- Nazir, Moh. 2003. *Metode Penelitian*. Jakarta: Ghalia Indoensia
- Nugroho.J Setiadi. 2003. *Perilaku Konsumen*. Jakarta: Kencana.
- Nursalam, Toha; 1996. *Psikologi Perpustakaan.: PUST 2258/2 SKS* Jakarta: Universtas Terbuka.
- Qalyuby, Syihabuddin, (dkk.) 2000. *Dasar-dasar Ilmu Perpustakaan dan Informasi* Yogyakarta: Fakultas Adab, Jurusan Ilmu Perpustakaan dan Informasi ,.
- Rahmat, Jalaluddin.2000. *Metode Penelitian Komunikasi*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Saleh, A.R Ibnu Ahmad.1987. *Penyelenggaraan Perpustakaan Sekolah*. Jakarta: Hidakarya, Agung
- Salim, Peter. 1991. *Kamus Besar Bahasa Indonesia Kontemporer*. Jakarta: Modern English.
- Singarimbun, Masri. & Effendi, Sofyan. 1989. *Metode Penelitian Survei*. Jakarta LP3S
- Soeatminah. 1992 . *Perpustakaan, Kepustakawanan dan Pustakawan*. Yogyakarta :Kanisius.
- Soejono, Trimio 1997. *Pedoman Pelaksanaan Perpustakaan*. Bandung: Remaja Karya
- Sugiyono. 2007. *Metode Penelitian Kuantitatif Kuslitstif, R & D*. Bandung: Afabeta.
- Sulistyo-Basuki. 1991. *Pengantar Ilmu Perpustakaan* . Jakarta : Gramedia Pustaka Utama
- Suryapranata, Sumarta. 2006. *Analisis, Validitas, Reliabilitas dan Interpretasi Hasil Tes*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Tjiptono, Fandy. 1996. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi
- Tjiptono, Fandy. 2000. *Prinsip-prinsip Total Quality Service*. Yogyakarta Andi
- Tjiptono, Fandy.1977. *Prinsip-prinsip Total Quality Service (TQS)*. Yogyakarta: Andi

- Tjiptono, Fandy.dan Diana, Anasthasia. 1998. *Tota Quality Manajemen* .  
Yogyakarta. Andi
- Tjiptono, Fandy dan Gregorius Candra. 2005. *Servis Quality Satisfaction*.  
Yogyakarta: Andi
- Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga. 2004. *Panduan Penulisan Skripsi*.  
Yogyakarta: Fakultas Adab, Jurusan Ilmu Perpustakaan dan Informasi
- Walgito, Bimo.1994. *Psikologi Sosial : Suatu Penganta*. Yogyakarta: Andi
- Wirartha, I Made 2006. *Pedoman Penulisan Usulan Penelitian, Skripsi dan Tesis*.  
Yogyakarta: Andi .

