

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PERPUSTAKAAN
MAN II SURAKARTA**

SKRIPSI

**Diajukan Kepada Fakultas Adab
Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta
Untuk Memenuhi Sebagian Syarat Guna Memperoleh Gelar
Sarjana Ilmu Perpustakaan
Pada Program Studi Ilmu Perpustakaan**



**Disusun Oleh:
SYAIFUL AMRI
NIM: 04141730**

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

Anis Masruri, S.Ag., SIP., M.Si.
Dosen Program Studi Ilmu Perpustakaan
Fakultas Adab UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta

Nota Dinas

Hal : Skripsi
Saudara Syaiful Amri

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

Assalamu'alaikum Wr. Wb

Setelah membaca, mengoreksi dan mengadakan perbaikan seperlunya, maka selaku pembimbing saya menyatakan bahwa skripsi saudara:

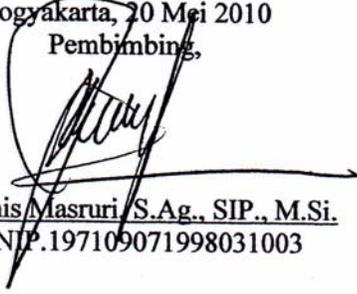
Nama : Syaiful Amri
NIM : 04141730
Program Studi : Ilmu Perpustakaan
Fakultas : Adab UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta
Judul : **ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PERPUSTAKAAN
MAN II SURAKARTA**

telah dapat diajukan kepada Fakultas Adab UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta untuk memenuhi sebagian dari syarat memperoleh gelar Sarjana Strata Satu Ilmu Perpustakaan.

Berkenaan dengan hal tersebut, saya mohon agar mahasiswa yang bersangkutan segera dipanggil untuk mempertahankan skripsinya dalam sidang munaqosah. Atas perhatiannya, saya ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Yogyakarta, 20 Mei 2010
Pembimbing,


Anis Masruri, S.Ag., SIP., M.Si.
NIP.197109071998031003



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

PENGESAHAN SKRIPSI

Nomor : UIN.02/IPI/PP.00.9/1262 /2010

Skripsi/Tugas Akhir dengan judul :

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PERPUSTAKAAN MAN 2 SURAKARTA

Yang dipersiapkan dan disusun oleh:

Nama : Syaiful Amri
N I M : 04141730
Telah dimunaqasyahkan pada : 7 Juni 2010
Nilai Munaqasyah : A-

Dan dinyatakan telah diterima oleh Fakultas Adab UIN Sunan Kalijaga

TIM MUNAQASYAH :

Ketua Sidang

Anis Musruri, S.Ag.,SIP.,M.Si
NIP. 19710907 199803 1 003

Penguji I

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

Penguji II

Labibah, M.LIS
NIP. 19681103 199403 2 005

Yogyakarta, 23 Juni 2010



UIN Sunan Kalijaga
Fakultas Adab Dan Ilmu Budaya
DEKAN

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

MOTTO

**Sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan, maka apabila telah
selesai dari suatu urusan kerjakanlah dengan sungguh-sungguh
urusan yang lain
(Q.S Alam Nasrah: 6-7)**

PERSEMBAHAN

Karya tulis ini kupersembahkan untuk:
Seluruh keluargaku, khususnya
Bapakku Syamsuri Adnan dan Ibuku Inayatul Hikmah,
yang selalu mendo'akan dan mendukung saya sampai saat ini
Semoga Allah SWT selalu memberikan balasan yang
jauh lebih baik kepada mereka, Amin ya robbal alamin.
Serta almamaterku tercinta UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT, atas segala limpahan rahmat, taufiq, dan hidayahNya sehingga penulis dapat menyelesaikan tahap akhir studi di Fakultas Adab Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta pada Program Studi Ilmu Perpustakaan dan informasi dengan terselesaikannya skripsi ini. Penulis menyadari sepenuhnya bahwa tulisan dalam skripsi ini jauh dari kesempurnaan sehingga saran, kritik, dan tanggapan positif dari berbagai pihak masih penulis harapkan untuk menyempurnakan hasil penelitian ini.

Karya tulis ini tentunya tidak akan dapat terselesaikan sesuai dengan yang diharapkan apabila tanpa adanya bantuan, bimbingan, saran, dan kritik serta bantuan moral maupun material dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini penulis menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Prof. Dr. H.M. Amin Abdullah selaku Rektor Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta
2. Bapak Prof. Dr. H. Syihabuddin Qalyubi, Lc., MA. selaku Dekan Fakultas Adab Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.
3. Bapak Tafrikhuddin, S.Ag., M.Pd., selaku Ketua Prodi Ilmu Perpustakaan
4. Bapak Anis Masruri, S.Ag., SIP., M.Si. selaku pembimbing skripsi sekaligus penasehat akademik dengan ikhlas telah meluangkan waktu disela-sela kesibukannya untuk membantu, mengarahkan, dan membimbing penulis dalam penyelesaian skripsi ini.

5. Seluruh dosen pengajar jurusan Ilmu Perpustakaan dan Informasi yang telah berbagi ilmu dan pengalaman kepada penulis.
6. Seluruh staf Tata Usaha Fakultas Adab Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta yang telah membantu secara administrasi dalam penyelesaian skripsi ini.
7. Bapak Drs. H. Abd. Salim, M. Ag, selaku Kepala Sekolah MAN II Surakarta yang telah berkenan memberikan izin penelitian kepada penulis.
8. Ibu Dra. H. Nurhayati, SPd., selaku koordinator Perpustakaan MAN II Surakarta, yang telah banyak memberikan bimbingan, pengarahan, serta bantuan dalam pelaksanaan pengambilan data skripsi ini.
9. Mas Jarot Nugroho dan Bowo Sulisty, selaku Staf Perpustakaan MAN II Surakarta yang telah menyediakan waktu untuk membantu penulis.
10. Ayahku tercinta Sjamsuri Adnan S.Ag, Ibuku Inayatul Hikmah serta kakakku Nuning Hasanah SIP dan Mas Toto Suharto M.Ag, Farida Muflikhah S.Ag dan Mas Habib S.T, Aziz Ghufon S.Pd dan Mbak lila S.Pd yang telah banyak mendukung studi yang penulis lakukan dan selalu memberi dukungan sampai terselesaikannya penulisan skripsi ini. Dan tak lupa buat Adikku Wiwik Susilowati A.Md. Keb. “Terima kasih untuk cinta, kasih sayang, support dan semua perhatiannya”.
11. Sahabat terbaikku, teman-teman serta semua warga Jurusan Ilmu Perpustakaan dan Informasi terutama kelas A angkatan 2004, Ahmad Nur Rais, Lukman, Basirun, Kusairi, Ririk Kisdiantoro, Muhammad Yusuf,

Munir Nugroho, Rohmayanti, Lelis Masridah, Astri Sulastri, Suroso, Muhammad Arwani, Rifda Muftiyah, Dini Dwi Lestari, Supriyadi, Rohmad Yuwono, Sri Dewi Rahayu, Yeni Listyawati, Isti Nurdiyanti, Isti Fajariyah dan semua teman-teman yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu, yang bersedia berbagi suka, canda, tawa, dan support sampai terselesaikannya skripsi ini.

12. Sahabat Terbaikku, Warga Black Coffe Republik, Rais, Pakem, Ucup, Kholil, Agus, Pelox, Mansur. Adi Suhaedi, Hanif dan semua pihak tidak dapat penulis sebutkan satu per satu yang telah bersedia membantu dalam penulisan skripsi ini.

13. Temen seperjuanganku, mbak Nanik, Faturahman, Jaim, Adi Suryanto, Hakim, Wildan, Miftah, Momogi, Galih

Yogyakarta, 20 Mei 2010

Penulis,

INTISARI

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PERPUSTAKAAN MAN II SURAKARTA

Oleh Syaiful Amri

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana tanggapan pemustaka terhadap kualitas pelayanan perpustakaan MAN II Surakarta. Jenis penelitian ini adalah deskriptif, dengan subyek penelitian adalah pemustaka perpustakaan perpustakaan MAN II Surakarta.

Populasi dalam penelitian ini adalah semua pemustaka Perpustakaan MAN II Surakarta berjumlah 709. Pengambilan sampel dilakukan dengan metode sampling aksidental yaitu sampel yang diambil dari siapa saja yang dijumpai di tengah jalan untuk dimintai pendapatnya. Ukuran sampel ditentukan dengan menggunakan 10% dari jumlah populasi 709 pemustaka, hal ini berdasarkan ketentuan Suharsimi Arikunto sehingga jumlah sampelnya sebanyak 71 siswa. Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan metode wawancara, observasi, dokumentasi dan kuesioner yang menggunakan skala likert dengan kategori jawaban terdiri dari empat alternatif jawaban. Analisis data dilakukan dengan alat bantu SPSS (Statistical Package For Social Sciences) for Windows versi 13.0.

Variabel dalam penelitian ini bersifat tunggal yaitu kualitas pelayanan perpustakaan MAN II Surakarta. Pengukuran tanggapan pemustaka berdasar lima dimensi pelayanan (servqual dimation) yaitu kehandalan (reliability), daya tanggap (responsiviness), jaminan (assurance), empati (emphaty), dan bukti langsung (tangibles). Hasil penelitian menunjukkan bahwa tanggapan pemustaka terhadap kualitas pelayanan perpustakaan MAN II Surakarta sudah baik dengan hasil total nilai rata-rata 2,76 sehingga penafsiran/interpretasinya tergolong baik

Katakunci : tanggapan pemustaka, kualitas pelayanan.

ABSTRACT

SERVICE QUALITY ANALYSIS LIBRARY OF ISLAMIC SENIOR HIGH SCHOOL 2 SURAKARTA

Oleh Syaiful Amri

The Purpose of this study is to know how the user responds the service quality at the Library of Islamic senior high school 2 surakarta. The type of this study is a descriptive research with the students as a subject.

The population of the study is 709 library users of State Senior High School 2 Surakarta. The samples are drawn uses accidental sampling method, it related with whoever are accidentally met and asked for their opinion. The number of the samples is determined by 10% of the total number of the population following Suharsimi Arikunto's formulation, which equals to 71 users. The data collected by interview, questionnaire, observation dan documentation. The analysis is based on the four points of Likert Scale and analyzed with SPSS (*Statistical Package For Social Sciences*) for Windows versi 13.0.

The variable of this study is only one that is the analysis service quality at the library of state senior high school 2 surakarta. The measurement of user responses based on 5 servqual dymentions : reliability, assurance, responsiveness,emphaty, and tangibles.The result of the study indicates that the student perception is good for the service quality at the library with the everage value 2,76. This number is classified as good.

Keywords : user responses, quality services

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN NOTA DINAS	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN MOTTO	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR	vi
INTISARI.....	ix
ABSTRACT	x
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR	xvii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	6
1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian	6
1.4 Sistematika Pembahasan	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN LANDASAN TEORI	8
2.1 Tinjauan Pustaka	8
2.2 Landasan Teori.....	11
2.2.1 Pengertian Kualitas	11
2.2.2 Pengertian Pelayanan	12

2.2.3 Definisi Kualitas Pelayanan	13
2.2.4 Pengertian Perpustakaan Sekolah	13
2.2.5 Dimensi Kualitas Pelayanan	16
BAB III METODE PENELITIAN	21
3.1 Pendekatan Penelitian	21
3.2 Subyek dan Obyek Penelitian	21
3.3 Populasi dan Sampel	22-23
3.4 Metode dan Teknik Pengumpulan Data.....	23
3.4.1 Observasi.....	24
3.4.2 Wawancara.....	24
3.4.3 Dokumentasi	24
3.4.3 Angket (kuesioner).....	25
3.5 Variabel Penelitian.....	26
3.6 Validitas dan Reliabilitas	28
3.6.1 Analisis Validitas	28
3.6.2 Analisis Reliabilitas	29
3.7 Analisis Data.....	30
BAB IV GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN DAN ANALISIS	
DATA	
4.1. Gambaran Umum Lokaasi Penelitian	34
4.1.1 Profil Perpustakaan	34
4.1.2 Sejarah singkat Perpustakaan.....	34
4.1.3 Tujuan Perpustakaan	35

4.1.4 Struktur Organisasi perpustakaan	37
4.1.5 Prosedur Pelayanan	38
4.1.6 Pelayanan Perpustakaan	38
4.1.7 Koleksi Perpustakaan	40
4.1.8 Penelusuran Koleksi	42
4.1.9 Penataan Koleksi di Rak	43
4.1.10 Perabot dan Perlengkapan	44
BAB V PENUTUP	71
5.1 Simpulan	71
5.2 Saran	72
DAFTAR PUSTAKA	73
DAFTAR LAMPIRAN	76

DAFTAR TABEL

Tabel 1 Tabel Data Buku Perpustakaan.....	5
Tabel 2 Tabel Data Pemustaka.....	5
Tabel 3 Kisi-kisi Instrumen.....	27
Tabel 4 Hasil Uji Validitas.....	28
Tabel 5 Perabot dan Perlengkapan Perpustakaan.....	43
Tabel 6 Tanggapan pemustaka terhadap kerapian penataan koleksi	45
Tabel 7 Tanggapan pemustaka terhadap kemudahan mencari Koleksi	46
Tabel 8 Tanggapan pemustaka terhadap kecepatan petugas dalam memberikan pelayanan	46
Tabel 9 Tanggapan pemustaka tentang informasi yang diberikan petugas.....	47
Tabel 10 Tanggapan pemustaka terhadap penyediaan katalog perpustakaan.....	48
Tabel 11 Tanggapan pemustaka terhadap kualitas pelayanan pada sub variabel Kehandalan (<i>reliabilty</i>).....	49
Tabel 12 Tanggapan pemustaka terhadap perhatian petugas	50
Tabel 13 Tanggapan pemustaka terhadap sikap petugas saat memberikan pelayanan	50
Tabel 14 Tanggapan pemustaka terhadap ketrampilan petugas dalam menyajikan informasi	51
Tabel 15 Tanggapan pemustaka terhadap komunikasi petugas	52
Tabel 16 Tanggapan pemustaka terhadap kesabaran petugas dalam membantu	

mencarikan koleksi	52
Tabel 17 Tanggapan pemustaka terhadap pelayanan pada sub variabel perhatian (<i>Emphaty</i>).....	53
Tabel 18 Tanggapan pemustaka terhadap kenyamanan saat berada di dalam perpustakaan	54
Tabel 19 Tanggapan pemustaka terhadap ketepatan petugas dalam menjawab pertanyaan	55
Tabel 20 Tanggapan pemustaka terhadap keadilan petugas dalam memberikan pelayanan	56
Tabel 21 Tanggapan pemustaka terhadap waktu pelayanan	56
Tabel 22 Tanggapan pemustaka terhadap adanya sanksi atau denda	57
Tabel 23 Tanggapan pemustaka pelayanan pada sub variable jaminan (<i>Assurance</i>)	58
Tabel 24 Tanggapan pemustaka terhadap kesediaan petugas dalam memberikan bantuan mencarikan koleksi.....	59
Tabel 25 Tanggapan pemustaka terhadap kepedulian petugas dalam menanggapi permasalahan	60
Tabel 26 Tanggapan pemustaka terhadap kecepatan petugas dalam membantu mencari koleksi	60
Tabel 27 Tanggapan pemustaka terhadap solusi yang diberikan petugas dalam memecahkan permasalahan.....	61
Tabel 28 Tanggapan pemustaka terhadap kualitas pelayanan pada Sub variabel daya tanggap (<i>Responsiviness</i>).....	62

Tabel 29 Tanggapan pemustaka terhadap kelengkapan koleksi	63
Tabel 30 Tanggapan pemustaka terhadap tata tertib perpustakaan.....	63
Tabel 31 Tanggapan pemustaka terhadap kebersihan ruangan perpustakaan	64
Tabel 32 Tanggapan pemustaka terhadap penampilan petugas	65
Tabel 33 Tanggapan pemustaka terhadap kelengkapan sarana dan prasarana (meja, kursi baca, penerangan)	65
Tabel 34 Tanggapan pemustaka terhadap pelayanan pada dimensi Bukti Langsung (<i>Tangibles</i>).....	66
Tabel 35 Penafsiran rata-rata tanggapan pemustaka terhadap kualitas pelayanan perpustakaan MAN II Surakarta	68

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Kerangka berfikir dalam penelitian.....	20
Gambar 2 Struktur Organisasi Perpustakaan MAN II Surakarta	37
Gambar 3 Contoh koleksi buku paket.....	40
Gambar 4 Contoh buku referensi	41
Gambar 5 Contoh buku non fiksi	41
Gambar 6 Contoh buku fiksi	42
Gambar 7 Contoh kartu katalog	42
Gambar 8 Penataan rak	43
Gambar 9 Almari koleksi referensi	44
Gambar 10 Diagram rata-rata tanggapan pemustaka terhadap kualitas pelayanan perpustakaan MAN II Surakarta	69

BABI

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Abad informasi sebagai dampak dari perkembangan teknologi informasi telah membawa perkembangan pesat terhadap kebutuhan penyediaan informasi. Perpustakaan dan pustakawan sebagai penyedia dan pengelola jasa informasi dan ilmu pengetahuan, mulai mendapatkan perhatian yang cukup besar dari berbagai kalangan masyarakat. Pada kondisi ini perpustakaan dituntut untuk lebih berkualitas dalam memberikan pelayanan dan penyediaan sumber informasi kepada pengguna.

Perpustakaan merupakan salah satu media pendukung pendidikan. Sejalan dengan pendidikan, Departemen Pendidikan Nasional menyatakan bahwa tujuan pendidikan nasional adalah untuk mengembangkan kemampuan membentuk watak serta peradaban bangsa yang bermartabat dalam rangka mencerdaskan kehidupan bangsa yang bertujuan untuk mengembangkan potensi peserta didik agar menjadi manusia yang beriman, bertakwa kepada Tuhan Yang Maha Esa, berakhlak mulia, sehat, berilmu, cakap, kreatif, mandiri, dan menjadi warga negara yang demokratis serta bertanggung jawab (Depdiknas, 2003:12).

Pemerintah juga mengeluarkan PP No. 19 tahun 2005 Bab VII pasal 42 tentang Standar Nasional Pendidikan, yang menyebutkan bahwa setiap satuan pendidikan wajib memiliki sarana penunjang seperti buku, dan sumber

belajar lain, serta ruang perpustakaan untuk menunjang proses pembelajaran yang berkompeten. Dalam dunia pendidikan, perpustakaan merupakan tempat belajar seumur hidup. Tugas dari perpustakaan untuk menyediakan, mengumpulkan, melestarikan, mengolah dan menyebarkan informasi yang diperlukan, baik itu dari tingkat dasar sampai ke perguruan tinggi (Sulistyo-Basuki, 1991:6).

Ada beberapa jenis perpustakaan, di antaranya adalah perpustakaan sekolah. Perpustakaan sekolah adalah perpustakaan yang ada di lingkungan sekolah. Diadakannya perpustakaan sekolah bertujuan untuk memenuhi kebutuhan informasi bagi masyarakat di lingkungan sekolah yang bersangkutan, khususnya bagi para guru dan para siswa. Perpustakaan berperan sebagai sarana dan media untuk menunjang kegiatan Proses Belajar Mengajar (PBM) di tingkat sekolah. Oleh karena itu, perpustakaan merupakan bagian integral dari program penyelenggaraan pendidikan tingkat sekolah (Yusuf, 2007:2).

Perpustakaan Madrasah Aliyah Negeri (MAN) II Surakarta merupakan salah satu penunjang pendidikan yang menyediakan bahan-bahan perpustakaan bagi Pemustaka perpustakaan MAN II Surakarta dalam pemenuhan kebutuhan informasinya. Beberapa hal yang memotivasi penulis meneliti di perpustakaan MAN II Surakarta yaitu:

1. Belum pernah dilakukan penelitian tentang kualitas pelayanan di perpustakaan MAN II Surakarta

2. Perpustakaan sekolah merupakan bagian yang tak terpisahkan dalam dunia pendidikan, dan perannya sangat penting dalam membantu proses belajar.

Sesuai dengan fungsinya perpustakaan sekolah dituntut untuk memberikan pelayanan yang berkualitas yaitu layanan yang dapat memenuhi kebutuhan dan harapan pengguna perpustakaan. Pengguna perpustakaan sebagai penerima layanan (*service recipient*) memiliki peran yang dominan dalam menentukan penilaian atas kinerja oleh perpustakaan sebagai penyedia layanan (*service provider*) (Teas dalam Masruri 2004:4). Hal ini disebabkan karena penggunalah yang mengkonsumsi serta menikmati jasa layanan sehingga merekalah yang menentukan kualitas jasa. Seiring dengan perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi yang begitu cepat, saat ini perpustakaan sekolah dituntut untuk dapat mengimbangi kemajuan tersebut, baik dari segi informasi yang disajikan maupun pelayanan yang diberikan. Perpustakaan hendaknya dikelola seoptimal mungkin agar fungsi perpustakaan dapat terwujud dengan bukti dimanfaatkannya perpustakaan seoptimal mungkin oleh penggunanya. Pengelolaan yang optimal dilakukan pada semua kegiatan mulai dari administrasi, pengadaan, pengolahan, dan pelayanan kepada pengguna perpustakaan.

Kegiatan perpustakaan yang langsung dirasakan oleh pengguna adalah pelayanan, karena pelayanan merupakan ujung tombak perpustakaan (Soeatminah, 1992:192). Pada pelayanan inilah berlangsungnya hubungan antara pengguna dan penyedia jasa. Pelayanan yang berkualitas merupakan harapan bagi setiap pengguna perpustakaan. Baik tidaknya sebuah

perpustakaan berkaitan erat dengan bagaimana pelayanan yang diberikan kepada pengguna. Dengan kualitas jasa pelayanan yang diberikan dapat mendorong pengguna untuk selalu memanfaatkan jasa perpustakaan. Menurut Wykocft (dalam Masruri, 2004:5) kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi kebutuhan pengguna. Dengan kata lain, ada dua faktor utama yang mempengaruhi kualitas pelayanan yaitu *expected service* (pelayanan yang diharapkan) dan *perceived service* (pelayanan yang diterima). Karena kualitas pelayanan berpusat pada upaya pemenuhan dari keinginan pengguna. Apabila pelayanan yang diterima atau dirasakan sesuai dengan yang diharapkan oleh pengguna perpustakaan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan. Jika jasa pelayanan yang diterima melampaui harapan pengguna, maka kualitas pelayanan dipersepsikan sebagai kualitas ideal. Tetapi sebaliknya, jika pelayanan yang diterima lebih rendah dari yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan buruk. Kualitas pelayanan harus dimulai dari kebutuhan pengguna dan berakhir pada tanggapan pengguna. Tanggapan pengguna terhadap kualitas pelayanan itu sendiri merupakan penilaian menyeluruh terhadap keunggulan suatu pelayanan. Perpustakaan MAN II Surakarta merupakan salah satu jenis perpustakaan yang melayani kebutuhan pemustaka perpustakaan.

Tabel 1**Data buku perpustakaan berdasarkan perolehan tahun 2004-2008**

Tahun	DEPAG		DIKNAS		Usaha Sekolah		Jumlah
	Judul	Eks	Judul	Eks	Judul	Eks	
2004	239	1712	65	118	64	137	2335
2005	71	3704	2	108	52	60	3997
2006	70	1784	7	58	59	112	2090
2007	14	32	21	112	20	86	285
2008	16	174	30	60	34	196	510
Pindahan	253	2821	240	10094	325	1801	15534

Sumber: Dokumen Perpustakaan MAN II Surakarta tahun 2008

Tabel 2**Data pemustaka perpustakaan MAN II Surakarta**

Tahun	Laki-laki	Perempuan	Jumlah
2004/2005	320	380	700
2005/2006	313	377	690
2006/2007	337	389	726
2007/2008	317	394	711

Sumber: Dokumen Perpustakaan MAN II Surakarta tahun 2008

Tabel 1 dan 2 di atas menunjukkan bahwa perpustakaan MAN II Surakarta senantiasa berusaha memenuhi kebutuhan pemustakanya. Pemustaka yang dimaksud dalam penelitian ini adalah siswa, pengajar dari MAN II Surakarta. Penelitian ini berusaha mengetahui sejauh mana tanggapan pengguna perpustakaan MAN II Surakarta terhadap kualitas pelayanan yang diterimanya. Hal inilah yang mendasari penulis untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan perpustakaan MAN II Surakarta berdasarkan tanggapan pemustaka.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang tersebut maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah: Bagaimana kualitas pelayanan Perpustakaan MAN II Surakarta berdasarkan tanggapan pemustaka?

1.3 Tujuan dan Kegunaan Penelitian

1.3.1 Tujuan penelitian

1. Untuk mengetahui kualitas pelayanan perpustakaan MAN II Surakarta berdasarkan tanggapan pemustakanya.

1.3.2 Kegunaan Penelitian

Penulis berharap agar penelitian ini dapat bermanfaat:

1. Bagi ilmu perpustakaan, hasil penelitian ini diharapkan bisa menambah khasanah kajian tentang ilmu perpustakaan dari berbagai disiplin ilmu lain.
2. Bagi pemustaka, hasil penelitian ini dapat dijadikan tolak ukur terhadap kualitas pelayanan perpustakaan.
3. Bagi MAN II Surakarta, penelitian ini dapat memberikan masukan bagi kebijakan dalam upaya meningkatkan pelayanan kepada pengguna.
4. Bagi Penulis, penelitian ini berguna untuk menambah ilmu pengetahuan dan wawasan dalam pengembangan perpustakaan, ilmu perpustakaan, profesi perpustakaan.

1.4 Sistematika Penulisan

Untuk mempermudah pembahasan penulisan skripsi ini, penulis menggunakan sistematika pembahasan sebagai berikut :

Bab I : Pendahuluan yang terdiri dari latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian, sistematika penulisan.

Bab II : Menguraikan tinjauan pustaka dan landasan teori penelitian. Tinjauan pustaka memuat beberapa hasil penelitian yang relevan. Sedangkan dalam landasan teori berisi teori-teori yang berkaitan dengan permasalahan yang akan diteliti.

Bab III : Membahas metodologi penelitian yang terdiri dari pendekatan penelitian, variabel penelitian, subjek dan objek penelitian, instrumen penelitian, metode dan teknik pengumpulan data, serta analisis data yang digunakan.

Bab IV : Pembahasan yang terdiri dari gambaran umum perpustakaan MAN II Surakarta dan analisis kualitas pelayanan perpustakaan MAN II Surakarta berdasarkan tanggapan pengguna.

Bab V : Penutup yang berisi simpulan dan saran yang diperoleh dari hasil penelitian ini.

BAB V

PENUTUP

5.1. Simpulan

Berdasarkan hasil analisis data pada bab sebelumnya, maka dalam penelitian ini dapat disimpulkan bahwa dari skor kriteria penilaian berdasarkan nilai rata rata secara keseluruhan didapat hasil 2,76 sehingga dapat dikategorikan bahwa tanggapan pemustaka terhadap kualitas pelayanan di perpustakaan MAN II Surakarta tergolong baik. Namun demikian dari 24 pernyataan ada, yang ditanggapi tidak baik oleh pemustaka yaitu

- a. Pernyataan dari sub variabel perhatian (*emphaty*) “Petugas memberikan perhatian setiap saya datang ke perpustakaan” dengan nilai rata-rata 2,42
- b. Pernyataan dari sub variabel Jaminan (*Assurance*) “Waktu pelayananperpustakaan mulai pukul 09.00-14.00 WIB. Sesuai dengan kebutuhan saya “ dengan nilai rata-rata 2,48.
- c. Pernyataan dari sub variabel Bukti langsung (*Tangibles*) “ Perpustakaan memiliki koleksi yang sesuai dengan kebutuhan saya” dengan nilai rata-rata 2,36

5.2 Saran

Mengacu pada kesimpulan yang telah dikemukakan di atas maka untuk memperbaiki, mengembangkan dan meningkatkan pelayanan perpustakaan, penulis perlu menyampaikan saran-saran sebagai berikut:

1. Diharapkan petugas perpustakaan dapat meningkatkan perhatian kepada pemustaka.
2. Perpustakaan dapat menambah jam buka pelayanan
3. Perpustakaan dapat menambah koleksi yang sesuai dengan kebutuhan pemustaka.

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharismi. 2006. *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Azwar, saifuddin. 2005. *Metode Penelitian*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar
- Bafadal, Ibrahim. 2006. *Pengelolaan Serpustakaan Sekolah*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Departeman Pendidikan Nasional.2003. *Undang-Undang RI NO. 20 tahun 2003, Tentang Sistem Pendidikan Nasional*. Yogyakarta : Media Wacana
- Handayani, Rini dkk. “Analisis Kepuasan Pemakai Terhadap Pelayanan perpustakaan Nasional Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta: *An Analysis on User Satisfaction of the Services Provided by National Library of Yogyakarta Province.*” Dalam jurnal *sosiosains*, 17(2), april 2004 halaman 303-317
- Hasan, Iqbal. 2002. *Pokok-pokok Materi Metodologi Penelitian dan Aplikasi*. Jakarta: Ghalia Indonesia
- Irkhamiyati. *Persepsi Mahasiswa STIEKES Aisyiyah terhadap pelayanan sirkulasi*. Jurusan ilmu Perpustakaan dan Informasi fakultas Adab, UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta
- Isdaryanti, Padmini. 2007. *Persepsi Mahasiswa terhadap Kualitas Pelayanan Sirkulasi di Perpustakaan Program Diploma Teknik Sipil Fakultas UGM Yogyakarta*. Jurusan ilmu Perpustakaan dan Informasi fakultas Adab, UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta
- Lerbin R.. 2005. *Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: Gramedia Pustaka
- Mardiyantiwi, Ignatia. 2003. *Sikap Mahasiswa Terhadap Fasilitas dan Pelayanan Perpustakaan Universitas Atmajaya Yogyakarta. Berkala ilmu perpustakaan dan informasi. Vol 1. nomor 1*.Universitas Gadjah mada. Yogyakarta
- Maslahah, Khoirul.2008. *Persepsi Pengguna Terhadap Kualitas Pelayanan Sirkulasi DI UPT Perpustakaan Instiper Yogyakarta*. Jurusan ilmu Perpustakaan dan Informasi fakultas Adab, UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta

- Masruri, Anis. 2004. *Kualitas Pelayanan Perpustakaan (Studi kasus pada Perpustakaan IAIN Sunan Kalijaga Yogyakarta)*. *Jurnal berkala ilmu perpustakaan dan informasi No. II, Nomor 2, 2004*. Universitas Gadjah Mada. Yogyakarta
- Milburga, C. Larasati, dkk.1986. *Membina Perpustakaan Sekolah*. Yogyakarta: Kanisius
- Narbuko, Cholid dan Abu Achmadi. 2007. *Metodologi Penelitian*. Jakarta: Bumi Akasara
- Nawawi, Hadari dan Mimi Martini.1996. *Penelitian Terapan*. Yogyakarta:Gadjah Mada University Press
- Prahatmaja, Nurmaya. 2004. *Prilaku pengguna dalam pencarian dan pemanfaatan info dipusat dokumentasi*.
- Qalyubi, Syihabuddin. dkk.2003. *Dasar-dasar Ilmu Perpustakaan dan Informasi*. Yogyakarta: Jurusan Ilmu Perpustakaan dan Informasi. Fakultas adab, UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.
- Ratminto dan Atik septi winarsih. 2005. *Manajemen Pelayanan: Pengembangan Model Conceptual, Penerapan Citizen's Charter dan Standar Pelayanan Minimal*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Riyanto, Agus, dkk. 2004. *Anlisis Kualitas Pelayanan Perpustakaan Pasca Sarjana Universitas Gadjahmada Yogyakarta. (Service Quality Analysis of Postgraduated Library of Gadjah Mada University Yogyakarta)*, *Dalam berkala ilmu perpustakaan dan informasi, vol.1, No.1, 2004*,
- Simamora, Bilson. 2004 *Panduan Riset Perilaku Konsumen*. Jakarta: Gramedia Pustaka..Utama.
- Singarimbun, Masri dan Sofian Efendi. 1985. *Metodologi Penelitian Survey*. Jakarta: LP3ES
- S. Nasution. 2007. *Metode Research : Penelitian Ilmiah*. Jakarta: Bumi Aksara
- Soeatminah. 1992. *Perpustakaan, Kepustakawanan dan Pustakawan*. Yogyakarta: kanisius
- Sugiyono, A. 2008. *Metode Penelitian Pendidikan*. Bandung: Alfabeta
- Sulistyo-Basuki. 1991. *Pengantar Ilmu Perpustakaan*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama

Tampubolon, daulat P.2001. *perguruan tinggi Bermutu : Paradigma Baru Manajemen Pendidikan Tinggi Menghadapi Tantangan Abad ke-21*. Jakarta : Gramedia Pustaka Utama

Umar, Husein. 2007. *Metodologi Penelitian Untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*. Jakarta: Raja Graffindo Persada

Wiratha, I Made. 2006. *metodologi Penelitian Sosial Ekonomi*. Yogyakarta: ANDI.

Yusuf, Pawit M. dan Yaya Suhendar. 2007. *Pedoman Penyelenggaraan Perpustakaan Sekolah*. Jakarta: Kencana.