

**PERSEPSI MAHASISWA TERHADAP KUALITAS PELAYANAN  
SIRKULASI DI UPT PERPUSTAKAAN UNIVERSITAS  
SARJANAWIYATA TAMANSISWA YOGYAKARTA**

**SKRIPSI**

Diajukan Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan Guna Memperoleh Gelar  
Sarjana Program Studi Ilmu Perpustakaan Fakultas Adab dan Ilmu Budaya  
Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta



STATE ISLAMIC UNIVERSITY  
SUNAN KALIJAGA  
YOGYAKARTA

Disusun oleh :  
YANTI SUSANTI  
09141025

**JURUSAN ILMU PERPUSTAKAAN  
FAKULTAS ADAB DAN ILMU BUDAYA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA  
YOGYAKARTA**

**2011**

**Drs. Tri Septiyantono, M. Si**  
**Dosen Prodi Ilmu perpustakaan**  
**Fakultas Adab dan Ilmu Budaya UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta**

**NOTA DINAS**

Hal : Skripsi  
Yanti Susanti

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

*Assalamualaikum, Wr. Wb*

Setelah membaca, mengoreksi, dan mengadakan perbaikan seperlunya menurut saya bahwa skripsi saudara:

Nama : Yanti Susanti  
NIM : 09141025  
Prodi : Ilmu Perpustakaan dan Informasi  
Fakultas : Adab dan Ilmu Budaya UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta  
Judul Skripsi : *PERSEPSI MAHASISWA TERHADAP KUALITAS PELAYANAN SIKULASI DI UPT PERPUSTAKAAN UNIVERSITAS SARJANAWIYATA TAMANSISWA YOGYAKARTA*

Dapat diajukan untuk memenuhi sebagian dari syarat memperoleh gelar Sarjana Ilmu Perpustakaan, Fakultas Adab dan Ilmu Budaya Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.

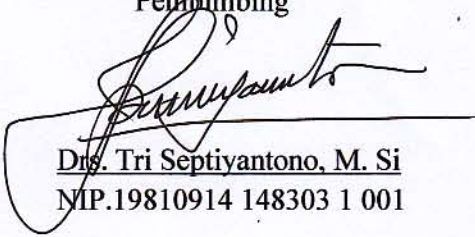
Berkenaan dengan hal tersebut, saya mohon agar mahasiswa yang bersangkutan segera dipanggil untuk mempertahankan skripsinya dalam sidang munaqosah.

Atas perhatiannya, saya ucapkan banyak terimakasih.

*Wassalamualaikum Wr.Wb*

Yogyakarta, 14 November 2011

Pembimbing

  
**Drs. Tri Septiyantono, M. Si**  
NIP.19810914 148303 1 001

## SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

*Assalamualaikum, Wr. Wb*

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Yanti Susanti  
NIM : 09141025  
Jurusan : Ilmu Perpustakaan  
Fakultas : Adab dan Ilmu Budaya

Menyatakan bahwa skripsi penulis yang berjudul **“PERSEPSI MAHASISWA TERHADAP KUALITAS PELAYANAN SIRKULASI DI UPT PERPUSTAKAAN UNIVERSITAS SARJANAWIYATA TAMANSISWA YOGYAKARTA”**

Adalah merupakan hasil karya penulis sendiri. Sepanjang pengetahuan penulis tidak terdapat karya atau pendapat yang ditulis atau diterbitkan orang lain kecuali sebagai acuan atau kutipan dengan mengikuti tata penulisan ilmiah yang lazim.

Dengan demikian surat pernyataan ini dibuat dan dapat digunakan sebagaimana mestinya.

*Wassalamualaikum Wr.Wb*

Yogyakarta, 14 November 2011

Penulis,



(Yanti Susanti)  
NIM. 09141025



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

Jl. Marsda Adi sucipto Yogyakarta 55281 Telp./Fak. (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/DA/PP.00.9/1552 /2011

Skripsi/Tugas Akhir dengan judul :

**PERSEPSI MAHASISWA TERHADAP KUALITAS PELAYANAN SIRKULASI DI UPT  
PERPUSTAKAAN UNIVERSITAS SARJANAWIYATA TAMANSISWA YOGYAKARTA**

Yang dipersiapkan dan disusun oleh:

Nama : Yanti Susanti  
NIM : 09141025  
Telah dimunaqasyahkan pada : 16 November 2011  
Nilai Munaqasyah : A/B

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

**TIM MUNAQASYAH :**

Ketua Sidang

Dr. Tri Septiyantono, M.SiPd  
NIP. 19610914 198103 1 001

Penguji I

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

Penguji II

Taufikhuddin, S.Ag., M.Pd  
NIP. 19730205 199903 1 003

Yogyakarta, 25 November 2011

UIN Sunan Kalijaga

Fakultas Adab dan Ilmu Budaya

DEKAN



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

## MOTTO

**Bekerjalah bagaikan tak butuh uang. Mencintailah bagaikan tak pernah disakiti. Menarilah bagaikan tak seorang pun sedang menonton**

*(Mark Twain)*

**Hiduplah seperti pohon kayu yang lebat buahnya, hidup di tepi jalan dan lempari orang dengan batu, tetapi dibalas dengan buah**

*(Abu Bakar Sibli)*

**Jadilah manusia yang pada kelahiranmu semua orang tertawa bahagia, tetapi hanya kamu sendiri yang menangis, dan pada kematianmu semua orang menangis sedih, tetapi hanya kamu sendiri yang tersenyum**

*(Mahatma Gandhi)*

STATE ISLAMIC UNIVERSITY  
SUNAN KALIJAGA  
YOGYAKARTA

## HALAMAN PERSEMBAHAN

**Skripsi ini kupersembahkan sepenuhnya kepada .....**

- ❖ **Ayahanda dan Ibunda tercinta, yang telah memberikan dorongan spiritual dan material serta nasihat yang mulia. Engkaulah permata hatiku, kasijmu takkan pernah padam selamanya.**
- ❖ **Kakak dan Adik ku**
- ❖ **Seseorang yang selalu memberiku motivasi**
- ❖ **Sahabatku-sahabatku yang selalu setia menemani**
- ❖ **Almamaterku UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta**

STATE ISLAMIC UNIVERSITY  
**SUNAN KALIJAGA**  
YOGYAKARTA

## KATA PENGANTAR



*Assallamu'alaikum Wr. Wb.*

Puji syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT atas limpahan rahmat, karunia dan ridho-Nya telah meringankan langkah studi penyusun. Sholawat serta salam semoga selalu tercurah kepada junjungan Nabi besar Muhammad SAW beserta keluarga, sahabat-sahabatnya dan semua pengikutnya, Amin.

Dengan rendah hati penulis menyadari bahwa skripsi ini dapat selesai berkat dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu penulis menyampaikan rasa penghargaan yang setinggi-tingginya kepada berbagai pihak yang telah berjasa dalam menyelesaikan skripsi ini. Atas segala bantuannya penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Prof. Dr. H. Syihabuddin Qalyubi Lc.,M.Ag selaku Dekan Fakultas Adab dan Ilmu Budaya Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.
2. Bapak Tafrikhuddin, S.Ag., M.Pd selaku Ketua Prodi Ilmu Perpustakaan Fakultas Adab dan Ilmu Budaya Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta
3. Bapak Drs. Tri Septiyantono, M. Si, selaku Dosen Pembimbing Akademik, dan pembimbing skripsi untuk waktu, pikiran, saran, tenaga, nasihat, dan keabarnya dalam membimbing skripsi ini.
4. Seluruh Dosen prodi Ilmu Perpustakaan Fakultas Adab dan Ilmu Budaya Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta yang telah sabar dan ikhlas mendidik kami semua.
5. Ibu Dra. V. Rubiyah, selaku kepala UPT Perpustakaan UST Yogyakarta yang telah memberikan izin kepada penulis untuk melakukan penelitian ini dan Dori Ambogo, A.md, yang telah meluangkan waktu untuk memberi informasi, data-data yang dibutuhkan penulis.
6. Teman-teman prodi Ilmu Perpustakaan kelas khusus angkatan 2009 terutama, sahabat-sahabat baikku, yang telah membuat hari-hari begitu indah dan bermakna, baik dikala suka maupun duka. Mba Lia, Upha, Ina, Tante Mlete,

Ndut, Cika, Vina dan untuk Kepala Sekolah beserta para Guru SD Negeri Golo yang selalu memberikan motivasi. Terimakasih untuk teman-teman se-  
atap di Kos *Corry* atas kebersamaan kita selama ini.

7. Staf dan karyawan Fakultas Adab dan Ilmu Budaya Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta, Pak Elias dan rekan-rekan yang telah membantu penulis.
8. Untuk semua pihak dan teman-teman baik yang telah disebutkan maupun yang belum sempat disebutkan satu-persatu, penulis mohon maaf yang sebesar-besarnya atas kesalahan-kesalahan yang pernah penulis perbuat .  
Terima kasih atas segala dukungannya.

Semoga Allah SWT memberikan rahmat dan hidayah-Nya atas segala bantuan, bimbingan, perhatian, dan kebaikan-kebaikan dengan ketulusan dan keikhlasan yang telah diberikan kepada penulis. Semoga karya tulis ini dapat bermanfaat bagi semua pihak, baik dimasa sekarang maupun dimasa yang akan datang. Amin.

*Wassalamu'allaikum Wr. Wb.*

Yogyakarta, November 2011

Penulis

Yanti Susanti

STATE ISLAMIC UNIVERSITY  
SUNAN KALIJAGA  
YOGYAKARTA



## ABSTRAK

### PERSEPSI MAHASISWA TERHADAP KUALITAS PELAYANAN SIRKULASI DI UPT PERPUSTAKAAN UNIVERSITAS SARJANAWIYATA TAMANSISWA YOGYAKARTA

**Yanti Susanti**  
**(09141025)**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kategori persepsi mahasiswa terhadap kualitas pelayanan sirkulasi di UPT Perpustakaan UST Yogyakarta, serta sumbangan pemikiran, dan pertimbangan bagi pihak manajemen dalam pengambilan keputusan dalam perbaikan dan pengembangan pelayanan sirkulasi di UPT Perpustakaan UST Yogyakarta. Dalam penelitian ini jenis penelitian yang digunakan adalah kuantitatif, dengan populasi mahasiswa yang mengakses layanan sirkulasi dengan jumlah sampel 96 mahasiswa. Variabel dalam penelitian ada dua variabel yaitu Persepsi dan Pelayanan Sirkulasi. Teknik Pengumpulan Data dengan metode observasi, wawancara, dokumentasi, dan kuesioner. Sedangkan analisis datanya menggunakan data analisis data kuantitatif deskriptif. Berdasarkan uraian hasil penelitian tentang persepsi mahasiswa terhadap kualitas pelayanan sirkulasi di UPT Perpustakaan UST Yogyakarta, maka dapat disimpulkan bahwa secara umum kualitas pelayanan sirkulasi di UPT Perpustakaan UST Yogyakarta kategori baik dengan *grand mean* adalah 2,94. Sedangkan tingkat pelayanan masing-masing sub variabel adalah *Reliability* (keandalan) mempunyai nilai *grand mean* 2,92 dan sub variabel *Assurance* (jaminan) mempunyai nilai 2,94, sub variabel *Responsiveness* (daya tanggap) mempunyai nilai 2,91, sub variabel *Empathy* (empati) mempunyai nilai 2,95, sub variabel *Tangibles* (bukti langsung) mempunyai nilai 3. Hal ini mengindikasikan bahwa tidak ada variabel kualitas pelayanan sirkulasi yang mempunyai nilai *grand mean* 3,26 – 4,00 atau kategori sangat baik, maka pihak manajemen dan pustakawan di UPT Perpustakaan UST Yogyakarta harus tetap mempertahankan kualitas pelayanan sirkulasi serta terus meningkatkan, dan mengembangkan kualitas pelayanan yang ada.

Kata Kunci : Persepsi, Pelayanan Sirkulasi, UPT Perpustakaan UST Yogyakarta

## **ABSTRACT**

### **STUDENT PERCEPTION OF CIRCULATION QUALITY SERVICES UNIVERSITY LIBRARY IN UPT SARJANAWIYATA TAMANSISWA YOGYAKARTA**

**Yanti Susanti**  
**(09141025)**

This study to determine the level of student's perceptions of the service categories in UPT Library circulation UST Yogyakarta, and the contributions of thought, and considerations for the management in decision making in the improvement and development of services in UPT Library circulation UST Yogyakarta. In this study the type of study is a quantitative, with a population of students who access the service circulation by the number of samples 96 students. Variables in the study there are two variables Perceptions and Service Circulation. Data collection techniques with the method of observation, interviews, dokumentasi, and questionnaires. While the data analysis using descriptive data analysis of quantitative data. Based on the description of the results of research on student perceptions of services in UPT Library circulation UST Yogyakarta, it can be concluded that in general circulation in the UPT Library service UST Library Yogyakarta both categories with a grand mean is a 2.94. While the service levels of each variable is a sub variable Reliability has a grand mean of 2.92 and has a sub variable Assurance grand mean value of 2.94, has a sub variable Responsiveness has a grand mean of 2.91, sub variable Emphaty grand mean value of 2.95, sub variable Tangibles grand mean value of 3. This indicates that there is no perception of service variable that have a circulation of grand mean value of 3.26 to 4.00 or very good category, the management librarian at the Library UPT UST Yogyakarta must maintain service quality and increasing circulation, and improve the quality existing service.

Keyword: Perception, Circulation services, UPT UST Yogyakarta

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	i
<b>HALAMAN NOTA DINAS</b> .....	ii
<b>HALAMAN PERNYATAAN</b> .....	iii
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	iv
<b>MOTTO</b> .....	v
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN</b> .....	vi
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	vii
<b>ABSTRAK</b> .....	x
<b>DAFTAR ISI</b> .....	xii
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	xvi
<b>BAB 1 PENDAHULUAN</b>	
1.1. Latar Belakang .....	1
1.2. Rumusan Masalah .....	3
1.3. Pembatasan Masalah .....	4
1.4. Tujuan Penelitian dan Manfaat .....	3
1.4.1. Tujuan Penelitian .....	4
1.4.2. Manfaat Penelitian .....	4
1.5. Sistematika Pembahasan .....	5
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA &amp; LANDASAN TEORI</b>	
2.1. Kajian Pustaka .....	7
2.2. Landasan Teori .....	9
2.2.1. Pengertian Persepsi .....	9
2.2.2. Jenis-jenis Persepsi.....	15
2.2.3. Mahasiswa Sebagai Pemustaka Perpustakaan Perguruan Tinggi .....	15
2.2.4. Kualitas .....	17

2.2.5. Kualitas Pelayanan .....	19
2.2.6. Dimensi Kualitas Pelayanan .....	20
2.2.7. Pelayanan Perpustakaan Perguruan Tinggi .....	22
2.2.8. Pelayanan Sirkulasi .....	22
2.2.8.1. Fungsi Sirkulasi .....	23
2.2.8.2. Tujuan Sirkulasi .....	25
2.2.8.3. Syarat Sirkulasi .....	27
2.2.8.4. Sistem Pelayanan Sirkulasi .....	27
2.2.8.5. Kegiatan Pelayanan Sirkulasi .....	29
2.2.8.6. Tata Tertib Peminjaman .....	31
2.2.8.7. Persepsi Mahasiswa Terhadap Pelayanan Sirkulasi .....	31
2.2.8.8. Sistem Sirkulasi .....	32
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b>	
3.1. Jenis Penelitian .....	35
3.2. Tempat dan Waktu Penelitian .....	36
3.3. Subjek Dan Objek Penelitian .....	36
3.3.1. Populasi .....	36
3.3.2. Sampel .....	37
3.4. Variabel Penelitian .....	39
3.5. Metode pengumpulan Data .....	40
3.5.1. Data Primer .....	40
3.5.2. Data Sekunder .....	42
3.6. Metode Analisis Data .....	44
3.6.1. Pengujian Instrumen Penelitian .....	46

**BAB IV PEMBAHASAN PERSEPSI MAHASISWA TERHADAP  
PELAYANAN SIRKULASI DI UPT PERPUSTAKAAN UNIVERSITAS  
SARJANAWIYATA TAMANSISWA YOGYAKARTA**

4.1. Gambaran Umum .....	51
4.1.1. Sejarah UPT Perpustakaan UST Yogyakarta .....	51
4.1.2. Visi dan Misi .....	53
4.1.2.1. Visi UPT Perpustakaan UST Yogyakarta.....	53
4.1.2.2. Misi UPT Perpustakaan UST Yogyakarta .....	54
4.1.3. Tujuan UPT Perpustakaan UST Yogyakarta .....	56
4.1.4. Struktur Organisasi .....	56
4.1.5. Peraturan .....	57
4.1.6. Penelusuran Informasi .....	60
4.1.7. Sistem Layanan .....	60
4.1.8. Pelayanan Peminjaman dan Pengembalian Buku .....	61
4.1.9. Aktifitas Layanan Masyarakat .....	61
4.1.10. Sistem Layanan Perpustakaan .....	62
4.1.11. Pengadaan Bahan Perpustakaan .....	62
4.1.12. Mekanisme Pengadaan Koleksi .....	63
4.1.13. Pedoman Pengolahan Koleksi .....	63
4.1.14. Jenis-jenis Koleksi .....	63
4.1.15. Jumlah Koleksi Sirkulasi .....	64
4.1.16. Jumlah Pengunjung Layanan Sirkulasi .....	64
4.1.17. Sarana dan Prasarana .....	65
4.2. Persepsi Mahasiswa Terhadap Pelayanan Sirkulasi DI UPT Perpustakaan UST Yogyakarta .....	66
4.2.1. Gambaran Umum Responden .....	66
4.2.2. Analisis Data .....	66

4.2.2.1. Variabel <i>Reliability</i> (Kehandalan) di UPT Perpustakaan UST Yogyakarta .....	67
4.2.2.2. Persepsi Mahasiswa Terhadap Pelayanan Sirkulasi Sub Variabel <i>Assurance</i> (Jaminan) di UPT Perpustakaan UST Yogyakarta .....	70
4.2.2.3. Persepsi Mahasiswa Terhadap Pelayanan Sirkulasi Sub Variabel <i>Responsiviness</i> (Daya Tanggap) di UPT Perpustakaan UST Yogyakarta .....	71
4.2.2.4. Persepsi Mahasiswa Terhadap Pelayanan Sirkulasi Sub Variabel <i>Emphaty</i> (Empati) di UPT Perpustakaan UST Yogyakarta .....	73
4.2.2.5. Persepsi Mahasiswa Terhadap Pelayanan Sirkulasi Sub Variabel <i>Tangibles</i> (Bukti Langsung) di UPT Perpustakaan UST Yogyakarta .....	76
4.2.3. Persepsi Mahasiswa Terhadap pelayanan Sirkulasi di UPT Perpustakaan UST Yogyakarta .....	79
<b>BAB V PENUTUP</b>	
5.1. Simpulan .....	80
5.2. Saran .....	80
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	
<b>LAMPIRAN</b>	

## DAFTAR TABEL

Tabel 1	Kisi-kisi kuesioner .....	47
Tabel 2	Hasil olah data uji validitas .....	49
Tabel 3	Jumlah Pegawai UPT Perpustakaan UST Yogyakarta .....	56
Tabel 4	Struktur organisasi perpustakaan .....	57
Tabel 5	Jadwal buka perpustakaan .....	62
Tabel 6	Statistik kunjungan layanan sirkulasi .....	65
Tabel 7	Sarana dan Prasarana Perpustakaan .....	65
Tabel 8	Jangka waktu yang diberikan dalam peminjaman koleksi .....	67
Tabel 9	Ketelitian petugas sirkulasi dalam pengembalian koleksi .....	68
Tabel 10	Persepsi Mahasiswa Terhadap Kualitas Pelayanan Sirkulasi Sub Variabel <i>Reliability</i> (Keandalan) .....	69
Tabel 11	Persyaratan untuk mendapatkan surat keterangan bebas pinjam dari perpustakaan .....	70
Tabel 12	Cara penagihan koleksi yang terlambat dikembalikan .....	71
Tabel 13	Keringanan sanksi yang diberikan jika terlambat mengembalikan koleksi .....	72
Tabel 14	Persepsi Mahasiswa Terhadap Kualitas Pelayanan Sirkulasi Sub Variabel <i>Responsiviness</i> (Daya Tanggap) .....	73
Tabel 15	Prosedur pendaftaran menjadi anggota perpustakaan .....	74
Tabel 16	Biaya pendaftaran menjadi anggota perpustakaan .....	74
Tabel 17	Persepsi Mahasiswa Terhadap Kualitas Pelayanan Sirkulasi Sub Variabel <i>Emphaty</i> (Empati) .....	75
Tabel 18	Keberadaan statistik pada bagian sirkulasi .....	76
Tabel 19	Penjelasan/ keterangan statistik pada bagian sirkulasi .....	77
Tabel 20	Persepsi Mahasiswa Terhadap Kualitas Pelayanan Sirkulasi Sub Variabel <i>Tangibles</i> (Bukti Langsung) .....	78
Tabel 21	Persepsi Mahasiswa Terhadap Kualitas Pelayanan Sirkulasi di UPT Perpustakaan UST Yogyakarta .....	79

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Sebagai suatu lembaga pendidikan tinggi, perguruan tinggi dikelola untuk kepentingan civitas akademika yang terdiri dari mahasiswa, dosen dan karyawan. Dalam pelaksanaannya perguruan tinggi harus dilengkapi dengan berbagai fasilitas guna mendukung keberhasilan tujuan dari program perguruan tinggi. Salah satu fasilitas pendukung keberhasilan suatu perguruan tinggi adalah melalui penyediaan perpustakaan. Perpustakaan perguruan tinggi (PT) merupakan unit pelayanan teknis (UPT) perguruan tinggi yang bersama-sama unit lain turut melaksanakan Tri Dharma Perguruan Tinggi dengan cara memilih, menghimpun, mengolah, merawat, dan melayani sumber informasi kepada lembaga induknya pada khususnya dan masyarakat akademis pada umumnya (Qalyubi dkk, 2003: 10).

Sesuai dengan fungsinya perpustakaan perguruan tinggi dituntut untuk memberikan pelayanan yang berkualitas yaitu layanan yang dapat memenuhi kebutuhan dan harapan pemustaka. Pemustaka sebagai penerima layanan (*service recipient*) memiliki peran yang dominan dalam menentukan penilaian atas kinerja oleh perpustakaan sebagai penyedia layanan (*service provider*). Hal ini disebabkan karena pemustakalah 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 perguruan tinggi dituntut untuk dapat mengimbangi kemajuan tersebut baik dari segi informasi yang disajikan maupun pelayanan yang diberikan. Perpustakaan hendaknya dikelola seoptimal mungkin agar fungsi perpustakaan di perguruan tinggi dapat terwujud dengan bukti dimanfaatkannya perpustakaan seoptimal mungkin oleh pemustaka. Pengelolaan yang optimal dilakukan pada semua kegiatan mulai dari administrasi, pengadaan, pengolahan, dan pelayanan kepada pemustaka.

Kegiatan perpustakaan yang langsung dirasakan oleh pemustaka adalah pelayanan karena pelayanan merupakan ujung tombak perpustakaan (Basuki, 1991: 257). Pada bagian pelayanan inilah berlangsungnya hubungan antara pemustaka dengan penyedia jasa. Pelayanan disini yang dimaksud adalah pelayanan sirkulasi. Aktivitas bagian pelayanan sirkulasi menyangkut masalah citra perpustakaan. Baik tidaknya sebuah perpustakaan berkaitan dengan erat bagaimana pelayanan sirkulasi diberikan kepada pemustaka. Pelayanan sirkulasi merupakan jenis pelayanan yang banyak dimanfaatkan pemustaka yang didukung oleh jenis pelayanan lainnya.

Kunci keberhasilan dalam pelayanan sirkulasi adalah kualitas jasa pelayanan yang diberikan kepada pemustaka. Dengan kualitas jasa pelayanan yang diberikan dapat mendorong pemustaka untuk selalu memanfaatkan jasa perpustakaan. Menurut Wykocft (dalam Tjiptono, 2000: 59) kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi kebutuhan pelanggan. Dengan kata lain ada

dua faktor utama yang mempengaruhi kualitas pelayanan yaitu *expected service* (pelayanan yang diharapkan) dan *perceived service* (pelayanan yang diterima). Karena pelayanan berpusat pada upaya pemenuhan dari keinginan pemustaka. Apabila pelayanan yang diterima atau dirasakan sesuai dengan yang diharapkan oleh pemustaka maka pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan. Jika jasa atau pelayanan yang diterima melampaui harapan pemustaka maka 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 pemustaka dan berakhir pada tanggapan pemustaka. Tanggapan pemustaka terhadap kualitas pelayanan itu sendiri merupakan penilaian menyeluruh terhadap keunggulan suatu pelayanan.

Sebagai perpustakaan perguruan tinggi maka UPT Perpustakaan Universitas Sarjanawiyata Tamansiswa Yogyakarta senantiasa berusaha memenuhi kebutuhan pemustaka. Pemustaka yang dimaksud dalam penelitian ini adalah mahasiswa. Karena mahasiswa adalah pemustaka jasa layanan perpustakaan terbanyak, maka perpustakaan harus memberikan pelayanan yang baik kepada mereka. Hal inilah yang mendasari penulis untuk mengetahui bagaimana persepsi mahasiswa terhadap pelayanan sirkulasi di UPT Perpustakaan Universitas Sarjanawiyata Tamansiswa Yogyakarta.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang masalah di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana kondisi kualitas pelayanan sirkulasi di UPT Perpustakaan Universitas Sarjanawiyata Tamansiswa Yogyakarta?
2. Bagaimana persepsi mahasiswa terhadap kualitas pelayanan sirkulasi di UPT Perpustakaan Universitas Sarjanawiyata Tamansiswa Yogyakarta?

### **1.3 Pembatasan Masalah**

Agar masalah yang diteliti lebih jelas dan terarah, maka penulis memberi batasan-batasan, antara lain:

1. Penelitian hanya dilakukan di UPT Perpustakaan Universitas Sarjanawiyata Tamansiswa Yogyakarta.
2. Angket hanya ditujukan untuk mahasiswa di Universitas Sarjanawiyata Tamansiswa Yogyakarta.
3. Penelitian menggunakan sampel data secara random (acak), tidak ada pembagian menurut Fakultas maupun jurusan yang ada di Universitas Sarjanawiyata Tamansiswa Yogyakarta.

### **1.4 Tujuan dan Manfaat Penelitian**

#### **1.4.1. Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan penelitian ini adalah: untuk mengetahui persepsi mahasiswa terhadap kualitas pelayanan sirkulasi di UPT Perpustakaan Universitas Sarjanawiyata Tamansiswa Yogyakarta dan untuk mengetahui kondisi kualitas pelayanan sirkulasi di UPT Perpustakaan Universitas Sarjanawiyata Tamansiswa Yogyakarta.

#### **1.4.2. Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat penelitian ini adalah:

1. Bagi Peneliti

Mengetahui persepsi mahasiswa terhadap kualitas pelayanan sirkulasi di UPT Perpustakaan Universitas Sarjanawiyata Tamansiswa Yogyakarta.

2. Bagi Perpustakaan

Sebagai bahan masukan bagi perpustakaan dalam menentukan kebijakan terutama yang berkaitan dengan peningkatan kualitas pelayanan sirkulasi di UPT Perpustakaan Universitas Sarjanawiyata Tamansiswa Yogyakarta.

3. Bagi pembaca

Hasil penelitian ini diharapkan dapat berguna bagi semua kalangan pembaca.

### **1.5 Sistematika Pembahasan**

Sistematika pembahasan merupakan susunan pembahasan dalam penelitian yang ditulis secara sistematis untuk mempermudah penyusunan dari keseluruhan skripsi sehingga lebih teratur dan konsisten. Sistematika pembahasan dalam penelitian ini disusun dalam bab per bab, yang secara keseluruhan terdiri dari lima bab, yaitu:

*Bab kesatu*, Pendahuluan. Bab ini terdiri dari latar belakang penelitian yang merupakan dasar dari alasan pemilihan masalah, rumusan masalah yang merupakan pijakan dalam penelitian ini, tujuan dan manfaat penelitian, dan sistematika pembahasan.

*Bab kedua*, Tinjauan Pustaka dan Landasan Teori. Bab ini berisi tentang tinjauan pustaka dan landasan teori. Tinjauan pustaka merupakan uraian yang relevan sesuai dengan permasalahan yang diteliti. Dalam tinjauan pustaka ini

dipaparkan hasil penelitian yang pernah dilakukan oleh peneliti lain dengan topik yang sejenis. Sedangkan landasan teori merupakan suatu konsep dan dasar teoritis yang mendukung penelitian ini.

*Bab ketiga, Metode Penelitian.* Berisi mengenai jenis penelitian, lokasi dan waktu penelitian, subjek dan objek penelitian, variabel penelitian, metode dan teknik pengumpulan data, metode analisis data

*Bab keempat, Gambaran Umum dan Pembahasan.* Bab ini menguraikan gambaran umum UPT Perpustakaan Universitas Sarjanawiyata Tamansiswa Yogyakarta, menguraikan mengenai hasil penelitian dan membahas serta menganalisis hasil pengolahan data.

*Bab kelima, Penutup.* Pada bab ini berisikan kesimpulan dari penelitian yang dilakukan dan menguraikan saran-saran untuk pelayanan sirkulasi UPT Perpustakaan Universitas Sarjanawiyata Tamansiswa.

## BAB V

### PENUTUP

Berdasarkan pengolahan data dan analisis hasil pengolahan data pada bab sebelumnya, maka dapat ditarik kesimpulan dan saran untuk memperbaiki, mengembangkan, dan meningkatkan kualitas pelayanan di UPT Perpustakaan UST Yogyakarta.

#### 5.1 Simpulan

1. Secara umum persepsi mahasiswa terhadap kualitas pelayanan sirkulasi di UPT Perpustakaan UST Yogyakarta yang mencakup sub variabel *reliability*/ keandalan, *assurance*/ jaminan, *responsiviness*/ daya tanggap, *emphaty*/ empati, dan *tangibles*/ bukti langsung pada kategori Baik. Hal ini berdasarkan nilai *Grand Mean* keseluruhan adalah 2,94.
2. Pada sub variabel *responsiviness*/ daya tanggap mempunyai nilai *Grand Mean* terendah yaitu 2.91. Sedangkan pada sub variabel *tangibles* (bukti langsung) mempunyai nilai *Grand Mean* paling tinggi yaitu 3. Selain itu sub variabel *reliability* (keandalan) mempunyai nilai 2.92, *assurance* (jaminan) mempunyai nilai 2.94, sub variabel *emphaty* (empati) mempunyai nilai 2.95.
3. Kondisi kualitas pelayanan sirkulasi di UPT Perpustakaan UST Yogyakarta tergolong baik, hal ini berdasarkan nilai *mean* setiap indikator peminjaman koleksi mempunyai nilai 2.91, pengembalian koleksi mempunyai nilai 2.92, surat keterangan bebas pinjam mempunyai nilai 2.94, penagihan mempunyai nilai 2.92, keanggotaan mempunyai nilai 2.95, statistik mempunyai nilai 3.

## 5.2 Saran

Mengacu pada hasil analisis data, kesimpulan sebelumnya maka akan memperbaiki, mengembangkan, dan meningkatkan kualitas pelayanan di UPT Perpustakaan UST Yogyakarta terutama pelayanan sirkulasi, penulis menyampaikan atau menyarankan kepada pihak manajemen UPT Perpustakaan UST Yogyakarta yaitu sebagai berikut:

1. Secara umum persepsi mahasiswa terhadap pelayanan sirkulasi di UPT Perpustakaan UST Yogyakarta berada pada kategori baik, akan tetapi pihak manajemen UPT Perpustakaan UST Yogyakarta tetap mempertahankan dan mengembangkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada pemustaka. Ini terbukti dengan tidak ada variabel yang mempunyai nilai *Grand Mean* yang mendekati nilai 4,00 atau kategori sangat baik.
2. Sebaikny pada variabel kualitas pelayanan sirkulasi dengan sub variabel *responsiviness* (daya tanggap) yang berkaitan dengan penagihan koleksi yang terlambat dikembalikan dan sanksi yang diberikan perlu mendapat perhatian, hal ini berdasarkan nilai *Grand Mean* yang paling rendah diantara sub variabel yang lain.
3. Kondisi kualitas pelayanan sirkulasi di UPT Perpustakaan UST Yogyakarta sudah termasuk baik, akan tetapi alangkah lebih baik lagi jika terus ditingkatkan kualitas pelayanannya untuk kepuasan pemustaka.

## DAFTAR PUSTAKA

- Abdurahman, Dudung. 2003. *Pengantar Metode Penelitian*. Yogyakarta: Kurnia Kalam Semesta.
- Arikunto, Suharsini. 2002. *Prosedur Penelitian : Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: Rineka Cipta.
- \_\_\_\_\_. 2006. *Prosedur Penelitian : Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Azwar, Saifuddin. 1999. *Metode Penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar Offset.
- Badudu, JS dan Sutan Mohammad Zain. 1994. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Jakarta: Pustaka Sinar Harapan.
- Basuki, Sulistyono. 1992. *Pengantar Ilmu Perpustakaan*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- \_\_\_\_\_. 1993. *Pengantar Ilmu Perpustakaan*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- \_\_\_\_\_. 1994. *Teknik Dan Jasa Dokumentasi*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Chaplin, James P. 2006. *Kamus Lengkap Psikologi*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Dewi, Tristiana Chandra. 2006. *Membangun Citra "Excellent Service" di Perpustakaan Perguruan Tinggi*. Dalam WIPA Volume 10.
- Lasa Hs. 2004. *Sistem Penyajian Informasi Perpustakaan*. Yogyakarta: Majelis Pustaka Pimpinan Muhammadiyah.
- \_\_\_\_\_. 1995. *Jenis-Jenis Pelayanan Informasi Perpustakaan*. Yogyakarta: Gajah Mada University Press.
- Padmini Isdaryanti. 2007. *Persepsi Mahasiswa Terhadap Kualitas pelayanan Sirkulasi Di Perpustakaan Program Diploma Teknik Sipil Fakultas Teknik Universitas Gajah Mada Yogyakarta*. Fakultas Adab Jurusan Ilmu Perpustakaan dan Informasi UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.
- Poerwadarminta, W.J.S. 1985. *Kamus Umum Bahasa Indonesia*. Jakarta: Balai Pustaka.



- Qalyubi, Syihabuddin dkk. 2003. *Dasar-dasar Ilmu Perpustakaan dan Informasi*. Yogyakarta: Jurusan Ilmu Perpustakaan dan Informasi Fakultas Adab UIN Sunan Kalijaga.
- Ratminto dan Atik Septi Winarsih. 2006. *Manajemen Pelayanan: Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's Charter dan Standar Pelayanan Minimal*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Ridwan. 2006. *Metode dan Teknk Menyusun Tesis*. Bandung: Alfabeta.
- Subagyo. 2010. *Persepsi Mahasiswa Terhadap Kualitas Pelayanan Referensi di UPT Perpustakaan Universitas Sebelas Maret Surakarta*. Fakultas Adab Perpustakaan dan Informasi UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.
- Simamora, Bilson. 2004. *Panduan Riset Perilaku Konsumen*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Soeatminah. 1992. *Perpustakaan, Kepustakawanan, dan Pustakawan*. Yogyakarta: Kanisius.
- Sugiyono. 2006. *Metode Penelitian Administrasi: Dilengkapi Dengan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- \_\_\_\_\_. 2006. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta.
- Tim Penyusun Kamus Pembinaan dan Pengembangan Bahasa. 1997. *Kamus Besar Bahasa Indonesia: Edisi Kedua*. Jakarta Barat: Balai Pustaka.
- Trimo, Soejono. 1997. *Pedoman Pelaksanaan Perpustakaan*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Walgito, Bimo. 2004. *Pengantar Psikologi Umum*. Yogyakarta: Andi.
- Wijayanti, Luki dkk. 2004. *Perpustakaan Perguruan Tinggi: Buku Pedoman*. Jakarta: Departemen Pendidikan RI Direktorat Jendral Pendidikan Tinggi.
- Zuriah, Nuzul. 2006. *Metodologi Penelitian Sosial Dan Pendidikan: Teori – Aplikasi*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Vredenbergt, Jacob. 1984. *Metode dan Teknik Penelitian masyarakat*. Jakarta: Gramedia.