

**PERSEPSI PEMUSTAKA TERHADAP KUALITAS PELAYANAN  
REFERENSI DI PERPUSTAKAAN  
MAN YOGYAKARTA I**

**SKRIPSI**

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



**Disusun oleh**

**IVO KURNIA**  
**NIM 06140003**

**PROGRAM STUDI ILMU PERPUSTAKAAN  
FAKULTAS ADAB DAN ILMU BUDAYA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA  
YOGYAKARTA  
2011**

**Drs. Djazim Rohmadi, M.Si**  
**Dosen Prodi Ilmu Perpustakaan**  
**Fakultas Adab dan Ilmu Budaya**  
**Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta**

**Hal : Skripsi Ivo Kurnia**

Yogyakarta, 02 Maret 2011

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

*Assalamu'alaikum Wr. Wb*

Setelah membaca, meneliti, memberikan petunjuk dan mengadakan perbaikan seperlunya terhadap skripsi:

Nama : Ivo Kurnia  
Nim : 06140003  
Jurusan : Ilmu Perpustakaan dan Informasi  
Fakultas : Adab dan Ilmu Budaya  
Judul : **"Persepsi Pemustaka Terhadap Kualitas Pelayanan Referensi Di Perpustakaan MAN Yogyakarta 1"**

Saya selaku pembimbing menyatakan bahwa skripsi ini sudah dapat diajukan kedepan sidang munaqsyah sebagai salah satu syarat memperoleh gelar sarjana Ilmu Perpustakaan, Fakultas Adab dan Ilmu Budaya Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.

Oleh sebab itu saya mohon agar mahasiswa yang bersangkutan segera dipanggil untuk mempertahankan skripsinya dalam sidang munaqsyah. Demikian untuk dapat dimaklumi dan terima kasih

*Wassalamu'alaikum Wr. Wb*

Dosen Pembimbing,

  
**Drs. Djazim Rohmadi, M.Si**  
**NIP.19630128 199403 1001**



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: [adabuin-suka.ac.id](mailto:adabuin-suka.ac.id)

### PENGESAHAN SKRIPSI/TUGAS AKHIR

Nomor : UIN.02/DA/PP.00.9/ 458 /2011

Skripsi/Tugas Akhir dengan judul :

#### PERSEPSI PEMUSTAKA TERHADAP KUALITAS PELAYANAN REFERENSI DI PERPUSTAKAAN MAN YOGYAKARTA 1

Yang dipersiapkan dan disusun oleh:

Nama : Ivo Kurnia  
NIM : 06140003  
Telah dimunaqasyahkan pada : 09 Maret 2011  
Nilai Munaqasyah : A-

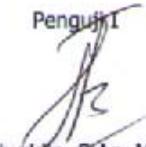
Dan dinyatakan telah diterima oleh Fakultas Adab dan Ilmu Budaya UIN Sunan Kalijaga

#### TIM MUNAQASYAH :

Ketua Sidang

  
Drs. Djazim Rohmadi, M.Si  
NIP. 19631028 199403 1 001

Penguji I

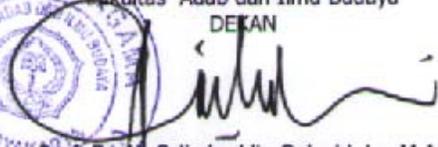
  
Tafrikhuddin, S.Ag., M.Pd  
NIP. 19730205 199903 1 003

Penguji II

  
Drs. Budiyo, S.P.  
NIP. 19620410 199303 1 004

Yogyakarta, 18 Maret 2011  
UIN Sunan Kalijaga  
Fakultas Adab dan Ilmu Budaya  
DEKAN



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

## MOTTO

أَهْدِنَا الصِّرَاطَ الْمُسْتَقِيمَ

*Tunjukilah kami jalan yang lurus,*  
(QS. Al-Fatihah: 6)

فَإِنَّ مَعَ الْعُسْرِ يُسْرًا ﴿٥﴾

*Karena Sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan,*  
(QS. Alam Nasyroh: 5)

*Kepuasan terletak pada usaha, bukan pada hasil. Berusaha dengan  
keras adalah kemenangan yang hakiki.*  
(Mahatma Gandhi)

## **PERSEMBAHAN**

*Skripsi sederhana ini saya persembahkan untuk,  
Ayahanda (alm), ibunda, kakanda dan adinda,  
sahabat-sahabatku*

*Serta*

*Atmamaerku Tercinta*

*PROGRAM STUDI ILMU PERPUSTAKAAN*

*JURUSAN ILMU PERPUSTAKAAN*

*FAKULTAS ADAB DAN ILMU BUDAYA*

*Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta*

## INTISARI

### PERPSEPSI PEMUSTAKA TERHADAP KUALITAS PELAYANAN REFERENSI DI PERPUSTAKAAN MAN I YOGYAKARTA

Ivo Kurnia / 06140003

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui persepsi pemustaka terhadap kualitas pelayanan referensi di perpustakaan MAN Yogyakarta 1. Penelitian ini termasuk penelitian survey dengan pendekatan deskriptif kuantitatif. Ukuran sampel ditentukan dengan menggunakan 10% dari jumlah populasi 745 pemustaka, sampelnya sebanyak 74 siswa. Pengumpulan data dilakukan dengan metode wawancara, observasi, dokumentasi dan kuesioner yang menggunakan skala likert dengan kategori jawaban terdiri dari empat alternative jawaban. Metode analisis datanya menggunakan analisis data kuantitatif deskriptif. Data diolah dengan alat bantu SPSS (*Statistical Package For Social Sciences*) for Windows versi 16.0. Variabel dalam penelitian ini bersifat tunggal yaitu kualitas pelayanan referensi perpustakaan MAN Yogyakarta 1. Pengukuran persepsi pemustaka berdasarkan lima dimensi pelayanan (*servqual dimension*) yaitu kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*), dan bukti langsung (*tangibles*). Hasil penelitian menunjukkan bahwa persepsi pemustaka terhadap kualitas pelayanan referensi di perpustakaan MAN Yogyakarta 1 dikategorikan baik dengan hasil total nilai rata-rata 2,95. Dengan rincian 2,97 untuk bukti fisik (*tangibles*), 2,97 untuk Kehandalan (*reliability*), 2,95 untuk Daya tanggap (*responsiveness*), 2,90 untuk Jaminan (*assurance*), 3,02 untuk Perhatian (*emphaty*). Dari nilai rata-rata tersebut, persepsi pemustaka terhadap kualitas pelayanan di perpustakaan MAN Yogyakarta 1 dikategorikan baik. Hal ini mengindikasikan bahwa tidak ada dimensi kualitas pelayanan yang nilai Mean 3.26-4.00 atau kategori sangat baik, maka pihak perpustakaan dan pustakawan harus tetap mempertahankan kualitas pelayanan serta meningkatkan kualitas pelayanan yang ada.

**Kata kunci: kualitas pelayanan, pelayanan referensi**

## **ABSTRAC**

### **PERPSEPSI PEMUSTAKA TERHADAP KUALITAS PELAYANAN REFERENSI DI PERPUSTAKAAN MAN I YOGYAKARTA**

**Ivo Kurnia / 06140003**

This research aims to know users perception of the quality of reference services in libraries MAN Yogyakarta 1. This research includes studies of quantitative survey with descriptive approach. The sample size is determined by using 10% of the total population of 745 users, the number of samples by 74 students. Taken with method accidental sampling. The data was collected using interviews, observation, documentation and questionnaires using a Likert scale with response categories consisting of four alternative answers. While its source analysis using descriptive quantitative data analysis. Data were analyzed with the tools of SPSS (Statistical Package For Social Sciences) for Windows version 16.0. The variables in this research are single that is the quality of library reference services MAN Yogyakarta 1. Measurement users perception based on the five dimensions of service (sequel dimension), ie reliability (reliability), responsiveness (responsiveness), insurance (assurance), empathy (empathy), and direct evidence (tangibles). The results showed that perceptions of service quality reference in the library MAN Yogyakarta 1 categorized either by the total average value of 2.95. With details of 2.97 for physical evidence (tangibles), 2.97 for reliability (reliability), 2.95 for Responsiveness (responsiveness), 2.90 for Insurance (assurance), 3.02 for Attention (empathy). Overall the average value is categorized well. This thing indicated that there is no dimension of quality service having value Mean 3.26-400 or very good category, hence the side of libraries and librarian in libraries MAN Yogyakarta 1 must remain to maintains quality of service and always increases, and develops quality of the service.

Keyword : Quality of service, reference services

## KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ  
الْحَمْدُ لِلَّهِ الَّذِي قَدَّمَ وَقَفًا. لِلْعِلْمِ خَيْرَ خَلْقِهِ وَاللُّغَى. حَتَّى نَحَتْ قُلُوبُهُمْ لِنَحْوِهِ. فَمِنْ عَظِيمِ شَأْنِهِ لَمْ تَحْوِهِ.  
فَأَشْرَبْتُ مَعْنَى ضَمِيرِ الشَّانِ. فَأَعْرَبْتُ فِي الْحَانَ بِالْأَلْحَانِ. ثُمَّ الصَّلَاةُ مَعَ سَلَامٍ لِأَنْقِ. عَلَى النَّبِيِّ أَفْصَحَ  
الْخَلَائِقِ. مُحَمَّدٍ وَالْأَلِّ وَالْأَصْحَابِ. مَنْ أَنْقَتُوا الْقُرْآنَ بِالْإِعْرَابِ

Segala puji bagi Allah yang telah melimpahkan taufiq-Nya kepada hamba-hamba terbaik-Nya dengan ilmu dan taqwa. Atas segala limpahan rahmat yang diberikan, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul ” Persepsi Pemustaka Terhadap Kualitas Pelayanan Referensi di Perpustakaan MAN Yogyakarta 1 ”. Shalawat teriring salam penulis haturkan kepada Nabi Muhammad S.A.W beserta keluarga dan sahabatnya.

Skripsi ini disusun dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Ilmu Perpustakaan Program Studi Ilmu Perpustakaan Fakultas Adab dan Ilmu Budaya, Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga. Penyusunan skripsi ini tidak terlepas atas bantuan, motivasi dan arahan dari berbagai pihak. Penulis menyampaikan terima kasih dan penghargaan yang tidak terhingga 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 .
3. Bapak Drs. Djazim Rohmadi, M.Si selaku Penasehat Akademik dan pembimbing yang telah bersedia meluangkan waktu membimbing penulis.

4. Sege nap dosen Ilmu Perpustakaan, Fakultas Adab dan Ilmu Budaya, yang telah mengajarkan ilmu yang dimilikinya kepada penulis, semoga bermanfaat bagi penulis.
5. Ibu Sri Munarsih S.pd selaku kepala perpustakaan MAN Yogyakarta 1 yang telah memberikan izin kepada penulis untuk melakukan penelitian.
6. Seluruh Staff perpustakaan MAN Yogyakarta 1, khususnya Ibu Herastuti, A.md dan Ibu Siti Nurhayati Pancaningsih yang telah banyak membantu penulis dalam penelitian ini.
7. K.H Najib Salimi selaku pengasuh Pondok Pesantren Al-luqmaniyyah, terima kasih atas nasehat, do'a dan ilmu yang telah diberi.
8. (Alm) ayah, amak, ibuk, babe tercinta, terima kasih atas semua pengorbanan yang telah dicurahkan, untaian doa yang tak pernah putus, bimbingan moril maupun materi serta kasih sayang kalian tak tergantikan oleh apapun.
9. Kakak-kakakku tercinta ayang, uni neli, uni cici, abang pero, kak adek kakak ipar ( abang emon, abang indra, abang irfan, uni angel, abang sal) dan sepupuku titon, terima kasih atas doa serta dukungannya baik moril maupun materil yang tidak pernah putus kepada penulis.
10. Adik-adikku tersayang, nining (terima kasih atas segala pengorbanan dan do'anya, dukungan yang tidak pernah putus kepada penulis), defri dan windi buatlah orang tua bangga telah melahirkan kita kedunia.
11. Keponakan-keponakanku tersayang (Riyad, hilwa, anggrek) kalian malaikat kecilku.

12. Sahabat-sahabatku teh Fitri, mbak Mega, isti, mbak Vini, mbak Niti, mbak Yeyen, Uli, Nora, Dede fitria, mbak Ida, isti cute, Nur, Bu Dwi, Usro, Opa Martin, dan andi asyari, Kang Yudo terima kasih telah mengisi hari-hari penulis dalam susah maupun senang berjuang bersama dalam menyelami samudra ilmu serta selalu memberi motivasi dan dorongan untuk tidak menyerah dan selalu semangat. I Love u All.
13. Sahabat seperjuangan dalam menyelesaikan Skripsi mbak Imas (terima kasih atas doa dan semangatnya, tetap semangat dan sukses buat mbak Imas), mbak mila ( selamat buat mbak Mila, akhirnya selesai juga, perjuangan yang berakhir manis).
14. Sahabatku Dede Darma Pertiwi dan Dian Angeli
15. Untuk keluarga kecilku kamar 4, Mbak- mbak (mbak pit, mbak pink, bunda, mbak nana, mbak Irma) dan adik- adikku (nafis, nur, nok DJ, himma, uyun, isya, tita, yayak, ilma, frinda, ulpe, desi) terima kasih atas doa dan dukungannya, kebersamaan kita tidak kan penulis lupakan. Tetap semangat mengaji dan kuliahnya.
16. Untuk abang Rinaldi, terima kasih atas semuanya. Orang pertama yang menyambut penulis di Yogyakarta.
17. Teman-teman kos mirror ( Dewi, ni'mah, paras, latifah, nurul, yanti, mbak icoh), terima kasih atas tumpangnya, tempat melepas lelah di kala kuliah. Tetap semangat dan rajin kuliahnya.
18. Teman-teman seperjuangan IPI 06'(fajar, yani, aria, hendra, alam, teh eti, ima, nova, fauzia, febri, emila, farah, ilzam, witri, qorim, amat, suhud,

her-her, devi, azwar ashfi, elsa, zuro'ah, siti marwiyah dan semua teman lain yang tidak bisa disebut satu persatu. Terima kasih atas doa dan dukunganya dan sukses buat kalian.

Dengan media tertulis ini penulis berharap semoga amal baik dari semua pihak yang telah membantu tersusunnya skripsi ini mendapatkan balasan dari Allah SWT. Seiring doa *Jazakumullah Khairan Katsira* dan semoga dengan adanya skripsi ini dapat bermanfaat bagi penulis dan pembaca pada umumnya.

Yogyakarta, 09 Februari 2011

Penulis

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN NOTA DINAS .....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN MOTTO .....	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN .....	v
INTISARI.....	vi
ABSTRACT.....	vii
KATA PENGANTAR .....	viii
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvi
BAB I PENDAHULUAN .....	1
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	8
1.3 Tujuan Penelitian .....	8
1.4 Manfaat Penelitian .....	8
1.5 Sistematika Pembahasan .....	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN LANDASAN TEORI .....	10
2.1. Tinjauan Pustaka .....	10
2.2 Landasan Teori.....	15
2.2.1 Persepsi .....	15
2.2.2 Pemustaka .....	18
2.2.3 Pengertian Perpustakaan Sekolah .....	19
2.2.4 Tujuan Perpustakaan Sekolah .....	21
2.2.5 Fungsi Perpustakaan Sekolah .....	21
2.2.6 Kualitas .....	23
2.2.7 Kualitas Pelayanan .....	29
2.2.8 Pelayanan Perpustakaan .....	31
2.2.9 Pelayanan Referensi .....	33
BAB III METODE PENELITIAN .....	42
3.1 Jenis Penelitian.....	42
3.2 Tempat dan Waktu Penelitian .....	43
3.3 Subyek dan Obyek Penelitian .....	43
3.4 Populasi dan Sampel .....	43
3.5 Metode Pengumpulan Data .....	44
3.6 Instrumen Penelitian .....	46
3.7 Variabel Penelitian .....	47
3.8 Metode Analisis Data.....	48
3.8.1 Analisis Deskriptif .....	48
3.8.2 Analisis Kuantitatif .....	49
3.8.2.1 Uji Validitas .....	49
3.8.2.2 Reliabilitas .....	52

BAB IV PERSEPSI PEMUSTAKA TERHADAP KUALITAS PELAYANAN REFERENSI DI PERPUSTAKAAN MAN YOGYAKARTA 1 .....	54
4.1 Gambaran Umum Perpustakaan.....	54
4.1.1 Sejarah Singkat MAN Yogyakarta 1.....	54
4.1.2 Letak Geografis.....	55
4.1.3 Sejarah Perpustakaan MAN Yogyakarta 1 .....	56
4.1.4 Visi dan Misi MAN Yogyakarta 1 .....	57
4.1.5 Struktur Organisasi .....	57
4.1.6 Personalia .....	59
4.1.7 Koleksi Perpustakaan.....	62
4.1.8 Layanan Perpustakaan.....	66
4.1.9 Sarana dan Prasarana.....	67
4.2 Persepsi Pemustaka Terhadap Kualitas Pelayanan Referensi di Perpustakaan MAN Yogyakarta 1 .....	70
BAB V PENUTUP.....	93
5.1 Simpulan .....	93
5.2 Saran.....	93
DAFTAR PUSTAKA .....	95
LAMPIRAN	

## DAFTAR TABEL

Tabel 1	Data buku referensi perpustakaan.....	6
Tabel 3	Kisi- kisi Instrumen Penelitian .....	47
Tabel 3.1	Hasil Uji Validitas Instrumen Kualitas Pelayanan Referensi.....	50
Tabel 3.2	Kisi- kisi Instrumen Penelitian yang Valid.....	51
Tabel 4.1	Staf yang mengelola perpustakaan MAN Yogyakarta 1.....	60
Tabel 4.2	Klasifikasi di perpustakaan MAN Yogyakarta 1.....	65
Tabel 4.3	Fasilitas di perpustakaan MAN Yogyakarta 1.....	68
Tabel 4.5	Item perpustakaan mempunyai fasilitas fisik (lokasi ruang referensi mudah dijangkau dan OPAC/katalog yang baik dan sesuai dengan kebutuhan pemustaka .....	70
Tabel 4.6	Item tata ruang referensi indah dan nyaman sehingga, membuat pemustaka belajar dengan tenang .....	71
Tabel 4.7	Item koleksi referensi di rak secara fisik dalam keadaan baik....	71
Tabel 4.8	Item meja kursi yang ada di ruang referensi dalam keadaan baik dan mencukupi kebutuhan pengguna.....	72
Tabel 4.9	Item penataan koleksi sesuai dengan nomor kelas yang ada di katalog maupun OPAC .....	72
Tabel 4.10	Item petugas berpenampilan menarik dan rapi .....	73
Tabel 4.11	Jawaban Responden Terhadap Indikator Bukti Fisik ( <i>tangibles</i> ).....	74
Tabel 4.12	Item jam buka pelayanan referensi tepat waktu sesuai dengan jam kerja .....	74
Tabel 4.13	Item kelengkapan koleksi referensi yang disajikan lengkap dan beragam.....	75
Tabel 4.14	Item koleksi referensi yang disajikan merupakan koleksi-koleksi yang relevan (sesuai).....	76
Tabel 4.15	Item proses penelusuran informasi yang dibutuhkan Pemustaka dapat ditemukan dengan cepat.....	76
Tabel 4.16	Item petugas mampu memberikan informasi tentang letak dan jenis koleksi apa saja yang pemustaka minta dengan cepat.....	77
Tabel 4.17	Jawaban Responden Terhadap Indikator Kehandalan .....	78
Tabel 4.18	Item petugas referensi cepat tanggap dalam menghadapi keluhan pemustaka.....	78
Tabel 4.19	Item petugas selalu merespon dalam memberikan bantuan terhadap pemustaka yang membutuhkan.....	79
Tabel 4.20	Item petugas tepat dalam memberikan pelayanan kepada pemustaka jika membutuhkan .....	80
Tabel 4.21	Item petugas dengan sukarela memberikan pelayanan kepada pemustaka apabila ada kesulitan dalam mencari informasi.....	80
Tabel 4.22	Jawaban Responden Terhadap Indikator Daya tanggap .....	81
Tabel 4.23	Item petugas mampu melayani kebutuhan informasi yang diperlukan oleh pemustaka .....	82

Tabel 4.24	Item petugas referensi mampu dalam mengolah dan menyajikan informasi kepada pemustaka dengan baik.....	82
Tabel 4.25	Item petugas referensi dapat menjawab pertanyaan yang diajukan oleh pemustaka baik langsung maupun tidak langsung .....	83
Tabel 4.26	Item petugas referensi professional dalam memberikan pelayanan kepada pemustaka.....	84
Tabel 4.27	Jawaban Responden Terhadap Indikator Jaminan.....	84
Tabel 4.28	Item petugas referensi selalu ramah dalam memberikan pelayanan kepada pemustaka.....	85
Tabel 4.29	Item petugas referensi sopan dan santun dalam memberikan pelayanan kepada pemustaka.....	86
Tabel 4.30	Item petugas referensi sabar dalam menghadapi dan melayani kebutuhan pemustaka.....	86
Tabel 4.31	Item petugas referensi sangat terbuka dalam menerima masukan dan kritik dari pemustaka .....	87
Tabel 4.32	Item petugas referensi akrab dan santai dalam memberikan pelayanan kepada pemustaka.....	88
Tabel 4.33	Item petugas referensi sangat memperhatikan terhadap pemustaka dalam mencari informasi yang di perlukan .....	88
Tabel 4.34	Jawaban Responden Terhadap Indikator Empati.....	89
Tabel 4.35	Tafsiran nilai rata-rata kualitas pelayanan referensi .....	90

## **DAFTAR LAMPIRAN**

- Lampiran I Kuesioner/ angket penelitian
- Lampiran II Uji validitas dan reliabilitas
- Lampiran III Butir jawaban responden
- Lampiran IV Tabel r
- Lampiran VI Surat-surat

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Perpustakaan merupakan salah satu lembaga ilmiah, yakni lembaga yang bidang dan tugas pokoknya berkaitan dengan ilmu pengetahuan, pendidikan, penelitian, dan pengembangan, dengan ruang lingkupnya mengelola informasi yang mencakup berbagai ilmu pengetahuan dan teknologi. Keberadaan, peran, tugas dan fungsi serta pemanfaatan perpustakaan sebagai pusat informasi dan lembaga pendidikan merupakan salah satu ciri masyarakat informasi. Dengan demikian, secara langsung maupun tidak, perpustakaan merupakan salah satu barometer atas kemajuan kehidupan masyarakat (Sutarno NS, 2005:2).

Perpustakaan menurut Sulistyono-Basuki (1993:3) adalah sebuah ruangan, bagian sebuah gedung, ataupun gedung itu sendiri yang digunakan untuk menyimpan buku dan terbitan lainnya yang biasanya disimpan menurut tata susunan tertentu untuk digunakan pembaca, bukan untuk dijual. Menurut UU Perpustakaan No 43 tahun 2007, perpustakaan adalah institusi pengelola koleksi karya tulis, karya cetak, dan/atau karya rekam secara profesional dengan sistem yang baku guna memenuhi kebutuhan pendidikan, penelitian, pelestarian, informasi, dan rekreasi para pemustaka.

Adapun salah satu kegiatan utama di perpustakaan adalah memberikan pelayanan sehingga informasi yang ada di perpustakaan dapat sampai ke tangan pemustaka. Sesuai dengan pendapat Martoatmojo (1999:5) yaitu tidak ada

perpustakaan jika tidak ada pelayanan karena perpustakaan sebenarnya identik dengan pelayanan. Pelayanan merupakan suatu aktifitas yang tidak berwujud dan yang memberikan suatu tingkat kepuasan bagi pemakai jasa tersebut tetapi tidak dapat disimpan atau dipindahkan. Kepuasan pengguna merupakan respon setelah pengguna membandingkan pelayanan yang dirasakan dengan pelayanan yang diharapkan. Baik buruknya sebuah kualitas pelayanan perpustakaan sangat ditentukan oleh pelayanan yang diberikan oleh perpustakaan kepada pemustaka.

Pelayanan dikatakan berkualitas apabila pelayanan yang dirasakan melebihi harapan dari penggunaannya. Sesuai dengan pendapat Parasuraman, et al yaitu kualitas layanan merupakan perbandingan antara layanan yang dirasakan (*persepsi*) konsumen dengan kualitas layanan yang diharapkan konsumen. Jika kualitas layanan yang dirasakan sama atau melebihi kualitas layanan yang diharapkan, maka layanan dikatakan berkualitas dan memuaskan.

Pelayanan dikatakan baik apabila dapat dilakukan beberapa hal antara lain:

1. Cepat, artinya untuk memperoleh pelayanan, pengguna tidak perlu menunggu terlalu lama
2. Tepat waktu, artinya pengguna dapat memperoleh kebutuhannya tepat pada waktunya
3. Benar, artinya pelayanan membantu perolehan sesuatu sesuai dengan yang dibutuhkan (Soeatminah, 1992:17)

Salah satu bentuk pelayanan perpustakaan adalah pelayanan referensi. Pelayanan referensi dapat diartikan sebagai pelayanan pemakai yang berkaitan dengan sumber referensi, antara lain menjawab pertanyaan yang diajukan,

penelusuran informasi di perpustakaan maupun di luar perpustakaan (Lasa Hs: 1998:105). Pelayanan referensi merupakan jenis pelayanan langsung yaitu pemberian informasi terhadap jawaban atas pertanyaan pemustaka dan pemberian bimbingan belajar. Dalam hal ini pelayanan referensi sangat membantu pemustaka khususnya siswa dalam menumbuhkan khasanah intelektualnya dan memotivasi siswa dalam menemukan hal baru dan membuka cakrawala siswa sehingga akan tumbuh generasi-generasi muda yang kreatif, imajinatif, dan berwawasan luas.

Adapun tujuan dari pelayanan referensi yaitu:

1. Memilih sumber rujukan yang lebih tepat untuk menjawab pertanyaan dalam bidang tertentu.
2. Memberikan pengarahan kepada pemakai untuk memperluas wawasan mereka mengenai subjek maupun topik tertentu.
3. Mendayagunakan sumber informasi maupun teknologi informasi yang tersedia.
4. Tercapainya efisiensi tenaga, biaya dan waktu (Lasa Hs, 2007:180).

Melihat pentingnya pelayanan referensi, maka sudah selayaknya sebuah perpustakaan harus mampu mengfungsikan koleksi referensi yang ada agar dapat dimanfaatkan pemakai sehingga kualitas pelayanan referensi itu menjadi lebih baik.

Pelayanan referensi dituntut untuk meningkatkan kualitas pelayanan, hal ini karena seringkali kita mendengar keluhan dari pemustaka akan layanan perpustakaan yang buruk, baik karena fasilitas perpustakaan yang kurang mendukung atau karena faktor pustakawan yang kurang profesional dalam

memberikan pelayanan dan cenderung mengabaikan unsur-unsur pelayanan yang baik. Perpustakaan yang baik dapat diukur dari keberhasilannya dalam menyajikan pelayanan yang berkualitas kepada pemustakanya. Lengkapya fasilitas yang ada, besarnya dana yang disediakan dan banyaknya tenaga pustakawan tidak berarti apa-apa bila perpustakaan tersebut tidak mampu menyediakan pelayanan berkualitas. Agar kualitas layanan dapat dicapai, Zeithaml, Parasuraman, Berry (Dalam Tjiptono, 1996:14 ) mengemukakan pengukuran kualitas pelayanan dapat dibagi ke dalam lima dimensi yang dikenal dengan SERVQUAL yaitu bukti fisik (*tangibles*), jaminan (*assurance*), kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*) dan empati (*empathy*).

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)

Menurut Daryanto (1985: 161) dikatakan bahwa kelengkapan koleksi referensi akan banyak mewarnai keberhasilan dalam melakukan tugas pelayanan referensi. Karena disebutkan bahwa tujuan akhir dari didirikannya perpustakaan adalah untuk mendayagunakan agar koleksi yang dimiliki dapat dimanfaatkan semaksimal mungkin oleh pemakai. Perpustakaan memang didirikan untuk melayani permintaan pemakai, oleh sebab itu kebutuhan pemakai perpustakaan selalu diperhatikan. Tidak ada artinya jika koleksi yang telah dikumpulkan dan

disajikan kepada pemakai ternyata tidak dimanfaatkan secara maksimal (Darmono, 2001:132).

Adapun pelayanan referensi yang akan dibahas adalah pelayanan referensi yang ada di perpustakaan di perpustakaan sekolah. Perpustakaan sekolah adalah perpustakaan yang berada di lingkungan sekolah. Perpustakaan sekolah berfungsi untuk memenuhi kebutuhan informasi bagi masyarakat di lingkungan sekolah yang bersangkutan, khususnya para guru dan siswa. Peran perpustakaan sekolah sebagai media dan sarana untuk menunjang proses belajar mengajar program penyelenggaraan tingkat sekolah (Yusuf, 2007:2).

Penyelenggaraan perpustakaan sekolah mengacu kepada Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional. Dimana pada Pasal 35 tersebut dikemukakan bahwa standar nasional terdiri dari standar isi, proses, kompetensi lulusan, tenaga pendidikan, sarana dan prasarana, pengelolaan, pembiayaan, dan penilaian pendidikan yang harus ditingkatkan secara berencana dan berkala. Standar sarana dan prasarana pendidikan mencakup ruang belajar, tempat berolahraga, tempat beribadah, perpustakaan, laboratorium, bengkel kerja, tempat bermain, tempat berkreasi dan berekreasi, dan sumber belajar lain yang diperlukan untuk menunjang proses pembelajaran termasuk penggunaan teknologi informasi dan komunikasi. Perpustakaan merupakan unit pelayanan di dalam lembaga yang kehadirannya hanya dapat dibenarkan jika mampu membantu pencapaian pengembangan tujuan-tujuan sekolah yang bersangkutan.

Menurut Lasa (2007:12) perpustakaan sekolah pada hakekatnya adalah sistem pengelolaan informasi oleh sumber daya manusia yang terdidik dalam bidang perpustakaan, dokumentasi, dan informasi. Oleh karena itu perpustakaan sekolah diharapkan mampu memenuhi kebutuhan informasi pengguna yang dilayaninya. Adapun tujuan umum perpustakaan sekolah adalah untuk memberikan kelengkapan sarana belajar mengajar yang berupa bahan tercetak dan bahan terekam untuk mencapai tujuan pendidikan nasional (Mudjito, 2001:21).

MAN Yogyakarta 1 sebagai salah satu sekolah yang bercirikan keagamaan yang masih bertahan di era globalisasi, merupakan sekolah yang punya komitmen atas pendidikan, dengan memberikan sarana dan prasarana yang menunjang belajar para siswanya. Salah satu dari sarananya adalah adanya perpustakaan sekolah. Perpustakaan MAN Yogyakarta 1 berusaha menyediakan berbagai informasi yang dibutuhkan oleh pemustaka baik dalam bentuk cetak maupun non cetak. Salah satu wujud keseriusan dari perpustakaan MAN Yogyakarta 1 dalam memberikan yang terbaik buat pemustakanya yaitu pada April 2010 merupakan perpustakaan peraih juara ke-3 terbaik tingkat SMA se-DIY. Hal ini dapat menjadi motivasi untuk lebih baik lagi kedepannya. Adapun data koleksi referensi perpustakaan dari tahun Ajaran 2007-2011 sebagai berikut:

Tabel 1  
Data buku referensi perpustakaan berdasarkan perolehan tahun 2007-2011

No	Tahun	Eksemplar	Judul	Jumlah
1	2007-2008	596	176	596
2	2008-2009	605	185	605
3	2009-2010	677	191	677

Sumber: rekapitulasi data bahan pustaka (koleksi)  
Perpustakaan MAN Yogyakarta 1 Th. Ajaran 2007-2011

Berdasarkan wawancara dengan Pustakawan dan penanggung jawab perpustakaan MAN Yogyakarta 1 Ibu Herastuti, A.Md pada hari senin, 18 Oktober 2010. Beliau menjelaskan bahwa koleksi referensi yang disediakan perpustakaan MAN Yogyakarta 1 pada tahun 2007-2011 berjumlah 677 eksemplar dengan 191 judul. Selain itu ada juga koleksi non buku yang terdiri dari majalah, karya ilmiah, kliping, peta, dan kumpulan soal yang semua terhimpun diruangan referensi. Adapun koleksi referensinya jumlah keseluruhan koleksi buku dan non buku yaitu 1729 buku dengan 400 judul. Data jumlah koleksi merupakan data yang sudah di *input* sedangkan data yang lain masih dalam proses *input database* ke dalam IBRA Versi 3 (dari hasil wawancara dengan Ibu Siti Nurhayati Pancaningsih selaku petugas ruang referensi). Ibu Siti Nurhayati Pancaningsih juga menambahkan bahwa koleksi referensi di MAN Yogyakarta 1 masih kurang lengkap, beberapa diantaranya yaitu koleksi direktori, indeks, *handbook*, buku tahunan.

Menurut Daryanto (1985:161) dikatakan bahwa kelengkapan koleksi referensi akan banyak mewarnai keberhasilan dalam melakukan tugas pelayanan referensi. Dari pelayanan yang diberikan perpustakaan khususnya pelayanan referensi akan dapat menimbulkan persepsi para pemustaka yang berbeda-beda. Hasil dari wawancara dengan petugas ruang referensi diketahui bahwa pada kenyataannya koleksi referensi masih kurang lengkap. Apakah kelengkapan koleksi akan merubah kualitas pelayanan yang diberikan? Bagaimanakah kualitas

pelayanan yang dirasakan apabila ada beberapa koleksi referensi yang tidak lengkap di perpustakaan tersebut?

Dari latar belakang tersebut penyusun merasa tertarik ingin mengkaji tentang sejauh mana persepsi pemustaka khususnya siswa terhadap kualitas pelayanan referensi dengan upaya yang telah dilakukan oleh Perpustakaan MAN Yogyakarta 1 dalam memenuhi kebutuhan pemustaka. Berdasarkan uraian diatas penyusun tertarik untuk mengadakan penelitian dalam bentuk skripsi yang berjudul “Persepsi Pemustaka terhadap Kualitas Pelayanan Referensi di Perpustakaan MAN Yogyakarta 1.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang tersebut, maka rumusan masalah yang diangkat oleh penulis adalah bagaimanakah persepsi pemustaka terhadap kualitas pelayanan referensi pada perpustakaan MAN Yogyakarta 1?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan referensi yang telah diberikan oleh Perpustakaan MAN Yogyakarta 1 menurut persepsi pemustaka.

## **1.4 Manfaat Penelitian**

Manfaat dari penelitian ini:

1. Sebagai penilaian terhadap kualitas pelayanan referensi yang telah diberikan oleh Perpustakaan MAN Yogyakarta 1 kepada penggunanya.
2. Sebagai bahan pertimbangan atau masukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan dimasa yang akan datang.

### **1.5 Sistematika Pembahasan**

Untuk lebih mempermudah dalam memahami skripsi ini, maka penyusun ingin mengetengahkan sistematika penulisan yang digunakan dalam penulisan skripsi ini, yang secara sistematis tersusun dalam lima bab, yaitu:

BAB I Pendahuluan. Bab ini berisi latar belakang dalam menentukan atau memilih judul. Selain itu, pada bab ini dikemukakan juga tentang rumusan masalah, dan tujuan serta manfaat penelitian ini.

BAB II Tinjauan Pustaka dan Landasan Teori. Bab ini berisi tentang tinjauan pustaka yang berupa hasil- hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti sebelumnya. Bab ini juga berisi teori-teori yang dipakai sebagai pendukung dalam penulisan skripsi ini.

BAB III Metode Penelitian. Bab ini berisi penjelasan mengenai jenis penelitian, Populasi dan Sampel, Metode Pengumpulan Data, Variabel penelitian, Validitas dan Reliabilitas.

BAB IV Pembahasan. Pada bab ini berisi gambaran umum Perpustakaan MAN 1 Yogyakarta dan juga analisis data penelitian.

BAB V Penutup. Bab ini berisi Simpulan yang diperoleh dari hasil penelitian yang telah dilakukan dan Saran bagi peningkatan kualitas pelayanan referensi di Perpustakaan MAN Yogyakarta 1.

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **5.1 Simpulan**

Berdasarkan pada hasil penelitian, maka dapat disimpulkan bahwa persepsi pemustaka terhadap kualitas pelayanan referensi di perpustakaan MAN Yogyakarta 1 tergolong baik yaitu 2,95 dan jaminan memiliki nilai rata-rata yang lebih rendah dari pada bukti fisik, keandalan, dan perhatian. Dengan rincian 2,95 untuk bukti fisik, 2,96 untuk kehandalan, 2,95 untuk daya tanggap, 2,90 untuk jaminan, 3,01 untuk empati. Empati mendapat peringkat tertinggi dari indikator lainnya. Hal ini membuktikan bahwa petugas ramah serta akrab dan santai dalam melayani pemustaka sehingga dari semua indikator, indikator inilah yang paling tinggi dari yang lainnya .

#### **5.2 Saran**

Melihat kualitas pelayanan referensi di perpustakaan MAN 1 menurut persepsi pemustaka, ada beberapa saran yang dari penyusun sehingga dapat dijadikan bahan pertimbangan yaitu:

1. Diharapkan petugas perpustakaan lebih professional dalam memberikan pelayanan kepada pemustaka sehingga pemustaka merasa nyaman untuk mencari dan memanfaatkan informasi yang ada diperpustakaan.

2. Perpustakaan lebih meningkatkan lagi dalam segi penyediaan koleksi referensi serta dalam penataan koleksi agar memudahkan proses pencarian bagi pemustaka.
3. Secara umum persepsi pemustaka terhadap perpustakaan MAN Yogyakarta 1 berada pada kategori baik, namun sebaiknya pihak perpustakaan terus mengembangkan dan meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada pemustaka agar tercipta pelayanan yang berkualitas yaitu kategori sangat baik. Ini terbukti dengan tidak ada indikator yang mempunyai nilai Grand Mean yang mendekati nilai 4,00 yaitu kategori sangat baik.

## DAFTAR PUSTAKA

- Amri, Syaiful. (2009). berjudul “*Analisis Kualitas Pelayanan Perpustakaan MAN II Surakarta*”. (Skripsi). Yogyakarta: Jurusan Ilmu Perpustakaan dan Informasi Fakultas Adab UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.
- Arikunto, Suharsimi. 2003. *Manajemen Penelitian*. Jakarta: Rineka Cipta
- \_\_\_\_\_. 2006. *Prosedur Penelitian: Suatu pendekatan praktek*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Azwar, Saifuddin. *Metode Penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Badudu. 1994. *Kamus Umum Bahasa Indonesia*. Jakarta: Pustaka Sinar Harapan.
- Bafadal, Ibrahim. 2008. *Pengelolaan Perpustakaan Sekolah*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Darmono. 2001. *Manajemen dan Tata kerja Perpustakaan Sekolah*. Jakarta: PT Grasindo.
- Depdikbud. 2002. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Jakarta: Balai Pustaka.
- Evans, G Edward. 1992. *Introduction to Library Public Service*. Englewood: Libraries Unlimited.
- Gaspersz, Vincent. 2003. *Total Quality Management*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Ghozali, Imam. 2002. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hadi, Sutrisno. 1995. *Metodologi Research II*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Hasan, M. Iqbal. 2005. *Pokok-Pokok Materi Statistik (Statistik Deskriptif)*. Edisi. 2. Jakarta: Bumi Aksara.
- Hermawan, Rachman dan Zulfikar Zen. 2010. *Etika Kepustakawanan: Suatu Pendekatan Terhadap Kode Etik Pustakawan Indonesia*. Jakarta: Sagung Seto.
- Komaruddin. 1982. *Metode Penulisan Skripsi*, Bandung: Angkasa.
- Krismayani, Ika. 2007. “*Kualitas Pelayanan Referensi di Perpustakaan Pusat Universitas Islam Indonesia Yogyakarta*”. (Skripsi). Yogyakarta: Jurusan

Ilmu Perpustakaan dan Informasi Fakultas Adab UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.

Lasa Hs. 1995. *Jenis-Jenis Pelayanan Informasi Perpustakaan*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.

\_\_\_\_\_. 1998. *Kamus Istilah Perpustakaan*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.

\_\_\_\_\_. 2007. *Manajemen Perpustakaan Sekolah*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press

Mardalis. 1995. *Metode Penelitian: Suatu Pendekatan Proposal*. Jakarta: Bumi Aksara.

Martoatmojo, Karmidi. 1998. *Manajemen Perpustakaan Khusus*. Jakarta: Universitas Terbuka.

Milburga, C. Larasati, dkk. 1986. *Membina Perpustakaan Sekolah*. Yogyakarta: Kanisius.

Mudjito. 2001. *Pembinaan Minat Baca*. Jakarta: Universitas Terbuka.

Mustafa, Badollahi. 1994. *Bahan Rujukan Umum*. Jakarta: Universitas Terbuka, Depdikbud

Nursalam, Toha. 1996. *Psikologi Perpustakaan: PUST 2258/2 SKS*. Jakarta: Universitas Terbuka

Parasuraman, A., et al. 1985. "A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research", *Journal of Marketing*, Vol. 49 (Fall), pp. 41-50.

Qalyubi, Syihabuddin dkk. 2007. *Dasar-dasar Ilmu perpustakaan dan Informasi*. Yogyakarta: Jurusan Ilmu Perpustakaan dan Informasi Fakultas Adab UIN Sunan Kalijaga.

Rahmat, Jalaluddin. 2000. *Metode Penelitian Komunikasi*. Cet. 4. Bandung: Remaja Rosdakarya.

Rahmulyono. 2008. "*Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien Puskesmas Depok I di Sleman*". (Skripsi). Yogyakarta: Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia.

Rakhmat, J. 2000. *Metode Penelitian Survey*. Bandung : Remaja Rosdakarya

Ratminto dan Atik Septi Winarsih. 2009. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

- Saleh, A. R. Ibnu Ahmad. 1987. *Penyelenggaraan Perpustakaan Sekolah*. Jakarta: Hidakarya Agung.
- Soeatminah. 1992. *Perpustakaan, Kepustakawan dan Pustakawan*. Yogyakarta: Kanisius.
- Soehartono, Irawan. 1995. *Metode Penelitian Sosial: Suatu teknik penelitian kesehatan, kesejahteraan sosial, dan ilmu sosial lainnya*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Sugiyono. 1993. *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung: Alfabeta.
- \_\_\_\_\_. 2006. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- \_\_\_\_\_. 2009. *Metode Penelitian Pendidikan: Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sulistyo-Basuki. 1991. *Pengantar Ilmu Perpustakaan*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Sumardiyono, Isidorus. 2002. “*Analisis Kualitas Layanan Perpustakaan: Studi Kasus Kualitas Pelayanan ASMI Santa Maria Yogyakarta*”. (Tesis). Yogyakarta: Program Studi Ilmu Administrasi Negara Jurusan Ilmu-Ilmu Sosial Universitas Gadjah Mada.
- Supardi, A. 1979. *Statistik*. Bandung: IAIN Sunan Gunung Jati.
- Sutarno NS. 2005. *Tanggung Jawab Perpustakaan: Dalam Mengembangkan Masyarakat Informasi*. Jakarta: Panta Rei.
- Suwardi. 2009. “*Membangun Kepuasan Pengguna Melalui Kualitas Layanan Umum di Perpustakaan Fakultas Ekonomi UII Yogyakarta*”. (Skripsi). Yogyakarta: Jurusan Ilmu Perpustakaan dan Informasi Fakultas Adab UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.
- Tafrikhuddin. 2007. *Pembelajaran Berbasis Perpustakaan Sekolah: Upaya Akselerasi Pemberdayaan Sekolah Melalui Perpustakaan*. Dalam Fihris (ed.). Vol. II .No. 1. Yogyakarta: Jurusan Ilmu Perpustakaan dan Informasi Fakultas Adab UIN Sunan Kalijaga.
- Tjiptono, Fandy. 1996. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Penerbit Andi Offset
- \_\_\_\_\_. 2004. *Prinsip-Prinsip Total Quality Service(TQS)*. Yogyakarta: Penerbit Andi Offset.
- \_\_\_\_\_. 2005. *Prinsip-Prinsip Total Quality Service*. Yogyakarta: Penerbit Andi.

- Tjiptono, Fandy dan Anastasia Diana. 2003. *Prinsip-Prinsip Total Quality Management (TQM)*. Yogyakarta: Penerbit Andi Offset.
- Tjiptono, Fandy dan Gregorius Chandra. 2005. *Service, Quality & Satisfaction*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Trimo, Soejono.1985.*Pedoman Pelaksanaan Perpustakaan*.Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Indonesia.2008. Undang-Undang R.I No. 20 Tahun 2003 dan Peraturan Pemerintah R.I No. 47 Tahun 2008. Tentang SISDIKNAS dan Wajib Belajar. Bandung: Citra Umbara
- Indonesia. 2007. Undang-Undang R.I No. 43 Tahun 2007. Tentang Perpustakaan. Yogyakarta: Graha Ilmu
- Walgito, Bimo. 1994. *Psikologi Sosial: Suatu Pengantar*. Yogyakarta: Andi.
- Yusuf, Pawit M. 2009. *Ilmu Informasi, Komunikasi, dan Kepustakaan*. Jakarta: Bumi Aksara.

**LAMPIRAN I****KUESIONER PENELITIAN**

Assalamu'alaikum Wr.Wb

Perkenalkan saya mahasiswa Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta Jurusan Ilmu Perpustakaan dan Informasi dalam rangka penulisan skripsi yang berjudul “ Persepsi Pemustaka Terhadap Kualitas Pelayanan Referensi di Perpustakaan Man 1 Yogyakarta”, saya memerlukan data untuk penelitian tersebut. Data yang saya butuhkan adalah berbentuk angket yang nanti akan diisi oleh siswa dan siswi MAN 1 Yogyakarta.

Berdasarkan hal tersebut saya menginginkan kejujuran dari teman-teman dalam menjawabnya sesuai dengan kondisi yang sebenarnya. Atas bantuan teman-teman saya ucapkan terima kasih

Wassalamu'alaikum Wr.Wb

Peneliti

Ivo Kurnia

## KUESIONER

### IDENTITAS RESPONDEN

Nama : .....

Usia : .....

Kelas/Jurusan : .....

### Petunjuk pengisian

- a. Bacalah dengan teliti setiap pertanyaan dan jawablah yang paling sesuai dengan keadaan dan pendapat Saudara.
- b. Berilah tanda centang (v) pada pilihan jawaban yang anda kehendaki pada jawaban yang telah tersedia dengan pilihan:

SS - Sangat Setuju  
 S - Setuju  
 TS - Tidak Setuju  
 STS - Sangat Tidak Setuju

No	Pertanyaan	Jawaban			
		SS	S	TS	STS
<b>a.</b>	<b>Bukti fisik</b>				
1.	Perpustakaan mempunyai fasilitas fisik( lokasi ruang referensi mudah dijangkau dan OPAC/katalog yang baik dan sesuai dengan kebutuhan pemustaka)				
2.	Tata ruang referensi indah dan nyaman sehingga, membuat pemustaka belajar dengan tenang				
3.	Koleksi referensi di rak secara fisik dalam keadaan baik				
4.	Meja kursi yang ada di ruang referensi dalam keadaan baik dan mencukupi kebutuhan pemustaka				
5.	Penataan koleksi sesuai dengan nomor kelas yang ada di katalog maupun OPAC				
6.	Petugas berpenampilan menarik dan rapi				
<b>b.</b>	<b>Kehandalan</b>				
7.	Jam buka pelayanan referensi tepat waktu sesuai dengan jam kerja				
8.	Kelengkapan koleksi referensi yang disajikan lengkap dan beragam				
9.	koleksi referensi yang disajikan merupakan koleksi-koleksi yang relevan (sesuai)				

10	Proses penelusuran informasi yang dibutuhkan pemustaka dapat ditemukan dengan cepat				
11	petugas mampu memberikan informasi tentang letak dan jenis koleksi apa saja yang pemustaka minta dengan cepat				
<b>c. Daya tanggap</b>					
12	Petugas referensi cepat tanggap dalam menghadapi keluhan pemustaka				
13	Petugas selalu merespon dalam memberikan bantuan terhadap pemustaka yang membutuhkan				
14	Petugas tepat dalam memberikan pelayanan kepada pemustaka jika membutuhkan				
15	Petugas dengan sukarela memberikan pelayanan kepada pemustaka apabila ada kesulitan dalam mencari informasi				
<b>d. Jaminan</b>					
16	Petugas mampu melayani kebutuhan informasi yang diperlukan oleh pemustaka				
17	Petugas referensi mampu dalam mengolah dan menyajikan informasi kepada pemustaka dengan baik.				
18	Petugas referensi dapat menjawab pertanyaan yang diajukan oleh pemustaka baik langsung maupun tidak langsung				
19	Petugas referensi profesional dalam memberikan pelayanan kepada pemustaka				
<b>e. Empati</b>					
20	Petugas referensi selalu ramah dalam memberikan pelayanan kepada pemustaka				
21	Petugas referensi sopan dan santun dalam memberikan pelayanan kepada pengguna				
22	Petugas referensi sabar dalam menghadapi dan melayani kebutuhan pemustaka				
23	Petugas referensi sangat terbuka dalam menerima masukan dan kritik dari pemustaka				
24	Petugas referensi akrab dan santai dalam memberikan pelayanan kepada pemustaka				
25	Petugas referensi sangat memperhatikan terhadap pemustaka dalam mencari informasi yang diperlukan				

## Lampiran 2

### Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Variabel Kualitas Pelayanan Referensi

#### Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	29	96.7
	Excluded <sup>a</sup>	1	3.3
	Total	30	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

#### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.871	.871	29

#### Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
No 1	84.8276	52.933	.325	.	.869
No 2	84.8621	53.695	.126	.	.873
No 3	84.8966	52.167	.376	.	.867
No 4	84.8966	51.882	.354	.	.868
No 5	84.6552	51.163	.442	.	.866
No 6	85.0000	53.143	.155	.	.874
No 7	84.7931	50.527	.499	.	.864
No 8	84.7931	49.741	.601	.	.861
No 9	84.8276	53.005	.244	.	.870
No 10	84.8621	52.123	.346	.	.868
No 11	84.6552	51.020	.461	.	.865
No 12	84.9655	52.392	.254	.	.871
No 13	84.8621	52.266	.244	.	.871
No 14	84.8966	51.096	.460	.	.865
No 15	84.7931	51.599	.510	.	.865

No 16	84.8276	50.433	.546	.	.863
No 17	84.7241	52.135	.263	.	.871
No 18	84.7586	52.047	.395	.	.867
No 19	84.8276	50.362	.488	.	.864
No 20	84.8966	51.810	.432	.	.866
No 21	84.8621	47.266	.762	.	.855
No 22	84.6897	52.865	.231	.	.871
No 23	84.6897	49.722	.525	.	.863
No 24	84.6552	49.663	.646	.	.861
No 25	84.7241	50.135	.410	.	.867
No 26	84.8621	51.266	.469	.	.865
No 27	84.5517	52.756	.238	.	.871
No 28	84.7241	50.064	.505	.	.864
No 29	84.7931	50.741	.471	.	.865

## **CURICULUM VITAE**

Nama : IVO KURNIA  
NIM : 06140003  
Tempat, Tanggal lahir : Lubuk Alung, 6 Desember 1987  
Alamat : Desa koto buruk hilir, kec. Lubuk Alung,  
Kab. Padang Pariaman. Sumatra Barat  
Telepon : 085726297529

### **Riwayat Pendidikan:**

1. 1994-2000 SD 02 Pasie Laweh
2. 2000-2003 SMP 5 Lubuk Alung
3. 2003-2006 SMAN 1 Lubuk Alung
4. 2006-2011 S1 Ilmu Perpustakaan Universitas Islam Negeri Sunan  
Kalijaga Yogyakarta

### Hasil Isian Kuesioner Variabel Kualitas Pelayanan Referensi

No	Jawaban Responden																												
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29
1	3	3	3	3	3	4	2	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3
2	3	3	4	3	3	4	2	2	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3
3	3	3	4	3	3	4	2	2	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
4	3	3	4	3	3	4	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3
5	4	3	4	3	3	3	2	3	4	3	3	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3
6	3	3	2	3	3	3	2	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
7	3	3	3	3	2	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3
8	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4
9	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
10	3	4	3	4	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3
11	3	3	3	2	3	3	3	2	2	3	2	2	2	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
12	2	3	2	2	2	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
13	3	3	3	2	2	3	2	2	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	3	3	2	2
14	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4
15	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	2	2	3	2	3	3	3	2	2	3	3	2
16	2	1	2	3	3	2	3	2	1	2	1	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	2	4	3	3	2	3	3	3
17	3	2	4	3	2	1	3	4	2	3	1	4	3	2	4	3	1	4	3	2	1	3	3	2	3	4	3	2	1
18	3	3	3	2	3	4	3	4	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	2	3	4	3	3	
19	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
20	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2
21	3	3	3	2	3	3	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	3	3	2	2
22	4	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	1	2	2	1	2	2	2	1	1	1	4	3	3	3	3	3	4	1
23	3	3	3	2	3	2	3	2	3	3	2	3	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	3	3	2	3	3	2	2
24	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
25	4	4	4	4	4	4	2	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
26	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	4	4	4	3
27	4	3	4	2	3	4	4	3	4	3	2	4	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	3	3	4	3	4

28	3	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	2	3	2	3	3	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	
29	3	3	4	4	2	3	2	3	4	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	2	3	2	2	3	2	3	
30	4	4	4	4	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
31	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	3	
32	3	3	3	2	2	3	2	2	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	
33	3	4	4	4	3	3	2	2	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	
34	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
35	3	4	3	2	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
36	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	3	
37	3	3	3	2	2	3	2	3	2	3	3	3	2	2	2	2	2	3	2	2	3	2	2	3	3	2	3	3	2	
38	3	3	3	2	2	3	2	3	2	3	2	3	2	2	2	2	2	3	2	2	3	2	2	3	3	2	3	2	3	
39	3	2	3	2	2	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	2	3	3	2	3	2	3	3	3	2	3	2	3	3	
40	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	4	3	3	3
41	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3
42	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4
43	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	2	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3
44	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	4	4	3	4	3	4	3	3
45	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3
46	3	3	4	3	4	3	3	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3
47	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
48	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4
49	3	3	2	2	2	3	3	2	3	2	2	2	2	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3
50	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4
51	3	2	2	2	3	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	3	2	3	3	3	3	2	2	3	3	3	2	3	2	1
52	3	3	2	3	3	2	3	3	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3
53	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
54	3	3	3	4	3	4	3	3	2	4	4	2	3	4	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3
55	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	3	4	4	3	4
56	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3
57	3	3	2	3	2	2	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	4	2	3
58	4	4	4	4	4	2	3	3	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3	2	3	3	2	3	4	2	2	3	4	4	4

