

**PERSEPSI PEMAKAI TERHADAP KUALITAS PELAYANAN SIRKULASI
DI PERPUSTAKAAN DAERAH
KABUPATEN WONOGIRI**

SKRIPSI

**Diajukan Kepada Program Studi Ilmu Perpustakaan Fakultas Adab dan Ilmu
Budaya Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta Sebagai Salah
Satu Syarat Memperoleh Gelar Sarjana Ilmu Perpustakaan (SIP)**



Disusun oleh:

Nama: Laksita Wening

NIM: 07140104

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

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

Dosen Fakultas Adab dan Ilmu Budaya

UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta

NOTA DINAS

Hal : Skripsi

Saudara Laksita Wening

Kepada

Yth. Dekan Fakultas Adab

UIN Sunan Kalijaga

Di Yogyakarta

Assalamu'alaikum wr.wb.

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

Nama : Laksita Wening

NIM : 07140104

Judul : **Persepsi Pemakai Terhadap Kualitas Pelayanan Sirkulasi Di
Perpustakaan Daerah Kabupaten Wonogiri**

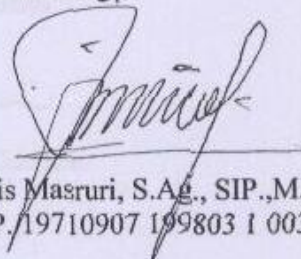
Sudah dapat diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana strata satu dalam Ilmu Perpustakaan pada Fakultas Adab dan Ilmu Budaya UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.

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

Wassala'mualaikum wr.wb.

Yogyakarta, 11 November 2010

Pembimbing,



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



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

PENGESAHAN SKRIPSI/TUGAS AKHIR

Nomor : UIN.02/DA/PP.00.9/ 190/2011

Skripsi/Tugas Akhir dengan judul :

**PERSEPSI PEMAKAI TERHADAP KUALITAS PELAYANAN SIRKULASI DI PERPUSTAKAAN
DAERAH KABUPATEN WONOGIRI**


Yang dipersiapkan dan disusun oleh :

Nama : Laksita Wening
NIM : 07140104
Telah dimunaqasyahkan pada : 22 Nopember 2010
Nilai Munaqasyah : A/B

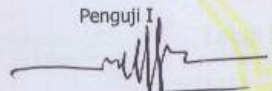
Dan dinyatakan telah diterima oleh Fakultas Adab dan Ilmu Budaya UIN Sunan Kalijaga

TIM MUNAQASYAH :

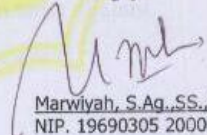
Ketua Sidang


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

Penguji I

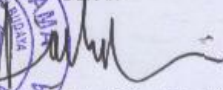

Hj. Sri Rohyanti Zulaikha, S.Ag.SIP.,M.Si
NIP. 19680701 199803 2 001

Penguji II


Marwiyah, S.Ag.,SS.,M.LIS
NIP. 19690305 200003 2 001

Yogyakarta, 20 Januari 2011
UIN Sunan Kalijaga
Fakultas Adab dan Ilmu Budaya
DEKAN




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

MOTTO

Sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan. Maka apabila engkau telah selesai (dari satu urusan), kerjakanlah dengan sungguh-sungguh (urusan) yang lain, dan hanya kepada Tuhanmulah kemudahan kamu berharap.

(Q.S. Al-Insyirah:6-8)

Tak ada yang teramat sukar bagi makhluk hidup.

Berusahalah terus, seolah-olah kamu hidup selamanya.

Lebih baik lambat asal yakin dan terus dijalani.

PERSEMBAHAN

Dengan tidak mengurangi rasa syukur kepada Allah SWT. Skripsi yang sederhana ini ku persembahkan kepada :

- Bapak dan ibuku yang selalu mendukung dan berada disampingku selalu
- Anakku Abhrama Apta Gani yang kusayang
- Kakak-kakakku semua

INTISARI

LAKSITA WENING (2010). PERSEPSI PEMAKAI TERHADAP KUALITAS PELAYANAN SIRKULASI DI PERPUSTAKAAN DAERAH KABUPATEN WONOGIRI.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana persepsi pemustaka terhadap kualitas pelayanan sirkulasi di Perpustakaan Daerah Kabupaten Wonogiri. Jenis penelitian ini adalah deskriptif, dengan subyek penelitian pemustaka dan obyek penelitiannya adalah persepsi pemakai terhadap kualitas pelayanan sirkulasi di Perpustakaan Daerah Kabupaten Wonogiri.

Populasi dari penelitian ini adalah seluruh anggota aktif Perpustakaan Daerah Kabupaten Wonogiri dengan jumlah 2640 orang. Dari jumlah populasi tersebut diambil sample berdasarkan rumus Yamane didapat sampel sejumlah 96 orang. Pengambilan sample menggunakan metode sampling aksidental.

Variable dalam penelitian ini bersifat tunggal yaitu persepsi pemakai terhadap kualitas pelayanan sirkulasi di Perpustakaan Daerah Kabupaten Wonogiri. Pengukuran persepsi berdasarkan lima dimensi pelayanan (*servqual dimension*) yaitu kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*emphaty*), dan bukti langsung (*tangibles*).

Metode dan teknik yang digunakan dalam pengumpulan data yaitu studi pustaka dan studi lapangan yang berupa dokumentasi dan kuesioner. Analisis data secara deskriptif kuantitatif. Pengukuran persepsi pemustaka berdasarkan skala likert (4-1) yang hasilnya ditafsirkan menjadi sangat baik, baik, tidak baik, dan sangat tidak baik.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa persepsi sebagian besar pemustaka Perpustakaan Daerah Kabupaten Wonogiri sudah baik dengan total nilai rata-rata 2,94 sehingga penafsiran/interpretasinya tergolong baik. Berdasarkan hasil tersebut, maka disarankan kepada Perpustakaan Daerah Kabupaten Wonogiri untuk lebih ditingkatkan pelayanannya.

Kata kunci : pemakai, persepsi, kualitas pelayanan, pelayanan sirkulasi.

ABSTRACT

LAKSITA WENING (2010). THE USER PERCEPTION TOWARDS THE CIRCULATION SERVICE QUALITY AT THE LIBRARY OF WONOGIRI DISTRICT.

The Purpose of this study is to know the user perception of the circulation service quality at the Library of Wonogiri District. The type of this study is a descriptive research with the user as a subject and their perception of the circulation service quality at the library as an object.

Population of the research is all of the user at the library numbering 2640 person. Of the population was taken as sample, according to Yamane formula, equal with 96 persons of the reseach. The sample of this study is accidental sampling.

The variable of this sudy is only one that is the user perception towards the circulation service quality at the Library of Wonogiri District. The analysis on the perception is based on 5 servqual dymentions : reliability, assurance, responsiveness, emphaty, and tangibles.

The method and technique of the data collection are library and field research consisting of documentation and questionnaire. The data were analysed by using a quantitative descriptive approach. Measuring the perception is based on the Likert (1-4), then the interpretation of the perception uses the terms : very good, good, bad, and very bad.

The result of the study indicates that the user perception is good for the circulation service quality at the library with the everage value 2,94. This number is classfied as good. Based on the result of the research, it is suggested that the library should still improve its circulation service quality.

Key words : user, perception, service quality, circulation service.

KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puja dan puji syukur hanya milik Allah Yang Maha Pengasih Dan Maha Penyayang, atas segala karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.

Penulisan skripsi ini dimaksudkan untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar sarjana Ilmu Perpustakaan pada Fakultas Adab dan Ilmu Budaya UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta. Skripsi ini dapat terselesaikan berkat bantuan dari berbagai pihak, khususnya pembimbing. Oleh karena itu, penulis tidak lupa menyampaikan terima kasih kepada :

1. Bapak Prof. Dr. H. Syihabuddin Qalyubi, Lc.M.Ag, selaku Dekan Fakultas Adab dan Ilmu Budaya UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta
2. Bapak Tafrikhuddin, S.Ag., M.Pd. selaku Ketua Program Studi Ilmu Perpustakaan Fakultas Adab dan Ilmu Budaya UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta
3. Bapak Anis Masruri, S.Ag., SIP., M.Si. selaku dosen pembimbing dalam penyusunan skripsi.
4. Ibu Hj. Sri Rohyanti Zulaikha, S.Ag., SIP., M.Si. selaku dosen penguji I yang telah memberikan arahan untuk penulisan skripsi ini.
5. Ibu Marwiyah S.Ag., SS., MLIS selaku dosen penguji II yang telah memberikan arahan dan masukan-masukan dalam skripsi ini.
6. Segenap Dosen Program Studi Ilmu Perpustakaan Kelas Khusus Fakultas Adab dan Ilmu Budaya Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.

Segenap karyawan Fakultas Adab Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga
Yogyakarta.

7. Bapak Suradi S.Pd., M.Pd. selaku Kepala Kantor Arsip dan Perpustakaan
Daerah Kabupaten Wonogiri
8. Seluruh staf dan karyawan Kantor Arsip dan Perpustakaan Daerah Kabupaten
Wonogiri
9. Bapak ibuku yang kusayang, juga kepada anakku Abhi yang kucinta serta
kakak-kakakku semua
10. Teman-teman KKN di SD Muhammadiyah Bayen I

Dengan ini penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna.
Penulis mengharapkan atas kritik dan saran yang membangun demi tercapainya
kesempurnaan lebih lanjut. Semoga skripsi ini bisa bermanfaat bagi penelitian
berikutnya.

Kepada Allah SWT. saya mohon hidayah-Nya semoga selalu dalam ridhlo-
Nya. Amin.

Yogyakarta, Desember 2010

Penulis

(Laksita Wening)

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
NOTA DINAS	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
HALAMAN MOTTO	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
INTI SARI	vi
ABSTRAK	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xviii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Rumusan Masalah	5
1.3. Tujuan Penelitian	5
1.4. Manfaat Penelitian	5
1.5. Sistematika Penulisan	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN LANDASAN TEORI	7
2.1 Tinjauan Pustaka	7
2.2 Landasan Teori	10
2.2.1 Persepsi	10

2.2.2	Masyarakat Sebagai Pemakai Perpustakaan	15
2.2.3	Pelayanan Perpustakaan	16
2.2.3.1	Tujuan Pelayanan Perpustakaan	18
2.2.4	Kualitas Layanan	18
2.2.5	Dimensi Kualitas Pelayanan	19
2.2.6	Pelayanan Sirkulasi	20
2.2.6.1	Fungsi Sirkulasi	22
2.2.6.2	Tujuan Pelayanan Sirkulasi	23
2.2.6.3	Kegiatan Pelayanan Sirkulasi	23
2.2.6.4	Cara Kerja Sirkulasi Perpustakaan	24
2.2.6.4.1	Sistem Pelayanan	24
2.2.6.4.2	Pemungutan Denda	26
2.2.6.4.3	Statistik Perpustakaan	26
2.2.6.4.4	Jenis Statistik	27
2.2.6.4.5	Fungsi Statistik	29
2.2.7	Pustakawan	29
2.2.8	Perpustakaan Umum	30
BAB III	METODOLOGI PENELITIAN	32
3.1	Metode Penelitian	32
3.2	Tempat dan Waktu Penelitian	32
3.3	Subyek dan Obyek Penelitian	32
3.4	Populasi dan Sampel	33
3.5	Metode Pengumpulan Data	35

3.6 Variabel Penelitian	37
3.7 Validitas dan Reliabilitas	40
3.7.1 Validitas	40
3.7.2 Reliabilitas	40
3.8 Teknik Analisis Data	41
BAB IV PERSEPSI PEMAKAI TERHADAP KUALITAS PELAYANAN	
SIRKUASI DI PERPUSTAKAAN DAERAH KABUPATEN	
WONOGIRI	43
4.1 Gambaran Umum Kantor Arsip dan Perpustakaan Daerah	
Kabupaten Wonogiri	43
4.1.1 Sejarah Singkat	43
4.1.2 Struktur Organisasi	45
4.1.3 Sumber Daya Manusia	51
4.1.4 Gedung/Ruang	52
4.1.5 Sumber Dana	53
4.1.6 Sarana dan Prasarana	55
4.1.7 Koleksi	56
4.1.8 Layanan	58
4.1.8.1 Sistem Pelayanan	58
4.1.8.2 Jenis Layanan	58
4.1.8.3 Jam Pelayanan	59
4.1.8.4 Prosedur Pelayanan	59

4.2 Pembahasan	60
4.2.1 Uji Validitas	60
4.2.2 Uji Reliabilitas	62
4.2.3 Hasil penelitian	62
4.2.3.1 Keandalan (reliability)	62
4.2.3.2 Jaminan (asurance)	68
4.2.3.3 Daya Tanggap (responsivemess)	72
4.2.3.4 Bukti Langsung (tangibles)	76
4.2.3.5 Empati (emphaty)	82
BAB V PUNUTUP	91
5.1 Kesimpulan	91
5.2 Saran	92
DAFTAR PUSTAKA	93
DAFTAR LAMPIRAN	96

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1	Data Pengunjung dan peminjam di Perpustakaan Daerah Kabupaten Wonogiri Tahun 2009 4
Tabel 1.2	Data Buku yang dipinjam di Perpustakaan Daerah Kab. Wonogiri Tahun 2009 4
Tabel 3.1	Daftar penggolongan pertanyaan dalam kuesioner 39
Tabel 4.1	Sarana dan prasarana layanan perpustakaan 55
Tabel 4.2	Fasilitas umum perpustakaan 56
Tabel 4.3	Peralatan kantor perpustakaan 56
Tabel 4.4	Jenis koleksi karya cetak perpustakaan daerah 57
Tabel 4.5	Jenis koleksi multimedia perpustakaan daerah 57
Tabel 4.6	Jenis koleksi serial perpustakaan daerah 58
Tabel 4.7	Hasil uji validitas 61
Tabl 4.8	Interpretasi nilai reliabilitas 62
Tabel 4.9	Data sebaran persepsi pemustaka terhadap kecepatan petugas dalam memberikan pelayanan sirkulasi 63
Tabel 4.10	Data sebaran persepsi pemustaka terhadap kemampuan petugas dalam membantu menemukan buku yang dicari di rak 63
Tabel 4.11	Data sebaran persepsi pemustaka terhadap ketelitian petugas dalam melakukan pencatatan pada kartu anggota 64
Tabel 4.12	Data sebaran persepsi pemustaka terhadap kehandalan komputer dalam membantu mencari judul buku 65

Tabel 4.13	Data sebaran persepsi pemustaka terhadap kesesuaian koleksi dalam menunjang kebutuhan pemustaka	66
Tabel 4.14	Data sebaran persepsi pemustaka terhadap keaktualan koleksi dalam menunjang kebutuhan pemustaka	66
Tabel 4.15	Data sebaran persepsi pemustaka terhadap kualitas pelayanan sirkulasi pada dimensi kehandalan (<i>reliability</i>)	67
Tabel 4.16	Data sebaran persepsi pemustaka terhadap keramahan petugas dalam memberikan pelayanan sirkulasi	68
Tabel 4.17	Data sebaran persepsi pemustaka terhadap jumlah keamanan tas/jaket yang di letakkan di almari penitipan tas	69
Tabel 4.18	Data sebaran persepsi pemustaka terhadap besaran denda Rp.200,-/hari/buku bagi peminjam yang terlambat mengembalikan buku.....	69
Tabel 4.19	Data sebaran persepsi pemustaka terhadap keadilan petugas dalam melayani pemakai	70
Tabel 4.20	Data sebaran persepsi pemustaka terhadap jam buka pelayanan sirkulasi	71
Tabel 4.21	Data sebaran persepsi pemustaka terhadap kualitas pelayanan sirkulasi pada dimensi jaminanana (<i>assurance</i>)	72
Tabel 4.22	Data sebaran persepsi pemustaka terhadap ketanggapan petugas dalam memecahkan persoalan dalam pelayanan sirkulasi	72
Tabel 4.23	Data sebaran persepsi pemustaka terhadap kecepatan petugas dalam menindaklanjuti keluhan pemustaka	73

Tabel 4.24	Data sebaran persepsi pemustaka terhadap kepedulian petugas dalam menjawab pertanyaan pemustaka yang berhubungan dengan pelayanan sirkulasi	74
Tabel 4.25	Data sebaran persepsi pemustaka terhadap ketanggapan petugas dalam menyediakan sarana layanan seperti bollpoint, lem, kertas, gunting, dll	75
Tabel 4.26	Data sebaran persepsi pemustaka terhadap kualitas pelayanan sirkulasi Pada dimensi daya tanggap (<i>responsiveness</i>)	76
Tabel 4.27	Data sebaran persepsi pemustaka terhadap sarana yang ada, seperti kipas angin, meja, kursi, penerangan dll	77
Tabel 4.28	Data sebaran persepsi pemustaka terhadap kerapian penampilan Petugas sirkulasi	78
Tabel 4.29	Data sebaran persepsi pemustaka terhadap jumlah buku yang boleh dipinjam	79
Tabel 4.30	Data sebaran persepsi pemustaka terhadap jangka waktu peminjaman buku	79
Tabel 4.31	Data sebaran persepsi pemustaka terhadap biaya pendaftaran anggota Rp. 3.000,- sebagai ganti kartu anggota	80
Tabel 4.32	Data sebaran persepsi pemustaka terhadap jumlah petugas yang melayani pemustaka	81
Tabel 4.33	Data sebaran persepsi pemustaka terhadap kualitas pelayanan sirkulasi Pada dimensi bukti langsung (<i>tangibles</i>)	82

Tabel 4.34	Data sebaran persepsi pemustaka terhadap sikap petugas dalam mendengarkan keluhan pemustaka	83
Tabel 4.35	Data sebaran persepsi pemustaka terhadap cara berkomunikasi petugas dalam memberikan pelayanan sirkulasi	84
Tabel 4.36	Data sebaran persepsi pemustaka terhadap perhatian petugas dalam memahami kebutuhan pemustaka	84
Tabel 4.37	Data sebaran persepsi pemustaka terhadap kesabaran petugas dalam menghadapi pemustaka	85
Tabel 4.38	Data sebaran persepsi pemustaka terhadap kualitas pelayanan sirkulasi pada dimensi empati (<i>emphaty</i>)	86
Tabel 4.39	Data sebaran persepsi pemustaka terhadap kualitas pelayanan Sirkulasi di Perpustakaan Daerah Kabupaten Wonogiri	86

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1 Angket penelitian.....	96
Lampiran 2 Hasil Wawancara.....	100
Lampiran 3 Data Penelitian Variabel Kualitas Pelayanan	103

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Perpustakaan sebagaimana yang ada dan berkembang sekarang telah dipergunakan sebagai salah satu pusat informasi, sumber ilmu pengetahuan, penelitian, rekreasi, pelestarian khasanah budaya bangsa, serta memberikan layanan jasa lainnya. Hal tersebut telah ada sejak dahulu dan terus berproses secara alamiah menuju kepada kondisi dan tingkat perbaikan yang signifikan meskipun belum memuaskan berbagai pihak.

Perpustakaan pada prinsipnya mempunyai tiga kegiatan pokok, yaitu pertama, mengumpulkan (*to collect*) semua informasi yang sesuai dengan bidang kegiatan dan misi organisasi dan masyarakat yang dilayaninya. Kedua, melestarikan, memelihara dan merawat seluruh koleksi perpustakaan, agar tetap dalam keadaan baik, utuh, layak pakai dan tidak lekas rusak, baik karena pemakaian maupun karena usianya (*to preserve*). Ketiga, menyediakan dan menyajikan informasi untuk siap dipergunakan dan diberdayakan (*to make available*) seluruh koleksi yang dihimpun di perpustakaan untuk dipergunakan pemakainya (Sutarno NS, 2006 : 1).

Sesuai dengan tugas dan fungsinya perpustakaan daerah memberikan layanan kepada seluruh lapisan masyarakat, sebagai pusat informasi, pusat sumber belajar, tempat rekreasi, penelitian, dan pelestarian koleksi bahan pustaka yang dimiliki. Perpustakaan daerah menyediakan semua jenis koleksi bahan pustaka dari berbagai disiplin ilmu, dan penggunaannya oleh seluruh lapisan masyarakat, tanpa

kecuali. Perpustakaan daerah yang dapat berfungsi dengan baik merupakan bentuk demokrasi informasi, yang secara bebas, adil dan merata memberikan kesempatan dan akses layanan bagi semua orang untuk memanfaatkannya. Perpustakaan daerah adalah perpustakaan yang didanai dari sumber yang berasal dari masyarakat seperti pajak dan retribusi, yang kemudian dikembalikan kepada masyarakat dalam bentuk layanan (Sulistyo-Basuki, 1992). Pemustaka sebagai penerima layanan memiliki peran dalam menentukan penilaian atas kinerja oleh perpustakaan sebagai penyedia layanan. Hal ini disebabkan oleh pemustakalah yang mengkonsumsi serta menikmati jasa layanan sehingga merekalah yang menentukan kualitas jasa.

Pelayanan sirkulasi merupakan salah satu kegiatan operasional di perpustakaan dalam hal peminjaman buku dan materi lainnya. Kegiatan sirkulasi sering dianggap sebagai ujung tombak perpustakaan dalam memberikan jasa informasi, karena bagian sirkulasi ini yang pertama kali berhubungan dengan pemakai atau paling sering digunakan pemakai (Sulistyo-Basuki, 1992: 257). Oleh karena itu, peran kinerja staf bagian sirkulasi atau pustakawan akan sangat berpengaruh terhadap kinerja perpustakaan.

Menurut Martoatmojo (1993: 43) betapapun besar koleksi yang dimiliki oleh sebuah perpustakaan, tetapi kalau sirkulasi dan pemakaiannya tidak lancar atau hanya sedikit saja yang memanfaatkannya, maka kecil arti perpustakaan tersebut. Akan tetapi sebaliknya, jika kegiatan yang dilakukan bagian sirkulasi lancar dan aktif maka perpustakaan tersebut bisa dikatakan baik.

Tugas atau kegiatan yang terdapat pada pelayanan sirkulasi, antara lain peminjaman, pengembalian, pemungutan denda, pendaftaran anggota, baca di

tempat, penagihan, pembuatan statistik dan hubungan masyarakat (Qalyubi dkk, 2003: 221). Tujuan pelayanan sirkulasi, yaitu agar pemakai dapat memanfaatkan koleksi seoptimal mungkin. Dari pelayanan sirkulasi ini maka akan diketahui siapa peminjam koleksi tertentu dan terjaminnya pengembalian koleksi. Selain itu juga dengan pelayanan sirkulasi akan diperoleh data dan kegiatan perpustakaan terutama berkaitan dengan pemanfaatan koleksi, dan dengan pelayanan sirkulasi pula jika terjadi pelanggaran akan segera diketahui (Lasa Hs, 1995:2)

Semakin banyaknya pemakai yang memanfaatkan keberadaan perpustakaan, maka pelayanan perpustakaan harus tetap berkualitas karena kegiatan pelayanan merupakan ujung tombak dari kegiatan yang dilaksanakan dalam sebuah pusat dokumentasi (Sulistyo Basuki, 2005:12).

Untuk mengetahui berhasil atau tidaknya suatu pelayanan yang berkualitas, salah satunya dapat diketahui dengan melihat persepsi pemakai yang merupakan sasaran utama pelayanan (Munir, 1998:56). Dengan adanya persepsi dari pemustaka maka perpustakaan dapat mengetahui sejauh mana keberhasilan pelayanan yang telah diberikan kepada para pemustakanya.

Pemustaka akan memiliki persepsi baik terhadap perpustakaan jika pemustaka merasa bahwa yang dibutuhkan dapat dipenuhi oleh perpustakaan. Tapi sebaliknya pemustaka akan memiliki persepsi yang buruk jika perpustakaan dianggap tidak mampu menyediakan informasi yang dibutuhkan pemustaka.

Pelayanan sirkulasi di Perpustakaan Daerah Kabupaten Wonogiri merupakan salah satu jenis layanan perpustakaan yang diminati pemakai, hal ini dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 1.1
DATA PENGUNJUNG DAN PEMINJAM
PERPUSTAKAAN DAERAH KABUPATEN WONOGIRI TAHUN 2009

Bulan	Status pengunjung					Jumlah Peminjam
	Pelajar	Mahasiswa	PNS	TNI/POLRI	Umum	
Januari	713	105	34	1	361	151
Februari	810	91	23	3	342	186
Maret	928	125	19	0	356	142
April	1037	58	7	0	508	180
Mei	935	98	38	0	372	133
Juni	908	89	18	0	367	168
Juli	665	144	16	0	315	140
Agustus	676	88	33	2	330	169
September	438	710	14	0	233	185
Oktober	410	934	36	0	326	176
November	864	773	38	1	398	194
Desember	634	765	25	0	550	174
Jumlah	9018	3980	301	7	4358	1998

Sumber : data statistik perpustakaan Tahun 2009

Tabel 1.2
DATA BUKU YANG DIPINJAM
PERPUSTAKAAN DAERAH KABUPATEN WONOGIRI TAHUN 2009

Jenis Buku	Bulan												Total
	Jan	Feb	Mar	Apr	Mei	Jun	Jul	Agt	Sep	Okt	Nov	Des	
000	52	48	53	7	52	48	68	46	35	112	65	160	776
100	69	73	78	61	58	78	80	66	59	133	116	174	1045
200	104	112	117	77	118	86	101	145	96	245	171	256	1628
300	95	67	72	74	98	77	77	58	65	185	191	234	1293
400	37	55	60	32	52	37	46	72	54	86	108	149	788
500	57	63	68	83	109	68	78	26	44	76	128	190	990
600	94	132	137	114	190	158	112	58	63	187	220	287	1752
700	30	40	45	38	48	27	45	41	42	78	58	159	651
800	79	62	67	61	65	118	52	49	68	82	99	157	959
900	37	23	28	35	49	32	21	19	50	81	55	109	539
Fiksi	668	796	801	959	935	809	568	549	729	526	492	665	8497
Jumlah	1322	1471	1526	1571	1774	1538	1248	1129	1305	1791	1703	2540	18918

Sumber : data statistik perpustakaan Tahun 2009

Tabel diatas menunjukkan naik turunnya pemustaka jasa layanan Perpustakaan Daerah Kabupaten Wonogiri, hal ini disebabkan karena Perpustakaan Daerah kabupaten Wonogiri merupakan satu-satunya perpustakaan yang memiliki koleksi dari berbagai disiplin ilmu dan pemakai perpustakaan adalah seluruh lapisan masyarakat tanpa kecuali.

Sebagai perpustakaan umum maka Perpustakaan Daerah Kabupaten Wonogiri senantiasa berusaha memenuhi kebutuhan pemustaka. Karena pemustaka perpustakaan daerah adalah seluruh lapisan masyarakat maka pelayanan yang diberikan harus berkualitas. Dengan adanya pemakai pemustaka yang berasal dari seluruh lapisan masyarakat, maka timbul persepsi yang berbeda-beda dari pemakai yang dilayaninya. Hal inilah yang mendasari penulis untuk mengetahui bagaimana persepsi pemustaka terhadap kualitas pelayanan sirkulasi di Perpustakaan Daerah Kabupaten Wonogiri.

1.2. Rumusan Masalah

Bertitik tolak dari latar belakang masalah, maka dapat dirumuskan masalah yang akan diteliti yaitu: “Bagaimana persepsi pemakai terhadap kualitas pelayanan sirkulasi di Perpustakaan Daerah Kabupaten Wonogiri”.

1.3. Tujuan Penelitian

Tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui persepsi pemustaka terhadap kualitas pelayanan sirkulasi Perpustakaan Daerah Kabupaten Wonogiri.

1.4. Manfaat Penelitian

a. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat mengevaluasi mengenai kualitas pelayanan sirkulasi di Perpustakaan Daerah Kabupaten Wonogiri, sehingga dapat diaplikasikan beberapa variabel dalam kualitas pelayanan sirkulasi.

b. Manfaat Praktis

Dari hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan masukan, evaluasi dan meningkatkan kualitas pelayanan sirkulasi, pemikiran dan pertimbangan bagi Perpustakaan Daerah Kabupaten Wonogiri.

1.5. Sistematika Penulisan

Untuk memberikan gambaran mengenai isi skripsi secara menyeluruh, penulis telah membuat perencanaan sistematika penulisan sebagai berikut:

BAB I : PENDAHULUAN. Dalam bab ini diuraikan secara singkat mengenai: latar belakang masalah, pembatasan masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II : TINJAUAN PUSTAKA DAN LANDASAN TEORI. Dalam bab ini dijelaskan mengenai dua hal yaitu tinjauan pustaka berisi penelitian yang relevan dan landasan teori tentang persepsi pemakai layanan sirkulasi, kualitas pelayanan dan teori tentang perpustakaan.

BAB III : METODE PENELITIAN. Dalam bab ini akan membahas mengenai: jenis penelitian, tempat dan waktu penelitian, populasi dan sampel, pengambilan data serta teknik analisis.

BAB IV : GAMBARAN UMUM DAN PEMBAHASAN. Dalam bab ini akan membahas mengenai lokasi penelitian, kemudian analisis data dan pembahasan yang isinya sebagai berikut: kualitas pelayanan sirkulasi dan persepsi pemustaka, layanan sirkulasi.

BAB V : PENUTUP. Dalam bab ini akan disajikan mengenai kesimpulan dan saran yang dapat ditarik atau diambil dari pelaksanaan penelitian ini.

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan pembahasan hasil penelitian yang telah diuraikan di bab IV maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Dalam dimensi empati (*emphaty*), dengan total nilai rata-rata tertinggi yaitu 3,04. Pemakai merasa bahwa sikap petugas dalam mendengarkan keluhan pemustaka, cara berkomunikasi petugas kepada pemustaka dalam memberikan pelayanan sirkulasi, perhatian petugas dalam memahami kebutuhan pemustaka, dan kesabaran petugas dalam menghadapi pemustaka, sudah dipersepsikan dengan baik oleh pemustaka. Dengan demikian persepsi pemustaka terhadap kualitas pelayanan sirkulasi di Perpustakaan Daerah Kabupaten Wonogiri pada dimensi empati (*emphaty*) di persepsikan terbaik oleh pemustaka diantara dimensi yang lain.
2. Pada dimensi jaminan (*assurance*), dengan total nilai rata-rata terendah yaitu 2,81. Pemustaka merasa bahwa keramahan petugas dalam memberikan pelayanan sirkulasi, jaminan keamanan tas/jaket yang diletakkan di almari penitipan tas, keadilan petugas dalam melayani pemustaka, jam buka pelayanan sirkulasi, dipersepsikan dengan baik oleh pemustaka, hanya di persepsi pemustaka terhadap besaran denda Rp. 200,-/hari/buku bagi peminjam yang terlambat mengembalikan buku, dipersepsikan tidak baik oleh pemustak. Meskipun demikian, persepsi pemustaka terhadap kualitas pelayanan sirkulasi di Perpustakaan Daerah Kabupaten Wonogiri pada dimensi jaminan (*assurance*) di persepsikan baik oleh pemustaka meskipun dimensi ini berada urutan terendah

diantara dimensi-dimensi yang lain.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian, maka diharapkan :

1. Perpustakaan Daerah Kabupaten Wonogiri untuk mengkaji ulang tentang aturan denda, baik dari segi besaran denda yang telah ditentukan maupun banyaknya hari atau jangka waktu keterlambatan pengembalian buku yang telah ditentukan sebelumnya.
2. Perpustakaan Daerah Kabupaten Wonogiri untuk lebih memperhatikan atau meningkatkan empati petugas kepada pemustaka terkait dengan keramahan petugas, jaminan keamanan bagi pemustaka, keadilan petugas, serta jam buka pelayanan sirkulasi perpustakaan.

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi. 2002. *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktek* Jakarta: Rineka Cipta.
- Azwar, Saifudin. 1997 . *Metode Penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar Offset.
- Davidoff, Linda L. 1981. *Psikologi Suatu Pengantar*. Jakarta: Erlangga.
- Darmono, 2001. *Manajemen Dan Tata kerja Perpustakaan Sekolah*. Jakarta : Gramedia.
- Departemen Pendidikan Nasional, 2002. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Edisi Ketiga. Jakarta : Balai Pustaka.
- Desmita, 2005. *Psikologi Perkembangan*. Bandung : Remaja Rosdakarya.
- Hadi, Sutrisno. 1995. *Metode Research Jilid III*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Koentjaraningrat. 1980. *Metode-metode Penelitian Masyarakat*. Jakarta: Gramedia.
- Lasa HS, 1994. *Pengelolaan Terbitan Berkala*. Yogyakarta : Kanisius.
- Lasa HS, 1998. *Kamus Istilah Perpustakaan*. Yogyakarta : Gadjah Mada University Press.
- Lasa HS. 2004. *Sistem Penyajian Informasi Perpustakaan*. Yogyakarta: Majelis Pustaka Pimpinan Pusat Muhanimadiyah.
- Martoatmojo, Karmidi. 1998. *Manajemen Perpustakaan Khusus*. Jakarta: Universitas Terbuka.
- Mafar, Fiqru. 2006. *Persepsi Pengguna Terhadap Pelayanan Internet di PT UIN Sunan Kalijaga Yoyakarta Tahun 2005*. Skripsi Sarjana (Tidak Dipublikasikan). Yogyakarta : Fakultas Adab UIN Sunan Kalijaga.
- Mar'at, 1981. *Sikap Manusia, Perubahan Serta Pengukuran*. Jakarta : Ghalia.
- Masruri, Anis. 2004. "Kualitas Pelayanan Perpustakaan Studi Kasus Pada Perpustakaan IAIN Sunan Kalijaga Yogyakarta". Dalam Berkala Ilmu Perpustakaan dan Informasi UPT Perpustakaan UGM Vol. 1 (2).
- Nurhadi, Mulyani A. 1982. *Pedoman Pelayanan Sirkulasi dan Referensi Perpustakaan Perguruan Tinggi*. Jakarta : Depdikbud.

- Nursalam, Toha. 1998. *Psikologi Perpustakaan*. Jakarta: Universitas Terbuka.
- Paijo, Y. 2007. *Sikap pemakai Terhadap Pelayanan Sirkulasi di Perpustakaan Unit II UGM*. Skripsi Sarjana Tidak dipublikasikan. Yogyakarta : Fakultas Adab UIN Sunan Kaljaga.
- Perpustakaan Nasional RI. 1995. *Petunjuk Teknis Pelestarian Bahan Pmytaka*. Jakart : Perpustakaan Nasional RI.
- Prasetyo, Herry, 2002. *Sikap Mahasiswa Terhadap Layanan Perpustakaan Fakultas Sastra Universitas Indonesia Tahun 2002*. Skripsi Sarjana Tidak dipublikasikan. Yogyakarta : Fakultas Adab UIN Sunan Kalijaga.
- Purwono. 2003. *Perpustakaan, Pustakawan dan Kepustakmvanan*. Yogyakarta: Universitas Gadjah Mada.
- Qalyubi, Syihabuddin dkk. 2003. *Dasar-dasar Ilmu Perpustakaan dan Informasi*. Yogyakarta : Jurusan Ilmu Perpustakaan dan Informasi Fakultas Adab UIN Sunan Kalijaga.
- Rakhmat, Jalaluddin. 2000. *Psikologi Komunikasi*. Bandung : Remaja Rosdakarya.
- Salim, Peter dan Yenny. 1991. *Kamus Bahasa Indonesia Kontemporer*. Edisi pertama. Jakarta: Modem English Press.
- Sarwono, Sarlito Wirawan. 1994. *Pengantar Umum Psikologi*. Jakarta : Bulan Bintang.
- Simamora, Bilson. 2004. *Panduan Riset Perilaku Konsumen*. Jakarta : Gramedia Pustaka Utama.
- Singarimbun, Masri. 1999. *Metode dan Proses Penelitian dalam Metode Penelitian Survey*. Yogyakarta : LP3ES.
- Sugihartono,dkk. 2007. *Psikologi Pendidikan*. Yogyakarta: UNY Press.
- Sugiyono. 2006. *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung: Alfabeda.
- Sulistyo- Basuki. 1992. *Pengantar Ilmu Perpustakaan*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Sulistyo- Basuki. 1993. *Pengantar Ilmu Perpustakaan*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Sulistyo- Basuki. 2005. *Pengantar Ilmu Perpustakaan*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.

- Sutarno, NS. 2006. *Perpustakaan dan Masyarakat*. Jakarta : Sagung Seto.
- Soelistyo, 1995. Materi Pokok Manajemen Perpustakaan Sekolah. Jakarta : Universitas Terbuka.
- Soeatminah, 1992. *Perpustakaan, Kepustakawanan, dan Pustakawan*. Yogyakarta : Kanisius.
- Trimono, Soejono. 1997. *Pedoman Pelaksanaan Perpustakaan*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Tjiptono, Fandi. 2003. *Total Quality Management*. Yogyakarta : Andi.
- Undang-undang Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan.*

LAMPIRAN I

ANGKET PENELITIAN

Dengan hormat,

Sehubungan dengan penulisan skripsi yang berjudul **”Persepsi Pemakai Terhadap Kualitas Pelayanan Sirkulasi Di Perpustakaan Daerah Kabupaten Wonogiri”**, dengan ini saya mengharapkan atas kesediaan saudara/saudari untuk meluangkan waktu mengisi pertanyaan yang saya ajukan.

Penelitian ini bertujuan untuk memenuhi tugas akhir dan kewajiban memperoleh gelar sarjana (S1) Fakultas Adab dan Ilmu Budaya, Jurusan Ilmu Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta. Untuk itu saya mengharapkan bantuan saudara/saudari untuk memberikan jawaban semua pertanyaan yang ada, dan jawaban yang saudara/saudari berikan saya jamin kerahasiaanya.

Oleh karena itu saya mohon untuk memberikan jawaban sebenarnya, setiap orang akan mempunyai jawaban yang berbeda-beda dan tidak ada jawaban yang salah. Demikian atas kesediaan dan kerjasama yang diberikan, saya ucapkan terima kasih.

Hormat saya,

Laksita Wening

Petunjuk pengisian

Berilah salah satu jawaban terhadap pertanyaan dibawah ini dengan memberi tanda centang (✓) pada salah satu kolom yang tersedia dengan kriteria :

SB = Sangat Baik

B = Baik

TB = Tidak Baik

STB = Sangat Tidak Baik

KUESIONER PENELITIAN
PERSEPSI PEMAKAI TERHADAP KUALITAS PELAYANAN SIRKULASI
DI PERPUSTAKAAN DAERAH KABUPATEN WONOGIRI

	<i>Reliability</i> (Kehandalan)	SB	B	TB	STB
1	Persepsi saya terhadap kecepatan petugas dalam memberikan layanan sirkulasi				
2	Persepsi saya terhadap kemampuan petugas dalam membantu menemukan buku yang saya cari di rak				
3	Persepsi saya terhadap ketelitian petugas dalam melakukan pencatatan pada kartu anggota				
4	Persepsi saya terhadap kehandalan komputer dalam membantu mencari judul buku				
5	Persepsi saya terhadap kesesuaian koleksi dalam menunjang kebutuhan saya				
6	Persepsi saya terhadap keaktualan koleksi dalam menunjang kebutuhan saya				
	<i>Assurance</i> (Jaminan)	SB	B	TB	STB
7	Persepsi saya terhadap keramahan petugas dalam memberikan layanan sirkulasi				

8	Persepsi saya terhadap jaminan keamanan tas/jaket yang diletakkan di almari penitipan tas				
9	Denda Rp.200,-/hari/buku bagi peminjam yang terlambat mengembalikan buku. Persepsi saya terhadap aturan tersebut				
10	Persepsi saya terhadap keadilan petugas dalam melayani pemustaka				
11	Persepsi saya terhadap jam buka pelayanan sirkulasi				
<i>Responsivness (Daya Tanggap)</i>		SB	B	TB	STB
12	Persepsi saya terhadap ketanggapan petugas dalam memecahkan persoalan dalam pelayanan sirkulasi				
13	Persepsi saya terhadap kecepatan petugas dalam menindaklanjuti keluhan pemustaka				
14	Persepsi saya terhadap kepedulian petugas dalam menjawab pertanyaan saya yang berhubungan dengan pelayanan sirkulasi				
15	Persepsi saya terhadap tanggapan petugas dalam menyediakan sarana layanan seperti ballpoint, lem, kertas, gunting,dll				
<i>Tangibles (Bukti Langsung)</i>		SB	B	TB	STB
16	Persepsi saya terhadap sarana yang ada, seperti kipas angin, meja, kursi, penerangan dll				
17	Persepsi saya terhadap kerapian penampilan petugas sirkulasi				
18	Jumlah buku yang dipinjam adalah 3 eksemplar. Persepsi saya terhadap aturan tersebut				
19	Jangka waktu pinjam buku adalah 1 minggu dan dapat diperpanjang 1 minggu lagi. Persepsi saya terhadap aturan tersebut				

20	Biaya pendaftaran anggota Rp. 3000,- sebagai ganti kartu anggota. Persepsi saya terhadap besarnya biaya pendaftaran tersebut				
21	Jumlah petugas yang melayani pemakai perlu diperhatikan. Persepsi saya terhadap jumlah petugas yang ada				
<i>Emphaty (Empati)</i>		SB	B	TB	STB
22	Persepsi saya terhadap sikap petugas dalam mendengarkan keluhan pemustaka				
23	Persepsi saya terhadap cara berkomunikasi petugas kepada pemakai dalam memberikan pelayanan sirkulasi				
24	Persepsi saya terhadap perhatian petugas dalam memahami kebutuhan pemustaka				
25	Persepsi saya terhadap kesabaran petugas dalam menghadapi pemustaka				

LAMPIRAN 2

HASIL WAWANCARA

Dengan Ibu Wartiningsih dan Ibu Susi Sri Winarsi (Petugas bagian sirkulasi Perpustakaan Daerah Kabupaten Wonogiri)

Penulis : “Selamat pagi, bu?”.

Ibu Susi & Ibu Ning : “Selamat pagi”. (sambil tersenyum ramah)

Penulis : “Maaf bu, saya mau bertanya kepada ibu mengenai Perpustakaan Daerah Kabupaten Wonogiri ini”.

Ibu Susi & Ibu Ning : “O...ya, silahkan”.

Penulis : “Ibu Susi dan Ibu Ning sudah berapa lama bekerja di Perpustakaan Daerah Kabupaten Wonogiri bu?”

Ibu Susi :”Saya di perpustakaan ini sejak tahun 1999, kurang lebih sudah 11 tahun saya disini”.

Ibu Ning : “Kalau saya sejak tahun 2000 jadi kurang lebih sudah 10 tahun...”.

Penulis : “Sudah lama juga ya bu...bu saya mau tanya kalau tentang koleksi perpustakaan disini apakah sudah sesuai dengan kebutuhan pemakainya bu?”

Ibu Ning : “Kalau pemustaka memang banyak dan yang membaca disinipun juga banyak, kalau masalah koleksi apakah sudah sesuai dengan kebutuhan pemustaka, saya kira sudah sesuai dan sudah baik”.

- Penulis : “Terus apakah koleksi- koleksi perpustakaan ini keaktualannya menunjang kebutuhan pemustaka bu?”
- Ibu Ning : “Saya kira koleksi yang ada di perpustakaan ini meskipun ada koleksi yang masih lama akan tetapi buku-buku yang baru juga banyak sekali dan saya kira masih *up to date* sehingga bisa dikatakan masih menunjang kebutuhan pemustaka”.
- Penulis : “O...begitu ya bu, kalau mengenai kegiatan sirkulasi pada kegiatan peminjaman buku, apakah dilayani oleh ibu berdua dan untuk sementara ini bagaimana persepsi pemustaka terhadap pelayanan yang ibu berikan ?”
- Ibu Susi : “Iya, saya dengan Ibu Ning, dan saya kira tidak ada masalah karena pemakai juga tidak mengutarakan masalah mengenai pelayanan yang kami berikan karena kami berusaha memberikan pelayanan yang terbaik dengan mengutamakan komunikasi, kesabaran, sikap serta perhatian yang baik kepada pemustaka”.
- Penulis : “ Jadi sejauh ini mereka masih memberikan respon yang positif ya bu terhadap pelayanan sirkulasi yang ibu berikan?”.
- Ibu Susi & Ibu Ning : “Iya....”.

Penulis : “Mengenai masalah denda terhadap pemustaka yang terlambat mengembalikan buku, dengan denda Rp.200,-/hari/buku, pemustaka merasa keberatan dengan aturan tersebut. Bagaimana tanggapan ibu dan bagaimana solusi dari perpustakaan sendiri bu?”

ibu Ning : “Iya, hal tersebut tentunya sudah menjadi masukan bagi kami, dan kami menerima masukan itu kemudian kami mengusulkan kepada pimpinan untuk bisa memberikan kebijakan baru terhadap besaran denda misalnya dibuat Rp.100,-/hari/buku, atau dengan menambah hari keterlambatan dan atau misalnya Rp.200,-/2hari/buku. Semoga nanti adanya kebijaksanaan yang baru ini, kepuasan pemustaka tetap terjamin”.

Penulis : “Kalau begitu sudah ada solusi ya bu dalam menyelesaikan masalah denda ini....baik bu terimakasih atas informasi dan waktu telah diberikan kepada saya bu”.

Ibu Susi & Ibu Ning : “Iya.....sama-sama”.(sambil tersenyum lagi)