

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PERPUSTAKAAN
BERDASARKAN HARAPAN DAN PERSEPSI PEMUSTAKA
DI PERPUSTAKAAN UMUM KABUPATEN PAMEKASAN**

SKRIPSI

Diajukan Kepada Fakultas Adab dan Ilmu Budaya
Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta
untuk Memenuhi Sebagian Syarat guna Memperoleh Gelar
Sarjana Ilmu Perpustakaan
pada Program Studi Ilmu Perpustakaan



Oleh:

**Agus Salim Widiyanto
07140027**

**PROGRAM STUDI ILMU PERPUSTAKAAN
FAKULTAS ADAB DAN ILMU BUDAYA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA
2012**

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakaatuh

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Agus Salim Widiyanto

NIM : 07140027

Program Studi : Ilmu Perpustakaan

Menyatakan bahwa skripsi yang berjudul "***Analisis Kualitas Pelayanan Perpustakaan Berdasarkan Harapan dan Persepsi Pemustaka di Perpustakaan Umum Kabupaten Pamekasan***" adalah hasil karya penulis sendiri bukan jiplakan ataupun saduran dari karya orang lain, kecuali pada bagian yang telah menjadi rujukan dan apabila di lain waktu terbukti ada penyimpangan dalam penyusunan karya ini, maka tanggung jawab ada pada penulis.

Demikian surat ini dibuat dan dapat digunakan sebagaimana mestinya.

Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakaatuh

Yogyakarta, 14 November 2011

Agus Salim Widiyanto
NIM. 07140027

Anis Masruri, S.Ag., SIP., M.Si
Dosen Prodi Ilmu Perpustakaan
UIN Sunan Kalijaga
Yogyakarta

Nota Dinas

Hal : Skripsi
Agus Salim Widiyanto

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

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

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

Nama : Agus Salim Widiyanto
NIM : 07140027
Prodi : Ilmu Perpustakaan
Fakultas : Adab dan Ilmu Budaya
Judul : Analisis Kualitas Pelayanan Perpustakaan Berdasarkan Harapan dan Persepsi Pemustaka di Perpustakaan Umum Kabupaten Pamekasan

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 munaqasyah. Atas perhatiannya, saya ucapkan terimakasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Yogyakarta, 14 November 2011
Pembimbing,


Anis Masruri, S.Ag., SIP., M.Si
NIP. 9710907 199803 1 003



**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

PENGESAHAN SKRIPSI/TUGAS AKHIR

Nomor : UIN.02/DA/PP.00.9/ 245 /2012

Skripsi/Tugas Akhir dengan judul :

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PERPUSTAKAAN BERDASARKAN HARAPAN DAN PERSEPSI PEMUSTAKA DI PERPUSTAKAAN UMUM KABUPATEN PAMEKASAN

Yang dipersiapkan dan disusun oleh:

Nama : Agus Salim Widiyanto
NIM : 07140027
Telah dimunaqasyahkan pada : 27 Desember 2011
Nilai Munaqasyah : A/B

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

TIM MUNAQASYAH :

Ketua Sidang

Anis Ma'ruri, S.Ag., SIP., M.S.i
NIP. 19710907 199803 1 003

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, 1 Pebruari 2012
UIN Sunan Kalijaga
Fakultas Adab dan Ilmu Budaya
DEKAN



Siti Maryam, M.Ag.
NIP. 19580117 198503 2 001

PERSEMBAHAN

Dengan rasa puji syukur kehadiran Allah SWT,

ku persembahkan karya kecil ini kepada:

- **Ayahnda tercinta Amir Hamzah dan Ibunda tercinta Hozaimah** Kasihmu takkan terbalas sepanjang hidup anakmu, doa'mu yang akan mengantarkan anakmu kedalam ridhoNya, untuk mengarungi samudra hidup selanjutnya.
- **Sahabat Tercinta Fajar Say_One dan Padillah**, yang selalu menghiasi hari dengan, bimbingan, kesabaran, do'a dan kasih sayang yang tak pernah habis serta dukungan yang selalu membuat semangat. Tanpamu hidupku menjadi sunyi, serta keluarga besar di bajang pamekasam madura.
- **Mas Kusairi Pustakawan Perpustakaan Umum Kabupaten Pamekasan** yang telah memberikan motivasi, masukan-masukannya, dukungan, do'a, serta semangat kebersamaan.
- Almamaterku Prodi Ilmu Perpustakaan, kampus tercinta UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.
- Sahabat-sahabatku yang ada di kampus serta dalam aktivitas sehari-hari. Kalian lebih dari sekedar sahabat, Selamat berjuang untuk masa depan semoga kita dipertemukan kembali dalam kesuksesan dunia akhirat, Semoga Allah senantiasa melimpahkan berkah dan rahmatnya untuk kita semua, Amin...

Kebahagiaan bukan dinilai dari apa yang kita miliki, Tetapi oleh bagaimana kita menikmati apa yang kita miliki.

*Carilah ilmu setinggi mungkin agar kamu bisa meraih luasnya dunia
Berusahalah dan berdo'alah agar kamu bisa meraih luasnya dunia
Berusahalah dan berdo'alah agar kamu selalu dalam lindungan dan jalanNya*

- Dianing Fitri yang telah memberikan semangat dalam penyelesaian skripsi ini, dan senantiasa memberikan dukungan dengan penuh kesabaran.
- Terimakasih telah mempertemukanku dengan orang-orang hebat yang tetap santun dan bersahaja.

MOTTO

Orang yang menggunakan segala cara untuk merasa optimis dengan hebat tetapi
tidak bertindak,

sedang menyiapkan penyiksaan hebat bagi dirinya sendiri.

**BERHENTILAH BERSIAP-SIAP, BERTINDAKLAH, KEHIDUPAN ANDA
SUDAH LAMA DIMULAI.**

(Mario Teguh)

Sesungguhnya, kekhawatiranku tidak membatalkan masalah dan kesulitan yang
bisa terjadi di masa depanku,

tetapi pasti akan mengurangi kedamaian dan kekuatanku hari ini.

(Mario Teguh)

INTISARI

Analisis Kualitas Pelayanan Perpustakaan Berdasarkan Harapan Dan Persepsi Pemustaka di Perpustakaan Umum Kabupaten Pamekasan

Oleh:

Agus Salim Widiyanto

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui kualitas pelayanan di Perpustakaan Umum Kabupaten Pamekasan berdasarkan harapan dan persepsi pemustaka. Metode yang digunakan adalah LibQual+™ untuk mengukur kualitas pelayanan perpustakaan berdasarkan tiga dimensi yang dijadikan indikator pengukuran yaitu *Affect of Service* (sikap petugas perpustakaan dalam melayani pemustaka), *Information Control* (ketersediaan koleksi dan kemudahan akses informasi) dan *Library as Place* (perpustakaan sebagai sebuah tempat). Teknik pengumpulan data menggunakan dokumentasi, wawancara dan kuesioner. Populasi dari penelitian ini adalah seluruh anggota Perpustakaan Umum Kabupaten Pamekasan sebanyak 2489 Orang dan menggunakan teknik *incidental sampling* sebanyak 96 responden. Dari hasil analisis data diperoleh bahwa nilai kesenjangan AG (*Adequacy Gap*) positif dengan nilai 1.73 dan SG (*Superiority Gap*) positif dengan nilai 0.22. ini berarti kualitas pelayanan telah memenuhi harapan minimum dan harapan yang sesungguhnya pemustaka inginkan, dapat diartikan pula bahwa pemustaka menilai baik dan unggul terhadap pelayanan perpustakaan yang diterimanya. Namun, disisi lain perlu adanya pengembangan sumber daya manusia berkaitan dengan penataan koleksi diperpustakaan, selain itu sistem otomasi khususnya pada bagian opac harus mendapatkan perhatian lebih dari pihak perpustakaan agar dapat memudahkan pemustaka untuk mencari informasi yang mereka inginkan.

Kata kunci: LibQual, Kualitas pelayanan, Persepsi, Harapan

ABSTRACT

Analysis of Library Service Quality Based on User Expectations and Perceptions of Public Library Pamekasan

By:
Agus Salim Widiyanto

The purpose of this study was to determine the quality of service in the Public Library Pamekasan based on user expectations and perceptions. The method used is LibQual + TM to measure library service quality based on three-dimensional measurements are used as indicators of the Affect of Service (the attitude of the librarian in the service user), Information Control (collections of availability and easy access to information) and the Library as Place (library as a place). Data collection techniques using the documentation, interviews and questionnaires. The population of this study were all members of the Public Library Pamekasan many as 2489 people and uses incidental sampling technique as much as 96 respondents. From the analysis of data obtained that the value of the gap AG (Adequacy Gap) is positive with a value of 1.73 and SG (Superiority Gap) is positive with a value of 0.22. This means that service quality meets minimum expectations and the expectations that users actually want, it can also mean that users assess the good and superior to the library service received. However, on the other hand the need for human resource development related to the arrangement of the collection in the library, in addition to the automation system, especially in the opacs should get more attention from the library in order to allow users to look for information they want.

Key words: LibQual, quality of service, Perceptions, Expectations

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT, atas segala limpahan rahmat, taufiq, dan hidayahNya sehingga penulis dapat menyelesaikan tahap akhir studi di Fakultas Adab dan Ilmu Budaya Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta pada Prodi Ilmu Perpustakaan. Sholawat serta salam sejahtera senantiasa tercurahkan dihadapan manusia terbaik, imam para nabi, *uswatun hasanah* yang diciptakan Allah SWT, Nabi Muhammad SAW yang senantiasa semua ummatnya mengharapkan syafa'atNya. Penulis menyadari sepenuhnya bahwa tulisan dalam skripsi ini jauh dari kesempurnaan, sebagaimana kata pepatah "*Tak ada gading yang tak retak*", sehingga saran, kritik, dan tanggapan positif dari berbagai pihak masih penulis harapkan untuk menyempurnakan hasil penelitian ini.

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

1. Dr. Hj. Siti Maryam, 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 Anis Masruri, S.Ag., SIP., M.Si, selaku dosen pembimbing yang telah membimbing penulis, dengan penuh kesabaran dan keikhlasan telah

memberikan bimbingan dan arahnya serta telah meluangkan waktunya ditengah kesibukan yang begitu padat sehingga terselesainya skripsi ini.

4. Bapak M. Solihin Arianto, S.Ag., SS., M.LIS, selaku dosen pembimbing akademik terimakasih atas arahan, masukan, bimbingan serta motivasi yang telah Bapak berikan kepada penulis hingga dapat menyelesaikan studi di UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.
5. Bapak dan Ibu dosen Prodi Ilmu Perpustakaan Fakultas Adab dan Ilmu Budaya Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta, Yang telah memberikan ilmunya dari awal sampai akhir, semoga ilmu yang diperoleh dapat bermanfaat bagi penulis.
6. Seluruh staf Tata Usaha (TU) Fakultas Adab dan Ilmu Budaya Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta yang telah membantu secara administrasi dalam penyelesaian skripsi ini.
7. Keluarga besar penulis di Madura khususnya Ayahanda Amir Hamzah dan Ibunda Hozaimah yang senantiasa mendo'akan penulis. Terimakasih atas semua do'a yang selalu dipanjatkan dan tetesan keringat yang telah mengantarkan langkah penulis sampai saat ini.
8. Sahabat-sahabat Ilmu Perpustakaan angkatan 2007 kelas A & B, kawan-kawan KKN angkatan 70, rekan-rekan ALUS, BEM-JIPI, serta semua teman-teman IPI semuanya, terimakasih atas motivasi, masukan-masukannya, dukungan, do'a, serta semangat kebersamaan yang kalian berikan. *"you're all the best friend"*

9. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu, yang telah membantu penulis mulai sejak masa perkuliahan sampai dengan penyusunan skripsi ini. *Terimakasih.*

Dengan kerendahan hati, penulis haturkan terimakasih bagi semua pihak yang telah membantu penulis sehingga terselesaikannya skripsi ini. Semoga kebaikan-kebaikan tersebut menjadi amal saleh serta mendapatkan balasan dari Allah SWT, dan semoga skripsi yang penulis buat bermanfaat bagi peneliti pada khususnya, dan para pembaca pada umumnya. *Amien Ya Rabbal 'Alamien.*

Yogyakarta, 14 November 2011
Penulis,

Agus Salim Widiyanto
NIM. 07140027

DAFTAR ISI

Halaman Judul.....	i
Surat Pernyataan Keaslian.....	ii
Nota Dinas.....	iii
Halaman Pengesahan	iv
Persembahan	v
Motto.....	vi
Intisari	vii
Abstrack	viii
Kata Pengantar	ix
Daftar Isi.....	xii
Daftar Tabel	xv
Daftar Lampiran	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	6
1.3 Tujuan Penelitian	6
1.4 Manfaat Penelitian	6
1.5 Ruang Lingkup Penelitian	7
1.6 Sistematika Pembahasan	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN LANDASAN TEORI	8
2.1 Tinjauan Pustaka	9
2.2 Landasan Teori	12

2.2.1 Pelayanan	13
2.2.1.1 Pengertian Pelayanan	13
2.2.1.2 Karakteristik Pelayanan	14
2.2.2 Kualitas Pelayanan	15
2.2.2.1 Pengertian Kualitas Pelayanan	15
2.2.2.2 Deminsi Kualitas Pelayanan.....	17
2.2.2.3 Stategi Meningkatkan Kualitas Pelayanan	19
2.2.3 Harapan	21
2.2.4 Persepsi	23
2.2.5 Perpustakaan.....	23
2.2.6 Perpustakaan Umum	25
2.2.7 Pelayanan Perpustakaan	26
2.2.8 Macam-macam Pelayanan Perpustakaan	27
2.2.9 Tujuan dan Fungsi Pelayanan Perpustakaan	30
2.2.10 Kualitas Pelayanan Perpustakaan	29
2.2.11 Karakteristik Kualitas Pelayanan di Perpustakaan	32
2.2.12 Strategi Meningkatkan Kualitas Pelayanan Perpustakaan	34
2.2.13 Pemustaka Perpustakaan	35
2.2.14 Kerangka Konseptual LibQual+ TM	36
BAB III METODE PENELITIAN	39
3.1. Pendekatan Penelitian	39
3.2. Tempat dan Waktu Penelitian	39
3.3. Metode Penelitian	39

3.4. Populasi dan Sampel	41
3.4.1. Populasi Penelitian	41
3.4.2. Sampel Penelitian	41
3.5. Teknik Pengumpulan Data	43
3.6 Instrument Penelitian	45
3.6.1 Validitas	45
3.6.2 Reliabilitas	47
3.7. Teknik Analisis Data	49
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	52
4.1. Gambaran Umum Perpustakaan Umum Kabupaten Pamekasan ..	52
4.1.1 Sejarah Perpustakaan Umum Kabupaten Pamekasan	53
4.1.2 Visi dan Misi	54
4.1.3 Standar Pelayanan	55
4.1.4 Tenaga pengelola perpustakaan	60
4.1.5 Teknologi Informasi	60
4.1.6 Program Pengembangan	65
4.1.7 Kerjasama	66
4.2 Analisis Data	66
4.2.1 Analisis Data Berdasarkan Dimensi Kualitas Pelayanan	66
4.2.2 Analisis Data Berdasarkan Butir Pernyataan	75
4.2.3 Analisis Data Secara Umum	78

BAB IV PENUTUP	82
5.1 Simpulan.....	82
5.2 Saran.....	83
DAFTAR PUSTAKA	85
LAMPIRAN.....	88

DAFTAR TABEL

Tabel 1 Penentuan Sampel Penelitian	41
Tabel 2 Kisi-Kisi Angket Penelitia	42
Tabel 3 Hasil Uji Validitas.....	45
Tabel 4 Hasi Uji Reliabilitas	47
Tabel 5 Pernyataan Dimensi <i>Affect Of Service</i> Pada Harapan Minimum	66
Tabel 6 Pernyataan Dimensi <i>Affect Of Service</i> Pada Harapan yang Diinginkan	66
Tabel 7 Pernyataan Dimensi <i>Affect Of Service</i> Pada Persepsi	67
Tabel 8 Pernyataan Dimensi <i>Information Control</i> Pada Harapan Minimum	67
Tabel 9 Pernyataan Dimensi <i>Information Control</i> Pada Harapan yang Diinginkan.....	68
Tabel 10 Pernyataan Dimensi <i>Information Control</i> Pada Persepsi.....	69
Tabel 11 Pernyataan Dimensi <i>Library As Place</i> Pada Harapan Minimum.....	69
Tabel 12 Pernyataan Dimensi <i>Library As Place</i> Pada Harapan yang Dinginkan.	70
Tabel 13 Pernyataan Dimensi <i>Library As Place</i> Pada Persepsi	70
Tabel 14 Analisis Data berdasarkan dimensi kualitas pelayana	71
Tabel 15 Analisis data berdasarkan butir pernyataan	74
Tabel 16 Total Skor Jawaban Responden Pada Harapan Minimum.....	75
Tabel 17 Total Skor Jawaban Responden Pada Harapan yang Diinginkan	76
Tabel 18 Total Skor Jawaban Responden Pada Persepsi	77
Tabel 19 Hasil Analisis Data Secara Umum.....	78

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran :

1. Kuesioner Penelitian	88
2. Hasil Jawaban Responden Pada Harapan Minimum.....	91
3. Hasil Jawaban Responden Pada Harapan yang Diinginkan.....	96
4. Hasil Jawaban Responden Pada Harapan persepsi.....	101
5. Hasil Uji Coba Validitas Dan Reliabilitas Variabel Harapan Minimum.....	106
6. Hasil Uji Coba Validitas Dan Reliabilitas Variabel Harapan yang Diinginkan.....	108
7. Hasil Uji Coba Validitas Dan Reliabilitas Variabel harapan persepsi.....	110
8. Struktur Organisasi Perpustakaan Umum Kabupaten Pamekasan.....	112
9. Daftar Riwayat Hidup	113

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dalam Pembukaan Undang-Undang Dasar 1945 disebutkan bahwa salah satu tujuan nasional bangsa Indonesia adalah mencerdaskan kehidupan bangsa. Pemerintah adalah lembaga yang memiliki otoritas dalam mengelola negara, dan memiliki peran penting dalam rangka mewujudkan tujuan mencerdaskan kehidupan bangsa tersebut. Pemerintah mengemban tanggung jawab untuk mampu mencerdaskan masyarakat, yaitu dengan cara salah satunya menyediakan akses terhadap informasi. Bentuk nyata tersebut terwujud dengan didirikannya perpustakaan.

Perpustakaan sebagai pusat dan sumber informasi memiliki tugas dan fungsi yang merupakan kegiatan rutin seperti kegiatan administrasi, memberikan pelayanan teknis dengan menyediakan informasi dalam berbagai bidang pengetahuan, serta memberikan pelayanan kepada para pemustaka yang membutuhkan informasi tentang suatu bahan pustaka yang dimiliki oleh perpustakaan. Salah satu dari jenis perpustakaan adalah Perpustakaan Umum. Perpustakaan Umum merupakan perpustakaan yang diselenggarakan oleh dana umum dengan tujuan melayani masyarakat umum (Sulistyo-Basuki, 1991 : 46).

Perpustakaan Umum diselenggarakan untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat umum tanpa memandang latar belakang pendidikan, agama, adat istiadat, umur, jenis dan lain sebagainya, maka koleksi perpustakaan umum pun terdiri dari beraneka ragam bidang dan pokok masalah sesuai dengan

kebutuhan informasi dari pemakainya (Sulistiyo-Basuki, 1991:46). Informasi tersebut dapat berbentuk *hand book*, jurnal, majalah, surat kabar dan media cetak lainnya setiap saat terbit dalam jumlah yang terus berkembang seiring dengan kemajuan ilmu pengetahuan dan teknologi.

Dalam proses pengembangannya, beberapa masukan dari pemustaka menjadi sangat penting. Hal ini demi menjaga dan mempertahankan perpustakaan sebagai media dan ruang baca yang segar. Pemustaka ibarat pembeli, maka dari itulah, setidaknya perpustakaan dapat menyajikan informasi yang terbaru dan berorientasi pada kebutuhan pemustakanya. Untuk dapat menyajikan informasi dan berorientasi pada kebutuhan pemustakanya, maka perpustakaan harus menerapkan pelayanan yang siap sedia dan berpacu pada kebutuhan pemustaka. Dengan konsep pelayanan yang baik dan berpacu pada kebutuhan pemustaka itulah kiranya pemustaka dapat menikmati dan terpenuhi kebutuhannya oleh karena kualitas pelayanan yang baik dan terpadu.

Pelayanan perpustakaan bermaksud untuk memenuhi kebutuhan pemustaka, baik dalam bentuk pelayanan informasi atau penggunaan akses seluas-luasnya dengan berbagai sarana dan fasilitas yang tersedia di perpustakaan oleh pemustaka secara efektif dan efisien. Namun dalam berinteraksi atau berhubungan dengan pemustaka sering kali perpustakaan menerima keluhan dari pemustaka. Memberikan pelayanan yang sempurna dari pelayanan perpustakaan tentu sangat berkaitan erat dengan persepsi dan harapan pemustaka terhadap pelayanan perpustakaan. Banyak faktor yang mempengaruhinya, untuk itu dibutuhkan ukuran yang pasti untuk membantu menjawab masalah ini. Perpustakaan harus

melakukan antisipasi dalam menghadapi semua tantangan ini, karena itu perlu untuk mengetahui, mengidentifikasi, mengukur, menggambarkan dan menganalisis bagaimana harapan dan persepsi pemustaka terhadap kualitas pelayanan yang telah diberikan oleh perpustakaan selama ini 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 pemustaka 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.

Sebagai konsumen, tentunya pemustaka merupakan orang yang merasakan langsung pelayanan yang diberikan perpustakaan tersebut. Oleh karena itu, kualitas pelayanan tentunya harus dilihat dari sudut pandang pemustaka karena hanya mereka yang berhak untuk menilai keberhasilan pelayanan yang diberikan perpustakaan. Penelitian tentang kualitas pelayanan berdasarkan harapan dan persepsi pemustaka sangat penting untuk dilakukan untuk mengetahui apakah pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan harapan yang mereka inginkan. Selain itu, penelitian ini berguna untuk mengetahui kelemahan dan kekuatan pelayanan itu sendiri.

Kebutuhan pemustaka menjadi tujuan utama dalam pelayanan perpustakaan, sehingga pengembangan koleksi, kelengkapan sarana dan prasarana di perpustakaan, kerjasama antar perpustakaan dan pelayanan yang ramah dari

petugas perpustakaan merupakan unsur yang sangat penting. Dalam pelaksanaan kegiatan sehari-hari sering terjadi masalah berkaitan dengan pelayanan hanya karena pemustaka mengeluhkan petugas kurang ramah dalam melayani, sarana dan prasarana perlu ditambah, atau kurang memadai dan lain-lain. Hal ini penulis ketahui berdasarkan interview dan wawancara dengan salah satu pustakawan Perpustakaan Umum Kabupaten Pamekasan pada waktu pra penelitian.

Sebagai objek penelitian, Perpustakaan Umum Kabupaten Pamekasan menjadi perhatian tersendiri bagi penulis. Berada di antara beberapa kampus yang menjadi banyak minat para pelajar dan sekaligus berdiri di jantung kota pendidikan pulau Madura, menjadi tantangan serius agar Perpustakaan Umum Kabupaten Pamekasan dapat terus menampilkan diri sebagai media sekaligus ruang baca yang selalu menarik. Sebagaimana visinya untuk mencerdaskan masyarakat kabupaten Pamekasan, maka representasi perpustakaan harus benar-benar tersalurkan dalam wujud perpustakaan yang nyaman dan ideal, khususnya apa yang menjadi harapan pemustaka baik masyarakat Pamekasan secara umum ataupun pelajar dan mahasiswa.

Maka dari itu, penelitian kualitas pelayanan perpustakaan berdasarkan harapan dan persepsi pemustaka merupakan hal yang penting untuk dilakukan apabila suatu perpustakaan ingin berkembang dan maju dalam rangka pemberian pelayanan yang berkualitas kepada pemustakanya.

Untuk mengukur kualitas pelayanan perpustakaan dalam penelitian ini penulis menggunakan metode LibQual yang merupakan pengembangan dari

metode Servqual parasuraman, LibQual merupakan suatu metode pengukuran kualitas berdasarkan harapan dan persepsi pemustaka (<http://libqual.org/>).

Yang dimaksud dengan harapan adalah tingkat pelayanan yang dibutuhkan atau diinginkan pemustaka, sedangkan, berdasarkan klasifikasinya dalam metode ini harapan dibagi menjadi dua yaitu, harapan minimum dan harapan yang diinginkan. Harapan minimum dalam penelitian ini adalah serendah-rendahnya pelayanan perpustakaan yang masih dapat ditolerir oleh pemustaka, sedangkan harapan yang diinginkan (*desired*) adalah tingkat pelayanan perpustakaan yang secara pribadi pemustaka inginkan. persepsi adalah tingkat pelayanan yang diterima atau yang dirasakan pemustaka. Kesenjangan (*gap*) antara harapan dan persepsi pemustaka inilah yang disebut kualitas pelayanan perpustakaan (Saputro, 2009: 3).

Dalam metode libqual ini terdapat tiga dimensi yang dijadikan variable pengukuran yaitu:

1. *Affect of Service* yang meliputi: a) *Assurance* yaitu pengetahuan dan keramahan pustakawan dalam melayani pemustaka. b) *Emphaty*, rasa peduli dan member perhatian kepada setiap individu pemustaka. c) *Respovsive*, selalu tanggap membantu pemustaka yang kesulitan. d) *Reliability* kemampuan memberikan janji dan harapan dalam pelayanan dan menepatinya ssecara tepat dan akurat.
2. *Information Control* yaitu menyangkut tentang ketersediaan koleksi yang memadai, cakupan isi, kemudahan akses untuk

menemukan koleksi, kemudahan navigasi, waktu yang dibutuhkan dalam mendapatkan informasi, ketiadaan hambatan dalam mengakses informasi pada saat dibutuhkan.

3. *Library as Place* yaitu perpustakaan sebagai sebuah tempat yang di ambil dari konsep *tangible* dalam *servqual* yaitu kemampuan menampilkan sesuatu secara nyata berupa fasilitas fisik, dan bagaimana perpustakaan dalam memanfaatkan ruang (<http://libqual.org/>).

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang tersebut di atas, permasalahan yang akan dijawab dalam penelitian ini adalah “Bagaimana kualitas pelayanan Perpustakaan Umum Kabupaten Pamekasan berdasarkan harapan minimum, harapan yang diinginkan (*desired*) dan persepsi Pemustaka”.

1.3 Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi dan mengetahui kualitas pelayanan Perpustakaan Umum Kabupaten Pamekasan berdasarkan harapan minimum, harapan yang diinginkan (*desired*) dan persepsi pemustaka.

1. 4. Manfaat Penelitian

1. Dari penelitian ini diharapkan dapat memberi kontribusi bagi pengembangan ilmu perpustakaan dan informasi mengenai kualitas pelayanan perpustakaan berdasarkan harapan dan persepsi pemustaka.

2. Penelitian ini juga dapat memberikan gambaran penerapan metode LibQual+™ yang digunakan dalam mengukur kualitas pelayanan di perpustakaan.
3. Dari penelitian ini diharapkan menjadi masukan dan sumber kajian pemustaka selanjutnya bagi pustakawan dan pemangku kepentingan di Perpustakaan Umum Kabupaten Pamekasan dalam pengembangan pelayanan perpustakaan.

1.5 Ruang Lingkup Penelitian

Penelitian ini mencakup kegiatan mengidentifikasi, mengukur, menggambarkan dan menganalisis bagaimana kualitas pelayanan Perpustakaan Umum Kabupaten Pamekasan berdasarkan harapan dan persepsi pemustaka.

1.6 Sistematika Pembahasan

Untuk memudahkan pemahaman dalam skripsi ini, penulis akan menyusun secara sistematis dan membagi dalam lima bab yang pokok bahasanya adalah sebagai berikut:

Bab I. Pendahuluan : berisi uraian dan penjelasan latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan batasan penelitian serta sistematika pembahasan. Dalam pendahuluan juga di sebutkan tujuan dan manfaat penelitian sehingga akan lebih jelas hal-hal yang akan dicapai.

Bab II. Tinjauan pustaka dan landasan teori. Tinjauan pustaka memuat paparan tentang penelitian-penelitian sejenis sehingga nantinya akan dapat diketahui kekurangan dan kelebihan penelitian ini. Landasan teori memuat landasan berpikir terkait metode yang digunakan dalam penelitian ini.

Bab III. Metode penelitian. Berisi pendekatan dan metode penelitian, tempat dan waktu penelitian, populasi dan sampel penelitian, metode pengumpulan data, instrument penelitian dan analisis data.

Bab IV. Analisis kualitas pelayanan berdasarkan harapan dan persepsi pemustaka pada Perpustakaan Umum Kabupaten Pamekasan, serta paparan dan analisis dari keseluruhan penelitian sehingga hasil dari pembahasan ini adalah menjawab pertanyaan dari rumusan masalah yang ada.

Bab V. Penutup berisi simpulan dan saran, merupakan hasil pemikiran dari penelitian sehingga memberikan masukan kepada pihak-pihak yang terkait dalam penelitian ini.

BAB V

PENUTUP

5.1. Simpulan

Berdasarkan hasil analisis yang dilakukan dalam penelitian ini, maka diperoleh kesimpulan sebagai berikut:

1. Metode libqual yang digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan di perpustakaan umum kabupaten pamekasan menunjukkan, dimensi *Affect of Service* mempunyai nilai kesenjangan AG (*Adequacy Gap*) positif 1.75 dan SG (*Superiority Gap*) positif 0.18. sedangkan pada dimensi *Information Control* mempunyai nilai AG (*Adequacy Gap*) positif 1.65 dan SG (*Superiority Gap*) positif 0.18. pada dimensi *Library as Place* nilai AG (*Adequacy Gap*) positif 1.77 dan SG (*Superiority Gap*) positif 0.28.
2. Berdasarkan analisis terhadap butir pernyataan, semua butir pernyataan mendapatkan nilai AG (*Adequacy Gap*) positif dan SG (*Superiority Gap*) positif. Namun ada satu butir pernyataan yang belum memenuhi harapan sesungguhnya yang didinginkan oleh pemustaka yaitu pada butir nomer 9 mengenai penataan koleksi perpustakaan dengan nilai AG (*Adequacy Gap*) positif 1.66 dan SG (*Superiority Gap*) negatif -1.01, dengan demikian pelayanan yang terdapat pada nomer 9 tersebut belum bisa dikatakan unggul karena hanya bisa memenuhi harapan minimum dari pemustaka. Pada analisis ini nilai tertinggi berada pada butir nomer 15 mengenai keberadaan sarana fotocopy dengan nilai AG (*Adequacy Gap*)

positif 2.02 dan SG (*Superiority Gap*) positif 0.36. sedangkan nilai terendah berada pada butir 14 mengenai OPAC dengan nilai AG (*Adequacy Gap*) 1.38 dan SG (*Superiority Gap*) 0.12

3. Secara umum, kualitas pelayanan di Perpustakaan Umum Kabupaten Pamekasan telah memenuhi harapan minimum dan harapan sesungguhnya pemustaka inginkan dengan nilai AG (*Adequacy Gap*) 1.73 dan SG (*Superiority Gap*) 0.22, dengan nilai tersebut dapat dikatakan bahwa pemustaka menilai baik dan unggul terhadap kualitas pelayanan yang diterimanya.

5.2. Saran

Berdasarkan hasil penelitian disimpulkan bahwa kualitas pelayanan di Perpustakaan Umum Kabupaten Pamekasan telah memenuhi harapan pemustaka namun untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan perpustakaan, penulis perlu menyampaikan saran-saran kepada manajemen Perpustakaan Umum Kabupaten Pamekasan sebagai berikut:

1. Perlu menetapkan strategi pengembangan sumber daya manusia berkaitan dengan Penataan koleksi perpustakaan (buku, bahan referensi, majalah ilmiah, dsb.) agar memudahkan pemustaka dalam menemukan kembali informasi yang pemustaka butuhkan.
2. Keberadaan sarana fotocopy sangat diminati untuk membantu pemustaka memfocopy bahan pustaka yang mereka butuhkan, maka dari itu diperlukan penambahan unit mesin fotocopy.

3. System otomasi perpustakaan khususnya pada bagian opac (*Open Public Acces Catalog*) harus mendapatkan perhatian lebih dari pihak perpustakaan agar penelusuran yang dilakukan oleh pemustaka menjadi lebih mudah.
4. Diharapkan kepada pihak perpustakaan agar memberikan pendidikan pemakai kepada setiap anggota terutama terhadap anggota baru, agar bisa membantu pemustaka dalam memenuhi kebutuhan informasi.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdillah, Pius dan Danu Prasetya. *Kamus Lengkap Bahasa Indonesia*. Arkola, Surabaya
- Alma, Buchari. 2005. *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*, Edisi Revisi. Alfabeta, Bandung.
- Arief, Muhtosim. 2007. *Pemasaran Jasa dan Kualitas Pelayanan*. Bayumedia Publishing, Malang.
- Arikunto, Suharsimi. 1993. *Manajemen Penelitian*. Jakarta: Rineka Cipta
- _____. 2002. *Prosedur Penelitian : Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: Rineka Cipta
- _____. 2006. *Prosedur Penelitian : Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: Rineka Cipta
- Colinawati. 2010. Perpustakaan Umum. Dalam <http://colinawati.blog.uns.ac.id/2010/05/10/7/>, 30 Mei 2011, Pukul 02:26 WIB
- Dwijati, Siti. 2006. *Upaya Meningkatkan Kualitas Jasa Layanan Informasi di Perpustakaan. Media Informasi dan Komunikasi Kepustakawanan*, Perpustakaan Universitas Airlangga, Vol.1/No.2/Juli-Desember : 58-62.
- Hadi, Sutrisno. 2002. *Metodologi Research Jilid 1*. Yogyakarta, Andi
- <http://old.libqual.org/About/Information/index.cfm> 10 Oktober 2011, Pukul 08:4, WIB
- Kurniawati, R. Deffi. 2007. *Peranan Perpustakaan dalam Meningkatkan Minat Baca Masyarakat : Survei pada Perpustakaan Umum Kota Madya Jakarta-Selatan*. Berkala Ilmu Perpustakaan dan Informasi. Yogyakarta : Perpustakaan Universitas Gajah Mada, Vol.3/No.7/2007
- Lupiyoadi, Rambat dan Hamdani. 2006. *Manajemen Pemasaran Jasa*, Edisi Dua. Salemba Empat, Jakarta.
- Martoatmojo, Kamidi. 1999. *Buku Materi Pokok Pelayanan Bahan Pustaka*. Jakarta: Universitas Terbuka

- Mudhoffir, 1986. *Prospek Pengelolaan Pusat Sumber Belajar*. Bandung: Remadja Karya
- Munir, H.A.S. 1998. *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara
- Nasution, M.N, 2004. *Total Service Management ''Manajemen Jasa Terpadu''*. Edisi Pertama, Penerbit Gahalia Indonesia, Bogor Selatan.
- Parasuraman, A., VA, Zeithhaml dan LL, Berry. *A Conceptual Model of Service Quality and its Implication for Future Research*, Journal of Marketing, Vol. 49, Fall., 1985.
- Pendit, Putu Luxman. 2003. *Penelitian Ilmu Perpustakaan dan Informasi*. Jakarta: JIP-FSUI
- Qalyubi, Syihabuddin, dkk. 2007. *Dasar-dasar ilmu perpustakaan dan informasi*, Fakultas Adab
- Rosyadi, Imron. 2002. "Antisipasi Perpustakaan Terhadap Prilaku Prilaku Pemakai" Makalah Seminar Perubahan Prilaku Pemakai. 2 Maret 2002. Yogyakarta : Universitas Gajah Mada
- Saputro, Erland Cahyo. 2009. *Analisis Kepuasan Pemustaka terhadap Kualitas Layanan Perpustakaan Studi Kasus di Perpustakaan STAIN Surakarta*. Tesis. Jakarta: Program Magister Ilmu Perpustakaan. Universitas Indonesia.
- Setiadi, Nugroho. 2003. *Prilaku Konsumen (Konsep dan Implikasi untuk Strategi dan Penelitian Pemasara)*. Jakarta: Perdana Media.
- Singarimbun, masri. 1995. *Metodologi penelitian survey*. Jakarta: LP3ES.
- Soeatminah. 1992. *Perpustakaan, Kepustakawanan dan Pustakawan*. Yogyakarta: Kanisius
- Sugiyono. 2007. *Metode Penelitian Administrasi ; Dilengkapi dengan metode R&D*. Bandung: Alfabeta
- Sulistyo-Basuki. 1993. *Pengantar Ilmu Perpustakaan*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Surtiawan, Dwi. 2006. *Kepuasan Pemakai dan Peningkatan Kualitas Berbasis Pemakai : Pendekatan Manajemen Pemasaran sebagai Paradigma Baru*

Perppustakaa, Artikel Peserta Lomba Penulisan Karya Ilmiah bagi Pustakawan Tahun 2006.

Sutarno. 2006. *Perpustakaan Dan Masyarakat*. Jakarta: Yayasan Obor

Tjiptono, Fandy, 2000. *Manajemen Jasa*. Penerbit Andi Offset, Yogyakarta.

_____. 2001. *Strategi Pemasaran*. Andi Offset, Yogyakarta.

_____. 2004. *Prinsip-prinsip Total Quality Service*. Andi offset, Yogyakarta.

_____. 2005. *Service, Quality, dan Satisfaction*. Yogyakarta: Andi

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan

Walgito, Bimo. 2002. *Pengantar Psikologi Umum*. Ed.3, Cet 1. Yogyakarta. Andi.

Wasito, Hermawan. 1997. *Pengantar Metodologi Penelitian : Buku Panduan Mahasiswa*. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta

Yazid, 2001. *Pemasaran jasa: konsep dan implementasi*. Yogyakarta: Ekonosia.

Yusuf, Pawit M. 1991. *Mengenal Dunia Perpustakaan dan Informasi*. Bandung: Bina Cipta.

_____. 2007. *Pedoman Penyelenggaraan Perpustakaan Sekolah*. Jakarta: Kencana.

LAMPIRAN-LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner/Angket

Yth. Para Pemustaka
Perpustakaan Umum Kabupaten Pamekasan.

Kode Responden:

Saya adalah mahasiswa S1 Ilmu Perpustakaan Fakultas Adab dan Ilmu Budaya UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta yang sedang melakukan penelitian tentang kualitas pelayanan perpustakaan Umum Kabupaten Pamekasan. Saya mohon bantuan anda untuk memberitahukan kepada saya tentang persepsi dan harapan anda terhadap pelayanan perpustakaan yang akan menjadi bahan usulan penyempurnaan kualitas pelayanan perpustakaan Umum Kabupaten Pamekasan yang dapat memenuhi kebutuhan anda. Semua jawaban pada kuesioner ini dianggap benar dan sesuai dengan keadaan yang sebenarnya. Terimakasih atas partisipasi dan kerjasama anda.

Nama Responden	:
Jenis Kelamin	:

Isilah kuesioner ini dengan melingkari atau memberi tanda silang pada salah satu angka pada kolom yang tersedia.

Tentukan nilai dari pelayanan perpustakaan dalam skala nilai 1-9 (1 terendah dan 9 tertinggi).

Harapan Minimum : Serendah-rendahnya pelayanan perpustakaan yang masih dapat Anda tolerir

Harapan Sesungguhnya : Tingkat pelayanan perpustakaan yang secara pribadi sebenarnya Anda inginkan

Pelayanan yang Diterima : Pelayanan perpustakaan yang pada kenyataannya Anda terima

Silakan lingkari kolom N/A (*Not Applicable*), apabila pernyataan tidak sesuai dengan persepsi anda..

PERHATIAN :

Nilai pada kolom "Harapan Minimum" harus lebih kecil atau sama dengan kolom "Harapan Sesungguhnya"

Lampiran 2

Hasil Jawaban Responden Pada Harapan Minimum

Dimensi	<i>Affect Of Service</i>							<i>Information Control</i>								<i>Library as Place</i>				
No. Item																				
Responden	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
1	7	7	8	6	7	6	6	6	5	8	6	6	6	8	7	9	6	7	6	5
2	8	9	8	8	7	7	8	7	8	8	9	7	8	8	6	8	9	9	9	7
3	5	4	5	6	4	5	5	5	6	5	6	5	4	6	5	4	4	4	5	5
4	9	8	8	8	8	8	9	8	9	8	8	8	8	8	9	8	8	9	9	8
5	6	5	7	5	6	4	5	5	6	4	3	4	5	6	4	4	5	4	4	5
6	7	8	7	6	7	8	8	7	7	6	5	7	7	6	4	6	5	7	8	6
7	5	4	5	5	4	4	8	6	7	4	5	5	6	4	7	7	5	6	7	7
8	8	7	7	8	7	6	8	8	8	7	8	9	9	8	8	8	8	7	7	6
9	4	4	4	3	4	4	4	5	4	5	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4
10	6	7	5	6	7	5	9	7	6	6	9	7	7	7	1	5	4	7	8	5
11	4	6	5	4	3	5	6	5	7	6	5	3	7	5	2	5	5	4	8	8
12	6	6	7	5	6	7	7	5	6	6	6	7	7	7	6	6	7	7	7	6
13	5	6	4	6	7	6	5	7	6	5	6	6	7	7	5	7	6	7	4	5
14	5	6	7	5	6	6	6	7	4	6	6	8	5	5	4	5	6	7	6	4
15	7	5	8	7	5	3	5	6	5	2	2	5	7	4	7	3	8	5	6	4
16	7	8	9	5	7	5	7	6	8	9	9	8	9	8	9	9	6	5	9	7
17	5	4	5	5	6	4	3	4	5	4	5	6	5	6	4	5	4	4	5	4
18	9	9	9	9	9	9	9	8	6	8	7	6	6	6	5	5	6	5	5	6

19	4	5	5	6	5	6	5	6	5	6	5	6	5	5	4	6	6	7	6	5
20	6	5	6	7	6	6	7	6	7	6	7	8	8	7	6	7	8	7	7	7
21	4	5	6	5	5	6	7	4	5	6	3	5	4	4	4	6	4	5	6	5
22	3	4	6	5	6	7	7	6	7	7	6	8	7	8	6	7	6	7	7	7
23	6	5	4	3	4	5	4	6	5	4	7	5	4	8	4	5	7	5	4	7
24	3	4	6	5	4	5	6	4	4	5	6	6	7	8	6	7	6	4	6	7
25	4	4	5	4	6	5	4	5	4	7	4	8	7	8	6	5	5	7	5	6
26	7	6	8	8	4	4	7	6	3	4	4	8	6	8	5	9	8	8	9	8
27	3	3	5	6	5	6	7	7	4	5	5	7	7	8	3	4	6	7	6	6
28	7	6	7	7	5	7	6	8	7	8	5	4	5	6	5	5	6	7	8	6
29	5	7	8	6	7	5	5	6	5	6	7	6	6	7	7	8	7	7	8	6
30	5	6	7	5	6	7	6	7	6	7	8	6	7	6	5	5	4	5	6	7
31	5	7	7	5	4	3	5	4	2	4	4	6	5	4	3	2	4	5	5	3
32	5	6	7	6	7	6	5	6	4	6	5	6	7	6	4	6	7	5	7	6
33	4	5	6	7	5	6	5	6	6	7	5	6	6	5	4	5	6	7	4	5
34	6	7	5	6	5	6	5	6	7	6	7	6	7	8	7	5	6	7	6	7
35	5	6	6	7	4	6	5	4	6	6	7	5	5	6	7	6	7	6	5	5
36	5	5	6	7	6	5	6	6	6	5	6	5	6	5	6	6	4	4	5	4
37	7	7	6	4	3	2	7	2	6	2	3	3	8	7	4	3	4	2	3	5
38	6	7	6	7	5	6	6	6	7	7	6	7	8	6	5	7	5	6	7	5
39	8	9	8	7	8	6	9	8	9	7	7	9	6	7	6	8	8	8	9	9
40	5	6	6	7	6	7	6	7	6	6	6	6	8	6	6	7	6	7	7	8
41	5	6	7	6	7	6	7	6	7	7	6	5	7	6	6	7	8	6	7	8
42	5	6	7	6	5	6	6	5	7	6	7	5	6	6	5	6	6	7	5	6

43	5	6	7	6	7	5	7	6	4	6	5	6	7	6	5	7	6	7	6	7
44	6	8	7	7		6	8	8	6	7	7	6	6	7	7	8	8	7	8	8
45	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	5	4	4	3	4	4	4	4	3
46	6	8	7	8	8	8	8	6	7	5	6	7	7	6	7	7	7	7	7	6
47	6	7	7	8	8	8	8	6	7	5	6	7	7	6	7	7	7	8	8	7
48	8	6	8	7	7	5	7	9	8	7	7	8	8	8	8	8	8	7	6	7
49	6	7	7	6	7	5	6	7	4	6	7	6	6	7	4	6	5	7	6	7
50	6	5	5	6	6	6	6	6	6	5	6	7	7	8	5	6	7	7	8	6
51	4	3	4	4	5	4	6	5	6	5	6	7	7	6	6	6	7	7	5	7
52	4	3	3	4	6	5	7	5	6	4	6	7	8	7	5	6	5	7	7	6
53	4	3	4	4	5	4	7	5	6	5	7	8	7	8	4	5	6	7	7	5
54	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4
55	6	7	7	7	7	7	7	7	7	5	6	7	7	8	5	7	7	7	7	7
56	7	8	7	6	7	6	7	7	7	7	6	8	7	8	7	8	8	8	8	8
57	5	6	5	7	6	5	7	5	7	5	4	6	7	7	3	7	4	7	6	5
58	5	6	3	4	5	2	6	6	1	3	4	6	1	2	3	6	1	7	2	5
59	4	5	6	6	8	6	7	6	7	5	7	8	7	8	4	6	8	7	5	4
60	5	4	8	7	7	6	8	7	8	5	3	5	3	4	5	8	7	8	7	5
61	7	8	8	7	9	8	9	8	8	7	7	8	8	9	8	7	7	7	8	8
62	7	8	8	8	9	9	8	7	9	8	7	8	8	8	8	8	8	8	8	7
63	7	7	8	6	7	8	9	8	6	5	7	8	8	9	7	7	7	8	7	7
64	7	9	6	5	5	8	6	8	7	7	7	6	9	6	8	9	6	8	7	9
65	4	7	4	6	3	4	5	4	5	3	5	5	4	5	4	5	6	5	4	5
66	4	4	3	4	5	4	5	3	5	6	5	7	7	7	4	3	4	5	4	4

67	4	3	4	3	3	3	4	5	4	4	4	5	4	4	4	3	3	4	4	4
68	5	4	5	6	4	4	5	5	4	6	6	6	5	5	4	5	5	5	5	4
69	6	6	5	6	6	6	7	7	7	5	5	7	7	7	4	5	6	5	5	5
70	5	4	6	6	5	6	6	6	6	5	5	6	6	6	5	4	5	6	5	5
71	6	5	7	8	7	8	9	7	7	8	7	8	8	7	5	6	7	6	8	9
72	4	4	3	6	7	6	5	5	5	7	7	7	6	8	5	5	7	8	7	4
73	4	3	4	5	4	4	6	4	5	6	6	7	7	7	3	3	3	3	4	5
74	3	4	3	4	5	4	3	2	4	6	6	7	7	8	3	4	5	7	7	6
75	4	3	4	5	4	4	5	6	4	5	5	7	7	8	5	4	6	5	3	6
76	3	4	5	3	4	4	7	5	6	6	4	7	6	8	4	5	6	5	7	7
77	5	5	3	5	4	4	6	7	6	5	4	6	4	7	6	6	8	7	5	4
78	5	6	4	5	4	5	7	6	5	6	8	6	3	6	3	4	4	6	7	4
79	5	6	6	6	7	7	6	7	6	7	6	5	6	6	6	7	6	7	7	8
80	5	6	7	6	5	6	5	6	7	6	7	6	6	5	5	6	7	5	6	5
81	4	3	5	4	4	6	3	5	6	7	8	5	7	8	4	5	7	8	7	8
82	4	5	4	3	4	4	3	4	5	4	7	8	8	7	4	5	6	7	5	4
83	3	4	3	4	5	4	3	5	6	6	5	6	7	8	3	4	4	5	4	5
84	3	3	4	5	6	5	3	4	5	3	7	7	8	7	3	4	5	4	5	4
85	3	3	4	4	5	4	3	6	5	6	7	7	8	7	2	5	4	3	5	4
86	5	6	7	6	7	6	8	7	7	6	7	7	6	7	6	7	5	7	7	7
87	6	6	7	5	6	7	5	6	6	7	4	8	6	7	6	7	5	7	8	5
88	4	5	6	5	6	6	7	4	7	6	6	7	8	8	7	6	7	7	6	7
89	5	6	4	5	6	5	6	4	6	7	6	7	7	8	6	5	6	6	7	7
90	5	5	6	7	6	7	7	5	5	4	5	7	8	7	4	7	7	7	8	7

91	5	6	5	6	6	7	6	7	4	6	6	6	7	8	5	6	7	6	7	7
92	6	5	6	7	8	5	6	7	6	7	5	7	6	7	6	7	5	6	7	5
93	4	6	6	5	7	6	5	5	7	7	7	6	7	6	6	6	7	6	7	7
94	4	3	4	4	3	4	5	6	5	4	3	6	7	7	5	4	6	5	6	4
95	3	3	4	5	6	5	4	6	5	4	3	5	7	7	4	3	5	6	7	3
96	3	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	1	1
Total Skor	499	527	551	540	538	525	578	555	554	542	550	608	614	628	486	556	561	588	591	558
Rata-Rata	5.1 9	5.4 8	5.7 3	5.6 2	5.6 0	5.4 6	6.0 2	5.7 8	5.7 7	5.6 4	5.7 2	6.3 3	6.3 9	6.5 4	5.0 6	5.7 9	5.8 4	6.1 2	6.1 5	5.8 1
Skor Rata-Rata per Dimensi	5.58							5.90							5.94					
Skor Rata-Rata Keseluruhan	5.80																			

Lampiran 3

Hasil Jawaban Responden Pada Harapan yang Diinginkan

Dimensi	<i>Affect Of Service</i>							<i>Information Control</i>								<i>Library as Place</i>				
No. Item																				
Responden	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
1	8	8	8	8	7	7	8	8	7	9	7	7	8	8	9	9	8	8	8	8
2	9	9	8	9	8	8	9	8	9	9	9	8	9	9	9	9	9	9	9	8
3	9	8	9	9	8	8	7	8	8	9	9	8	7	8	8	8	7	7	8	8
4	9	9	8	9	8	9	9	9	9	9	8	9	9	9	9	9	9	9	9	9
5	8	8	9	9	7	7	7	8	9	8	8	8	8	9	8	8	8	7	8	8
6	8	8	7	7	8	8	7	8	8	6	5	7	8	8	5	7	7	7	9	6
7	8	8	7	8	9	8	8	7	8	9	9	8	9	9	8	8	8	8	9	8
8	9	8	8	9	8	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	8	8	6
9	7	7	8	8	7	7	7	5	7	9	7	7	7	8	7	5	5	7	7	7
10	9	9	9	8	9	8	9	9	9	9	9	9	9	8	6	8	8	8	9	8
11	8	7	9	6	4	7	8	7	9	8	8	5	9	7	4	7	8	6	9	8
12	6	7	7	6	7	7	8	6	7	7	7	7	8	8	7	6	7	8	8	7
13	8	7	6	7	7	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	8	7	6	7
14	7	8	7	7	7	7	7	7	7	7	7	8	7	7	6	6	6	7	8	6
15	9	6	9	9	7	4	7	7	8	6	7	9	9	7	8	5	9	7	8	6
16	8	9	9	8	9	8	9	9	9	9	9	8	9	9	9	9	8	7	9	8
17	8	8	8	8	7	8	8	9	9	8	8	9	9	9	7	7	7	7	6	6
18	9	9	9	9	9	9	9	8	6	8	7	7	7	7	7	7	8	8	7	7

43	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	6	7	8	7	7	7	7	7	8
44	8	8	9	8	7	7	9	8	6	8	7	6	8	8	7	9	8	8	8	8
45	7	7	7	8	7	7	7	8	8	8	8	8	7	7	4	7	7	7	7	6
46	8	8	8	8	9	9	9	7	8	6	7	8	8	7	7	7	8	8	8	7
47	7	8	8	8	9	9	9	7	8	6	7	8	8	7	7	7	8	8	8	7
48	9	7	8	9	9	8	9	9	9	8	8	9	9	9	9	9	9	9	8	8
49	7	8	7	7	7	7	7	7	6	7	7	7	7	7	6	8	6	7	8	7
50	7	6	5	6	7	6	7	7	6	7	7	7	8	8	6	7	8	7	8	8
51	5	4	6	5	6	6	6	6	7	6	6	8	8	8	7	7	7	7	6	7
52	5	4	6	5	7	6	7	6	6	5	7	8	8	8	7	6	6	7	7	8
53	6	4	6	5	6	6	8	6	7	6	8	8	7	8	7	6	8	8	7	8
54	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	8	9	8	8	9	9
55	7	8	7	7	7	7	8	7	7	6	7	7	7	8	5	7	8	7	8	8
56	7	8	8	7	8	6	7	8	7	7	7	8	8	8	8	8	9	8	9	8
57	6	7	6	7	6	5	7	5	7	6	5	7	8	8	4	8	5	8	7	6
58	8	9	9	8	9	9	8	8	9	9	8	9	9	9	9	9	8	9	8	9
59	4	7	7	6	8	7	7	7	8	5	8	8	8	8	5	6	8	8	6	7
60	9	9	9	8	9	9	8	9	9	7	5	9	7	7	9	9	9	9	9	8
61	8	8	8	7	9	8	9	8	8	7	7	8	8	9	8	7	7	7	8	8
62	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9
63	8	7	8	7	8	8	9	9	9	8	9	9	9	9	9	9	8	9	8	8
64	9	9	9	9	9	9	9	8	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	8	9
65	9	9	6	9	9	8	7	8	8	7	6	8	7	8	8	8	8	7	8	8
66	8	8	8	7	9	9	9	9	8	7	9	9	8	9	6	8	8	8	8	8

67	8	8	8	9	9	8	7	8	9	9	8	9	9	9	8	8	8	9	9	9
68	6	7	9	9	8	9	8	8	8	7	7	9	9	9	7	7	8	8	8	9
69	8	8	8	7	8	8	8	8	8	7	8	8	8	9	6	8	8	8	8	7
70	8	8	8	7	8	8	8	7	9	9	9	9	9	9	7	6	7	8	8	8
71	9	8	8	9	9	9	9	8	9	8	8	9	8	8	9	9	8	8	9	9
72	4	6	6	8	8	7	7	7	6	7	7	7	7	8	6	5	7	8	8	7
73	4	5	6	7	6	8	7	5	6	7	8	7	8	8	5	6	5	4	6	7
74	4	5	4	7	8	6	5	4	5	6	7	8	8	8	4	6	5	8	8	7
75	6	7	6	6	6	5	7	7	6	8	5	7	8	8	7	5	7	6	6	8
76	5	7	8	4	6	5	8	7	8	7	5	8	8	8	6	6	7	7	7	8
77	5	6	5	8	6	7	6	8	6	7	5	7	7	7	6	7	8	8	7	7
78	5	7	6	6	5	7	9	8	8	8	8	7	4	8	6	6	5	7	8	6
79	7	8	7	7	7	8	7	7	7	7	8	7	7	7	7	7	7	8	8	8
80	7	7	7	7	7	7	6	7	8	7	7	7	7	7	7	7	7	8	8	7
81	5	4	7	5	4	8	5	6	8	8	8	7	8	8	5	6	8	8	8	8
82	4	5	6	4	6	7	5	6	7	5	8	8	8	8	6	6	8	8	7	7
83	4	5	6	6	7	6	4	7	7	8	6	8	8	8	5	5	6	8	8	7
84	5	6	5	7	7	6	5	7	6	8	7	8	8	8	6	7	8	6	8	7
85	4	6	6	5	6	7	6	7	7	8	8	7	8	7	5	6	5	5	7	5
86	6	6	7	6	7	6	8	7	8	6	8	7	8	7	8	7	5	7	7	7
87	6	6	8	7	6	7	7	6	6	7	7	8	8	7	6	7	5	7	8	7
88	8	7	8	7	7	8	8	6	8	7	7	8	9	9	8	7	8	8	7	8
89	7	7	6	7	8	7	8	6	8	9	6	7	7	8	6	6	8	8	7	7
90	6	7	6	7	7	8	7	6	6	5	6	8	8	8	5	8	8	8	8	8

91	6	8	7	7	7	7	7	8	7	8	7	7	7	8	7	7	8	8	8	8
92	7	6	6	7	8	7	7	7	7	7	7	8	7	7	7	7	7	7	8	7
93	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	8	7	7	8	7	8	7	7
94	7	5	7	6	8	6	7	7	5	7	7	7	8	7	6	6	8	8	8	5
95	4	5	6	7	7	7	7	7	7	7	6	8	8	7	5	7	8	7	8	7
96	9	9	9	8	7	6	9	6	8	5	8	9	8	8	7	8	5	9	9	9
Total Skor	664	680	700	691	697	682	715	689	715	692	691	737	751	749	646	690	700	719	739	721
Rata-Rata	6.7 0	7.0 8	7.2 9	7.1 9	7.2 6	7.1 0	7.4 4	7.1 7	7.4 4	7.2 0	7.1 9	7.6 7	7.8 2	7.8 0	6.7 2	7.1 8	7.2 9	7.4 8	7.6 9	7.5 1
Skor Rata-Rata per Dimensi	7.15							7.37							7.43					
Skor Rata-Rata Keseluruhan	7.31																			

Lampiran 4

Hasil Jawaban Responden Pada Persepsi

Dimensi	<i>Affect Of Service</i>							<i>Information Control</i>								<i>Library as Place</i>				
	No. Item																			
Responden	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
1	9	9	8	9	8	7	9	8	8	9	9	8	9	9	8	8	7	9	8	9
2	8	9	8	9	7	7	8	7	8	9	9	7	9	8	6	9	9	9	9	8
3	8	8	8	8	9	7	8	7	8	8	9	8	7	7	8	8	8	7	8	7
4	9	9	9	8	8	8	9	8	9	8	8	8	8	8	9	8	8	9	9	8
5	7	7	8	6	6	5	7	6	7	6	7	8	8	7	6	7	7	6	6	7
6	8	8	7	8	8	8	8	8	7	6	6	7	7	7	6	8	8	8	8	7
7	9	9	8	8	9	8	9	9	9	8	9	9	9	9	9	8	8	9	9	9
8	8	7	7	8	7	6	8	7	8	7	7	9	9	8	8	8	8	9	9	7
9	7	7	7	5	7	7	7	9	7	6	7	7	7	8	7	7	8	7	7	7
10	9	9	8	9	9	8	8	7	9	9	9	9	8	8	9	9	9	8	9	8
11	6	8	8	6	4	8	9	7	9	9	4	6	9	5	5	8	6	9	9	6
12	7	7	8	7	7	8	7	7	7	8	8	8	9	9	8	7	8	9	7	8
13	7	7	8	7	7	7	8	8	8	7	9	7	8	8	7	8	8	7	7	7
14	7	8	7	7	7	7	7	7	7	7	7	8	7	7	7	7	8	7	9	7
15	6	4	7	9	8	8	6	9	9	8	9	6	8	9	7	8	8	9	7	7
16	8	8	9	9	8	8	8	7	9	8	6	8	9	8	9	9	8	8	9	9
17	9	9	9	7	8	9	8	9	8	9	9	9	8	8	7	7	8	7	8	7
18	9	8	8	9	9	9	9	8	9	9	8	9	8	7	9	8	8	7	9	8

43	7	7	8	7	8	7	7	7	7	7	7	7	7	8	7	9	8	8	8	8
44	7	8	9	8	7	7	9	8	6	8	7	6	6	8	7	9	9	8	8	8
45	6	6	6	5	5	7	7	8	5	5	4	7	6	6	4	6	6	6	6	5
46	5	8	7	8	9	8	9	8	8	9	9	9	9	8	8	8	9	9	9	9
47	5	6	7	8	9	8	9	8	9	9	9	9	9	8	8	8	9	9	9	9
48	9	8	8	7	8	6	8	9	8	8	8	8	9	8	8	8	9	8	8	8
49	7	8	7	7	7	7	8	8	7	8	7	7	8	8	7	8	7	7	8	7
50	8	7	6	8	7	7	7	8	9	7	8	9	8	9	8	8	8	9	9	9
51	7	6	6	7	7	7	8	7	8	6	8	9	9	9	7	8	8	8	7	7
52	6	5	6	6	7	6	8	8	7	6	7	9	9	9	7	7	7	9	8	7
53	6	5	6	8	7	7	8	7	7	7	9	9	9	9	7	7	9	9	8	9
54	7	7	7	6	8	8	8	8	8	7	7	8	8	8	7	7	7	7	8	8
55	8	9	8	8	8	8	8	8	7	4	7	8	8	8	6	7	8	7	9	9
56	9	8	9	8	9	7	8	8	7	7	7	9	8	8	8	9	9	9	9	9
57	7	8	7	8	7	6	8	6	8	7	6	8	9	8	5	7	6	7	8	6
58	5	5	4	2	4	4	7	6	4	5	6	7	2	3	1	6	2	5	4	5
59	6	8	8	7	7	7	9	7	9	7	9	9	9	8	6	7	9	7	9	8
60	5	4	3	3	3	5	6	5	3	3	4	3	2	1	3	5	5	7	7	7
61	7	7	8	7	7	7	8	8	6	7	6	8	7	8	7	7	7	7	8	8
62	6	8	7	7	7	7	8	6	6	5	6	7	7	8	7	8	7	8	7	7
63	8	8	8	7	6	7	9	7	8	7	8	9	8	9	5	8	8	8	8	8
64	8	9	6	5	5	9	7	5	6	8	6	6	7	8	7	8	5	6	9	9
65	7	6	5	8	8	7	6	8	9	6	7	6	8	8	7	8	7	7	7	6
66	8	8	9	8	9	9	9	8	7	8	7	9	9	8	8	7	8	8	7	8

67	8	8	8	7	7	9	9	9	8	7	9	8	8	8	8	7	7	8	7	9
68	8	8	9	9	8	8	8	7	8	9	9	9	9	9	8	8	8	9	9	8
69	8	8	7	8	9	9	8	9	9	8	9	8	8	8	8	7	8	8	8	8
70	8	9	9	9	8	9	9	8	8	9	8	8	9	9	8	8	7	8	8	7
71	9	7	8	8	9	7	9	9	7	9	8	9	9	8	8	7	8	9	9	9
72	6	7	7	9	9	8	8	9	6	7	7	8	8	8	8	8	9	9	9	8
73	6	6	7	8	7	9	8	7	7	8	9	8	9	9	6	7	6	6	7	8
74	6	7	7	7	8	7	6	5	5	7	8	9	9	9	6	7	8	8	9	8
75	7	8	7	7	8	6	7	7	6	8	6	8	9	9	7	6	9	8	8	8
76	4	8	8	5	7	8	8	7	8	8	6	9	8	9	7	8	8	8	9	8
77	7	8	8	8	8	9	8	9	8	9	7	8	8	8	7	9	9	8	8	9
78	7	8	8	9	6	9	9	8	8	9	9	8	7	9	7	8	7	8	9	8
79	7	8	7	7	7	8	7	8	7	7	8	7	7	7	7	7	7	8	7	8
80	7	7	7	7	7	7	7	8	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6
81	6	7	8	7	6	8	6	7	8	8	9	9	9	9	8	8	8	9	8	9
82	4	6	7	5	6	8	6	6	8	6	8	9	9	9	7	7	8	8	8	8
83	4	6	6	7	7	6	5	8	7	9	6	8	9	9	6	6	7	8	9	8
84	6	7	6	6	8	6	7	8	8	8	8	9	9	9	8	8	9	7	9	8
85	4	7	8	9	7	7	7	7	8	8	9	8	9	9	6	7	8	6	8	8
86	7	8	8	7	7	7	7	8	8	7	8	7	8	8	8	8	7	8	7	7
87	7	8	8	8	7	8	7	7	7	7	8	9	8	8	7	8	7	9	7	7
88	8	8	7	8	8	8	8	7	8	7	8	9	9	9	8	7	8	7	7	8
89	7	7	8	8	8	7	7	7	7	9	8	7	8	9	7	7	8	8	8	8
90	7	8	7	8	8	9	8	6	6	7	7	9	9	9	6	8	8	9	9	8

91	7	8	7	7	7	7	7	8	8	8	7	7	7	8	7	7	8	8	8	8
92	7	7	7	7	8	7	7	7	7	7	7	8	7	7	7	7	7	7	8	7
93	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	8	7	7	8	7	8	7	7
94	8	6	7	7	8	6	7	9	8	8	8	9	9	8	7	8	8	8	8	7
95	4	6	7	7	7	8	8	9	8	8	8	9	9	8	8	9	8	9	8	8
96	9	8	7	8	7	6	9	7	9	6	9	9	9	7	8	7	6	9	9	9
Total skor	674	710	705	706	698	700	739	714	714	698	720	757	764	761	680	727	730	744	761	744
Rata-Rata	7.02	7.39	7.34	7.35	7.27	7.29	7.69	7.43	7.43	7.27	7.50	7.88	7.95	7.92	7.08	7.57	7.60	7.75	7.92	7.75
Skor rata-rata per dimensi	7.33							7.55							7.71					
skor rata-rata keseluruhan	7.53																			

Lampiran 5. Uji Validitas Harapan Minimum

Correlations

VAR00021		
VAR00001	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.828** .000 31
VAR00002	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.708** .000 31
VAR00003	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.810** .000 31
VAR00004	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.815** .000 31
VAR00005	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.809** .000 31
VAR00006	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.837** .000 31
VAR00007	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.863** .000 31
VAR00008	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.825** .000 31
VAR00009	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.791** .000 31
VAR00010	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.760** .000 31
VAR00011	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.772** .000 31
VAR00012	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.744** .000 31
VAR00013	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.510** .003 31
VAR00014	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.782** .000 31
VAR00015	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.868** .000 31
VAR00016	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.789** .000 31
VAR00017	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.892** .000 31
VAR00018	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.809** .000 31
VAR00019	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.849** .000 31
VAR00020	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.725** .000 31
VAR00021	Pearson Correlation N	1 31

** . Correlation is significant at the 0.01 level

Reliability

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	31	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	31	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.966	20

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
VAR00001	116.8387	749.740	.811	.964
VAR00002	116.5484	747.789	.676	.966
VAR00003	116.5806	740.452	.788	.964
VAR00004	116.6774	744.159	.795	.964
VAR00005	117.1613	732.006	.785	.964
VAR00006	117.3548	721.570	.814	.964
VAR00007	116.1290	735.116	.847	.964
VAR00008	116.7742	734.514	.803	.964
VAR00009	116.7742	724.981	.761	.965
VAR00010	117.4839	740.258	.732	.965
VAR00011	117.2903	743.813	.747	.965
VAR00012	116.2258	757.981	.721	.965
VAR00013	116.7419	755.065	.450	.969
VAR00014	116.4839	739.525	.757	.965
VAR00015	117.5484	721.323	.849	.964
VAR00016	116.5806	729.518	.761	.965
VAR00017	116.8387	720.740	.877	.963
VAR00018	116.4839	737.658	.787	.964
VAR00019	116.8710	709.516	.824	.964
VAR00020	115.7742	741.781	.692	.965

Lampiran 6 .Uji Validitas Harapan Sesungguhnya

Correlations

VAR00021		
VAR00001	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.615** .000 31
VAR00002	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.453* .011 31
VAR00003	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.706** .000 31
VAR00004	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.644** .000 31
VAR00005	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.844** .000 31
VAR00006	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.825** .000 31
VAR00007	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.512** .003 31
VAR00008	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.890** .000 31
VAR00009	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.669** .000 31
VAR00010	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.825** .000 31
VAR00011	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.721** .000 31
VAR00012	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.721** .000 31
VAR00013	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.762** .000 31
VAR00014	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.675** .000 31
VAR00015	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.843** .000 31
VAR00016	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.730** .000 31
VAR00017	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.759** .000 31
VAR00018	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.839** .000 31
VAR00019	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.779** .000 31
VAR00020	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.506** .004 31
VAR00021	Pearson Correlation N	1 31

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

**. Correlation is significant at the 0.01 level

Reliability

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	31	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	31	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.950	20

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
VAR00001	148.7742	324.647	.583	.949
VAR00002	148.8710	331.649	.416	.950
VAR00003	148.9677	315.566	.672	.947
VAR00004	149.0323	315.032	.599	.948
VAR00005	149.1613	295.673	.815	.945
VAR00006	149.3871	291.978	.789	.946
VAR00007	148.7419	326.798	.470	.950
VAR00008	149.1613	302.140	.874	.944
VAR00009	148.8065	313.761	.626	.948
VAR00010	149.6452	292.703	.789	.946
VAR00011	149.4516	308.189	.680	.947
VAR00012	148.6452	315.837	.689	.947
VAR00013	148.8065	312.561	.733	.946
VAR00014	148.7742	322.581	.646	.948
VAR00015	149.7097	292.346	.811	.945
VAR00016	149.0000	311.000	.694	.947
VAR00017	148.9355	312.796	.729	.947
VAR00018	149.0000	308.667	.818	.945
VAR00019	148.7742	316.247	.756	.947
VAR00020	148.2903	333.680	.480	.950

Lampiran 7. Uji validitas Kenyataan Yang Diterima (persepsi)

Correlations

VAR00021		
VAR00001	Pearson Correlation	.537**
	Sig. (2-tailed)	.002
	N	31
VAR00002	Pearson Correlation	.540**
	Sig. (2-tailed)	.002
	N	31
VAR00003	Pearson Correlation	.792**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	31
VAR00004	Pearson Correlation	.835**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	31
VAR00005	Pearson Correlation	.828**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	31
VAR00006	Pearson Correlation	.653**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	31
VAR00007	Pearson Correlation	.545**
	Sig. (2-tailed)	.002
	N	31
VAR00008	Pearson Correlation	.631**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	31
VAR00009	Pearson Correlation	.719**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	31
VAR00010	Pearson Correlation	.745**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	31
VAR00011	Pearson Correlation	.704**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	31
VAR00012	Pearson Correlation	.689**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	31
VAR00013	Pearson Correlation	.651**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	31
VAR00014	Pearson Correlation	.806**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	31
VAR00015	Pearson Correlation	.864**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	31
VAR00016	Pearson Correlation	.661**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	31
VAR00017	Pearson Correlation	.810**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	31
VAR00018	Pearson Correlation	.765**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	31
VAR00019	Pearson Correlation	.664**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	31
VAR00020	Pearson Correlation	.305
	Sig. (2-tailed)	.096
	N	31
VAR00021	Pearson Correlation	1
	N	31

** . Correlation is significant at the 0.01 level

Reliability

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	31	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	31	100.0

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

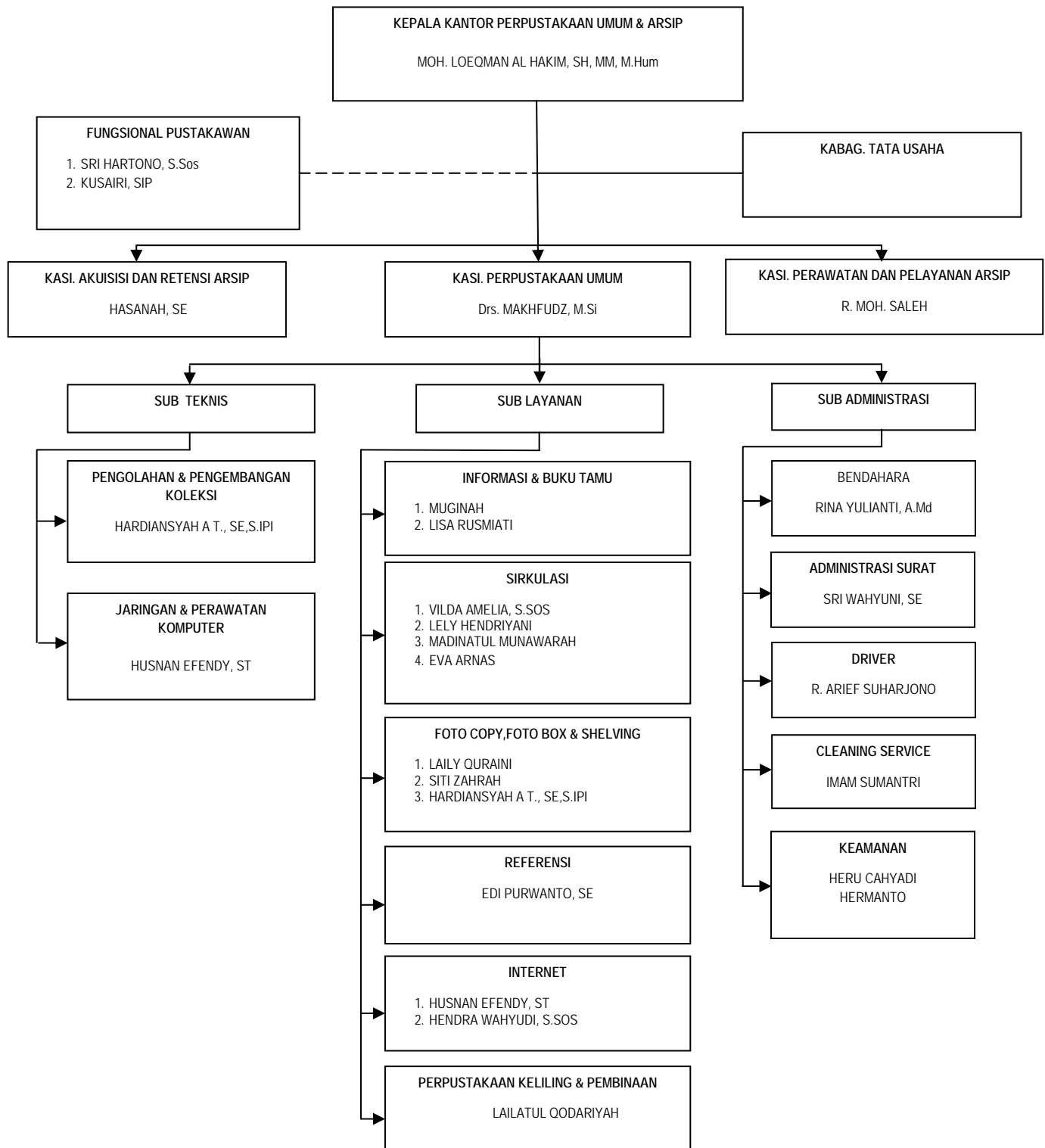
Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.941	20

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
VAR00001	139.8387	427.473	.478	.941
VAR00002	139.3226	433.026	.492	.940
VAR00003	139.4839	413.925	.763	.936
VAR00004	139.6452	407.703	.810	.935
VAR00005	139.9032	403.424	.799	.935
VAR00006	139.8387	418.606	.604	.939
VAR00007	138.7742	441.647	.513	.940
VAR00008	139.5484	426.789	.589	.939
VAR00009	139.6774	411.092	.675	.937
VAR00010	140.0323	400.766	.696	.937
VAR00011	139.8065	417.961	.663	.937
VAR00012	139.2581	424.198	.652	.938
VAR00013	139.4516	405.456	.584	.940
VAR00014	139.3548	407.503	.776	.935
VAR00015	140.3226	400.692	.841	.934
VAR00016	139.3871	434.312	.632	.939
VAR00017	139.5806	411.052	.783	.935
VAR00018	139.2258	421.181	.738	.937
VAR00019	138.9355	430.662	.631	.938
VAR00020	138.5484	451.923	.264	.943

Struktur Organisasi Perpustakaan Umum Kabupaten Pamekasan



DAFTAR RIWAYAT HIDUP

- Nama : Agus Salim Widiyanto
 TTL : Pamekasan, 07 April 1987
 Alamat : Jln. Nogopuro Gang 1. Yogyakarta
 E-Mail : carok_2000@yahoo.com
- Nama Orang Tua
 Ayah : Amir Hamzah
 Ibu : Hozaimah
- Alamat : Desa Bajang, Pakong, Kabupaten Pamekasan
- Pendidikan :
- MI Mambaul Ulum Somalang
 - SD N Bajang 1
 - MTs. N + Pondok Pesantren Sumber Bungur
 - MA Sumber Bungur
 - UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta
- Pengalaman Organisasi :
- (BEM-JIPI) Badan Eksekutif Mahasiswa
Jurusan Ilmu Perpustakaan dan Informasi 2009-2010
 - ALUS (Asosiation Of Library University Student)
2008-2010
 - UKM (Unit Kegiatan Mahasiswa) Sanggar Nuun 2007-
2009
- Motto : Sesungguhnya sesudah kesulitan ada kemudahan
 Pesan : Hari kemarin adalah kenangan (pengalaman), hari ini adalah kenyataan, serta hari esok adalah harapan

Penulis,

Agus Salim Widiyanto
NIM. 07140035