

**KUALITAS PELAYANAN PERPUSTAKAAN BERDASARKAN
TINGKAT KESESUAIAN ANTARA PERSEPSI DAN HARAPAN
PEMUSTAKA DI PERPUSTAKAAN DAN ARSIP DAERAH
KABUPATEN KARIMUN
PROVINSI KEPULAUAN RIAU**

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



Disusun oleh:

Mustika Setrayani

09140078

**PROGRAM STUDI ILMU PERPUSTAKAAN
FAKULTAS ADAB DAN ILMU BUDAYA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA
2013**

PERNYATAAN KEASLIAN PENELITIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Mustika Setrayani
NIM : 09140078
Program Studi : Ilmu Perpustakaan

Menyatakan dengan sesungguhnya, bahwa skripsi yang berjudul “ Kualitas Pelayanan Perpustakaan Berdasarkan Tingkat Kesesuaian Antara Persepsi dan Harapan Pemustaka di Perpustakaan dan Arsip Daerah Kabupaten Karimun Provinsi Kepulauan Riau” tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan disuatu Perguruan Tinggi dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Yogyakarta, 4 Februari 2013



Mustika Setrayani

09140078

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

NOTA DINAS

Hal : Skripsi
Mustika Setrayani

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

Assalamualaikum Wr. Wb

Setelah memeriksa, meneliti, memberikan arahan untuk perbaikan atas skripsi mahasiswa:

Nama : Mustika Setrayani
NIM : 09140078
Prodi : Ilmu Perpustakaan
Fakultas : Adab dan Ilmu Budaya
Judul : Kualitas Pelayanan Perpustakaan Berdasarkan Tingkat Kesesuaian Antara Persepsi dan Harapan Pemustaka di Perpustakaan dan Arsip Daerah Kabupaten Karimun Provinsi Kepulauan Riau.

Saya berpendapat bahwa skripsi ini dapat diajukan untuk memenuhi sebagian syarat untuk memperoleh gelar sarjana Ilmu Perpustakaan, Fakultas Adab dan Ilmu Budaya UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.

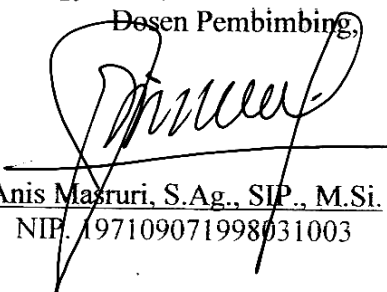
Berkenaan dengan ini, saya mohon agar mahasiswa yang bersangkutan segera dipanggil untuk mempertahankan skripsinya dalam sidang munaqosyah.

Atas Perhatian Bapak, saya ucapkan terima kasih

Wassalamualaikum Wr, Wb

Yogyakarta, 4 Februari 2013

Dosen Pembimbing,



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



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

Jl. Marsda Adisucipto 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/ 0302 /2013

Skripsi/Tugas Akhir dengan judul :

**KUALITAS PELAYANAN PERPUSTAKAAN BERDASARKAN TINGKAT KESESUAIAN ANTARA PERSEPSI DAN HARAPAN
PEMUSTAKA DI PERPUSTAKAAN DAN ARSIP DAERAH KABUPATEN KARIMUN PROVINSI KEPULAUAN RIAU**

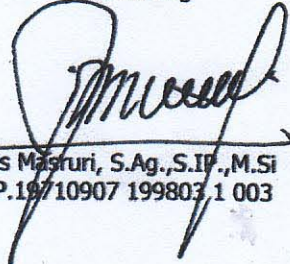
Yang dipersiapkan dan disusun oleh:

Nama : Mustika Setrayani
NIM : 09140078
Telah dimunaqasyahkan pada : 11 Februari 2013
Nilai Munaqasyah : A -

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


TIM PENGUJI:

Ketua Sidang




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

Penguji I



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

Penguji II



Siti Rohaya, S.Ag., MT
NIP.19790622 200604 2 003

Yogyakarta, 19 Februari 2013
UIN Sunan Kalijaga
Fakultas Adab dan Ilmu Budaya
DEKAN,

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



MOTTO

“ ALLAH tidak akan mengubah nasib suatu kaum sampai kaum itu
mengubah nasib mereka sendiri”

{ QS. Al-Anfal (8):53 }

“Tiap orang mempunyai bakat. Apa yang kurang adalah keberanian untuk
mengantar bakat ke tempat gelap yang dituju”

{Erica Jang}

“Hargai waktu sebagaimana kamu menghargai dirimu sendiri”

PERSEMBAHAN

Skripsi ini saya persembahkan untuk Almamaterku Tercinta Prodi Ilmu
Perpustakaan Fakultas Adab UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta

Ayah, Mama dan Adik Tercinta yang dengan sabar telah memberikan doa,
dukungan dan semangat

Denda Anggia yang selalu memberikan motivasi

Sahabat-sahabat yang selalu mendukung setiap langkah baikku

INTISARI

Mustika Setrayani. 2013. Kualitas Pelayanan Perpustakaan Berdasarkan Tingkat Kesesuaian Antara Persepsi dan Harapan pemustaka di Perpustakaan dan Arsip Daerah Kabupaten Karimun (Kepri).

Tujuan dilakukannya penelitian ini terdiri dari tiga macam, yakni (1) untuk mengetahui persepsi pemustaka terhadap kualitas pelayanan perpustakaan di Perpustakaan dan Arsip Daerah Kabupaten Karimun (KPAD), (2) untuk mengetahui harapan pemustaka terhadap kualitas pelayanan KPAD, (3) untuk mengetahui kualitas pelayanan KPAD. Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan kuesioner, wawancara, observasi, dan dokumentasi. Instrumen yang digunakan untuk pengumpulan data adalah angket tertutup dengan menggunakan skala likert. Responden dalam penelitian ini adalah setiap anggota KPAD. Teknik pengambilan sampel menggunakan *non probability sampling*. Supaya hasil dari penelitian ini dapat mewakili semua kategori maka dalam penentuan sampel dilakukan dengan menggunakan teknik kuota. Dengan menggunakan rumus Solvin, maka ditentukan besarnya jumlah sampel adalah 98 responden yang dipilih secara insidental. Untuk menentukan persepsi dan harapan pemustaka digunakan rumus *grand mean*. Sementara untuk mengetahui kualitas pelayanan perpustakaan adalah dengan analisis tingkat kepentingan dan kinerja (*Importance Perfome Analysis*) atau rumus tingkat kesesuaian, yakni membandingkan rata-rata skor persepsi dengan rata-rata skor harapan yang dikalikan dengan 100%. Hasil yang diperoleh dari penelitian ini adalah, (1) Persepsi pemustaka terhadap pelayanan perpustakaan adalah baik dengan rata-rata skor 3,02. (2) harapan pemustaka terhadap layanan perpustakaan adalah sangat baik dengan rata-rata skor adalah 3,50 (3) kualitas pelayanan perpustakaan adalah sangat baik dengan nilai tingkat kesesuaian 86,61%. Dalam hal ini penulis mencantumkan beberapa saran yang disesuaikan dengan aspek dari masing-masing dimensi yang dianggap memiliki skor paling rendah yakni kemudahan menjangkau lokasi dengan skor 79,83% aspek tersebut merupakan dimensi bukti fisik.

Kata Kunci: Persepsi, harapan, kualitas layanan.

ABSTRACT

Mustika Setrayani. 2013. The Quality of Library Service Based on the Conformity Level between Visitors' Perception and Expectation in Library and Archives of Karimun Regency (KPAD)

The objectives of this research are: (1) to understand the visitors' perception of the library service in Library and Archives of Karimun Regency (KPAD), (2) to understand the visitors' expectation of quality service in KPAD, and (3) to understand the quality service in KPAD. The method of collecting data which is applied in this research is inquiry method using questionnaire, documentation, observation, and interview. The questionnaire used is a closed questionnaire using likert scale. The respondents of this research are the members of KPAD. In collecting the sample, non probability sampling technique is applied in this research. In addition, this research also applies quota technique in order to get the result which represents all sample categories. Applying solvin's formula, 98 respondents are chosen incidentally. Meanwhile, to understand the quality of library service, importance perform analysis is applied by comparing the average of perception score to the average of expectation score. The results of this research are: (1) the visitors' perception of library service is excellent with average score 3.02, (2) the visitors' expectation of library service is excellent with average score 3.50, (3) the quality of library service is excellent with conformity level score 86,61%. In this research, the writer also gives some suggestion to each element which has low score including the accessible location with avarage score 78,83%. It includes in chalegory of physical dimension.

Keywords : Perceptions, expectations, quality service

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah Segala puji hanya milik Allah SWT, yang telah memberikan rahmat dan hidayah-Nya. Sholawat serta salam senantiasa tercurah kepada Nabi Muhammad SAW, beserta keluarga, sahabat dan semoga melimpah kepada kita umatnya. Sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi yang berjudul “Kualitas Pelayanan Perpustakaan Berdasarkan Tingkat Kesesuaian Antara Persepsi dan Harapan Pemustaka di Perpustakaan dan Arsip Daerah Kabupaten Karimun Provinsi Kepulauan Riau” untuk memenuhi syarat kelulusan program studi strata 1 (S1) Ilmu Perpustakaan, Fakultas Adab dan Ilmu Budaya, Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.

Dalam skripsi ini saya selaku penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Dr. Hj. Siti Maryam, M. Ag Selaku Dekan Fakultas Adab dan Ilmu Budaya UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk menjadi mahasiswa di Fakultas Adab dan Ilmu Budaya yang beliau pimpin.
2. Ibu Sri Rohyanti Zulaikha, S.Ag.,SIP.,M.Si Selaku Ketua Program Studi Ilmu Perpustakaan yang telah banyak membantu peneliti selama mengikuti pendidikan di Program Studi Ilmu Perpustakaan Fakultas Adab dan Ilmu Budaya.
3. Ibu Siti Rohaya, S.Ag.,MT Selaku Dosen Pembimbing Akademik dan Penguji yang telah bersedia membimbing selama penulis mengikuti perkuliahan.

4. Bapak Anis Masruri, S.Ag.,SIP.,M.Si Selaku Dosen Pembimbing yang telah dengan tidak bosan-bosannya selalu memberikan pengarahan, dukungan dan bimbingan serta saran-saran hingga terselesaikannya skripsi ini.
5. Bapak Drs. Djazim Rohmadi, M.Si Selaku Dosen Penguji yang telah menguji Skripsi penulis dengan memberikan saran dan kritik guna meningkatkan kualitas isi dan tulisan yang baik dan benar.
6. Para dosen-dosen pengajar Ilmu Perpustakaan yang telah memberikan dukungan dan ilmu pengetahuan yang sangat berarti selama ini.
7. Staf dan Karyawan di Fakultas Adab dan Ilmu Budaya Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga.
8. H.Indra Gunawan,S.Sos selaku kepala kantor dan beserta pustakawan di Perpustakaan dan Arsip Daerah Kabupaten Karimun.
9. Mama, Ayah dan adek hafizh tercinta, terima kasih atas doa dan semangat yang tidak pernah henti-hentinya kepadaku, juga dukungan secara finansial.
10. Denda Anggia, kau adalah mercusuar.
11. Aidda, rezza, necha terima kasih sudah memberikan persahabatan yang indah tiadatara.
12. Teman-teman “Partai Ihir-Ihir ” dan temen-teman kos istana salon terima kasih untuk dukungan yang selalu diberikan.

13. Untuk teman-teman ku seperjuangan angkatan tahun 2009 yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu, yang menjadi teman baik dan penyemangan hidupku.

14. Terakhir untuk Almamater ku tercinta, terimakasih.

Penulis menyadari penyusunan skripsi ini sangatlah sederhana dan masih jauh dari kesempurnaan, maka dari itu penulis memohon maaf atas segala kekurangan yang ada. Penulis mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun dari pembaca.

Akhir kata penulis mengharap semoga penyusun skripsi ini bermanfaat bagi penulis pada khususnya dan pembaca pada umumnya.

Wassalamu'alaikum wr.wb.

Yogyakarta, 4 Februari 2013

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
PERNYATAAN KEASLIAN PENELITIAN	ii
NOTA DINAS	iii
MOTTO	v
PERSEMBAHAN	vi
INTISARI	vii
ABSTRACT	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xv
DAFTAR TABEL	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xx
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah	6
1.3 Tujuan Penelitian	7
1.4 Manfaat Penelitian	7
1.5 Sistematika Pembahasan	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN LANDASAN TEORI	
2.1 Tinjauan Pustaka	9
2.2 Landasan Teori	11
2.2.1 Perpustakaan	11
2.2.2 Perpustakaan Umum	12
2.2.3 Pelayanan Perpustakaan	14
2.2.3.1 Macam-Macam Pelayanan Perpustakaan	15
2.2.3.2 Sistem Pelayanan Perpustakaan	21

2.2.4 Kualitas Pelayanan	25
2.2.5 Kualitas Pelayanan Perpustakaan	28
2.2.6 Dimensi Kualitas Pelayanan Perpustakaan	29
2.2.6 Persepsi Pemustaka	31
2.2.7 Harapan Pemustaka	33
2.2.8 Tingkat Kesesuaian	34

BAB III METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian	39
3.2 Subjek Dan Objek Penelitian	39
3.3 Populasi Dan Sampel	40
3.4 Variabel Penelitian	43
3.5 Metode Dan Teknik Pengumpulan Data	45
3.5.1. Metode Kuesioner	45
3.5.2. Metode Wawancara	47
3.5.3. Metode Observasi	47
3.5.4. Metode Dokumentasi	48
3.6 Pengujian Instrumen Penelitian	48
3.7 Uji Coba Instrumen Penelitian	49
3.7.1 Validitas	49
3.7.2 Reliabilitas	50
3.8 Hasil Uji Coba Instrumen	51
3.8.1 Hasil Uji Validitas.....	51
3.8.2 Hasil Uji Reliabilitas	53
3.9 Analisis Data	53

BAB IV PEMBAHASAN DAN ANALISIS DATA

4.1 Gambaran Umum Perpustakaan Dan Arsip Daerah Kab. Karimun	57
4.1.1 Sejarah Singkat	57
4.1.2 Visi Dan Misi	59
4.1.3 Struktur Organisasi	60
4.1.4 Lokasi	61
4.1.5 Koleksi	61
4.1.6 Sistem Layanan	62
4.1.6.1 Layanan Sirkulasi	63
4.1.6.2 Layanan Koleksi Referensi	63
4.1.6.3 Layanan Ruang Baca	64
4.1.6.4 Layanan Informasi	64
4.1.6.5 Pemustaka	65

4.1.6.6 Sumber Daya Manusia	66
4.2 Analisis Data Dan Pembahasan	67
4.2.1 Analisis Data Dan Pembahasan Persepsi Pemustaka Terhadap Kualitas Pelayanan Perpustakaan Dan Arsip Daerah Kabupaten Karimun.....	67
4.2.2. Analisis Data Dan Pembahasan Harapan Pemustaka Terhadap Kualitas Pelayanan Perpustakaan Dan Arsip Daerah Kabupaten Karimun	90
4.2.3 Analisis Data Dan Pembahasan Kualitas Pelayanan Perpustakaan Di Perpustakaan Dan Arsip Daerah Kabupaten Karimun	114
 BAB V PENUTUP	
5.1 Simpulan	121
5.2 Saran.....	123
 DAFTAR PUSTAKA	 125
 LAMPIRAN	 138

DAFTAR GAMBAR

Grafik 1 Persepsi Pemustaka Terhadap Kualitas Pelayanan Perpustakaan Disetiap Dimensi Pelayanan	89
Grafik 2 Harapan Pemustaka Terhadap Kualitas Pelayanan Perpustakaan Pada Masing-Masing Dimensi Pelayanan	113
Grafik 3 Persepsi Dan Harapan Pemustaka Terhadap Kualitas Pelayanan Perpustakaan Pada Masing-Masing Dimensi Pelayanan	115
Grafik 4 Tingkat Kesesuaian Kualitas Pelayanan Perpustakaan Masing-Masing Dimensi Pelayanan Perpustakaan	117

DAFTAR TABEL

Tabel 1 Variabel Penelitian	44
Tabel 2 Kisi-Kisi Pertanyaan	47
Tabel 3 Hasil Uji Validitas Instrumen Persepsi	52
Tabel 4 Hasil Uji Validitas Instrumen Harapan	53
Tabel 5 Hasil Uji Reliabilitas Instrumen Persepsi Dan Harapan	54
Tabel 6 Skor Dan Predikat Tingkat Kesesuaian	56
Tabel 7 Data Koleksi Perpustakaan	62
Tabel 8 Jenis Koleksi Referensi	64
Tabel 9 Jumlah Pemustaka Tahun 2011.....	66
Tabel 10 Jumlah Pemustaka Tahun 2012	66
Tabel 11 Data Pustakawan Berdasarkan Jenjang Pendidikan.....	68
Tabel 12 Persepsi Pemustaka Tata Gedung/Ruang Perpustakaan	68
Tabel 13 Persepsi Pemustaka Terhadap Kemudahan Menjangkau Lokasi.....	69
Tabel 14 Persepsi Pemustaka Terhadap Kualitas Katalog.....	70
Tabel 15 Persepsi Pemustaka Terhadap Kenyamanan (Tidak Menyebabkan Rasa Cepat Lelah) Meja Dan Kursi Baca	70
Tabel 16 Persepsi Pemustaka Terhadap Penampilan Petugas.....	71
Tabel 17 Persepsi Pemustaka Terhadap Kebersihan Ruangan (Ruang Baca, Ruang Anak) Perpustakaan.	72
Tabel 18 Persepsi Pemustaka Terhadap Kelengkapan Koleksi	73

Tabel 19 Persepsi Pemustaka Terhadap Ketetapan Dalam Melakukan Layanan Peminjaman	74
Tabel 20 Persepsi Pemustaka Terhadap Kesesuaian Jumlah Petugas Dengan Kondisi Perpustakaan	75
Tabel 21 Persepsi Pemustaka Terhadap Pengetahuan Yang Dimiliki Oleh Petugas Dalam Membantu Mencari Bahan Pustaka.....	76
Tabel 22 Persepsi Pemustaka Terhadap Kemuktahiran Koleksi	77
Tabel 23 Persepsi Pemustaka Terhadap Kecepatan Waktu Dalam Melakukan Layanan Peminjaman/Pengembalian	78
Tabel 24 Persepsi Pemustaka Terhadap Kesiediaan Petugas Menjelaskan Bagaimana Cara Menggunakan Bahan Pustaka Rujukan.....	79
Tabel 25 Persepsi Pemustaka Terhadap Kesiediaan Petugas Menanggapi Pertanyaan Pemustaka.....	80
Tabel 26 Persepsi Pemustaka Terhadap Kesopanan Petugas	81
Tabel 27 Persepsi Pemustaka Terhadap Ketelitian Petugas.....	82
Tabel 28 Persepsi Pemustaka Terhadap Keramahan Petugas	83
Tabel 29 Persepsi Pemustaka Terhadap Kemudahan Untuk Mendapatkan Layanan Perpustakaan.....	84
Tabel 30 Persepsi Pemustaka Terhadap Tanggapan Petugas Terhadap Keluhan, Persoalan Atau Pertanyaan Pemustaka	85
Tabel 31 Persepsi Pemustaka Terhadap Perhatian Petugas Terhadap Pemustaka	86

Tabel 32 Persepsi Pemustaka Terhadap Kualitas Pelayanan Perpustakaan Pada Masing-Masing Dimensi Pelayanan	88
Tabel 33 Harapan Pemustaka Tata Gedung/Ruang Perpustakaan	91
Tabel 34 Harapan Pemustaka Terhadap Kemudahan Menjangkau Lokasi	92
Tabel 35 Harapan Pemustaka Terhadap Kualitas Katalog.....	93
Tabel 36 Harapan Pemustaka Terhadap Kenyamanan (Tidak Menyebabkan Rasa Cepat Lelah) Meja Dan Kursi Baca	94
Tabel 37 Harapan Pemustaka Terhadap Penampilan Petugas	95
Tabel 38 Harapan Pemustaka Terhadap Kebersihan Ruangan (Ruang Baca, Ruang Anak) Perpustakaan.	96
Tabel 39 Harapan Pemustaka Terhadap Kelengkapan Koleksi	97
Tabel 40 Harapan Pemustaka Terhadap Ketetapan Dalam Melakukan Layanan Peminjaman	98
Tabel 41 Harapan Pemustaka Terhadap Kesesuaian Jumlah Petugas Dengan Kondisi Perpustakaan	99
Tabel 42 Harapan Pemustaka Terhadap Pengetahuan Yang Dimiliki Oleh Petugas Dalam Membantu Mencari Bahan Pustaka.....	100
Tabel 43 Harapan Pemustaka Terhadap Kemuktahiran Koleksi	101
Tabel 44 Harapan Pemustaka Terhadap Kecepatan Waktu Dalam Melakukan Layanan Peminjaman/Pengembalian	102
Tabel 45 Harapan Pemustaka Terhadap Kesiapan Petugas Menjelaskan Bagaimana Cara Menggunakan Bahan Pustaka Rujukan.....	103

Tabel 46 Harapan Pemustaka Terhadap Kesiediaan Petugas Menanggapi Pertanyaan Pemustaka.....	104
Tabel 47 Harapan Pemustaka Terhadap Kesopanan Petugas	105
Tabel 48 Harapan Pemustaka Terhadap Ketelitian Petugas	106
Tabel 49 Harapan Pemustaka Terhadap Keramahan Petugas.....	107
Tabel 50 Harapan Pemustaka Terhadap Kemudahan Untuk Mendapatkan Layanan Perpustakaan.....	108
Tabel 51 Harapan Pemustaka Terhadap Tanggapan Petugas Terhadap Keluhan, Persoalan Atau Pertanyaan Pemustaka	109
Tabel 52 Harapan Pemustaka Terhadap Perhatian Petugas Terhadap Pemustaka	110
Tabel 53 Harapan Pemustaka Terhadap Kualitas Pelayanan Perpustakaan Pada Masing-Masing Dimensi Pelayanan	112
Tabel 54 Persepsi Dan Harapan Pemustaka Terhadap Kualitas Pelayanan Perpustakaan	114
Tabel 55 Tingkat Kesesuaian Menurut Dimensi Kualitas Pelayanan	116

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Format Angket	133
Lampiran 2 Jumlah Anggota 2011-2012	138
Lampiran 3 Hasil Uji Coba Validitas Dan Reliabilitas Persepsi.....	139
Lampiran 4 Hasil Uji Coba Validitas Dan Reliabilitas Harapan	141
Lampiran 5 Struktur Organisasi	143
Lampiran 6 Rekapitulasi Hasil Uji Coba Persepsi	144
Lampiran 7 Rekapitulasi Hasil Uji Coba Harapan	146
Lampiran 8 Perhitungan Persepsi Pemustaka	148
Lampiran 9 Perhitungan Harapan Pemustaka	153
Lampiran 10 Tingkat Kesesuaian Antara Persepsi Dan Harapan Pemustaka .	158

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Perpustakaan merupakan sebuah ruangan atau gedung yang digunakan untuk menyimpan buku dan terbitan lainnya yang biasanya disimpan menurut tata susunan tertentu untuk digunakan pembaca, bukan untuk dijual. (Sulistiyo-Basuki, 1993:3). Tidak hanya itu, perpustakaan mempunyai substansi untuk memberikan informasi dan ilmu pengetahuan yang sesuai dengan perkembangan zaman, dikarenakan hal itu berguna untuk memenuhi segala kebutuhan masyarakat atau pemustaka. Oleh sebab itu, perpustakaan harus senantiasa mengikuti zaman yang terus berkembang mengiringi kemajuan informasi dan ilmu pengetahuan agar tidak terkesan sebagai perpustakaan yang tertinggal di mata masyarakat.

Sebagaimana termuat dalam UU No 43 Tahun 2007 Tentang Perpustakaan yang ditegaskan dalam pasal 19 ayat satu bahwa pengembangan perpustakaan merupakan upaya peningkatan sumber daya, pelayanan dan pengelolaan perpustakaan baik dalam kuantitas maupun kualitas.

Oleh sebab itulah perpustakaan dituntut untuk senantiasa memberikan pelayanan yang prima sesuai dengan kebutuhan masyarakat sebagaimana yang disebutkan dalam ayat dua lanjutan pasal tadi bahwa pengembangan perpustakaan dilakukan berdasarkan karakteristik, fungsi dan tujuan, serta dilakukan sesuai dengan kebutuhan pemustaka dan masyarakat dengan memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi.

Menurut Qalyubi, dkk. (2003:77) untuk memenuhi kebutuhan informasi bagi masyarakat pemustaka, perpustakaan harus mengkaji atau mengenali siapa masyarakat pemustakanya dan informasi apa yang dibutuhkan; mengusahakan tersedianya jasa pada saat diperlukan; serta mendorong pemustaka untuk menggunakan fasilitas yang disediakan oleh perpustakaan.

Menganalisis kebutuhan masyarakat tersebut, tidak lain dan tidak bukan hanyalah untuk bisa mengetahui apa saja yang kurang dari pelayanan yang sudah ada, dengan mengetahui apa yang sedang dibutuhkan oleh masyarakat, maka akan memudahkan dalam pengelolaan perpustakaan yang sesuai dengan yang diamanahi oleh Undang-Undang di atas.

Oleh sebab itulah peningkatan pelayanan dalam perpustakaan merupakan hal yang wajib karena kegiatan pelayanan merupakan bagian hakiki pada perpustakaan, tidak dapat dikatakan sebagai perpustakaan jika tidak ada unsur pelayanan (Dardiri, dkk: 2001: 115).

Zeithaml, Berry dan Parasuraman (dalam Tjiptono, 2005:14) mengatakan bahwa pelayanan yang berkualitas memiliki lima dimensi, di antaranya adalah:

1. Bukti langsung (*tangibles*), meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi.
2. Keandalan (*reliability*), yakni kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan.
3. Daya tanggap (*Responsiveness*), yaitu keinginan para staf untuk membantu para pemustaka dan memberikan pelayanan dengan tanggap.

4. Jaminan (*assurance*), mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf bebas dari bahaya, resiko atau keragu-raguan.
5. Empati (*emphaty*) meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan para pemustaka.

Memberikan pelayanan yang baik bagi pemustaka tidak terlepas dari kualitas pegawai atau pustakawan itu sendiri, hal itu dikarenakan peran sentral pustakawan dalam mengelola perpustakaan menentukan ke arah mana perpustakaan itu akan dibawa. Jika seorang pustakawan adalah orang yang pasif, maka kualitas perpustakaan tersebut akan jalan di tempat, sementara jika para pustakawan merupakan orang yang aktif maka bisa dipastikan perpustakaan akan mampu berkembang dengan pesat.

Perpustakaan dan pustakawan dapat memberikan pelayanan yang berkualitas apabila ditanamkan sikap dan pandangan-pandangan sebagai berikut:

1. Pemakai akan merasa puas setelah menerima pelayanan dari perpustakaan.
2. Pemakai akan merasa senang apabila pustakawan atau petugas pelayanan bersikap ramah, sopan dan komitmen terhadap tugasnya.
3. Pada umumnya pemakai ingin segera mendapatkan pelayanan
4. Pemakai diharapkan kembali lagi setelah memperoleh pelayanan pertama.

5. Petugas perpustakaan diharapkan mampu memberikan pemecahan masalah yang di hadapi pemakai. (Lasa HS, 2003: 4)

Memberikan pelayanan bahkan mengembangkan kualitas pelayanan perpustakaan telah dilakukan oleh perpustakaan Kabupaten Karimun, yang didirikan berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Karimun no. 12 Tahun 2007 tentang Pembentukan Organisasi, secara berkesinambungan. Bahkan upaya memberikan pelayanan yang berkualitas baik dapat di lihat dari misi perpustakaan tersebut yakni;

- a. Meningkatkan minat dan kebiasaan membaca masyarakat.
- b. Membina, mengembangkan dan mendayagunakan semua jenis perpustakaan - perpustakaan yang menjadi bagian dari Perpustakaan dan Arsip Daerah Kabupaten Karimun.
- c. Menyimpan, memelihara, merawat dan mendayagunakan arsip sebagai warisan budaya bangsa khususnya budaya melayu.

Misi tersebut dijadikan pedoman utama bagi Perpustakaan dan Arsip Daerah Kab. Karimun guna memberikan kepuasan yang diharapkan oleh masyarakat. Selain itu, guna mendukung terlaksananya keefektifan pelayanan, maka Perpustakaan dan Arsip Daerah Kab. Karimun senantiasa menjaga dan merawat sarana dan fasilitas yang ada, adapun gambaran umum mengenai sarana dan fasilitas tersebut adalah sebagai berikut;

No.	Jenis Ruang	Jumlah Ruang	Luas M ²	Pemanfaatan Ruang			Kondisi		
				Dipakai	Tidak	Jarang	Baik	Rusak Ringan	Rusak Berat
1	Ruang Bahan Pustaka	2	32	V	-	-	V	-	-
2	Ruang Baca	2	32	V	-	-	V	-	-
3	Ruang Kerja	5	80	V	-	-	V	-	-
4	Ruang Pertemuan	-	-	-	-	-	-	-	-

Sumber: Data Laporan Tahunan Kantor Perpustakaan dan Arsip Daerah Kabupaten Karimun 2011

Tidak hanya memberikan fasilitas yang memadai tetapi Perpustakaan dan Arsip Daerah Kabupaten Karimun juga memberikan beragam layanan seperti layanan sirkulasi, layanan koleksi referensi, layanan ruang baca serta layanan informasi. Koleksi buku yang disediakan beragam, mulai dari buku-buku umum, pelajaran hingga agama.

Namun terlepas dari itu semua meskipun segala cara telah dilakukan oleh Perpustakaan dan Arsip Daerah Kab. Karimun guna mewujudkan pelayanan yang baik belum tentu berdampingan dengan apa yang diharapkan oleh masyarakat. Adakalanya berbanding terbalik dan adakalanya juga beriringan. Oleh sebab itulah akan muncul beragam persepsi dari masyarakat pemustaka terkait pelayanan tersebut.

Maka dalam hal ini, penulis ingin mencoba melakukan penelitian terhadap persepsi dan harapan dari masyarakat pemustaka yang melakukan kunjungan ke Perpustakaan dan Arsip Daerah Kabupaten Karimun, di mana setiap harinya pengunjung yang datang berkisar antara 20 sampai 25 orang. Dengan harapan bisa

mengetahui keselarasan antara apa yang diinginkan oleh pihak perpustakaan dan apa yang diharapkan oleh para pemustaka itu sendiri, selain itu juga penulis ingin mengetahui bagaimanakah persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan perpustakaan tersebut. Adapun yang menjadi judul besar dari penelitian yang akan dilakukan adalah “Kualitas Pelayanan Perpustakaan Berdasarkan Tingkat Kesesuaian Antara Persepsi dan Harapan Pemustaka Di Perpustakaan dan Arsip Daerah Kabupaten Karimun Provinsi Kepulauan Riau”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan pada latar belakang di atas maka yang menjadi rumusan masalah dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Bagaimana persepsi pemustaka terhadap kualitas pelayanan perpustakaan di Perpustakaan dan Arsip Daerah Kabupaten Karimun ?
2. Bagaimana harapan pemustaka terhadap kualitas pelayanan perpustakaan di Perpustakaan dan Arsip Daerah Kabupaten Karimun ?
3. Bagaimana kualitas pelayanan perpustakaan berdasarkan tingkat kesesuaian antara persepsi dan harapan pemustaka di Perpustakaan dan Arsip Daerah Kabupaten Karimun ?

1.3 Tujuan Penelitian

Sesuai dengan rumusan masalah yang telah disebutkan di atas, maka tujuan dari penelitian ini ialah.

1. Untuk mengetahui pelayanan yang telah diberikan oleh Perpustakaan dan Arsip Daerah Kabupaten Karimun.

2. Ingin mengetahui pelayanan yang telah diberikan sudah sesuai dengan yang diharapkan pemustaka.
3. Untuk mengetahui persepsi dan harapan pemustaka terhadap pelayanan yang telah diberikan.

1.4 Manfaat Penelitian

1. Bagi peneliti
 - a. Mengetahui kualitas pelayanan perpustakaan yang ditinjau dari tingkat kesesuaian antara persepsi dan harapan pemustaka terhadap kualitas pelayanan perpustakaan .
 - b. Menambah ilmu pengetahuan dalam ilmu perpustakaan, yang berhubungan dengan kualitas pelayanan.
2. Bagi perpustakaan
 - a. Untuk mengetahui nilai pemustaka terhadap kualitas pelayanan perpustakaan.
 - b. Memberikan sumbangan pemikiran dan saran kepada pihak pengelola Perpustakaan dan Arsip Daerah Kabupaten Karimun mengenai kualitas pelayanan Perpustakaan dan Arsip Daerah Kabupaten Karimun.

1.5 Sistematika Pembahasan

Sistematika pembahasan bertujuan untuk menunjukkan rangkaian pembahasan secara sistematis sehingga terlihat dengan jelas kerangka skripsi yang akan diajukan. Sistematika dalam penelitian ini disusun secara sistematis dan dikelompokkan dalam beberapa bab yaitu:

Bab I Pendahuluan. Bab ini memuat uraian yang berisi latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, dan sistematika pembahasan.

Bab II Tinjauan Pustaka dan Landasan Teori. Pada bab ini menguraikan mengenai tinjauan pustaka yang merupakan penelitian sejenis yang pernah dilakukan dan landasan teori yang dipergunakan sebagai pendukung dalam penulisan skripsi.

Bab III Metode Penelitian. Membahas metode penelitian yang akan digunakan dalam penelitian ini. Diuraikan pada jenis penelitian, subjek dan objek penelitian, populasi dan sampel, variabel penelitian, metode, teknik dan instrumen pengumpulan data, metode analisis data, validitas dan reliabilitas penelitian.

Bab IV Pembahasan. Terdiri dari dua bagian. Pertama, berisi tentang deskripsi objek yang akan diteliti yakni Perpustakaan dan Arsip Daerah Kabupaten Karimun. Kedua, hasil penelitian dan analisis kualitas pelayanan berdasarkan tingkat kesesuaian antara persepsi dan harapan pemustaka di Perpustakaan dan Arsip Daerah Kabupaten Karimun.

Bab V Penutup. Berisi simpulan dan saran dari hasil penelitian yang dilakukan.

BAB V

PENUTUP

5.1. Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Persepsi pemustaka terhadap pelayanan yang diberikan Perpustakaan dan Arsip Daerah Kabupaten Karimun memiliki nilai rata-rata sebesar 3,02 sehingga dapat dikategorikan baik.
2. Harapan pemustaka terhadap pelayanan yang diberikan Perpustakaan dan Arsip Kabupaten Karimun memiliki nilai rata-rata sebesar 3,50 sehingga dapat dikategorikan sangat baik .
3. Secara umum dapat diketahui bahwa kualitas pelayanan perpustakaan berdasarkan tingkat kesesuaian antara persepsi pemustaka dan harapan pemustaka di Perpustakaan dan Arsip Daerah Kabupaten Karimun adalah sangat baik. Hal tersebut dapat ditunjukkan dengan nilai tingkat kesesuaian sebesar 86,61%. Sementara untuk kualitas pelayanan perpustakaan pada masing-masing dimensi pelayanan adalah sebagai berikut:
 - a. Pada dimensi bukti fisik diperoleh tingkat kesesuaian sebesar 85,47% dengan kata lain tergolong sangat baik. Dalam dimensi ini persepsi pemustaka yang paling kecil adalah pada indikator kemudahan menjangkau lokasi sebesar 2,77 %, sedangkan harapan yang paling

kecil adalah pada indikator kenyamanan (tidak menyebabkan rasa cepat lelah) meja dan kursi baca sebesar 3,41%.

- b. Pada dimensi kehandalan diperoleh tingkat kesesuaian sebesar 86,08% sehingga tergolong sangat baik. Dalam dimensi ini persepsi pemustaka yang paling kecil adalah pada indikator kemutakhiran koleksi sebesar 2,81 % sedangkan harapan yang paling kecil adalah kesesuaian jumlah petugas dengan kondisi perpustakaan sebesar 3,35%
- c. Pada dimensi daya tanggap diperoleh tingkat kesesuaian sebesar 88,40% dengan kata lain tergolong sangat baik. Dalam dimensi ini persepsi pemustaka yang paling kecil adalah pada indikator kesediaan petugas menjelaskan bagaimana cara menggunakan bahan pustaka rujukan sebesar 3,05 % dan pada indikator kesediaan petugas menanggapi pemustaka sebesar 3,05 %, sedangkan harapan yang paling kecil adalah pada indikator kecepatan waktu dalam melakukan layanan peminjaman atau pengembalian sebesar 3,51% dan pada indikator kesediaan petugas menanggapi pertanyaan pemustaka sebesar 3,51%.
- d. Pada dimensi jaminan diperoleh tingkat kesesuaian sebesar 87,32 % dengan kata lain tergolong sangat baik. Dalam dimensi ini persepsi pemustaka yang paling kecil adalah pada indikator kemudahan untuk mendapatkan layanan perpustakaan sebesar 3,03 %, sedangkan harapan yang paling kecil adalah pada indikator kemudahan mendapatkan layanan perpustakaan sebesar 3,47% .

- e. Pada dimensi empati diperoleh tingkat kesesuaian sebesar 88% dengan kata lain tergolong sangat baik. Dalam dimensi ini persepsi pemustaka yang paling kecil adalah pada indikator tanggapan petugas terhadap keluhan, persoalan atau pertanyaan pemustaka sebesar 3,07%, sedangkan harapan memiliki nilai yang sama disetiap indikatornya yakni untuk indikator tanggapan petugas terhadap keluhan, persoalan atau pertanyaan pemustaka sebesar 3,5% sedangkan pada indikator perhatian petugas terhadap pemustaka 3,5%.

Dari beberapa dimensi di atas terdapat indikator yang memiliki nilai di bawah 80% yakni pada dimensi bukti fisik dimana indikatornya adalah kemudahan pemustaka untuk menjangkau lokasi dengan nilai sebesar 79,83% sehingga dikategorikan baik.

5.2. Saran

Dari hasil penelitaian yang telah dilakukan dapat diketahui bahwa kualitas pelayanan berdasarkan persepsi dan harapan di Perpustakaan dan Arsip Daerah Kabupaten Karimun tergolong sangat baik, namun meskipun begitu ada yang perlu di perhatikan bahwa dari sekian aspek dimensi yang diteliti ada satu hal yang kurang dari 80% yakni kemudahan menjangkau lokasi dengan skor 79.83% dimana aspek tersebut merupakan dimensi bukti fisik, untuk itulah fasilitas mobil pintar dan mobil keliling lebih di maksimalkan dengan menjangkau ke berbagai daerah atau plosok kabupaten. Selain itu ada juga beberapa hal yang perlu diperhatikan terkait aspek lainnya:

- a. Hendaknya fasilitas baca yakni kursi dan meja baca agar diperhatikan, baik secara kualitas seperti posisi ataupun besar kecilnya meja tersebut maupun kuantitas yakni jumlah kursi dan meja yang disediakan
- b. Jumlah Pustakawan/petugas seyogyanya ditambah lagi sesuai dengan kondisi perpustakaan.
- c. Seyogyanya efektifitas dan efisiensi pelayanan pustakawan ditingkatkan.
- d. Terakhir sebagai pesan penulis alangkah baiknya petugas atau pustakawan lebih tanggap untuk memberikan pelayanan.

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi. 2010. *Prosedur penelitian: Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: Rineka Cipta.
- . 2002. *Prosedur penelitian: Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: Rineka Cipta.
- . 1998. *Prosedur penelitian*. Jakarta : Rineka Cipta.
- . 2001. *Prosedur penelitian*. Jakarta : Rineka Cipta.
- . 2002. *Prosedur penelitian: Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Aviliani dan Wilfirdaus Elu, 1997 “Membangun Kepuasan Pelanggan Melalui Kualitas Pelayanan”. Dalam *Manajemen Usahawan Tahun* 26 no. 3 Mei hal 8-9
- Chaplin, James P. 2006. *Kamus Lengkap Psikologi*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Dardiri, Taufiq Ahmad. dkk. 2001. *Pedoman Pengelolaan Perpustakaan Madrasah. Edisi Kedua*. Yogyakarta: BEP Depag RI dan Forum Kajian Budaya dan Agama (FKBA).
- Davidoff, Linda L. 1981. *Psokologi Suatu Pengantar*. Jakarta: Erlangga.
- Duriyanto, dkk., 2004 *Brand Equity ten Strategy Memimpin Pasar*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama
- Ghozali, Imam. 2005. *Aplikasi Analisis Statistik Multivariate dengan Program SPSS*. Semarang : Badan Penerbit Universitas Diponogoro.

- Gunawan, Rendra. 2011. *Persepsi Siswa Terhadap Kualitas Pelayanan Sirkulasi di Perpustakaan SMA Negeri 1 Banjarnegara*.(skripsi). Yogyakarta: UIN Sunan Kalijaga.
- Lasa, H. S. 2001. *Leksikon Kepustakawanan Indonesia*. Yogyakarta.
- Lasa, Hs. 2005. *Manajemen Perpustakaan*. Yogyakarta: Gama Media
- Lupiyoadi, Rambat dan Hamdani. 2006. *Manajemen Pemasaran Jasa*, Edisi dua. Salemba Empat, Jakarta.
- Martoatmojo, Karmidi. 2009. *Materi Pokok Pelayanan Bahan Pustaka*. Jakarta : Universitas Terbuka.
- Narbuko, 1999. *Metodelogi Penelitian: batas Teoritis*. Jakarta: Bina Aksara.
- Qalyubi, Syihabudin dkk. 2007. *Dasar-dasar Ilmu Perpustakaan dan Informasi*. Yogyakarta: Jurusan Ilmu Perpustakaan dan Informasi Fakultas Adab UIN Sunan Kalijaga.
- Rahayuningsih, F. 2007. *Pengelolaan Perpustakaan*. Yogyakarta : Graha Ilmu.
- Sasi, Twista Rama. 2011. *Kualitas Pelayanan Perpustakaan berdasarkan kesenjangan antara persepsi dan harapan Pemustaka di Perpustakaan Sekolah Tinggi Ilmu kesehatan (STIKES) Bethesda Yakkum Yogyakarta*.(skripsi). Yogyakarta: UIN Sunan Kalijaga.
- Setiadi, Nugroho J. 2010. *Perilaku konsumen:perspektif konteporer pada motif, tujuan dan keinginan konsumen*. Edisi Revisi. Jakarta : Kencana.
- Singarimbun, Masri dan sofian Effendi (ed). 1989. *Metode Penelitian Survei*. Jakarta: Kencana.

- Simamora, Bilson. 2004. *Panduan Riset Perilaku Konsumen*. Jakarta : PT.Gramedia Pustaka Utama.
- Sobur, Alex. 2003. *Psikologi Umum: Dalam Lintasan Sejarah*. Bandung: Pustaka Setia.
- Soeatminah. 1992. *Perpustakaan Kepustakawanan dan Pustakawan*. Yogyakarta: Kanisius.
- Sudarwati, Puti. 2007. *Analisis Persepsi Pemakai Terhadap Kualitas Pelayanan Perpustakaan Politeknik Kesehatan Gizi Yogyakarta*.(skripsi). Yogyakarta: UIN Sunan Kalijaga.
- Sugiyono. 2009. *Metode Penelitian Pendidikan*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2011. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sukandarrumidi. 2004. *Metodelogi Penelitian: Petunjuk Praktis Untuk Penelitian Pemula*. Yogyakarta: Universitas Gajah Mada.
- Sulistyo-Basuki. 1991. *Pengantar Ilmu Perpustakaan*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Sulistyo-Basuki. 1993. *Pengantar Ilmu Perpustakaan*. Jakarta: Gramedia
- Supranto, J. 1997. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan : Untuk Meningkatkan Pangsa Pasar*. Jakarta : Rineka Cipta.
- Tjiptono, Fandy dan Gregorius Chandra. 2011. *Service, Quality, dan Satisfaction*. Ed.3. Yogyakarta: Andi Offset.
- Tjiptono, Fandy. 2005. *Prinsip-prinsip Total Quality Service (TQS)*. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, Fandy. 2007. *Service, Quality, dan Satisfaction*. Yogyakarta: Andi Offset.

Undang-undang Republik Indonesia No 43 tahun 2007 tentang Perpustakaan.

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

Yamit, Zulian. 2004. *Manajemen Kualitas Produk & Jasa*, Yogyakarta: Ekonisia.

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

Yusuf, Taslimah. 1996. *Manajemen Perpustakaan Umum*. Jakarta: Universitas Terbuka.

Lampiran 1

Kepada Yth. Bpk/ibu/Sdr/Sdri

Anggota Perpustakaan dan Arsip Daerah Kabupaten Karimun

Dengan hormat,

Sehubungan dengan penyusunan skripsi yang saya lakukan dengan judul “Kualitas Pelayanan Perpustakaan Berdasarkan Tingkat Kesesuaian Antara Persepsi dan Harapan Pemustaka di Perpustakaan dan Arsip Daerah Kabupaten Karimun” maka saya memohon untuk kesediaan Bpk/ibu/Sdr/Sdri untuk mengisi kuesioner ini.

Kebenaran dan kejujuran Bpk/ibu/Sdr/Sdri dalam menjawab kuesioner ini sangat menentukan hasil penelitian yang sedang saya lakukan. Data pribadi dan jawaban yang diberikan dijamin kerahasiaannya.

Atas perhatian serta kesediaan Bpk/ibu/Sdr/Sdri untuk mengisi kuesioner ini, saya ucapkan terima kasih.

Hormat saya

Mustika Setrayani

Petunjuk :Berilah tanda centang (√) pada pilihan jawaban yang saudara anggap paling sesuai, baik pada kolom **Harapan Pemustaka** dan **Persepsi Pemustaka**.

Identitas Responden

Nama :

Jenis kelamin : laki-laki / wanita (coret yang tidak perlu)

Status :Mahasiswa/Guru/Pelajar/Pegawai/Swasta(umum)/Anak-anak.
(coret yang tidak perlu)

	Empati (<i>Empathy</i>)								
19.	Bagaimanakah menurut anda tanggapan atau respon petugas terhadap persoalan atau pertanyaan yang diajukan oleh pemustaka?								
20.	Apa pendapat anda mengenai perhatian yang diberikan petugas ketika anda membutuhkan pertolonganya ?								

Saran dan Masukan untuk Perpustakaan Umum Kabupaten Karimun.

.....

.....

.....

.....

Lampiran 2

Jumlah (Anggota) Pengunjung Pada Tahun 2011

NO	ANGGOTA	BULAN												JUMLAH
		JAN	PEB	MAR	APR	MEI	JUN	JUL	AGT	SEP	OKT	NOP	DES	
1	ANAK-ANAK	69	77	66	83	111	109	98	125	127	139	104	115	1223
2	PELAJAR	103	227	315	374	238	486	137	220	285	298	487	380	3550
3	MAHASISWA	27	19	31	67	113	63	27	75	83	98	59	61	723
4	GURU	2	10	22	16	15	12	22	23	12	18	19	18	189
5	PEGAWAI	5	2	13	7	4	2	3	7	15	7	4	7	76
6	SWASTA / UMUM	24	39	50	41	32	39	48	45	28	88	50	10	494
JUMLAH		230	374	497	588	513	711	335	495	550	648	723	591	6255

Jumlah Pemustaka Per Tahun 2012

NO	ANGGOTA	BULAN												JUMLAH
		JAN	PEB	MAR	APR	MEI	JUN	JUL	AGT	SEP	OKT	NOP	DES	
1	ANAK-ANAK	97	108	66	91	195	103	115	38	97	76	30		1016
2	PELAJAR	259	312	414	343	312	344	150	104	230	195	293		2956
3	MAHASISWA	51	27	18	75	43	43	26	4	18	61	41		407
4	GURU	18	34	16	19	3	5	12	5	4	3	8		127
5	PEGAWAI	2	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0		4
6	SWASTA / UMUM	61	25	53	43	37	36	28	0	22	24	31		360
JUMLAH		488	508	567	571	590	531	331	151	371	359	403	0	4870

Sumber: Kantor Perpustakaan dan Arsip Daerah Kabupaten Karimun 2012

Lampiran 3

UJI COBA RELIABILITAS PERSEPSI PEMUSTAKA

Reliability

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	30	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.915	20

Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
61.90	37.748	6.144	20

Validitas

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
P1	58.63	32.585	.651	.909
P2	59.00	34.069	.615	.910
P3	58.70	34.562	.518	.912
P4	58.73	35.306	.407	.915
P5	58.63	33.964	.579	.911
P6	58.57	34.530	.530	.912
P7	58.87	33.292	.745	.907
P8	58.77	34.599	.580	.911
P9	59.00	34.069	.615	.910
P10	58.90	33.679	.622	.910
P11	59.03	32.930	.613	.910
P12	59.00	34.966	.449	.914
P13	58.83	34.695	.538	.912
P14	58.63	34.861	.506	.913
P15	59.00	34.966	.449	.914
P16	58.83	34.695	.538	.912
P17	58.63	34.861	.506	.913
P18	59.00	34.069	.615	.910
P19	58.73	33.582	.632	.910
P20	58.60	34.110	.628	.910

Lampiran 4

Uji Coba Reliabilitas Harapan Pemustaka

Reliability

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	30	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.940	20

Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
70.43	50.875	7.133	20

Validitas

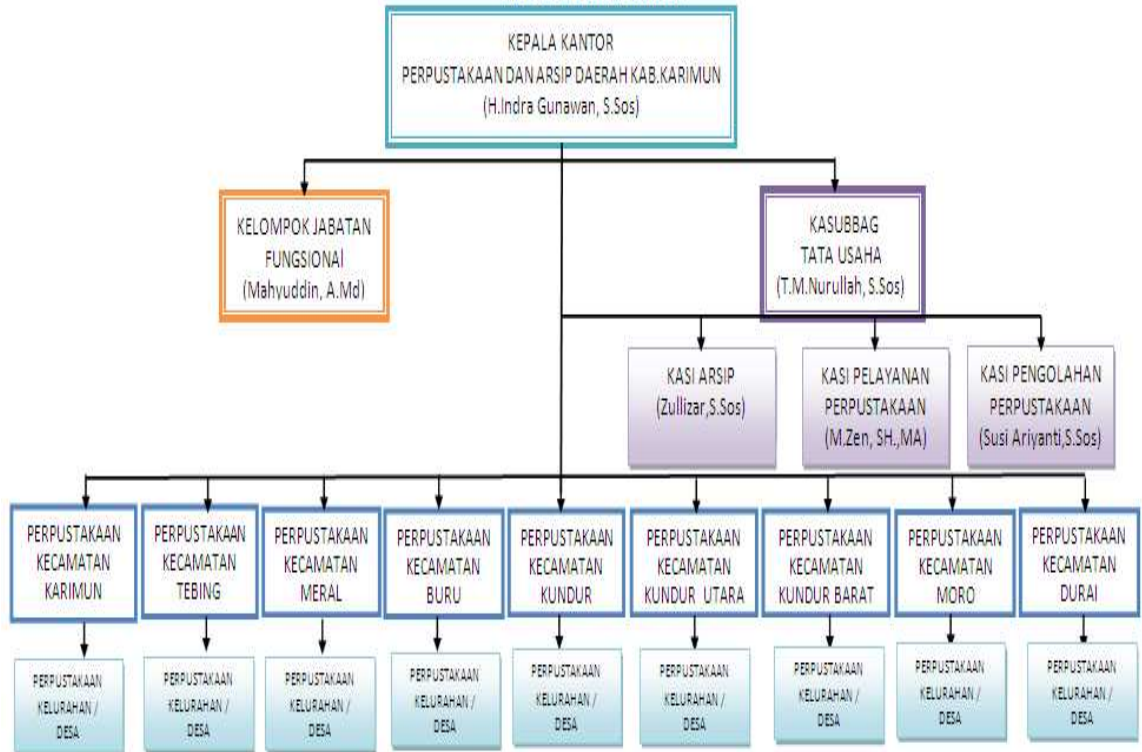
Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
H1	66.83	46.006	.684	.937
H2	66.90	45.403	.762	.935
H3	66.97	44.930	.836	.934
H4	66.93	45.995	.670	.937
H5	66.87	47.085	.511	.940
H6	66.80	47.062	.531	.939
H7	67.07	46.202	.577	.939
H8	66.87	46.809	.553	.939
H9	66.83	47.178	.504	.940
H10	67.03	45.275	.798	.935
H11	67.07	46.202	.514	.940
H12	66.93	45.444	.754	.936
H13	66.97	45.137	.632	.938
H14	67.03	44.861	.755	.935
H15	66.93	46.547	.586	.938
H16	66.83	47.454	.462	.940
H17	66.90	46.852	.542	.939
H18	66.87	45.361	.775	.935
H19	66.80	45.614	.758	.936
H20	66.80	45.752	.736	.936

Lampiran 5

STRUKTUR ORGANISASI KANTOR PERPUSTAKAAN DAN ARSIP DAERAH

KABUPATEN KARIMUN



Lampiran 6

Rekapitulasi Hasil Uji Instrumen

Persepsi

Responden	SKOR BUTIR KUESIONER UNTUK ITEM NOMOR (PERSEPSI):																						Jml	
	Bukti Fisik						Kehandalan						Daya tanggap				Jaminan				Empati			
	X1	X2	X3	X4	X5	X6	X7	X8	X9	X10	X11	X12	X13	X14	X15	X16	X17	X18	X19	X20	X21	X22		
1	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	70	
2	1	1	3	3	3	3	2	2	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	57	
3	4	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	61
4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	66
5	3	2	3	3	3	3	4	2	3	3	2	1	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	60	
6	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	61
7	4	3	4	3	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	78
8	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	2	4	4	4	4	4	3	4	4	73
9	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	66
10	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	72
11	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	66
12	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	68
13	4	3	2	4	3	4	3	4	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4	4	74
14	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	66
15	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	64

16	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	63
17	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	4	3	4	3	3	4	67
18	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	68
19	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	81
20	3	3	3	2	3	3	3	3	4	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	3	4	73
21	3	3	2	3	3	4	1	3	3	4	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	63
22	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	66
23	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	66
24	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	81
25	4	3	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3	4	3	3	76
26	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	68
27	4	4	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	75
28	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	66
29	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	74
30	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	70

Lampiran 7

Rekapitulasi Hasil Uji Instrumen

Harapan

Responden	SKOR BUTIR KUESIONER UNTUK ITEM NOMOR (Harapan):																					Jml	
	Bukti Fisik						Kehandalan						Daya tanggap				Jaminan				Empati		
	X1	X2	X3	X4	X5	X6	X7	X8	X9	X10	X11	X12	X13	X14	X15	X16	X17	X18	X19	X20	X21		X22
1	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	80
2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	88
3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	82
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	88
5	3	3	3	3	3	3	3	2	4	4	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	65
6	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	84
7	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	88
8	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3	4	3	4	4	4	74
9	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	66
10	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	2	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	81
11	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	69
12	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	70
13	4	4	3	3	4	3	4	3	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3	77
14	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	87
15	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	85
16	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	82
17	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	2	3	3	2	3	4	3	4	3	3	4	70

18	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	86
19	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	83
20	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	3	3	4	4	4	3	4	3	4	4	3	79
21	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	88
22	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	66
23	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	69
24	4	4	3	4	3	4	4	4	3	3	3	4	3	4	4	3	3	4	3	3	4	4	78
25	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	81
26	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	3	3	4	73
27	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	75
28	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	73
29	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	67
30	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	67

Lampiran 8

Rekapitulasi Hasil, Pengisian Kuesioner Untuk Persepsi Pemustaka Terhadap Pelayanan Perpustakaan

responden	Nomor Butir Pertanyaan																			
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
1	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4
2	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4
3	3	3	3	1	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	3	4	3
4	3	4	4	4	4	3	3	3	2	3	3	4	4	3	4	4	3	3	3	4
5	3	4	3	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3
6	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4
7	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	4
8	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3
9	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	3	4	4	4
10	4	4	3	3	4	4	3	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4
11	3	2	3	3	4	4	2	4	3	3	2	4	3	3	4	3	4	3	3	3
12	3	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3
13	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
14	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	3	4	3	3	3
15	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3
16	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3
17	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3

18	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
19	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4
20	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3
21	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4
22	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	1	3	4	4	4	4	4	4	3	3
23	3	3	1	3	3	2	2	3	3	2	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3
24	3	3	3	3	3	4	2	4	4	3	2	3	3	4	4	4	4	4	4	3
25	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
26	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3
27	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
28	3	2	3	3	3	3	2	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3
29	3	2	3	3	4	2	3	4	3	2	4	3	3	4	3	4	4	3	4	3
30	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3
31	4	3	4	4	3	4	4	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3
32	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3
33	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3
34	4	3	4	4	3	4	4	4	3	3	4	3	3	3	4	3	4	4	3	3
35	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3
36	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
37	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
38	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
39	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4
40	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3
41	3	2	3	3	3	2	3	1	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3
42	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3

43	3	1	2	3	3	3	2	3	3	2	1	3	2	2	2	2	2	3	3	2
44	3	1	2	3	3	3	2	3	3	2	1	3	2	2	2	2	2	3	3	2
45	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4
46	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
47	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
48	2	2	3	2	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3
49	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
50	3	2	1	3	3	3	3	2	3	3	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3
51	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
52	3	3	2	2	3	3	2	2	3	3	2	3	3	2	3	3	2	2	3	3
53	3	2	3	3	3	4	3	3	3	2	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3
54	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4
55	3	3	3	2	2	3	3	2	2	2	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3
56	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	2
57	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
58	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	2	3	3	2
59	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
60	3	2	2	3	3	3	2	3	3	3	2	3	2	2	3	3	3	3	2	2
61	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3
62	3	2	3	4	3	4	2	2	3	2	3	3	2	3	3	2	3	4	3	2
63	3	2	3	4	3	4	2	2	3	2	3	3	2	3	3	2	3	4	3	4
64	3	2	3	4	3	4	2	2	3	2	3	3	2	3	3	2	3	4	3	2
65	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
66	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
67	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3

68	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	4
69	2	2	3	2	3	4	3	3	4	3	2	3	3	2	3	3	4	2	2	3
70	3	2	3	4	2	3	2	1	2	3	1	3	3	3	2	3	3	2	3	2
71	2	2	3	3	3	4	3	2	3	3	4	4	2	4	3	3	4	3	3	3
72	3	2	3	3	4	4	2	2	3	4	4	3	3	4	3	4	4	3	3	4
73	3	3	3	4	3	4	3	3	4	2	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4
74	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3
75	4	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4
76	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
77	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
78	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
79	2	2	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
80	1	2	3	4	1	3	4	3	4	3	2	1	3	4	3	4	1	2	3	3
81	3	3	3	2	2	3	2	2	3	3	2	2	3	3	2	3	2	2	3	3
82	3	3	3	2	3	3	2	3	2	2	3	2	3	3	2	2	3	2	2	3
83	3	3	2	2	3	2	3	3	2	2	3	3	3	2	2	3	3	2	3	3
84	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3
85	3	2	3	2	3	2	3	3	2	2	3	3	3	2	2	3	3	2	3	3
86	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	2	3
87	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
88	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
89	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4
90	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
91	4	3	2	4	3	4	4	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4
92	3	3	2	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4

93	2	2	2	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	4	3	3	3	3	3
94	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3
95	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	2	2	3	3	2	3	2	2	2	2
96	2	2	3	3	3	3	2	3	4	3	2	3	3	3	4	3	4	3	3	4
97	3	3	3	2	4	3	1	3	3	2	1	3	4	3	3	3	3	3	3	3
98	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	3	3
Jml	300	272	281	300	305	310	279	296	302	288	276	300	299	299	308	302	310	297	301	304

Lampiran 9

Rekapitulasi Hasil, Pengisian Kuesioner Untuk Harapan Pemustaka Terhadap Pelayanan Perpustakaan

Responden	No Butir Pertanyaan																			
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
1	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3
2	3	4	4	3	4	3	3	3	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3
3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	4
4	3	3	3	2	3	2	2	3	2	2	3	3	3	2	3	3	2	2	4	4
5	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3
6	3	3	3	1	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4
7	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3
8	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3	3
9	4	4	4	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	3	4	4	4	3
10	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
11	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
12	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	3	4
13	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3
14	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4
15	4	4	3	4	3	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
16	4	4	4	4	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	4
17	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	3	4	3	4	4	3	3	4
18	4	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4
19	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
20	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
21	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4

22	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
23	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
24	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
25	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
26	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
27	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
28	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
29	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
30	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
31	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
32	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
33	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
34	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	1	4	4
35	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4	4	4	4	4	4	4	4
36	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
37	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
38	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4
39	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4
40	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
41	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
42	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
43	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
44	4	3	4	4	4	4	3	4	3	1	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3
45	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	3	4	4	3
46	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4

47	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
48	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
49	2	2	3	2	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3
50	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
51	2	3	3	1	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3
52	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
53	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	3	4	3	4	4	3	3	4	4
54	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4
55	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
56	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4
57	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3
58	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3
59	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4	3
60	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
61	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4
62	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4
63	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
64	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
65	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
66	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	3	3	4
67	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
68	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3
69	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4
70	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3
71	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3

72	4	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	2	3	3	3	2	3	2	3	3
73	3	1	3	3	4	4	1	2	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4
74	2	1	3	3	4	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3
75	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3
76	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	1	1
77	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
78	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
79	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
80	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
81	4	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4
82	4	4	4	3	3	4	3	3	4	4	3	3	4	3	4	4	3	3	4	4
83	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	3
84	4	4	3	3	4	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4
85	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
86	4	3	4	3	4	3	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4
87	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4
88	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
89	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3
90	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4
91	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1
92	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	4
93	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
94	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3
95	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
96	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4

97	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	4
98	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Jml	351	340	343	334	347	348	343	344	343	337	341	344	350	344	347	345	345	340	343	343

Lampiran 10

Tabel
Tingkat Kesesuaian

No	Jenis Pertanyaan	Rata-rata Persepsi	Rata-Rata Harapan Pemustaka	Tingkat Kesesuaian
	Dimensi Bukti Fisik (Tangibles)			
1	Luas Gedung/Ruang Perpustakaan	3	4	85.47%
2	Kemudahan Menjangkau Lokasi	3	3	79.83%
3	Kualitas Katalog	3	4	81.71%
4	Kenyamanan (tidak menyebabkan rasa cepat lelah) meja dan kursi baca	3	3	89.73%
5	Penampilan petugas	3	4	87.85%
6	Kebersihan Ruangan (Ruang Baca, Ruang Anak) Perpustakaan	3	4	89.01%
	Dimensi Keandalan (Reliability)			
7	Kelengkapan koleksi	3	4	81.14%
8	Ketepatan Petugas dalam Melakukan Layanan Peminjaman	3	4	86.04%
9	Kesesuaian Jumlah Petugas dengan Kondisi Perpustakaan	3	3	91.94%
10	Pengetahuan Yang Dimiliki Oleh Petugas Dalam Membantu Mencari Bahan Pustaka	3	3	85.46%
11	Kemutakhiran Koleksi	3	3	80.98%
	Dimensi Daya Tanggap (Responsive)			
12	Kecepatan Waktu Dalam Melakukan Layanan Peminjaman/Pengembalian	3	4	87.18%
13	Kesediaan Petugas Menjelaskan Bagaimana Cara Menggunakan Bahan Pustaka Rujukan	3	4	85.43%
14	Kesediaan Petugas Menanggapi Pertanyaan Pemustaka	3	4	86.89%
	Jaminan (Assurance)			
15	Kesopanan Petugas	3	4	88.70%

16	Ketelitian Petugas	3	4	84.38%
17	Keramahan Petugas	3	4	89.77%
18	Kemudahan Mendapatkan Layanan Perpustakaan	3	3	87.31%
	Dimensi Empati (<i>Empathy</i>)			
19	Tanggapan Petugas Terhadap Keluhan, Persoalan, atau Pertanyaan Pemustaka	3	4	87.71%
20	Perhatian Petugas Terhadap Pemustaka	3	4	88.57%