PERSEPSI PEMUSTAKA TERHADAP KUALITAS LAYANAN PERPUSTAKAAN KELILING PADA TAMAN BACAAN MASYARAKAT (TBM) PUSTAKA KELILING ADIL DI LEDOK TUKANGAN YOGYAKARTA

Skripsi

Diajukan Kepada Fakultas Adab dan Ilmu Budaya

Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta

Guna Memenuhi Sebagian Syarat Memperoleh Gelar Sarjana Ilmu Perpustakaan

Oleh :

Nila Nurul Husna

(09140013)

PROGRAM STUDI ILMU PERPUSTAKAAN

FAKULTAS ADAB DAN ILMU BUDAYA

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA

YOGYAKARTA

2013

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Nila Nurul Husna

NIM : 09140013

Program Studi : Ilmu Perpustakaan

Menyatakan bahwa skripsi yang berjudul "Persepsi Pemustaka Terhadap Kualitas Layanan Perpustakaan Keliling Pada Taman Bacaan Masyarakat (TBM) Pustaka Keliling Adil di Ledok Tukangan Yogyakarta" adalah hasil karya peneliti sendiri bukan jiplakan ataupun saduran dari karya orang lain, kecuali bagian yang telah menjadi rujukan dan apabila di lain waktu terbukti ada penyimpangan dalam penyusunan karya ini, maka tanggung jawab ada pada peneliti.

Demikian surat ini dibuat dan dapat digunakan sebagaimana mestinya.

Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Yogyakarta, 24 Mei 2013

METERAI TEMPEL
PAJAK MEMBANGUN BANGSA
TGL. 20
F03DCABF417669883
ENAM RIBU RUPIAH
6000 DJP

Nila Nurul Husna
NIM. 09140013

Hj. Sri Rohyanti Zulaikha, S.Ag., SIP., M.Si.
Ketua Program Studi Ilmu Perpustakaan
Fakultas Adab dan Ilmu Budaya
UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta

NOTA DINAS

Hal : Skripsi
Nila Nurul Husna

Kepada Yth.
Ketua Program Studi Ilmu Perpustakaan
Fakultas Adab dan Ilmu Budaya
UIN Sunan Kalijaga
Yogyakarta

Assalamu'alaikum Wr. Wb

Setelah membaca, mengoreksi, dan menyerahkan perbaikan seperlunya menurut saya, bahwa skripsi saudari:

Nama : Nila Nurul Husna
NIM : 09140013
Program Studi : Ilmu Perpustakaan
Judul Skripsi : Persepsi Pemustaka Terhadap Kualitas Layanan Perpustakaan Keliling Pada Taman Bacaan Masyarakat (TBM) Pustaka Keliling Adil di Ledok Tukangan Yogyakarta

Saya berpendapat bahwa skripsi ini dapat diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana strata satu dalam Ilmu Perpustakaan Fakultas Adab dan Ilmu Budaya UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.

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

Wassalamu'alaikum Wr. Wb

Yogyakarta, 13 Mei 2013
Pembimbing

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

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/ 1246 /2013

Skripsi/Tugas Akhir dengan judul :

PERSEPSI PEMUSTAKA TERHADAP KUALITAS LAYANAN PERPUSTAKAAN KELILING PADA TAMAN BACAAN MASYARAKAT (TBM) PUSTAKA KELILING ADIL DI LEDOK TUKANGAN YOGYAKARTA

Yang dipersiapkan dan disusun oleh:

Nama	: Nila Nurul Husna
NIM	: 09140013
Telah dimunaqasyahkan pada	: 23 Mei 2013
Nilai Munaqasyah	: A-

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

TIM PENGUJI:

Ketua Sidang

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

Penguji I

M.Ainul Yaqin, S.Pd.,M.Ed
NIP. 19740612 200312 1 001

Penguji II

Faisal Syarifudin,S.Ag.,SS.,M.Si
NIP. 19750614 200112 1 004

Yogyakarta, 21 Juni 2013
UIN Sunan Kalijaga
Fakultas Adab dan Ilmu Budaya
DEKAN,

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

MOTTO

Berangkat dengan penuh keyakinan

Berjalan dengan penuh keikhlasan

Istiqomah dalam menghadapi cobaan
"YAKIN, IKHLAS, ISTIQOMAH"
(TGKH. Muhammad Zainuddin Abdul Madjid)

Kesabaran memungkinkan kita untuk mendapatkan sesuatu yang lebih baik

Tiada karya tanpa adanya waktu

Memiliki waktu tidak menjanjikan seseorang kaya akan sesuatu

Akan tetapi, memanfaatkan waktu dengan baik adalah sumber dari sebuah kekayaan

PERSEMBAHAN

بسم الله الر حمن الرحيم

Dengan mengucap rasa syukur Alhamdulillah, kupersembahkan karya kecilku ini untuk :

Semua orang yang menyayangiku,

Semua yang selalu mendoakanku, semua saja

Dan ku persembahkan khusus untuk orang tuaku

H. Nurdin dan Alm. Umiyati

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulisan skripsi ini yang berjudul "Persepsi Pemustaka Terhadap Kualitas Layanan Perpustakaan Keliling Pada Taman Bacaan Masyarakat (TBM) Pustaka Keliling Adil di Ledok Tukangan Yogyakarta" dapat diselesaikan. Penulisan skripsi ini tidak lepas dari bantuan banyak pihak. Oleh karena itu, perkenankan penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Ibu Dr. Hj Siti Maryam, M.Ag selaku dekan Fakultas Adab dan Ilmu Budaya UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.
2. Ibu Sri Rohyanti Zulaikha, S.Ag., SIP., M.Si selaku ketua prodi jurusan Ilmu Perpustakaan Fakultas Adab dan Ilmu Budaya UIN Sunan Kalijaga, pembimbing akademik dan juga selaku dosen pembimbing skripsi yang telah memberi pengarahan, bimbingan dan masukan dalam penyusunan skripsi ini.
3. Bapak Agung Nugroho, S.Pdi beserta keluarga selaku pengelola Taman Bacaan Masyarakat (TBM) Pustaka Keliling Adil di Ledok Tukangan Yogyakarta yang telah bersedia membantu segala proses penelitian dari awal hingga akhir sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
4. Selaku keluarga besar penulis, ayah, ibu, kakak dan juga kakak ipar semuanya, yang memberikan doa serta dorongan bagi penulis untuk menyelesaikan laporan ini.
5. Sahabat-sahabat seperjuangan jurusan Ilmu Perpustakaan angkatan 2009, IPI-J.

6. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah banyak membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

Segala puji dan syukur kepada Allah SWT, mudah-mudahan skripsi ini dapat bermanfaat bagi siapapun yang membacanya. Kritik dan saran bersifat membangun sangat diharapkan untuk penyempurnaan skripsi ini. Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih kurang sempurna. Meskipun demikian, penulis berharap agar skripsi ini dapat bermanfaat bagi orang yang memerlukannya.

Yogyakarta, Mei 2013

Penulis

Nila Nurul Husna

INTISARI

Persepsi Pemustaka Terhadap Kualitas Layanan Perpustakaan Keliling Pada Taman Bacaan Masyarakat (TBM) Pustaka Keliling Adil

di Ledok Tukangan Yogyakarta

Nila Nurul Husna/ 09140013

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana persepsi pemustaka terhadap kualitas layanan perpustakaan keliling pada Taman Bacaan Masyarakat (TBM) Pustaka Keliling Adil di Ledok Tukangan Yogyakarta. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif kuantitatif, dengan subyek penelitian adalah pemustaka perpustakaan keliling pada Pustaka Keliling Adil. Obyek penelitian ini adalah persepsi pemustaka terhadap kualitas layanan perpustakaan keliling pada Taman Bacaan Masyarakat (TBM) Pustaka Keliling Adil di Ledok Tukangan Yogyakarta. Populasi dari penelitian ini adalah 150 orang. Dari populasi tersebut diambil sampel 30% dari jumlah populasi, maka sampel berjumlah 45 responden. Pengambilan sampel menggunakan *accidental sampling.* Metode dan teknik yang digunakan dalam pengumpulan data yaitu metode observasi, dokumentasi, wawancara dan angket. Pengukuran kualitas berdasarkan skala *likert*. 40 indikator yang dipertimbangkan dijabarkan menjadi 5 sub variabel yaitu; bukti fisik (*tangible)*, kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*) dan empati (*empathy*). Analisis data menggunakan rumus *mean* dan *grand mean*.. Hasil penelitian menunjukkan bahwa persepsi pemustaka terhadap kualitas layanan perpustakaan keliling pada Taman Bacaan Masyarakat (TBM) Pustaka Keliling Adil di Ledok Tukangan Yogyakarta sudah sangat baik dengan hasil total nilai rata-rata 3,42.

Kata kunci: kualitas layanan, perpustakaan keliling, Taman Bacaan Masyarakat (TBM)

ABSTRACT

User's Perception on the Quality Service of Mobile Library at TBM Pustaka Keliling Adil In Ledok Tukangan Yogyakarta

Nila Nurul Husna/ 09140013

This study was mainly intended to identify user perception on the quality service of library mobile at TBM Pustaka Keliling Adil in Ledok Tukangan Yogyakarta. The method in this study used descriptive quantitative and the subject of this study was user of TBM Pustaka Keliling Adil. The object of this study was user's perception on the quality service of mobile library in TBM Pustaka Keliling Adil In Ledok Tukangan Yogyakarta. The population was 150 people and 30% of them were sample of data or 45 respondent. The data were collected by using *accidental sampling.* The method and technique of collecting data used observation, documentation, interview, and questionnaire. The measurement of quality based on likert scale, there was 40 considered indicator divided into 5 sub variable; tangible, reliability, responsiveness, assurance and empathy. The data was analyzed by using mean and grand mean formula. The result of the study showed that user's perception on the quality service of mobile library in TBM Pustaka Keliling Adil In Ledok Tukangan Yogyakarta was very good with the total average value 3,42.

Keywords: quality of service, mobile library, TBM

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL i

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN ii

NOTA DINAS iii

MOTTO iv

PERSEMBAHAN v

KATA PENGANTAR vi

INTISARI viii

ABSTRACT ix

DAFTAR ISI.....x

DAFTAR TABEL xiv

DAFTAR GRAFIK xviii

DAFTAR LAMPIRAN xix

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang 1

1.2 Rumusan Masalah 3

1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian 4

1.3.1 Tujuan Penelitian 4

1.3.2 Manfaat Penelitian 4

1.4 Sistematika Pembahasan 4

BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN LANDASAN TEORI

2.1 Tinjauan Pustaka 6

2.2 Landasan Teori 9

2.2.1 Persepsi 9

2.2.2. Pemustaka 10

2.2.3 Taman Bacaan Masyarakat (TBM) 11

2.2.3.1 Definisi TBM 11

2.2.3.2 Tujuan dan Fungsi TBM 12

2.2.3.3 Pelaksanaan TBM 14

2.2.3.3.1 Manajemen 14

2.2.3.3.2 Koleksi 14

2.2.3.3.3 Sumber Daya Manusia 15

2.2.3.3.4 Sasaran TBM 17

2.2.3.3.5 Layanan TBM 18

2.2.4 Perpustakaan Keliling 20

2.2.4.1 Definisi Perpustakaan Keliling 20

2.2.4.2 Fungsi dan Tujuan Perpustakaan Keliling 21

2.2.4.3 Pelaksanaan Perpustakaan Keliling 22

2.2.5 Kualitas Layanan.....23

2.2.5.1 Definisi Kualitas Layanan 23

2.2.5.2 Teori Pelayanan 24

BAB III METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian.....32

3.2 Variabel Penelitian.....33

3.3 Tempat dan Waktu Penelitian.....33

3.4 Subjek dan Objek Penelitian.....34

3.4.1 Subjek Penelitian.....34

3.4.2 Objek Penelitian.....34

3.5 Populasi dan Sampel.....34

3.5.1 Populasi.....34

3.5.2 Sampel.....35

3.6 Instrumen Penelitian.....36

3.7 Metode Pengumpulan Data.....38

3.8 Uji Validitas dan Reliabilitas.....40

3.8.1 Uji Validitas.....40

3.8.2 Uji Reliabilitas.....42

3.9 Teknik Analisis Data.....43

BAB IV GAMBARAN UMUM DAN PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN

4.1 Gambaran Umum.....47

4.1.1 Visi dan Misi.....49

4.1.1.1 Visi.....49

4.1.1.2 Misi.....50

4.1.2 Tujuan dan Sasaran 50

4.1.2.1 Tujuan 50

4.1.2.2 Sasaran 50

4.1.3 Program Pustaka Keliling Adil 51

4.1.4 Sarana dan Prasarana 52

4.1.5 Pelayanan Perpustakaan Keliling Pustaka Keliling Adil 52

4.1.6 Struktur Organisasi 53

4.2 Analisis Data Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas 54

4.2.1 Hasil Uji Validitas 54

4.2.2 Hasil Uji Reliabilitas 56

4.3 Analisis Data Hasil Penelitian dan Pembahasan 57

4.3.1 Analisis Sub Variabel Bukti Fisik (*tangible*) 57

4.3.2 Analisis Sub Variabel Kehandalan (*reliability*) 64

4.3.3 Analisis Sub Variabel Daya Tanggap (*responsiveness)*.....76

4.3.4 Analisis Sub Variabel Jaminan (*assurance*) 84

4.3.5 Analisis Sub Variabel Empati (*empathy)*.....91

4.3.6 Analisis Total Variabel 102

BAB V PENUTUP

5.1 Simpulan 105

5.2 Saran 107

DAFTAR PUSTAKA.....109

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 1 : Kisi-Kisi Instrumen 36

Tabel 2 : Program Kerja Jangka Panjang 51

Tabel 3 : Program Kerja Jangka Menengah.....51

Tabel 4 : Program Kerja Jangka Pendek 51

Tabel 5 : Sarana dan Prasarana Pustaka Keliling Adil.....52

Tabel 6 : Hasil uji validitas dan reliabilitas.....55

Tabel 7 : Nilai *Alpha Cronbach* Variabel Persepsi Pemustaka Terhadap Kualitas Pelayanan Perpustakaan Keliling 56

Tabel 8 : Persepsi pemustaka terhadap motor pintar yang dimiliki Pustaka Keliling Adil bagus dan bermanfaat 57

Tabel 9 : Persepsi pemustaka terhadap perlengkapan perpustakaan keliling (pena, buku inventaris dll) 58

Tabel 10 : Persepsi pemustaka terhadap Pemilihan lokasi/ tempat sasaran perpustakaan keliling sangat tepat dan strategis 59

Tabel 11 : Persepsi pemustaka mengenai Sarana dan prasarana dikelola baik oleh petugas 60

Tabel 12 : Perpsepi pemustaka mengenai bentuk fisik koleksi buku-buku tersedia masih baik dan layak dibaca.....61

Tabel 13 : Persepsi pemustaka terhadap perlu adanya pembuatan kartu anggota perpustakaan keliling Pustaka Keliling Adil 62

Tabel 14 : Hasil rekapitulasi nilai persepsi sub variabel bukti fisik (*tangible*).....63

Tabel 15 : Persepsi pemustaka mengenai petugas cekatan dan terampil 64

Tabel 16 : Persepsi pemustaka mengenai ketelitian petugas 65

Tabel 17 : Persepsi pemustaka mengenai kehandalan petugas 66

Tabel 18 : Persepsi pemustaka terhadap koleksi buku yang disediakan dapat memenuhi kebutuhan pemustaka.....67

Tabel 19 : Persepsi pemustaka mengenai layanan perpustakaan keliling.....68

Tabel 20 : Persepsi pemustaka mengenai layanan yang diberikan petugas 69

Tabel 21 : Persepsi pemustaka mengenai kecepatan dalam layanan 70

Tabel 22 : Persepsi pemustaka mengenai ketepatan layanan.....71

Tabel 23 : Persepsi pemustaka mengenai lfrekuensi kunjungan (satu minggu sekali).....72

Tabel 24 : Persepsi pemustaka mengenai lama peminjaman (1 minggu) 73

Tabel 25 : Persepsi pemustaka mengenai jumlah buku yang dipinjam 74

Tabel 26 : Hasil rekapitulasi nilai persepsi sub variabel kehandalan (*reliability*) ..75

Tabel 27 : Persepsi pemustaka mengenai kecepatan petugas dalam melayani 76

Tabel 28 : Persepsi pemustaka mengenai kesigapan petugas 77

Tabel 29 : Persepsi pemustaka mengenai kepedulian petugas.....78

Tabel 30 : Persepsi pemustaka mengenai ketanggapan petugas 79

Tabel 31 : Persepsi pemustaka mengenai petugas dalam membimbing pemustaka 80

Tabel 32 : Persepsi pemustaka mengenai sistem peminjaman.....81

Tabel 33 : Persepsi pemustaka mengenai waktu layanan 82

Tabel 34 : Hasil rekapitulasi nilai persepsi sub variabel daya tanggap (*responsiveness*) 83
Tabel 35 : Persepsi pemustaka mengenai kemampuan dan kemauan petugas.....84
Tabel 36 : Persepsi pemustaka mengenai pengetahuan umum petugas.....85
Tabel 37 : Persepsi pemustaka mengenai sifat pandai bergaul, petugas sikap sopan, menghormati adat istiadat daerah..... 86
Tabel 38 : Persepsi pemustaka mengenai petugas dapat dipercaya 87
Tabel 39 : Persepsi pemustaka mengenai perlu adanya denda keterlambatan pengembalian agar lebih disiplin 88
Tabel 40 : Persepsi pemustaka mengenai sikap petugas ramah, supel dan menarik 89
Tabel 41 : Hasil rekapitulasi nilai persepsi sub variabel jaminan (*assurance*).....90
Tabel 42 : Persepsi pemustaka mengenai sikap petugas yang bersahabat 91
Tabel 43 : Persepsi pemustaka mengenai komunikasi petugas.....92
Tabel 44 : Persepsi pemustaka mengenai kerjasama petugas 93
Tabel 45 : Persepsi pemustaka mengenai petugas dalam memahami kebutuhan pemustaka 94
Tabel 46 : Persepsi pemustaka mengenai petugas memberikan perhatian yang baik kepada pemustaka 95
Tabel 47 : Persepsi pemustaka mengenai sikap petugas ranah, supel dan menarik.96
Tabel 48 : Persepsi pemustaka mengenai petugas memahami kebutuhan pemustaka 97

Tabel 49 : Persepsi pemustaka mengenai komunikasi yang baik dari petugas kepada pemustaka 98

Tabel 50 : Persepsi pemustaka mengenai sifat petugas mandiri dan kreatif.....99

Tabel 51 : Persepsi pemustaka mengenai kepuasan pemustaka terhadap layanan .100

Tabel 52 : Hasil rekapitulasi nilai persepsi sub variabel empati (*empathy*).....101

Tabel 53 : Hasil rekapitulasi jawaban responden terhadap kualitas pelayanan perpustakaan keliling 102

DAFTAR GRAFIK

Grafik 1 : Grafik nilai-rata-rata sub variabel bukti fisik (*tangible*) 64

Grafik 2 : Grafik nilai rata-rata sub variabel kehandalan (*reliability*) 76

Grafik 3: Grafik nilai rata-rata sub variabel daya tanggap (*responsiveness*) 84

Grafik 4: Grafik nilai rata-rata sub variabel jaminan (*assurance*) 91

Grafik 5: Grafik nilai rata-rata sub variabel empati (*empathy*).....102

Grafik 6: Nilai rata-rata sub variabel kualitas pelayanan.....103

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Angket Penelitian 112

Lampiran 2 : Rekapitulasi Skripsi.....116

Lampiran 3 : Tabulasi Seluruh Angket Penelitian 118

Lampiran 4 : Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas 122

Lampiran 5 : Surat Izin Penelitian 125

Lampiran 6 : Foto Hasil Dokumentasi 126

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Salah satu ciri perwujudan masyarakat belajar (*learning society*) adalah terwujudnya masyarakat gemar membaca. Taman Bacaan Masyarakat (TBM) merupakan salah satu media untuk mendapatkan bahan bacaan untuk belajar melalui pendidikan nonformal. Fenomena taman bacaan yang sedang menjamur di masyarakat merupakan salah satu cara untuk mensukseskan konsep pendidikan seumur hidup dan pemberantasan buta aksara bagi masyarakat. Salah satu bentuk layanan informasi kepada masyarakat adalah dengan layanan perpustakaan keliling yang bertujuan untuk memperluas layanan perpustakaan sampai kepada masyarakat daerah-daerah yang tempatnya tidak dapat dijangkau, melayani masyarakat yang oleh karena situasi dan kondisi tertentu tidak dapat datang atau mencapai perpustakaan menetap, memasyarakatkan perpustakaan dan menumbuhkan minat baca.

Taman bacaan masyarakat termasuk dalam kategori perpustakaan umum**.** Berdasarkan Pedoman Umum Penyelenggaraan Perpustakaan Umum (1999:5) menyatakan bahwa perpustakaan umum adalah lembaga layanan informasi dan bahan bacaan kepada masyarakat, oleh karenanya adanya masyarakat umum yang tidak dibedakan lapisan, golongan, lapangan pekerjaan, dan lain-lain diharapkan memanfaatkan perpustakaan umum dengan sebaik-baiknya.

Undang-Undang No.43 Tahun 2007 tentang perpustakaan pasal 22 menyatakan bahwa masyarakat dapat menyelenggarakan perpustakaan umum untuk memfasilitasi terwujudnya masyarakat pembelajar sepanjang hayat. Bapak Agung Nugroho, S.Pd.I yang menjadi pendiri sekaligus pengelola Taman Bacaan Masyarakat (TBM) Pustaka Keliling Adil merupakan warga masyarakat umum di Desa Ledok Tukangan DN 2/177 RT 005 RW 001 Yogyakarta yang mempunyai tekad luar biasa untuk ikut serta dalam mensukseskan masyarakat yang gemar membaca.

Persepsi peneliti yang kurang baik ketika kunjungan pertama ke Pustaka Keliling Adil di Ledok Tukangan Yogyakarta, membuat peneliti tertarik untuk meneliti Pustaka Keliling Adil. Selain itu, alasan mengapa dalam penelitian ini mengambil tempat di TBM Pustaka Keliling Adil karena program yang dilaksanakan salah satunya adalah perpustakaan keliling yang sasarannya baik dari anak-anak sampai orang tua yang ingin meminjam buku tanpa harus kesulitan dengan aturan-aturan perpustakaan pada umumnya. Layanan perpustakaan keliling Pustaka Keliling Adil memiliki empat wilayah yang menjadi tujuannya dengan memanfaatkan "motor pintar" yang merupakan bantuan dari donator. Tujuan layanan perpustakaan keliling yaitu untuk memenuhi kebutuhan informasi masyarakat serta optimalisasi pemanfaatan koleksi bahan bacaan dan layanan perpustakaan keliling. Jasa suatu layanan perpustakaan keliling lebih dapat dirasakan manfaatnya secara langsung oleh masyarakat. Dalam melaksanakan kegiatannya, perpustakaan keliling menggunakan sarana transportasi. Perpustakaan maupun Taman Bacaan Masyarakat sendiri tidak lepas dengan

buku-buku selalu dihubungkan dengan kegiatan belajar. Masyarakat dengan perpustakaan memiliki hubungan yang erat dan saling mempengaruhi, namun karena banyak faktor yang ikut mempengaruhi, maka peranan yang semestinya dilakukan perpustakaan untuk melayani mayarakat belum optimal, salah satunya berkaitan dengan kualitas layanan.

Menurut Qalyubi dkk (2007:216) menyatakan bahwa perpustakaan sebagai salah satu jasa layanan prima perlu menyadari bahwa dirinya pun dipengaruhi oleh kompetisi. Dalam hal ini TBM merupakan salah satu perpustakaan umum. Model pelayanan *service quality* pun berusaha mengidentifikasi kesenjangan antara layanan yang diharapkan dengan layanan yang diterima oleh pemustaka. Oleh karena itu, layanan perpustakaan keliling ini menarik untuk diteliti guna mengidentifikasi apakah layanan yang diberikan telah sesuai dengan yang diharapkan pemustaka atau belum. Penulis mengambil judul persepsi pemustaka terhadap kualitas layanan perpustakaan keliling pada Taman Bacaan Masyarakat (TBM) Pustaka Keliling Adil di Ledok Tukangan Yogyakarta diharapkan dari penulisan skripsi dan hasil penelitian ini dapat menjadi bahan bagi TBM Pustaka Keliling Adil untuk memberikan layanan yang lebih baik.

1.2 Rumusan Masalah

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana persepsi pemustaka terhadap kualitas layanan perpustakaan keliling pada Pustaka Keliling Adil di Ledok Tukangan Yogyakarta.

1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian

1.3.1 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui persepsi pemustaka terhadap kualitas layanan perpustakaan keliling pada Taman Bacaan Masyarakat (TBM) Pustaka Keliling Adil.

1.3.2 Manfaat Penelitian

Manfaat dilakukannya penelitian ini adalah untuk :

1. Bagi pengelola TBM Adil, dengan mengetahui persepsi pemustaka terhadap kualitas pelayanan perpustakaan keliling TBM Pustaka Keliling Adil, diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi untuk memperbaiki pelayanan perpustakaan kelilingnya.
2. Bagi peneliti dapat mengetahui bagaimana persepsi pemustaka terhadap pelayanan perpustakaan keliling pada Pustaka Keliling Adil yang selama ini menjadi program andalan TBM Pustaka Keliling Adil.

1.4 Sistematika Pembahasan

Skripsi ini disusun secara sistematis dalam lima bab yang terdiri dari :

Bagian awal terdiri dari halaman judul dan daftar isi.

Bab I berisi pendahuluan yang terkait dengan judul penelitian yang terdiri dari latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, serta sistematika pembahasan.

Bab II berisi tentang tinjauan pustaka dan landasan teori yang digunakan dalam penulisan serta yang mendasari penelitian. Tinjauan pustaka

mengemukakan beberapa penelitian sebelumnya yang sejenis sedangkan landasan teori memaparkan teori-teori yang mendasari dan menjadi acuan melakukan penelitian.

Bab III berisi tentang metode penelitian yang membahas tentang jenis penelitian, variabel penelitian, tempat dan waktu penelitian, subjek dan objek penelitian, populasi dan sampel, instrumen penelitian, metode pengumpulan data, validitas dan reliabilitas serta teknik analisis data.

Bab IV berisi tentang hasil penelitian yang terdiri dari gambaran umum Pustaka Keliling Adil dan juga pembahasan hasil penelitian.

Bab V berisi penutup yang terdiri dari simpulan dan saran

Dalam skripsi ini juga dilengkapi dengan lampiran-lampiran yang terkait dengan penelitian.

BAB V

PENUTUP

5.1 Simpulan

a. Berdasarkan hasil analisis data dan hasil penelitian, maka diambil kesimpulan bahwa nilai rata-rata keseluruhan dari persepsi pemustaka terhadap kualitas layanan perpustakaan keliling pada Taman Bacaan Masyarakat (TBM) Pustaka Keliling Adil di Ledok Tukangan Yogyakarta yaitu sebesar 3,42 dan termasuk dalam kategori sangat baik. Berikut hasil analisis tiap sub variabel :

1) Hasil analisis sub variabel bukti fisik (*tangible*) dengan nilai rata-rata 3,47 maka dapat disimpulkan bahwa persepsi pemustaka terhadap kualitas layanan perpustakaan keliling TBM Pustaka Keliling Adil pada sub variabel bukti fisik (*tangible*) dikategorikan sangat baik.
2) Hasil analisis sub variabel kehandalan (*reliability*) dengan nilai rata-rata 3,36 maka dapat disimpulkan bahwa persepsi pemustaka terhadap kualitas layanan perpustakaan keliling TBM Pustaka Keliling Adil pada sub variabel kehandalan (*reliability*) dikategorikan sangat baik.
3) Hasil analisis sub variabel daya tanggap (*responsiveness*) dengan nilai rata-rata 3,406 maka dapat disimpulkan bahwa persepsi pemustaka terhadap kualitas layanan perpustakaan keliling TBM Pustaka Keliling Adil pada sub variabel daya tanggap (*responsiveness*) dikategorikan sangat baik.
4) Hasil analisis sub variabel jaminan (*assurance*) dengan nilai rata-rata 3,44 maka dapat disimpulkan bahwa persepsi pemustaka terhadap kualitas

layanan perpustakaan keliling TBM Pustaka Keliling Adil pada sub variabel jaminan (*assurance*) dikategorikan sangat baik.

5) Hasil analisis sub variabel empati (*empathy*) dengan nilai rata-rata 3,44 maka dapat disimpulkan bahwa persepsi pemustaka terhadap kualitas layanan perpustakaan keliling TBM Pustaka Keliling Adil pada sub variabel empati (*empathy*) dikategorikan sangat baik.

b. Hasil analisis pada indikator yang memiliki nilai rata-rata tertinggi dan terendah pada tiap sub variabel :

1). Sub variabel bukti fisik (*tangible*) nilai rata-rata tertinggi pada indikator motor pintar yang dimiliki pustaka keliling Adil bagus dan bermanfaat dengan rata-rata 3,8 dikategorikan sangat baik, sedangkan nilai rata-rata terendah dengan indikator perlengkapan perpustakaan keliling (pena, buku inventaris dan lain-lain) dengan nilai rata-rata 3,2 dikategorikan baik.

2). Sub variabel kehandalan (*reliability*) nilai rata-rata tertinggi pada indikator layanan perpustakaan keliling dengan nilai rata-rata 3,51 dikategorikan sangat baik, sedangkan nilai rata-rata paling rendah dengan indikator kecepatan petugas yaitu 3,24 dikategorikan sangat baik.

3). Sub variabel daya tanggap (*responsiveness*) nilai rata-rata tertinggi pada indikator kecepatan petugas dalam melayani dengan nilai rata-rata 3,48 dikategorikan sangat baik, sedangkan nilai rata-rata paling rendah dengan indikator petugas dalam membimbing pemustaka yaitu 3,31 dikategorikan sangat baik.

4). Sub variabel jaminan (*assurance*) nilai rata-rata tertinggi pada indikator sifat pandai bergaul, petugas sikap sopan, menghormati adat istiadat daerah yaitu 3,68 dikategorikan sangat baik, sedangkan nilai rata-rata terendah dengan indikator perlu adanya denda keterlambatan pengembalian agar pemustaka lebih disiplin memiliki perolehan nilai rata-rata paling rendah dari yaitu 2,95 dikategorikan baik.

5). Sub variabel empati (*empathy*) nilai rata-rata tertinggi pada indikator kerjasama petugas yaitu 3,62 dikategorikan sangat baik, sedangkan nilai rata-rata terendah pada indikator petugas dalam memahami kebutuhan pemustaka yaitu 3,28 dan dikategorikan sangat baik.

5.2 Saran

1. Petugas lebih handal dalam memberikan layanan perpustakaan keliling kepada pemustaka

2. Melihat dari hasil nilai rata-rata pada tiap sub variabel :

   a. Melengkapi sarana penunjang dan perlengkapan perpustakaan keliling (pena, buku inventaris dan lain-lain).
   b. Petugas lebih tanggap, cepat, dan tepat dalam memberikan layanan kepada pemustaka
   c. Petugas dapat memberikan bimbingan kepada pemustaka dengan lebih baik lagi

d. Untuk melatih kedisplinan pemustaka dalam meminjam, berdasar penelitian maka perlu kartu catatan untuk pemustaka sebagai ganti jika tidak perlu adanya denda keterlambatan pengembalian
e. Petugas lebih memahami kebutuhan pemustaka dalam bentuk bahan bacaan.

DAFTAR PUSTAKA

Arikunto, Suharsimi. 2010. *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.

_____. 1990. *Manajemen Penelitian*. Jakarta: Rineka Cipta.

Ariyani, dkk. 2009. *Psikologi Perpustakaan*. Jakarta: Universitas Terbuka.

Azwar, Saifuddin. 2009. Metode Penelitian. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

Badudu, JS dan Sutan Moh. Zein. 1994. *Kamus Umum Bahasa Indonesia*. Jakarta: Pustaka Sinar Harapan.

Ernawati, Nurul. 2010. "Optimalisasi Layanan Taman Bacaan Masyarakat (TBM) Untuk Menumbuhkan Minat Baca Masyarakat Pedesaan". Dikutip dari *www.bppnfi-reg4.optimalisasi-layanan-taman-bacaan-masyarakat-tbm-untuk-menumbuhkan-minat-baca-masyarakat-pedesaan.html*. 6 Desember 2012 pukul 11.00 WIB.

Faridawati, Anni. 2010. "Persepsi Pemustaka Terhadap Perpustakaan Unit Pelaksana Teknis Daerah (UPTD) Desa Buku di Taman Kyai Langgeng Kota Magelang". *Skripsi Jurusan Ilmu Perpustakaan dan Informasi Fakultas Adab dan Ilmu Budaya*, UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.

Indarwati, Siti. 2010. "Persepsi Pemustaka Terhadap Kualitas Jasa Layanan Perpustakaan Keliling di Desa Pundungsari Kecamatan Semin Kabupaten Gunung Kidul". *Skripsi Jurusan Ilmu Perpustakaan dan Informasi Fakultas Adab dan Ilmu Budaya*, UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.

Indonesia, Perpustakaan Nasional RI. *Undang-Undang RI No.43 Tahun 2007 Tentang Perpustakaan*. Jakarta: Perpustakaan Nasional RI.

Kalida, Muhsin. 2012. *Fundarising Taman Bacaan Masyarakat (TBM*). Yogyakarta: Cakruk Publishing.

Kamus ODLIS online. Diakses dari *http://ODLISdictionary.com*. Sabtu, 10 November 2012.

Lasa Hs. 2009. *Kamus Kepustakawanan Indonesia*. Yogyakarta: Pustaka Book Publisher.

Martoatmojo, Karmidi. 1999. *Pelayanan Bahan Pustaka*. Jakarta: Universitas Terbuka.

Nazir, Moh. 1988. *Metode Penelitian*. Jakarta : Ghalia Indonesia.

NS, Sutarno. 2006. *Perpustakaan dan Masyarakat*. Jakarta: Sagung Seto.

Nursalam, Toha. 1996. *Psikologi Perpustakaan*. Jakarta: Universitas Terbuka.

Qalyubi, Syihabuddin 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.

Rakhmat, Jalaluddin. 1991. *Psikologi Komunikasi*. Bandung: Remaja Rosdakarya.

Silalahi, Ulber. 2010. *Metode Penelitian Sosial*. Bandung: Refika Aditama.

Simamora, Bilson. 2004. *Panduan Riset Perilaku Konsumen.* Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.

Singarimbun, Masri dan Sofian Effendi (ed). 1989. *Metode Penelitian Survai*. Jakarta: LP3ES.

Sudarwanti, Puti. 2007. "Analisis Persepsi Pemakai Terhadap Kualitas Pelayanan Perpustakaan Politeknik Kesehatan Jurusan Gizi Yogyakarta". *Skripsi Jurusan Ilmu Perpustakaan dan Informasi Fakultas Adab dan Ilmu Budaya*, UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.

Sugiyono. 2009. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Sulistyo-Basuki. 1994. *Periodesasi Perpustakaan Indonesia*. Bandung: Remaja Rosdakarya.

Thoha, Miftah. 2010. *Perilaku Organisasi: Konsep Dasar dan Aplikasinya*. Jakarta: Rajawali Pers.

Tjiptono, Fandy. 2005. *Service Management : Mewujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta: ANDI.

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

Tim. 1999. *Pedoman Umum Penyelenggaraan Perpustakaan Umum*. Jakarta: Perpustakaan Nasional.

Tim. 2012. "Petunjuk Teknis Pengajuan dan Pengelolaan Taman Bacaan Masyarakat 2012". Jakarta: Kementrian Pendidikan dan Kebudayaan. Diakses dari *http://paudni.kemdikbud.go.id*. Senin, 4 Juni 2012 pukul 11.00.

Vredenbregt, J. 1981. *Metode dan Teknik Penelitian Masyarakat*. Jakarta: Gramedia.

Wendell, Laura. 2004. *Libraries For All: How to Start and Run The Basic Library*. Washington DC: Peace Corps.

Winarto, Asih. 2011. "Pemerataan Akses Informasi Pada Masyarakat Melalui Perpustakaan". Diakses dari *http://buletinpustaka.blogspot.com*. Kamis, 14 Juni 2012 pukul 11.00.

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

Lampiran 1

ANGKET PENELITIAN

Assalamu'alaikum Wr. Wb

Dalam rangka menyelesaikan tugas akhir (skripsi) dari program studi Ilmu Perpustakaan Fakultas Adab dan Ilmu Budaya Universitas Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta, penulis bermaksud mengadakan penelitian mengenai persepsi pemustaka terhadap kualitas layanan perpustakaan keliling pada Pustaka Keliling adil di Ledok Tukangan Yogyakarta.

Untuk itu perkenankanlah penulis memohon bantuan dan kesediaan Anda untuk menjawab pernyataan-pernyataan dalam kuesioner ini. Penulis sangat mengharapkan Anda untuk menjawab kuesioner tersebut dengan jujur dan sejujurnya. Informasi apapun yang Anda berikan tidak akan disebarluaskan dan dijaga kerahasiaannya.

Atas bantuan dan partisipasi Anda, penulis mengucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb

Hormat saya,

(Penulis)

Nila Nurul Husna

Data Identitas Responden

Nama : ..... (jika tidak keberatan)

Jenis kelamin*) : Pria / Wanita *) Coret yang tidak perlu

Umur : .....

Pendidikan terakhir : .....

Pekerjaan : .....

No. Responden *) : ..... *) Diisi oleh peneliti

Petunjuk Pengisian

Pernyataan di bawah ini mohon diisi dengan memberikan tanda centang (√) pada jawaban yang Anda anggap paling tepat.

SB = Sangat Baik

B = Baik

TB = Tidak Baik

STB = Sangat Tidak Baik

Bukti fisik (*Tangibles*)					
No.	Pernyataan	SB	B	TB	STB
1.	Motor pintar yang dimiliki pustaka keliling Adil bagus dan bermanfaat				
2.	Perlengkapan perpustakaan keliling (pena, buku inventaris dll)				
3.	Pemilihan lokasi/tempat sasaran perpustakaan keliling sangat tepat dan strategis				
4.	Sarana dan prasarana dikelola baik oleh petugas				
5.	Bentuk fisik koleksi buku-buku tersedia masih baik dan layak dibaca				
6.	Perlu adanya pembuatan kartu anggota Perpustakaan Keliling Pustaka Keliling Adil				

Kehandalan (*reliability*)					
No.	Pernyataan	SB	B	TB	STB
7.	Petugas cekatan dan terampil				
8.	Ketelitian petugas				
9.	Kehandalan petugas				
10.	Koleksi buku yang disediakan dapat memenuhi kebutuhan pemustaka				
11.	Layanan perpustakaan keliling				
12.	Layanan yang diberikan petugas				
13.	Layanan cepat				
14.	Layanan tepat				
15.	Frekuensi kunjungan (seminggu satu kali)				
16.	Lama peminjaman (1 minggu)				
17.	Jumlah buku dipinjam				

Daya tanggap (*responsiveness*)					
No.	Pernyataan	SB	B	TB	STB
18.	Kecepatan petugas dalam melayani				
19.	Kesigapan petugas				
20.	Kepedulian petugas				
21.	Ketanggapan petugas				
22.	Petugas dalam membimbing pemustaka				
23.	Sistem peminjaman				
24.	Waktu layanan				

Jaminan (*assurance*)					
No.	Pernyataan	SB	B	TB	STB
25.	Kemampuan dan kemauan petugas				
26.	Pengetahuan umum petugas				

27.	Sifat pandai bergaul, petugas sikap sopan, menghormati adat istiadat daerah				
28.	Petugas dapat dipercaya				
29.	Perlu adanya denda keterlambatan pengembalian agar pemustaka lebih disiplin				
30.	Sikap petugas ramah,supel, ramah dan menarik				

Empati (*empathy*)					
No.	Pernyataan	SB	B	TB	STB
31.	Sikap petugas yang bersahabat				
32.	Komunikasi petugas				
33.	Kerjasama petugas				
34.	Petugas dalam memahami kebutuhan pemustaka				
35.	Petugas memberikan perhatian yang baik kepada pemustaka				
36.	Proses peminjaman dan pengambilan buku				
37.	Petugas memahami kebutuhan pemustaka				
38.	Komunikasi yang baik dari petugas kepada pemustaka				
39.	Sifat petugas mandiri dan kreatif				
40.	Kepuasan pemustaka tehadap layanan				

SARAN-SARAN

- Untuk petugas :

  .....

- Untuk Layanan :

  .....

- Untuk koleksi

  .....

Persepsi Pemustaka Terhadap Kualitas Layanan Perpustakaan Keliling Pada Taman Bacaan Masyarakat (TBM) Pustaka Keliling Adil Di Ledok Tukangan Yogyakarta

Nila Nurul Husna / 09140013

No.	BAB I PENDAHULUAN	BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN LANDASAN TEORI	BAB III METODE PENELITIAN	BAB IV GAMBARAN UMUM DAN PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN	BAB V PENUTUP
	• Layanan perpustakaan keliling ini menarik untuk diteliti guna mengidentifikasi apakah layanan yang diberikan telah sesuai dengan yang diharapkan pemustaka atau belum. • Mengambil tempat di TBM Pustaka Keliling Adil karena program yang dilaksanakan perpustakaan keliling. • Rumusan masalah adalah bagaimana persepsi pemustaka terhadap kualitas layanan perpustakaan keliling pada Pustaka Keliling Adil di Ledok Tukangan	• **Persepsi** adalah tanggapan atas sesuatu. • **Pemustaka** adalah orang, sekelompok orang atau lembaga yang memanfaatkan fasilitas dan atau layanan suatu perpustakaan **(**Lasa, 2009:227) • **Taman Bacaan Masyarakat (TBM)** adalah suatu lembaga yang melayani kebutuhan masyarakat akan informasi mengenai ilmu pengetahuan dalam bentuk bahan bacaan dan bahan pustaka lainnya (Kalida, 2012:2). • **Perpustakaan Keliling** adalah perpustakaan yang mengunjungi pembacanya dengan menggunakan sarana angkutan seperti mobil dan perahu (Sulistyo-Basuki, 1994:49)	• Penelitian ini kuantitatif**.** • Variabel tunggal yaitu tentang kualitas pelayanan. • Subjeknya adalah pemustaka Pustaka Keliling Adil**.** • Objeknya yaitu persepsi pemustaka terhadap kualitas layanan perpustakaan keliling. • Populasi berjumlah 150 pemustaka**.** • Sampel 45 (30% dari total populasi). • Menggunakan teknik *sampling incidental* • Kuesioner dengan bentuk *check list* dengan menggunakan *skala likert.* • Validitas dan reliabilitas dapat digunakan rumus	• Nilai *alpha cronbach* yaitu 0,951 artinya secara umum instrumen penelitian dapat diterima atau reliabel. • Persepsi pemustaka terhadap kualitas pelayanan perpustakaan keliling pada Taman Bacaan Masyarakat (TBM) Pustaka Keliling Adil di Ledok Tukangan Yogyakarta yaitu sebesar 3,42 (sangat baik). • Hasil analisis sub variabel bukti fisik (*tangible*) dengan nilai rata-rata 3,47 (Sangat Baik).	Simpulan: Persepsi pemustaka dikategorikan sangat baik. Hal yang perlu ditingkatkan kualitasnya: 1. perlengkapan perpustakaan keliling (pena, buku inventaris dan lain-lain). 2. kecepatan dan dalam membimbing pemustaka 3. petugas dalam memahami kebutuhan pemustaka

	Yogyakarta.	• **Teori Kualitas Layanan** Menurut Parasuraman, Zeithaml dan Berry yang dikutip dari Tjiptono (2005:133), SERVQUAL (singkatan dari *service quality*). 1. Bukti fisik (*tangible)* 2. Kehandalan (*reliability*) 3. Daya tanggap (*responsiveness*) 4. Jaminan (*assurance*) 5. Empati (*empathy*)	korelasi *product moment* dan *Alpha Cronbach* • Teknik analisa yang digunakan dalam penelitian ini adalah $Mean = X = \frac{\sum X}{N}$ Grand Mean (X) = $\frac{Total\ rata-rata\ hitung}{Jumlah\ pertanyaan}$	• Hasil analisis sub variabel kehandalan (*reliability*) dengan nilai rata-rata 3,36 (Sangat Baik). • Hasil analisis sub variabel daya tanggap (*responsiveness*) dengan nilai rata-rata 3,406 (Sangat Baik). • Hasil analisis sub variabel jaminan (*assurance*) dengan nilai rata-rata 3,44 (Sangat Baik) • Hasil analisis sub variabel empati (*empathy*) dengan nilai rata-rata 3,44 (Sangat Baik)	

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30
1	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	5	4
2	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	1	2
3	4	3	4	4	4	3	4	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3	4	4	3	3	3	4	3	4	4	3	3	4	4
4	4	3	3	4	4	3	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	3	3	4	3	4	4	4	3	4	3	3	4
5	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3
6	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
7	4	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4
8	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4
9	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4
10	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	3	4	4	4	3	4
11	4	3	3	4	4	3	4	3	3	3	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4
12	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	3	4	3	3	4
13	4	3	4	4	4	3	4	3	3	4	3	4	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	4	4	3	3	4	3	4	4
14	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	2	3
15	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3
16	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4
17	4	3	4	3	4	2	3	4	4	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	2	4	4
18	4	3	4	4	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3
19	4	3	4	3	4	4	3	3	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3	4
20	4	3	4	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	3	4
21	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3
22	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3
23	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3
24	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4
25	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	2	4
26	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4
27	4	3	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	4	4	3	4	3	4	4	3	3	4	3	4	4	4	2	3

28	4	3	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	4	4	3	4	3	4	4	3	3	4	4	3	4	4	2	3
29	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3
30	4	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
31	3	4	4	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3
32	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4
33	4	4	4	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4
34	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3	4
35	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4
36	4	2	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	2	4	2	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	2
37	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4
38	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	3	2	3
39	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3
40	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
41	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
42	4	3	3	3	3	2	4	3	3	3	3	3	2	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	2	3	4	3
43	4	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3
44	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
45	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	4	3

31	32	33	34	35	36	37	38	39	40
4	4	4	3	3	3	3	3	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	3	3	3	4	4	4	3	4	3
4	3	4	3	3	4	3	4	3	4
3	3	4	3	3	3	3	3	3	3
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
4	3	4	3	4	4	4	3	4	3
4	3	3	4	4	3	4	3	4	4
4	4	4	4	4	3	4	3	4	3
3	3	3	4	3	4	4	4	3	3
3	3	4	3	3	3	3	4	4	3
4	3	3	3	3	3	3	4	3	3
4	4	3	3	4	4	4	3	1	4
4	3	3	2	3	4	3	3	4	3
3	3	3	4	4	3	3	3	4	4
4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
4	4	3	4	4	4	4	4	4	3
4	3	4	4	4	3	4	3	4	3
4	4	4	3	4	3	4	3	4	4
4	4	4	3	4	3	4	4	3	3
4	3	4	4	3	4	4	3	4	3
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	4	4	3	3	4	3	3	4	3
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	3	3	3	3	4	4	4
3	4	4	3	3	3	3	4	3	3
4	3	4	3	4	4	4	4	3	4
4	3	4	3	4	4	4	4	3	4

3	3	4	3	3	3	3	3	3	4
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	4	4	3	3	4	3	3	3	3
4	4	4	3	4	4	4	4	4	4
3	4	4	3	3	4	4	3	3	4
4	4	4	3	3	4	3	3	3	4
4	4	4	3	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	2	4	4	3	1	4
4	4	4	4	4	4	4	4	3	4
3	3	3	3	4	3	3	3	3	4
3	3	3	3	3	3	2	3	3	2
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
4	4	4	4	4	3	4	4	4	3
1	2	3	4	3	2	2	2	2	2
4	4	4	3	3	3	3	3	3	3
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	3	3	3	3	4	3	3	3	4

Lampiran 4

HASIL UJI VALIDITAS DAN RELIABILITAS

Scale: ALL VARIABLES

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	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.951	.952	40

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
VAR00001	3.6667	.47946	30
VAR00002	3.3667	.49013	30
VAR00003	3.5333	.50742	30
VAR00004	3.6667	.47946	30
VAR00005	3.2333	.43018	30
VAR00006	3.3000	.53498	30
VAR00007	3.4667	.50742	30
VAR00008	3.3667	.55605	30
VAR00009	3.3667	.49013	30
VAR00010	3.5000	.50855	30
VAR00011	3.4333	.50401	30
VAR00012	3.4667	.50742	30
VAR00013	3.3000	.53498	30
VAR00014	3.4333	.50401	30
VAR00015	3.3333	.47946	30
VAR00016	3.4000	.56324	30
VAR00017	3.5333	.50742	30
VAR00018	3.5333	.50742	30
VAR00019	3.4667	.57135	30
VAR00020	3.3667	.49013	30

VAR00021	3.5333	.50742	30
VAR00022	3.4000	.49827	30
VAR00023	3.4667	.50742	30
VAR00024	3.4333	.50401	30
VAR00025	3.5667	.50401	30
VAR00026	3.6000	.49827	30
VAR00027	3.7667	.43018	30
VAR00028	3.6000	.49827	30
VAR00029	3.2667	.58329	30
VAR00030	3.5333	.57135	30
VAR00031	3.6000	.49827	30
VAR00032	3.5000	.50855	30
VAR00033	3.6333	.49013	30
VAR00034	3.3000	.53498	30
VAR00035	3.4667	.50742	30
VAR00036	3.5333	.50742	30
VAR00037	3.5000	.57235	30
VAR00038	3.3000	.46609	30
VAR00039	3.4000	.49827	30
VAR00040	3.5000	.57235	30

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
VAR00001	134.9667	136.861	.613	.	.950
VAR00002	135.2667	138.685	.437	.	.951
VAR00003	135.1000	138.162	.465	.	.951
VAR00004	134.9667	139.206	.400	.	.951
VAR00005	135.4000	138.869	.484	.	.950
VAR00006	135.3333	135.402	.665	.	.949
VAR00007	135.1667	136.420	.615	.	.950
VAR00008	135.2667	136.202	.574	.	.950
VAR00009	135.2667	136.685	.614	.	.950
VAR00010	135.1333	136.947	.568	.	.950
VAR00011	135.2000	136.993	.569	.	.950
VAR00012	135.1667	134.764	.759	.	.949
VAR00013	135.3333	137.540	.489	.	.950
VAR00014	135.2000	137.131	.557	.	.950
VAR00015	135.3000	137.459	.558	.	.950
VAR00016	135.2333	135.082	.654	.	.949
VAR00017	135.1000	137.266	.542	.	.950
VAR00018	135.1000	137.817	.494	.	.950

VAR00019	135.1667	137.178	.483	.	.950
VAR00020	135.2667	137.168	.571	.	.950
VAR00021	135.1000	136.576	.601	.	.950
VAR00022	135.2333	137.289	.550	.	.950
VAR00023	135.1667	136.351	.621	.	.949
VAR00024	135.2000	136.993	.569	.	.950
VAR00025	135.0667	136.892	.578	.	.950
VAR00026	135.0333	138.309	.461	.	.951
VAR00027	134.8667	137.361	.637	.	.950
VAR00028	135.0333	136.171	.649	.	.949
VAR00029	135.3667	137.275	.465	.	.951
VAR00030	135.1000	136.783	.513	.	.950
VAR00031	135.0333	135.413	.716	.	.949
VAR00032	135.1333	137.223	.544	.	.950
VAR00033	135.0000	137.655	.528	.	.950
VAR00034	135.3333	138.920	.377	.	.951
VAR00035	135.1667	136.213	.633	.	.949
VAR00036	135.1000	138.714	.418	.	.951
VAR00037	135.1333	133.154	.794	.	.948
VAR00038	135.3333	136.713	.645	.	.949
VAR00039	135.2333	136.875	.587	.	.950
VAR00040	135.1333	138.395	.389	.	.951

PEMERINTAH DAERAH DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA
SEKRETARIAT DAERAH
Kompleks Kepatihan, Danurejan, Telepon (0274) 562811 - 562814 (Hunting)
YOGYAKARTA 55213

SURAT KETERANGAN / IJIN
070/1303/V/2/2013

Membaca Surat	:	Pemb. Dekan Bid. Akd. Fak. Adab dan Ilmu Budaya UIN	Nomor	:	UIN.02/DA.1/PP.00.9/0239/2013
Tanggal	:	11 Februari 2013	Perihal	:	Ijin Penelitian

Mengingat :
1. Peraturan Pemerintah Nomor 41 Tahun 2006, tentang Perizinan bagi Perguruan Tinggi Asing, Lembaga Penelitian dan Pengembangan Asing, Badan Usaha Asing dan Orang Asing dalam melakukan Kegitan Penelitian dan Pengembangan di Indonesia;
2. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 33 Tahun 2007, tentang Pedoman penyelenggaraan Penelitian dan Pengembangan di Lingkungan Departemen Dalam Negeri dan Pemerintah Daerah;
3. Peraturan Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 37 Tahun 2008, tentang Rincian Tugas dan Fungsi Satuan Organisasi di Lingkungan Sekretariat Daerah dan Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah.
4. Peraturan Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 18 Tahun 2009 tentang Pedoman Pelayanan Perizinan, Rekomendasi Pelaksanaan Survei, Penelitian, Pendataan, Pengembangan, Pengkajian, dan Studi Lapangan di Daerah Istimewa Yogyakarta.

DIIJINKAN untuk melakukan kegiatan survei/penelitian/pendataan/pengembangan/pengkajian/studi lapangan kepada:

Nama	:	NILA NURUL HUSNA	NIP/NIM	:	09140013
Alamat	:	Jl. Marsda Adisucipto, Yogyakarta			
Judul	:	PERSEPSI PEMUSTAKA TERHADAP KUALITAS LAYANAN PERPUSTAKAAN KELILING PADA TAMAN BACAAN MASYARAKAT (TBM) PUSTAKA KELILING ADIL DI LEDOK TUKANGAN YOGYAKARTA			
Lokasi	:	LEDOK TUKANGAN Kota/Kab. KOTA YOGYAKARTA			
Waktu	:	13 Februari 2013 s/d 13 Mei 2013			

Dengan Ketentuan

1. Menyerahkan surat keterangan/ijin survei/penelitian/pendataan/pengembangan/pengkajian/studi lapangan *) dari Pemerintah Daerah DIY kepada Bupati/Walikota melalui institusi yang berwenang mengeluarkan ijin dimaksud;
2. Menyerahkan soft copy hasil penelitiannya baik kepada Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta melalui Biro Administrasi Pembangunan Setda DIY dalam compact disk (CD) maupun mengunggah (upload) melalui website adbang.jogjaprov.go.id dan menunjukkan cetakan asli yang sudah disahkan dan dibubuhi cap institusi;
3. Ijin ini hanya dipergunakan untuk keperluan ilmiah, dan pemegang ijin wajib mentaati ketentuan yang berlaku di lokasi kegiatan;
4. Ijin penelitian dapat diperpanjang maksimal 2 (dua) kali dengan menunjukkan surat ini kembali sebelum berakhir waktunya setelah mengajukan perpanjangan melalui website adbang.jogjaprov.go.id;
5. Ijin yang diberikan dapat dibatalkan sewaktu-waktu apabila pemegang ijin ini tidak memenuhi ketentuan yang berlaku.

Dikeluarkan di Yogyakarta
Pada tanggal 13 Februari 2013
A.n Sekretaris Daerah
Asisten Perekonomian dan Pembangunan
Ub.
Kepala Biro Administrasi Pembangunan

PEMERINTAH DAERAH DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA SETDA

Hendar Susilowati, SH
NIP 19580120 198503 2 003

Tembusan :
1. Yth. Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta (sebagai laporan);
2. Walikota Yogyakarta cq. Dinas Perizinan
3. Ka. Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah DIY
4. Pemb. Dekan Bid. Akademik Fak. Adab & Ilmu Budaya UIN
5. Yang Bersangkutan

Lampiran 6

Gambar 3

Foto Hasil Dokumentasi

Sumber Data: Hasil Dokumentasi Bulan Maret 2013