

**KUALITAS PELAYANAN SIRKULASI
DI PERPUSTAKAAN SMP PIRI 1 YOGYAKARTA**

LAPORAN PRAKTEK KERJA LAPANGAN

Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Kelulusan
Program Studi D3 Perpustakaan dan Informasi Islam
Fakultas Adab dan Ilmu Budaya UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta



Disusun Oleh:
Hana Nopiani
NIM 10130022

**PROGRAM STUDI D3
PERPUSTAKAAN DAN INFORMASI ISLAM
FAKULTAS ADAB DAN ILMU BUDAYA UIN SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA
2013**

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

Dosen D3 PII Fakultas Adab dan Ilmu Budaya UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta

NOTA DINAS

Hal. : Laporan PKL Sdr. Hana Nopiani

Lamp. : 1 (satu) eksemplar

Kepada Yth.

Ketua Prodi D3 Perpustakaan dan Informasi Islam

Fakultas Adab dan Ilmu Budaya UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakaatuh

Setelah dilakukan bimbingan, koreksi, perbaikan, dan penyempurnaan seperlunya terhadap naskah laporan Praktek Kerja Lapangan (PKL) Saudara

Nama : Hana Nopiani

NIM : 10130022

Prodi : D3 Perpustakaan dan Informasi Islam

Judul : Kualitas Pelayanan Sirkulasi di Perpustakaan SMP PIRI 1
Yogyakarta

Selaku dosen pembimbing, kami menyatakan naskah laporan Praktek Kerja Lapangan (PKL) ini memenuhi syarat untuk diujikan.

Harapan kami semoga saudara tersebut segera dipanggil untuk mempertanggungjawabkan laporannya.

Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakaatuh

Yogyakarta, 30 Mei 2013

Dosen Pembimbing,


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

NIP. 19710907 199803 1 003



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 TUGAS AKHIR

Nomor : UIN.02/PII/PP.00.9/ 1309 /2013

Tugas Akhir dengan judul :

KUALITAS PELAYANAN SIRKULASI DI PERPUSTAKAAN SMP PIRI 1 YOGYAKARTA

Yang dipersiapkan dan disusun oleh :

Nama : Hana Nopiani


NIM : 10130022

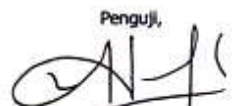
Telah diujikan pada : 7 Juni 2013

Nilai Ujian Tugas Akhir PKL : A

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

TIM UJIAN TUGAS AKHIR PKL:

Ketua,

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

Penguji,

Dra. Labibah Zain., M.Lis.
NIP. 19681103 199408 2 005

Yogyakarta, 24 Juni 2013



HALAMAN MOTTO

1. Tidak ada kesuksesan yang diperoleh tanpa adanya ketekunan dan kerja keras.
2. Kebaikan tidak bernilai selama diucapkan, akan tetapi bernilai sesudah dikerjakan.
3. Janganlah larut dalam satu kesedihan karena masih ada hari esok yang menyongsong dengan sejuta kebahagiaan.
4. Kegagalan hanya terjadi bila kita menyerah.
5. Jangan tunda sampai besok apa yang bisa kita kerjakan hari ini.
6. Manusia tak selamanya benar dan tak selamanya salah, kecuali dia yang selalu mengoreksi diri dan membenarkan kebenaran orang lain atas kekeliruan diri sendiri.
7. Sabar dalam mengatasi kesulitan dan bertindak bijaksana dalam mengatasinya adalah sesuatu yang utama

HALAMAN PERSEMBAHAN

Karya sederhana ini aku persembahkan kepada:

1. Keluarga tercinta, terutama Ayahanda dan ibunda yang dengan sabar mendidik, membesarkan dan mendoakan aku hingga seperti sekarang ini.
2. Teman-teman seperjuangan PII 2010.
3. Keluarga kost Bougenvil 982 yang selalu menemaniku dalam suka dan duka.
4. Semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan laporan ini yang tidak dapat disebutkan satu per satu.

HALAMAN PERNYATAAN

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakaatuh

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Hana Nopiani

NIM : 10130022

Program Studi : Perpustakaan dan Informasi Islam

Menyatakan bahwa laporan yang berjudul "*Kualitas Pelayanan Sirkulasi di Perpustakaan SMP PIRI 1 Yogyakarta*" adalah hasil karya penulis sendiri dan bukan jiplakan dari karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar akademik di suatu perguruan tinggi mana pun. Sepanjang pengetahuan saya tidak terdapat karya atau pendapat yang ditulis atau diterbitkan orang lain kecuali sebagai acuan atau kutipan dengan mengikuti tata penulisan karya ilmiah yang telah lazim dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Demikian surat ini dibuat dan dapat digunakan sebagaimana mestinya.

Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakaatuh

Yogyakarta, Mei 2013
Yang menyatakan,



Hana Nopiani
NIM 10130022

KATA PENGANTAR

Puji syukur ke hadirat Allah SWT, atas segala limpahan rahmat dan karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan laporan dengan judul “Kualitas Pelayanan Sirkulasi di Perpustakaan SMP PIRI 1 Yogyakarta”.

Laporan ini dapat terwujud dengan baik atas bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

- a. Ibu Dr. Hj. Siti Maryam, M.Ag., Dekan Fakultas Adab dan Ilmu Budaya UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.
- b. Ibu Puji Lestari, M.Kom., Ketua Program Studi Perpustakaan dan Informasi Islam.
- c. Bapak Anis Masruri, S.Ag., SIP., M.Si., Pembimbing Laporan Tugas Akhir yang telah memberikan bimbingan, pengarahan, dukungan dan motivasi selama penyusunan laporan.
- d. Ibu Dra. Labibah Zain, MLIS., Penguji Ujian Tugas Akhir yang telah memberikan bimbingan dan pengarahan selama masa revisi laporan.
- e. Ibu Marwiyah, S.Ag., SS., MLIS., Pembimbing Akademik yang telah memberikan perhatian dan dukungan selama perkuliahan.
- f. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Adab dan Ilmu Budaya yang telah memberikan ilmu pengetahuan selama perkuliahan
- g. Ibu Dra. Sulartri beserta jajarannya, Kepala Sekolah SMP PIRI 1 Yogyakarta yang telah menerima dengan baik penulis melaksanakan

PKL dan menyusun kelengkapan data laporan PKL di Perpustakaan SMP PIRI 1 Yogyakarta.

- h. Ibu Tatik Sudarsih, S.Pd., Kepala Perpustakaan SMP PIRI 1 Yogyakarta dan Pembimbing Lapangan yang telah membantu, membimbing, dan menerima dengan baik selama penulis melaksanakan PKL di perpustakaan. Tidak lupa juga banyak membantu penulis dalam melengkapi data laporan PKL.
- i. Ibu Suparmi, Koordinator Perpustakaan SMP PIRI 1 Yogyakarta yang juga telah membimbing dan menerima dengan baik penulis melaksanakan PKL di Perpustakaan SMP PIRI 1 Yogyakarta.
- j. Kedua orang tua yang selalu berusaha untuk memberikan dukungan dan motivasi.
- k. Teman-teman seperjuangan PII 2010, terima kasih atas semangatnya yang begitu besar dan kebersamaan yang begitu hangat.
- l. Semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan laporan ini, yang tidak dapat disebutkan satu per satu.

Penulis menyadari bahwa laporan ini masih jauh dari sempurna. Oleh sebab itu, kritik dan saran yang membangun akan diterima dengan senang hati. Semoga laporan ini bermanfaat bagi dunia perpustakaan dan pendidikan.

Yogyakarta, Mei 2013
Penulis



Hana Nopiani
NIM 10130022

DAFTAR ISI

| | Halaman |
|--|---------|
| NOTA DINAS | ii |
| HALAMAN PENGESAHAN | iii |
| HALAMAN MOTTO | iv |
| HALAMAN PERSEMBAHAN | v |
| HALAMAN PERNYATAAN | vi |
| KATA PENGANTAR | vii |
| DAFTAR ISI | ix |
| DAFTAR TABEL | xi |
| DAFTAR GAMBAR | xv |
| DAFTAR LAMPIRAN | xvi |
| ABSTRAK | xvii |
| BAB I PENDAHULUAN | |
| 1.1 Latar Belakang Masalah | 1 |
| 1.2 Rumusan Masalah | 5 |
| 1.3 Ruang Lingkup | 5 |
| 1.4 Tujuan dan Manfaat | 5 |
| 1.5 Waktu dan Tempat PKL | 6 |
| 1.6 Metode dan Teknik Pengumpulan Data | 6 |
| 1.7 Sistematika Penulisan | 16 |
| BAB II KAJIAN PUSTAKA | |
| 2.1 Pelayanan | 18 |
| 2.2 Kualitas Pelayanan | 23 |
| 2.3 Pelayanan Sirkulasi | 28 |
| BAB III GAMBARAN UMUM | |
| 3.1 Sejarah Berdirinya Perpustakaan | 36 |
| 3.2 Visi dan Misi Perpustakaan | 37 |
| 3.3 Fungsi Perpustakaan | 38 |
| 3.4 Personalia (SDM) | 39 |

| | | |
|---------------------|--|----|
| 3.5 | Sarana dan Prasarana Perpustakaan | 41 |
| 3.6 | Koleksi Perpustakaan | 43 |
| 3.7 | Pelayanan Perpustakaan | 45 |
| 3.8 | Keanggotaan | 45 |
| 3.9 | Tata Tertib Perpustakaan..... | 46 |
| | | |
| BAB IV | PEMBAHASAN | |
| 4.1 | Deskripsi Data Hasil Pengukuran | 50 |
| 4.2 | Hasil Pengukuran Kualitas Pelayanan Sirkulasi..... | 91 |
| | | |
| BAB V | PENUTUP | |
| 5.1 | Kesimpulan..... | 93 |
| 5.2 | Saran..... | 94 |
| | | |
| DAFTAR PUSTAKA..... | | 96 |
| | | |
| LAMPIRAN..... | | 98 |

DAFTAR TABEL

| | Halaman |
|--|---------|
| Tabel 1. Pemberian Skor Masing-Masing Jawaban | 9 |
| Tabel 2. Kisi-Kisi Angket Pengukuran Kualitas Pelayanan Sirkulasi di Perpustakaan SMP PIRI 1 Yogyakarta | 14 |
| Tabel 3. Norma Nilai Interval Kelas | 15 |
| Tabel 4. Sarana dan Prasarana Perpustakaan SMP PIRI 1 Yogyakarta | 41 |
| Tabel 5. Koleksi Perpustakaan SMP PIRI 1 Yogyakarta | 43 |
| Tabel 6. Waktu Pelayanan Perpustakaan..... | 45 |
| Tabel 7. Distribusi Ruangan Perpustakaan Cukup Memadai | 50 |
| Tabel 8. Distribusi Ruang Baca Kurang Memadai | 51 |
| Tabel 9. Distribusi Ruang Sirkulasi Cukup Baik | 52 |
| Tabel 10. Distribusi Kondisi Perpustakaan Cukup Baik | 53 |
| Tabel 11. Distribusi Rak Buku Perpustakaan Cukup Baik..... | 54 |
| Tabel 12. Distribusi Kebersihan Ruangan Perpustakaan Cukup Baik | 55 |
| Tabel 13. Distribusi Fasilitas Hiburan di Ruangan Perpustakaan Cukup Memadai..... | 56 |
| Tabel 14. Distribusi Kelengkapan Buku Pelajaran Cukup Memadai..... | 57 |
| Tabel 15. Distribusi Kelengkapan Buku Fiksi Cukup Memadai | 58 |
| Tabel 16. Distribusi Penampilan Petugas Perpustakaan Cukup Baik | 59 |
| Tabel 17. Distribusi Penyusunan Buku di Rak Perpustakaan Kurang Baik . | 60 |
| Tabel 18. Variabel Kualitas Pelayanan Sirkulasi Terhadap Faktor Bukti Langsung | 61 |

| | |
|--|----|
| Tabel 19. Distribusi Penyediaan Kotak Saran Bagi Siswa | 62 |
| Tabel 20. Distribusi Petugas Selalu Menerima dan Menanggapi Keluhan Siswa | 63 |
| Tabel 21. Distribusi Petugas Selalu Memberikan Masukan dan Solusi Atas Keluhan Siswa | 64 |
| Tabel 22. Distribusi Petugas Selalu Memiliki Waktu Luang dalam Melayani Siswa..... | 65 |
| Tabel 23. Distribusi Petugas Selalu Mengawasi Kegiatan Siswa di Perpustakaan..... | 66 |
| Tabel 24. Distribusi Kedisiplinan Petugas Perpustakaan Cukup Baik..... | 67 |
| Tabel 25. Variabel Kualitas Pelayanan Sirkulasi Terhadap Faktor Keandalan..... | 68 |
| Tabel 26. Distribusi Waktu Buka Perpustakaan Tepat Waktu | 69 |
| Tabel 27. Distribusi Waktu Tutup Perpustakaan Tepat Waktu | 70 |
| Tabel 28. Distribusi Perpustakaan Selalu Menyediakan Informasi yang Dibutuhkan Siswa | 71 |
| Tabel 29. Distribusi Petugas Perpustakaan Selalu Membantu Siswa yang Mengalami Kesulitan dalam Mencari Buku..... | 72 |
| Tabel 30. Distribusi Petugas Selalu Melayani Kegiatan Peminjaman Buku Dengan Baik | 73 |
| Tabel 31. Distribusi Petugas Selalu Melayani Kegiatan Pengembalian Buku Dengan Baik | 74 |

| | |
|---|----|
| Tabel 32. Variabel Kualitas Pelayanan Sirkulasi Terhadap Faktor Daya Tanggap..... | 75 |
| Tabel 33. Distribusi Perpustakaan Menjamin Keselamatan Siswa di Perpustakaan..... | 76 |
| Tabel 34. Distribusi Perpustakaan Menjamin Keamanan Barang Bawaan Siswa di Perpustakaan..... | 77 |
| Tabel 35. Distribusi Perpustakaan Mempunyai Petugas yang Memiliki Pengetahuan tentang Ilmu Perpustakaan..... | 78 |
| Tabel 36. Distribusi Perpustakaan Mempunyai Petugas yang Memiliki Keterampilan Tinggi | 79 |
| Tabel 37. Distribusi Perpustakaan Mempunyai Petugas yang Dapat Mengelola Perpustakaan dengan Baik | 80 |
| Tabel 38. Distribusi Pencarian Buku di Rak Perpustakaan Mudah untuk Ditemukan | 81 |
| Tabel 39. Distribusi Petugas Menguasai Tata Cara Pengelolaan Perpustakaan yang Baik dan Benar | 82 |
| Tabel 40. Variabel Kualitas Pelayanan Sirkulasi Terhadap Faktor Jaminan | 83 |
| Tabel 41. Distribusi Perpustakaan Memberikan Perhatian yang Cukup Kepada Siswa | 84 |
| Tabel 42. Distribusi Perpustakaan Selalu Mengantisipasi Kebutuhan Siswa | 85 |
| Tabel 43. Distribusi Petugas Berkomunikasi Baik dengan Siswa | 86 |
| Tabel 44. Distribusi Petugas Selalu Adil dalam Memberikan Pelayanan.... | 87 |

| | |
|--|----|
| Tabel 45. Distribusi Petugas Selalu Ramah dalam Melayani Siswa..... | 88 |
| Tabel 46. Distribusi Petugas Selalu Berusaha Memberikan Pelayanan Terbaik | 89 |
| Tabel 47. Variabel Kualitas Pelayanan Sirkulasi Terhadap Faktor Empati . | 90 |
| Tabel 48. Jawaban Responden Terhadap Kualitas Pelayanan Sirkulasi di Perpustakaan SMP PIRI 1 Yogyakarta | 91 |

DAFTAR GAMBAR

| | Halaman |
|--|---------|
| Gambar 1. Struktur Organisasi Perpustakaan SMP PIRI 1 Yogyakarta..... | 40 |
| Gambar 2. Histogram Kualitas Pelayanan Sirkulasi di Perpustakaan SMP PIRI 1 Yogyakarta..... | 92 |

DAFTAR LAMPIRAN

| | Halaman |
|--|---------|
| Lampiran 1. Angket Pengukuran..... | 99 |
| Lampiran 2. Tabulasi Data Pengukuran Keseluruhan | 103 |
| Lampiran 3. Tabulasi Data Masing-Masing Faktor..... | 107 |
| Lampiran 4. Surat Izin PKL | 113 |
| Lampiran 5. Surat Keterangan Selesai PKL..... | 114 |
| Lampiran 6. Lay Out Perpustakaan | 115 |
| Lampiran 7. Kartu Pinjam Pustaka..... | 116 |
| Lampiran 8. Contoh Pencatatan Peminjaman dan Pengembalian Buku.... | 117 |

ABSTRAK

KUALITAS PELAYANAN SIRKULASI DI PERPUSTAKAAN SMP PIRI 1 YOGYAKARTA

Oleh:

Hana Nopiani

NIM 10130022

Laporan ini membahas tentang kualitas pelayanan sirkulasi di Perpustakaan SMP PIRI 1 Yogyakarta. Tujuan yang ingin dicapai adalah untuk mengetahui kualitas pelayanan sirkulasi yang diberikan oleh Perpustakaan SMP PIRI 1 Yogyakarta kepada pengguna perpustakaan di Perpustakaan SMP PIRI 1 Yogyakarta. Pengukuran kualitas pelayanan sirkulasi dilaksanakan berdasarkan lima dimensi kualitas pelayanan yang terdiri dari bukti langsung, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati.

Pengukuran kualitas pelayanan sirkulasi menggunakan metode angket. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah siswa SMP PIRI 1 Yogyakarta yang sering datang ke perpustakaan dan meminjam buku perpustakaan. Sampel yang digunakan berjumlah 50. Teknik pengambilan sampel menggunakan metode *non random sampling* dengan teknik *accidental sampling*. Instrumen yang digunakan untuk mengumpulkan data adalah angket atau kuesioner. Teknik analisis data yang digunakan adalah rumus *mean*. Untuk menentukan total keseluruhan nilai rata-rata hitung menggunakan rumus *grand mean*.

Hasil pengukuran menunjukkan bahwa total keseluruhan nilai rata-rata kualitas pelayanan sirkulasi di Perpustakaan SMP PIRI 1 Yogyakarta adalah 3,104 yang berarti setuju atau baik dalam hal kualitas pelayanannya. Di samping itu, dapat diketahui nilai rata-rata dari faktor bukti langsung (*tangibles*) 2,9 berarti setuju atau baik, faktor keandalan (*reliability*) 3,16 berarti setuju atau baik, faktor daya tanggap (*responsiveness*) 3,11 berarti setuju atau baik, faktor jaminan (*assurance*) 3,14 berarti setuju atau baik, dan faktor empati (*empathy*) 3,21 berarti setuju atau baik.

Kata kunci: kualitas, pelayanan, kualitas pelayanan, pelayanan sirkulasi

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Perpustakaan adalah suatu tempat yang di dalamnya terdapat kegiatan penghimpunan, pengolahan, dan penyebarluasan pelayanan informasi, baik tercetak maupun yang terekam dalam berbagai media seperti buku, majalah, surat kabar, film, kaset, komputer, dan lain-lain (Yusuf, 2005:1). Perpustakaan merupakan sebuah unit atau lembaga yang mendukung tercapainya keberhasilan suatu lembaga penaungnya, begitu juga dengan perpustakaan sekolah. Perpustakaan sekolah diselenggarakan untuk memenuhi kebutuhan informasi seluruh warga sekolah karena perpustakaan sekolah merupakan unsur utama penunjang pendidikan di sekolah.

Sebagai unsur utama penunjang pendidikan di sekolah, perpustakaan sekolah mempunyai peran penting sebagai sumber belajar meskipun bukan satu-satunya sumber belajar yang tersedia di lingkungan sekolah (Darmono, 2001:5). Pengertian sumber belajar yang diberikan *Association for Education Communication Technology* (AECT) adalah berbagai sumber baik itu berupa data, orang atau wujud tertentu yang dapat digunakan oleh siswa dalam belajar, baik yang digunakan secara terpisah maupun secara terkombinasi sehingga mempermudah siswa dalam mencapai tujuan belajarnya. Oleh karena itu, penyimpanan berbagai sumber belajar yang tepat adalah di

perpustakaan guna membantu tercapainya setiap upaya pembelajaran di sekolah.

Di perpustakaan, tugas kepastakawanan tidak terlepas dari kegiatan pelayanan perpustakaan, yaitu melayani dan memberikan informasi kepada pengguna dengan sebaik-baiknya, seperti pelayanan yang diberikan pada pelayanan sirkulasi. Pelayanan sirkulasi merupakan salah satu jasa perpustakaan yang berhubungan langsung dengan pengguna perpustakaan. Tugas pokok pelayanan sirkulasi adalah melayani proses peminjaman dan pengembalian buku. Pelayanan sirkulasi harus dilaksanakan secara cepat dan tepat agar pendayagunaan koleksi perpustakaan dapat secara optimal dimanfaatkan oleh seluruh pengguna perpustakaan, sehingga perpustakaan dapat dikatakan berhasil menyediakan informasi yang dibutuhkan penggunanya.

Darmono (2001:143) menyatakan bahwa salah satu penentu keberhasilan sebuah perpustakaan dapat diukur melalui kegiatan pada pelayanan sirkulasi. Berkaitan dengan pelayanan sirkulasi, Darmono (2001:133) menyatakan sebagai berikut.

“Bagian layanan yang berhubungan langsung dengan pengguna merupakan ujung tombak jasa perpustakaan. Oleh karena itu, citra baik dan buruknya sebuah perpustakaan serta yang berkaitan dengan masalah ketidakpuasan pengguna terhadap layanan perpustakaan ditentukan pada layanan sirkulasi”.

Sehubungan dengan pendapat di atas, maka dapat disimpulkan bahwa pelayanan yang diberikan pada layanan sirkulasi begitu penting dan merupakan tolak ukur untuk menentukan kualitas keberhasilan sebuah

perpustakaan dalam memberikan pelayanan prima kepada pengguna perpustakaan. Oleh karena itu, pelayanan sirkulasi harus dikelola dengan baik dan mendapat perhatian lebih oleh petugas perpustakaan sehingga citra perpustakaan dapat dinilai baik di mata penggunanya.

Menurut Suherman (2009:134), prinsip yang harus senantiasa dipegang petugas dalam melayani pengguna perpustakaan adalah “pengguna merupakan awal dan akhir dari sebuah pelayanan perpustakaan. Oleh karena itu, merupakan sebuah kegagalan dari tugasnya apabila perpustakaan jauh dari masyarakat yang dilayaninya”. Lebih lanjut, Suherman menyatakan bahwa “layanan perpustakaan harus dikerjakan secara profesional sebagaimana yang dilakukan oleh perusahaan jasa, yaitu dengan mengedepankan nilai-nilai ketepatan, kecepatan, dan kepuasan masyarakat yang dilayani”. Lebih lanjut lagi, Suherman menyatakan bahwa:

“semua perpustakaan sekolah harus memegang prinsip demokratisasi informasi. Artinya, dalam melakukan berbagai kegiatan harus dapat melayani semua peserta didik tanpa membedakan status sosial, budaya, ekonomi, pendidikan, kepercayaan, maupun status-status lainnya karena semua peserta didik bebas memanfaatkan layanan jasa perpustakaan sekolah”.

Kenyataan yang sering terjadi di dunia kerja adalah kurangnya perhatian petugas perpustakaan terhadap kualitas pelayanan yang mereka berikan. Pelayanan yang mereka tahu hanyalah sebatas melayani apa yang dibutuhkan pengguna tanpa mengetahui dan mencari tahu apa yang sebenarnya diinginkan pengguna. Adanya perbedaan pelayanan antara pengguna juga merupakan kesalahan yang sering dilakukan oleh petugas

perpustakaan. Hal inilah yang mengakibatkan sebagian pengguna malas berkunjung ke perpustakaan sehingga menyebabkan kurangnya minat pengguna untuk datang ke perpustakaan.

Kualitas pelayanan perpustakaan merupakan suatu usaha yang diberikan perpustakaan untuk memenuhi kebutuhan pengguna sehingga pengguna merasa puas terhadap layanan yang tersedia di perpustakaan. Jika pengguna sudah merasa puas terhadap layanan yang ada di perpustakaan, maka unsur penting pencapaian tujuan perpustakaan akan berhasil tercapai dan berkembang sesuai harapan. Mengingat kualitas pelayanan adalah hal terpenting bagi penyedia jasa seperti perpustakaan, maka sebuah perpustakaan harus selalu memperhatikan dan berusaha meningkatkan kualitas pelayanan perpustakaan, meningkatkan kualitas sumber daya manusia, serta meningkatkan kualitas sarana dan prasarana penunjang kebutuhan pelayanan perpustakaan. Selain itu, petugas perpustakaan juga harus mampu memberikan jasa pelayanan yang baik kepada pengguna dan harus mampu memaksimalkan pengelolaan pelayanan, fasilitas, dan promosi perpustakaan.

Berdasarkan pengamatan penulis selama melaksanakan PKL di Perpustakaan SMP PIRI 1 Yogyakarta, pengunjung perpustakaan sangat sedikit bahkan pengguna yang memanfaatkan koleksi atau sekedar membaca koleksi di perpustakaan dapat dihitungkan jumlahnya, yaitu maksimal 10 orang per hari. Faktor penyebab kurangnya minat pengguna untuk berkunjung ke perpustakaan harus mendapat perhatian petugas perpustakaan dan seluruh

warga sekolah. Oleh karena itu, penulis ingin melaporkan kualitas pelayanan sirkulasi di Perpustakaan SMP PIRI 1 Yogyakarta. Tujuannya adalah penulis ingin mengetahui dan berusaha mengungkap kualitas pelayanan sirkulasi di perpustakaan serta mencari tahu apakah kualitas pelayanan perpustakaan mempunyai pengaruh terhadap kurangnya minat pengguna untuk berkunjung ke perpustakaan.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka rumusan masalah yang akan dibahas dalam laporan ini adalah “Bagaimana kualitas pelayanan sirkulasi di Perpustakaan SMP PIRI 1 Yogyakarta?”

1.3 Ruang Lingkup

Dari rumusan masalah yang ada, maka penulis memberikan batasan permasalahan yang akan dibahas sehingga ruang lingkup permasalahan dari laporan ini lebih jelas. Adapun ruang lingkup dari laporan ini adalah kualitas pelayanan sirkulasi di Perpustakaan SMP PIRI 1 Yogyakarta.

1.4 Tujuan dan Manfaat

Tujuan yang akan dicapai dari pembahasan pada laporan ini adalah mengetahui kualitas pelayanan sirkulasi di Perpustakaan SMP PIRI 1 Yogyakarta.

Manfaat yang dapat diperoleh dari pembahasan pada laporan ini adalah:

1. Manfaat Teoritis

Secara teoritis, hasil laporan ini diharapkan dapat mengetahui tentang cara petugas perpustakaan memberikan pelayanan kepada pengguna perpustakaan dan menambah pengetahuan serta wawasan tentang praktek pelayanan sirkulasi di perpustakaan sehingga dapat mengetahui perbedaan antara teori yang dipelajari dengan praktek di lapangan.

2. Manfaat Praktis

- a. Memberikan pengetahuan kepada petugas perpustakaan tentang pemberian pelayanan yang baik kepada pengguna perpustakaan
- b. Memacu pengguna perpustakaan untuk memanfaatkan fasilitas layanan jasa informasi di perpustakaan
- c. Memberikan sumbangan pemikiran tentang pentingnya meningkatkan kualitas pelayanan sirkulasi di perpustakaan

1.5 Waktu dan Tempat PKL

Waktu pelaksanaan PKL berlangsung pada tanggal 11 Maret – 11 Mei 2013. Pelaksanaan PKL dilaksanakan di Perpustakaan SMP PIRI 1 Yogyakarta yang terletak di Jalan Kemuning No. 14 Baciro, Yogyakarta.

1.6 Metode dan Teknik Pengumpulan Data

Setiap disiplin ilmu yang menjalankan penelitian pada umumnya menggunakan teori sebagai bagian dari upaya mencari kebenaran atau

menyelesaikan masalah (Pendit, 2003:43). Lebih lanjut, Pendit menyatakan bahwa tidak semua kegiatan penelitian secara formal menggunakan teori, bahkan merupakan kegiatan pengumpulan data. Metode pengumpulan data adalah bagian instrumen pengumpulan data yang menentukan berhasil atau tidaknya suatu penelitian (Bungin, 2010:123). Metode pengumpulan data digunakan untuk mengumpulkan data dalam rangka menjawab masalah penelitian. Metode dan teknik yang digunakan di dalam pengumpulan data sebagai bahan penyusunan laporan adalah metode wawancara, metode observasi, dan metode angket.

1. Metode Wawancara

Wawancara adalah metode pengumpulan data dengan cara bertanya langsung (berkomunikasi langsung) dengan responden (Soeratno, 2003:92). Jenis wawancara yang digunakan adalah wawancara tidak terstruktur (*unstructured interview*). Wawancara tidak terstruktur adalah wawancara yang bebas di mana peneliti tidak menggunakan pedoman wawancara yang telah tersusun secara sistematis dan lengkap untuk pengumpulan datanya (Sugiyono, 2012:197). Sedangkan wawancara tidak terstruktur menurut Priadana (2009:123) adalah wawancara dengan mengajukan pertanyaan-pertanyaan secara lebih bebas dan leluasa tanpa terikat oleh suatu pertanyaan yang telah dipersiapkan sebelumnya.

2. Metode Observasi

Observasi sering disebut juga sebagai metode pengamatan. Observasi adalah metode pengumpulan data dengan cara melakukan

pencatatan secara cermat dan sistematis atas gejala atau masalah yang sedang diteliti (Soeratno, 2003:89). Sedangkan menurut Satori (2011:90), observasi adalah teknik pengumpulan data dengan melakukan pengamatan langsung terhadap subyek penelitian di mana sehari-hari mereka berada dan biasa melakukan aktivitasnya. Bentuk observasi yang dilaksanakan adalah observasi dengan partisipasi, artinya pengamat ikut menjadi bagian dalam obyek penelitian dari kelompok yang diteliti.

3. Metode Angket

Metode angket disebut pula sebagai metode kuesioner atau dalam bahasa Inggris disebut *questionnaire* (daftar pertanyaan). Metode angket menurut Bungin (2010:123) adalah serangkaian daftar pertanyaan yang disusun secara sistematis kemudian dikirim untuk diisi oleh responden yang setelah diisi angket dikembalikan ke peneliti. Pengertian metode angket atau kuesioner menurut Sugiyono (2012:199) adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya.

Metode angket atau kuesioner yang digunakan dalam pengukuran ini adalah angket langsung tertutup. Angket langsung tertutup adalah angket yang dirancang untuk merekam data tentang keadaan yang dialami oleh responden sendiri, kemudian semua alternatif jawaban yang harus dijawab responden telah tertera dalam angket tersebut (Bungin, 2010:123).

Metode angket atau kuesioner ini sangat praktis karena responden tinggal memilih derajat kesetujuan menggunakan modifikasi skala *Likert*,

yaitu: (SS: Sangat Setuju, S: Setuju, TS: Tidak Setuju, STS: Sangat Tidak Setuju) untuk memperoleh data mengenai kualitas pelayanan sirkulasi di Perpustakaan SMP PIRI 1 Yogyakarta. Skala *Likert* digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial (Sugiyono, 2012:134).

Pada dasarnya, skala *Likert* mempunyai gradasi jawaban untuk setiap instrumen berupa lima alternatif pilihan, yaitu (SS: Sangat Setuju, S: Setuju, RG: Ragu-Ragu atau N: Netral, TS: Tidak Setuju, STS: Sangat Tidak Setuju). Oleh karena jawaban ragu-ragu atau netral tidak memberikan jawaban yang pasti, maka angket yang digunakan untuk pengumpulan data ini tidak menggunakan pilihan jawaban ragu-ragu atau netral. Pemberian skor terhadap masing-masing jawaban adalah sebagai berikut:

Tabel 1. Pemberian Skor Masing-Masing Jawaban

| Alternatif Jawaban | Kode | Skor |
|---------------------------|-------------|-------------|
| Sangat Setuju | SS | 4 |
| Setuju | S | 3 |
| Tidak Setuju | TS | 2 |
| Sangat Tidak Setuju | STS | 1 |

(a) Variabel Penelitian

Variabel penelitian pada dasarnya adalah segala sesuatu yang berbentuk apa saja yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari sehingga diperoleh informasi tentang hal tersebut, kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2012:60). Menurut Sugiarto (2003:13),

variabel penelitian merupakan suatu atribut dari sekelompok obyek yang diteliti yang memiliki variasi antara satu obyek dengan obyek lain dalam kelompok tersebut. Oleh karena variabel penelitian merupakan segala yang akan menjadi obyek penelitian dan faktor yang akan berperan dalam masalah atau peristiwa yang akan diukur, maka variabel dari penelitian ini adalah variabel tunggal, yaitu kualitas pelayanan sirkulasi.

Pada pengukuran ini, kualitas pelayanan sirkulasi didefinisikan sebagai persepsi konsumen atau pengguna perpustakaan terhadap keunggulan perpustakaan sebagai lembaga atau unit kerja yang menyediakan jasa informasi, baik secara fasilitas maupun pelayanan yang diberikan. Pengukuran kualitas pelayanan sirkulasi dilaksanakan berdasarkan lima dimensi kualitas pelayanan, yaitu bukti langsung (*tangibles*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*).

(b) Populasi dan Sampel Penelitian

Populasi adalah sekelompok orang, kejadian atau gejala sesuatu yang mempunyai karakteristik tertentu (Priadana, 2009:103). Populasi menurut Suharyadi (2009:7) adalah sebuah kumpulan dari semua kemungkinan orang-orang, benda-benda, dan ukuran lain dari obyek yang menjadi perhatian. Sedangkan populasi menurut Soeratno (2003:109) adalah jumlah keseluruhan dari obyek yang diteliti. Anggota populasi disebut dengan elemen populasi (*population*

element). Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah siswa SMP PIRI 1 Yogyakarta kelas VII dan kelas VIII yang berjumlah 100 orang.

Sampel adalah bagian yang menjadi obyek yang sesungguhnya dari penelitian (Soeratno, 2003:109). Sampel menurut Suharyadi (2009:7) adalah suatu bagian dari populasi tertentu yang menjadi perhatian. Sedangkan sampel menurut Priadana (2009:103) adalah sebagian dari elemen-elemen populasi yang diteliti. Kriteria pemilihan sampel yang baik menurut Priadana (2009:104) adalah menggunakan sampel yang representatif, yaitu karena akan memberikan hasil yang mempunyai kemampuan untuk digeneralisasi. Sampel yang representatif menurut Soeratno (2003:109) adalah sampel yang mampu mewakili populasi agar dapat diambil kesimpulan berupa generalisasi. Jadi, sampel yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah siswa SMP PIRI 1 Yogyakarta yang sering datang ke perpustakaan dan meminjam buku perpustakaan.

Pengambilan sampel dilakukan dengan teknik *accidental sampling*. Soeratno (2003:119) menyatakan bahwa *accidental sampling* adalah sampel yang diambil dari siapa saja yang kebetulan ada dan dijumpai peneliti untuk diminta pendapat mereka tentang sesuatu. Sedangkan *accidental sampling* menurut Priadana (2009:167) adalah pengambilan sampel yang lebih mengandalkan aspek kebetulan dengan maksud agar responden yang dijadikan sampel tidak

mengetahui bahwa dirinya merupakan bagian dari populasi target penelitian. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini berjumlah 50.

Adapun rumus yang digunakan untuk menentukan besaran pengambilan sampel tersebut di atas adalah rumus Slovin, yaitu seperti yang dikutip oleh Prasetyo (2012:137) sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1 + N \cdot e^2}$$

Keterangan:

n = besaran sampel

N = besaran populasi

e = nilai kritis (batas ketelitian) yang diinginkan

(Dalam hal ini nilai kritis yang digunakan sebesar 10 %)

Langkah-langkah pengambilan sampel dengan teknik *accidental sampling* adalah sebagai berikut.

- 1) Langkah pertama menunggu siswa yang datang ke Perpustakaan SMP PIRI 1 Yogyakarta
- 2) Langkah kedua memberi angket kuesioner kepada siswa yang datang ke perpustakaan dan meminta mereka untuk mengisi angket tersebut. Sebelumnya siswa diberi penjelasan tentang petunjuk pengisian angket
- 3) Langkah ketiga, karena siswa kelas VII dan kelas VIII yang akan diambil sampel berjumlah 50 responden, maka masing-masing

kelas dibagi menjadi 25 responden kelas VII dan 25 responden kelas VIII

- 4) Langkah keempat, siswa yang telah selesai mengisi angket kuesioner mengangkat tangan dan penulis langsung mengambil sendiri hasil pengisian angket tersebut

(c) Instrumen Penelitian

Pada prinsipnya, meneliti adalah melakukan pengukuran. Oleh karena itu, harus ada alat ukur yang baik untuk mengukur variabel penelitian dan alat ukur dalam penelitian tersebut dinamakan instrumen penelitian (Sugiyono, 2012:148). Instrumen penelitian digunakan untuk mengukur nilai variabel yang diteliti dan dirancang untuk mengukur *construct* tertentu. Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini adalah angket (kuesioner).

Sehubungan dengan angket yang digunakan adalah angket langsung tertutup, maka responden tinggal memilih alternatif jawaban yang telah disediakan dengan memberikan tanda *checklist* (✓) pada lembar pernyataan. Angket tersebut berisi pernyataan-pernyataan tentang kualitas pelayanan sirkulasi di Perpustakaan SMP PIRI 1 Yogyakarta.

Tujuan pembuatan angket (kuesioner) menurut Soeratno (2003:97) adalah untuk memperoleh informasi yang relevan dengan penelitian dengan kesahihannya yang cukup tinggi.

Tabel 2. Kisi-Kisi Angket Pengukuran Kualitas Pelayanan Sirkulasi di Perpustakaan SMP PIRI 1 Yogyakarta

| Variabel | Faktor | Indikator | No.Butir |
|--------------------|----------------|---|---------------------------------------|
| Kualitas Pelayanan | Bukti langsung | 1. Fasilitas fisik 2. Perlengkapan 3. Sarana komunikasi | 1, 2, 3, 4, 5, 6 7, 8, 9, 11 10 |
| | Keandalan | 1. Sarana penerimaan keluhan 2. Tanggap terhadap keluhan 3. Keluangan waktu pelayanan 4. Kesungguhan petugas pemberi layanan | 12 13, 14 15 16, 17 |
| | Daya tanggap | 1. Kecepatan memberikan layanan 2. Kesesuaian pelayanan | 18, 19 20, 21, 22, 23 |
| | Jaminan | 1. Jaminan keamanan dan keselamatan 2. Pengetahuan, kemampuan, dan keterampilan petugas, serta temu kembali informasi | 24, 25 26, 27, 28, 29 30 |
| | Empati | 1. Perhatian perpustakaan kepada siswa 2. Memahami kebutuhan siswa 3. Keramahan petugas | 31 32, 34, 36 33, 35 |

Sumber: menurut teori dari Prasetyo (2012:92) tentang cara membuat operasionalisasi (tahapan terakhir dalam proses pengukuran) terhadap konsep penelitian kualitas layanan.

(d) Analisis Data

Teknik analisis data yang digunakan adalah rumus *mean*. Dalam pengukuran ini, untuk menentukan hasil pengukuran menggunakan rumus *mean* dibuat kelompok interval yang meliputi: sangat setuju, setuju, tidak setuju, dan sangat tidak setuju. Alasan penentuan

kelompok interval adalah untuk menghitung nilai rata-rata dengan menggunakan perhitungan aritmatika. Perhitungan *mean* ditentukan dengan mengalikan bobot nilai jawaban masing-masing responden dengan frekuensi jawaban pada tiap butir pertanyaan. Setelah itu, data yang diperoleh dianalisis dan dinyatakan dalam bentuk nilai rata-rata.

Adapun rumus *mean* yang akan digunakan untuk menghitung rata-rata nilai adalah:

$$X = \frac{\sum X}{N}$$

Keterangan:

X : Rata-rata hitung

$\sum X$: Jumlah semua nilai kuesioner

N : Jumlah responden

Sedangkan rumus *grand mean* yang digunakan untuk menentukan total keseluruhan rata-rata nilai adalah:

$$\text{Rumus } Grand\ Mean\ (x) = \frac{\text{Total rata-rata hitung}}{\text{Jumlah pertanyaan}}$$

Tabel 3. Norma Nilai Interval Kelas

| Interval Nilai | Kategori |
|----------------|---------------------|
| 3,25 – 4,00 | Sangat Setuju |
| 2,50 – 3,24 | Setuju |
| 1,75 – 2,49 | Tidak Setuju |
| 1,00 – 1,74 | Sangat Tidak Setuju |

1.7 Sistematika Laporan

Dalam sistematika laporan tentang “Kualitas Pelayanan Sirkulasi di Perpustakaan SMP PIRI 1 Yogyakarta” ini, maka penulis merasa perlu mendeskripsikan penyajian isi laporan secara singkat dan jelas.

Bab I Pendahuluan berisi latar belakang masalah, rumusan masalah, ruang lingkup pembatasan permasalahan yang akan dibahas, tujuan dan manfaat pembuatan laporan, waktu dan tempat pelaksanaan PKL, metode dan teknik pengumpulan data yang digunakan dalam pengukuran kualitas pelayanan sirkulasi di lapangan, dan sistematika laporan penulisan yang dibahas.

Bab II Landasan Teori berisi teori-teori yang berkaitan atau berhubungan dengan judul laporan yang dibahas. Diantaranya teori tentang pengertian pelayanan, kualitas pelayanan, dan pelayanan sirkulasi.

Bab III Gambaran Umum berisi tentang profil singkat perpustakaan di mana penulis melaksanakan PKL. Diantaranya melaporkan sejarah singkat berdirinya Perpustakaan SMP PIRI 1 Yogyakarta, visi dan misi perpustakaan, fungsi perpustakaan, Sumber Daya Manusia yang ada di perpustakaan, sarana dan prasarana perpustakaan, koleksi perpustakaan, pelayanan yang ada di perpustakaan, keanggotaan, dan tata tertib perpustakaan.

Bab IV Pembahasan berisi tentang deskripsi data hasil pengukuran dan hasil pengukuran kualitas pelayanan sirkulasi di perpustakaan SMP PIRI 1 Yogyakarta.

Bab V Penutup berisi kesimpulan dan saran. Pada kesimpulan berisi tentang hal atau permasalahan yang dijabarkan pada bab pembahasan. Adapun saran berisi tentang solusi atau pendapat penulis berdasarkan pertimbangan atas kondisi di tempat PKL dan berdasarkan hasil pengumpulan data di lapangan.

BAB V PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil pengukuran terhadap kualitas pelayanan sirkulasi di Perpustakaan SMP PIRI 1 Yogyakarta, maka dapat disimpulkan bahwa secara keseluruhan kualitas pelayanan sirkulasi di Perpustakaan SMP PIRI 1 Yogyakarta adalah baik. Berdasarkan hasil perhitungan menggunakan *grand mean* terhadap variabel kualitas pelayanan sirkulasi di Perpustakaan SMP PIRI 1 Yogyakarta yang berdasarkan lima faktor, yaitu bukti langsung (*tangibles*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*), maka diperoleh total nilai hitung rata-rata sebesar 3,104 yang berarti berada pada kategori setuju atau baik dalam hal kualitas pelayanannya.

Hasil pengukuran ini berimplikasi sebagai bahan pertimbangan petugas dan pengelola perpustakaan SMP PIRI 1 Yogyakarta bahkan seluruh warga sekolahnya termasuk siswa, guru, dan karyawan. Meskipun kualitas pelayanan sirkulasi di Perpustakaan SMP PIRI 1 Yogyakarta masuk ke dalam kategori baik, tetapi petugas dan pengelola perpustakaan harus tetap menjaga kualitas pelayanan yang diberikan, bahkan akan lebih baik bila meningkatkan kualitas pelayanan dan memperbaiki yang masih terdapat kekurangan agar kualitas pelayanan tetap terjaga.

5.2 Saran

Berdasarkan data yang sudah di dapat dan dari kesimpulan di atas, maka saran yang dapat disimpulkan adalah sebagai berikut.

1. Bahwa asumsi penulis terhadap faktor penyebab kurangnya minat pengunjung perpustakaan untuk datang ke perpustakaan berasal dari pengaruh kualitas pelayanan sirkulasi di Perpustakaan SMP PIRI 1 Yogyakarta tidak sesuai dengan hasil penemuan yang ada. Alasannya karena jawaban responden terhadap pengukuran tentang kualitas pelayanan sirkulasi di Perpustakaan SMP PIRI 1 Yogyakarta menyatakan kualitas pelayanan sirkulasi di Perpustakaan SMP PIRI 1 Yogyakarta sudah berada pada kategori baik. Akan tetapi, akan lebih baik lagi jika Perpustakaan SMP PIRI 1 Yogyakarta senantiasa meningkatkan kualitas pelayanan sirkulasi yang ada di perpustakaan.
2. Berdasarkan histogram dari hasil pengukuran kualitas pelayanan sirkulasi di Perpustakaan SMP PIRI 1 Yogyakarta, maka dapat dilihat bahwa faktor bukti langsung (*tangibles*) berada pada rata-rata nilai terendah yaitu 2,9 jika dibandingkan faktor lainnya seperti keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*). Oleh karena itu, kemungkinan penyebab kurangnya minat pengunjung perpustakaan berasal dari faktor bukti langsung (*tangibles*). Maka dari itu, bagi petugas dan pengelola perpustakaan sebaiknya lebih memperhatikan fasilitas fisik perpustakaan seperti ruang baca, ruang sirkulasi, kondisi perpustakaan, rak buku, dan sebagainya. Selain itu, perlengkapan yang ada

di perpustakaan juga harus lebih diperhatikan seperti fasilitas hiburan, penyusunan buku-buku di rak, dan kelengkapan buku-buku yang ada di perpustakaan, baik itu buku pelajaran maupun buku fiksi. Selanjutnya sebagai sarana komunikasi, penampilan petugas perpustakaan mungkin juga harus ditingkatkan karena pengunjung perpustakaan biasanya lebih senang dengan petugas perpustakaan yang berpenampilan menarik.

DAFTAR PUSTAKA

- Bafadal, Ibrahim. 2006. *Pengelolaan Perpustakaan Sekolah*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Bungin, Burhan. 2010. *Metodologi Penelitian Kuantitatif: Komunikasi, Ekonomi, dan Kebijakan Publik serta Ilmu-Ilmu Sosial Lainnya*. Jakarta: Kencana.
- Darmono. 2001. *Manajemen dan Tata Kerja Perpustakaan Sekolah*. Jakarta: Grasindo.
- Lasa Hs. 2005. *Manajemen Perpustakaan*. Yogyakarta: Gama Media.
- Martoatmojo, Karmidi. 2009. *Pelayanan Bahan Pustaka*. Jakarta: Universitas Terbuka.
- Munir, Gus. 2012. *Persepsi Pemustaka Terhadap Pelayanan Sirkulasi di Perpustakaan MTSN Bantul Kota Yogyakarta. Skripsi*. Yogyakarta: Fakultas Adab dan Ilmu Budaya, UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.
- Parlinah Moedjono. 1994. *Perpustakaan Perguruan Tinggi: Buku Pedoman*. Jakarta: Departemen Pendidikan dan Kebudayaan RI.
- Pendit, Putu Laxman. 2003. *Penelitian Ilmu Perpustakaan dan Informasi: Suatu Pengantar Diskusi Epistemologi dan Metodologi*. Jakarta: JIP-FSUI.
- Prasetyo, Bambang dan Lina Miftahul Jannah. 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif: Teori dan Aplikasi*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Priadana, Moh. Sidik dan Saludin Muis. 2009. *Metodologi Penelitian Ekonomi & Bisnis*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Qalyubi, Syihabuddin dkk. 2007. *Dasar-Dasar Ilmu Perpustakaan dan Informasi*. Yogyakarta: Jurusan Ilmu Perpustakaan dan Informasi, Fakultas Adab.
- Rahayuningsih F. 2007. *Pengelolaan Perpustakaan*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Riduwan. 2013. *Metode dan Teknik Menyusun Tesis*. Bandung: Alfabeta.
- Satori, Djam'an dan Aan Komariah. 2011. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Sinaga, Dian. 2011. *Mengelola Perpustakaan Sekolah*. Bandung: Bejana.

- Soeatminah. 1992. *Perpustakaan, Kepustakawanan, dan Pustakawan*. Yogyakarta: Kanisius.
- Soeratno dan Lincoln Arsyad. 2003. *Metodologi Penelitian: Untuk Ekonomi dan Bisnis*. Yogyakarta: UPP AMP YKPN.
- Sugiarto; Dergibson Siagian; Lasmono Tri Sunaryanto; Deny S. Oetomo. 2003. *Teknik Sampling*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Sugijanto dan Yuni Indarti. 2009. *Cara Praktis Mengelola Perpustakaan*. Surakarta: Era Adicitra Intermedia.
- Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Pendidikan: Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R & D*. Bandung: Alfabeta.
- Suharyadi dan Purwanto, S.K. 2009. *Statistika untuk Ekonomi dan Keuangan Modern*. Jakarta: Salemba Empat.
- Suherman. 2009. *Perpustakaan sebagai Jantung Sekolah: Referensi Pengelolaan Perpustakaan Sekolah*. Bandung: MQS Publishing.
- Suwarno, Wiji. 2009. *Psikologi Perpustakaan*. Jakarta: Sagung Seto.
- Yusuf, Pawit M dan Yaya Suhendar. 2005. *Pedoman Penyelenggaraan Perpustakaan Sekolah*. Jakarta: Kencana.

Lampiran 1. Angket Pengukuran

ANGKET PENGUKURAN KUALITAS PELAYANAN SIRKULASI DI PERPUSTAKAAN SMP PIRI 1 YOGYAKARTA

A. Identitas Responden

Nama :

Usia :

Jenis Kelamin :

Kelas :

B. Petunjuk Pengisian

1. Bacalah setiap butir pertanyaan dengan seksama
2. Berilah tanda check list (√) pada salah satu jawaban yang sesuai dengan tanggapan Anda pada kolom yang disediakan.

Keterangan :

SS = Sangat Setuju TS = Tidak Setuju

S = Setuju STS = Sangat Tidak Setuju

A. Faktor Bukti Langsung (*Tangibles*)

| No | Pernyataan | SS | S | TS | STS |
|----|---|----|---|----|-----|
| 1. | Ruangan perpustakaan cukup memadai | | | | |
| 2. | Ruang baca kurang memadai | | | | |
| 3. | Ruang sirkulasi yang disediakan cukup baik | | | | |
| 4. | Kondisi perpustakaan cukup baik | | | | |
| 5. | Rak buku yang disediakan cukup baik | | | | |
| 6. | Kebersihan ruangan perpustakaan cukup baik | | | | |
| 7. | Fasilitas hiburan di ruang perpustakaan cukup memadai | | | | |
| 8. | Kelengkapan buku-buku pelajaran cukup memadai | | | | |

| | | | | | |
|-----|--|--|--|--|--|
| 9. | Kelengkapan buku-buku fiksi cukup memadai | | | | |
| 10. | Penampilan petugas perpustakaan cukup baik | | | | |
| 11. | Penyusunan buku-buku di rak perpustakaan kurang baik | | | | |

B. Faktor Keandalan (*Reliability*)

| No | Pernyataan | SS | S | TS | STS |
|-----|--|----|---|----|-----|
| 12. | Perpustakaan SMP PIRI 1 Yogyakarta menyediakan kotak saran bagi siswa | | | | |
| 13. | Petugas selalu menerima dan menanggapi keluhan siswa | | | | |
| 14. | Petugas selalu memberikan masukan dan solusi atas keluhan siswa | | | | |
| 15. | Petugas selalu memiliki waktu luang dalam melayani siswa | | | | |
| 16. | Petugas selalu mengawasi kegiatan yang dilakukan siswa di perpustakaan | | | | |
| 17. | Kedisiplinan petugas perpustakaan cukup baik | | | | |

C. Faktor Daya Tanggap (*Responsiveness*)

| No | Pernyataan | SS | S | TS | STS |
|-----|--|----|---|----|-----|
| 18. | Waktu buka perpustakaan SMP PIRI 1 Yogyakarta tepat waktu | | | | |
| 19. | Waktu tutup perpustakaan SMP PIRI 1 Yogyakarta tepat waktu | | | | |
| 20. | Perpustakaan SMP PIRI 1 Yogyakarta selalu menyediakan informasi yang dibutuhkan siswa | | | | |
| 21. | Jika siswa mengalami kesulitan dalam mencari buku selalu dibantu oleh petugas perpustakaan | | | | |
| 22. | Petugas selalu melayani kegiatan peminjaman | | | | |

| | | | | | |
|-----|--|--|--|--|--|
| | buku dengan baik | | | | |
| 23. | Petugas selalu melayani kegiatan pengembalian buku dengan baik | | | | |

D. Faktor Jaminan (*Assurance*)

| No | Pernyataan | SS | S | TS | STS |
|-----|---|----|---|----|-----|
| 24. | Perpustakaan menjamin keselamatan siswa yang berada di perpustakaan | | | | |
| 25. | Perpustakaan menjamin keamanan barang bawaan siswa di perpustakaan | | | | |
| 26. | Perpustakaan mempunyai petugas yang memiliki pengetahuan tentang kepustakawanan atau segala yang berkaitan dengan ilmu perpustakaan | | | | |
| 27. | Perpustakaan mempunyai petugas yang memiliki keterampilan tinggi | | | | |
| 28. | Perpustakaan mempunyai petugas yang dapat mengelola perpustakaan dengan baik | | | | |
| 29. | Pencarian buku-buku di rak perpustakaan mudah untuk ditemukan | | | | |
| 30. | Petugas menguasai tata cara pengelolaan perpustakaan yang baik dan benar | | | | |

E. Faktor Empati (*Empathy*)

| No | Pernyataan | SS | S | TS | STS |
|-----|---|----|---|----|-----|
| 31. | Perpustakaan memberikan perhatian yang cukup kepada siswa | | | | |
| 32. | Perpustakaan selalu mengantisipasi kebutuhan siswa | | | | |
| 33. | Petugas berkomunikasi baik dengan siswa | | | | |
| 34. | Petugas selalu adil dalam memberikan pelayanan | | | | |
| 35. | Petugas selalu ramah dalam melayani siswa | | | | |
| 36. | Petugas selalu berusaha memberikan pelayanan terbaik | | | | |

Lampiran 2. Tabulasi Data Pengukuran Keseluruhan

| | | | | | | | | | | | | Item 12 |
|------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|---------|---------|---------|
| Resp | Item 1 | Item 2 | Item 3 | Item 4 | Item 5 | Item 6 | Item 7 | Item 8 | Item 9 | Item 10 | Item 11 | 4 |
| 1 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 1 | 3 |
| 2 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 2 | 3 |
| 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 4 |
| 4 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 |
| 5 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 2 | 4 |
| 6 | 2 | 3 | 3 | 4 | 2 | 4 | 1 | 2 | 2 | 1 | 3 | 4 |
| 7 | 4 | 2 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 2 | 2 | 3 |
| 8 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 |
| 9 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 |
| 10 | 3 | 2 | 3 | 3 | 4 | 4 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 |
| 11 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 |
| 12 | 3 | 2 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 2 | 4 |
| 13 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 |
| 14 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 |
| 15 | 3 | 2 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 |
| 16 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 17 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 |
| 18 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 |
| 19 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 2 | 3 |
| 20 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 2 | 3 |
| 21 | 4 | 2 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 2 | 3 |
| 22 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 |
| 23 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 |
| 24 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 2 | 3 |
| 25 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 4 |
| 26 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 4 |
| 27 | 1 | 4 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 3 | 1 | 1 | 4 | 2 |
| 28 | 3 | 2 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 |
| 29 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 |
| 30 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 |
| 31 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 3 | 3 |
| 32 | 3 | 2 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 33 | 3 | 2 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 |
| 34 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 |
| 35 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 |
| 36 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 37 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 4 |
| 38 | 3 | 1 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 1 | 3 |
| 39 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 2 |
| 40 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 2 | 3 |
| 41 | 3 | 2 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 |
| 42 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 2 | 2 |
| 43 | 3 | 2 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 |
| 44 | 3 | 2 | 3 | 3 | 4 | 4 | 2 | 4 | 3 | 2 | 1 | 3 |
| 45 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 |
| 46 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 4 |
| 47 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 4 |
| 48 | 3 | 1 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 49 | 4 | 2 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 1 | 155 |
| 50 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | |
| | 150 | 119 | 149 | 151 | 154 | 160 | 139 | 158 | 149 | 147 | 118 | |

| Item 13 | Item 14 | Item 15 | Item 16 | Item 17 | Item 18 | Item 19 | Item 20 | Item 21 | Item 22 | Item 23 | Item 24 |
|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|
| 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 |
| 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 |
| 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 |
| 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 |
| 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 |
| 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 |
| 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 |
| 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 |
| 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 |
| 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 |
| 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 |
| 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 |
| 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 |
| 2 | 2 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 |
| 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 4 | 4 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 4 | 1 | 4 | 1 |
| 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 |
| 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 |
| 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 3 | 2 | 3 |
| 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 |
| 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 |
| 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 |
| 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 2 | 3 | 3 | 2 | 4 |
| 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 |
| 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 |
| 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 |
| 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 153 | 155 | 152 | 155 | 151 | 147 | 154 | 157 | 157 | 160 | 159 | 162 |

| Item 25 | Item 26 | Item 27 | Item 28 | Item 29 | Item 30 | Item 31 | Item 32 | Item 33 |
|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|
| 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 |
| 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 |
| 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 |
| 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 |
| 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 3 | 4 | 4 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 2 | 4 |
| 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 |
| 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 |
| 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 |
| 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 |
| 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 |
| 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 2 | 3 |
| 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 3 | 3 | 4 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 4 | 4 | 1 | 4 | 4 | 1 | 4 | 4 | 4 |
| 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 |
| 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 3 |
| 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 |
| 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 |
| 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 |
| 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 |
| 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 |
| 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 |
| 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 |
| 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 2 | 3 |
| 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 2 |
| 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 |
| 4 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 |
| 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 |
| 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 |
| 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 |
| 160 | 156 | 153 | 159 | 158 | 152 | 156 | 155 | 160 |