

**KUALITAS PELAYANAN SIRKULASI PERPUSTAKAAN
DI UNIT PELAKSANA TEKNIS PERPUSTAKAAN
UNIVERSITAS NEGERI YOGYAKARTA
TAHUN 2012**

SKRIPSI

Diajukan kepada Fakultas Ilmu Pendidikan
Universitas Negeri Yogyakarta
untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan
guna Memperoleh Gelar Sarjana Pendidikan



Oleh
Faisal Hariadi
NIM 06101241046

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN PENDIDIKAN
JURUSAN ADMINISTRASI PENDIDIKAN
FAKULTAS ILMU PENDIDIKAN
UNIVERSITAS NEGERI YOGYAKARTA
JUNI 2012**

PERSETUJUAN

Skripsi yang berjudul “KUALITAS PELAYANAN SIRKULASI PERPUSTAKAAN DI UNIT PELAKSANA TEKNIS PERPUSTAKAAN UNIVERSITAS NEGERI YOGYAKARTA TAHUN 2012” yang disusun oleh Faisal Hariadi, NIM 06101241046 ini telah disetujui oleh pembimbing untuk diujikan.

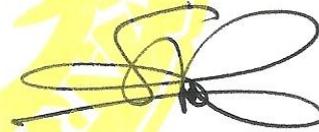
Yogyakarta, 15 Mei 2012

Pembimbing I,

Pembimbing II,



Sutiman, M.Pd
NIP. 19490709 197803 1 001



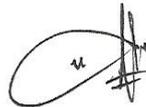
Setya Raharja, M.Pd
NIP. 19651110 199702 1 001

SURAT PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi ini benar-benar karya saya sendiri. 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.

Tanda tangan dosen penguji yang tertera dalam halaman pengesahan adalah asli. Jika tidak asli, saya siap menerima sanksi ditunda yudisium pada periode berikutnya.

Yogyakarta, 15 Mei 2012
Yang menyatakan,



Faisal Hariadi
NIM 06101241046

PENGESAHAN

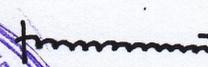
Skripsi yang berjudul "KUALITAS PELAYANAN SIRKULASI PERPUSTAKAAN DI UNIT PELAKSANA TEKNIS PERPUSTAKAAN UNIVERSITAS NEGERI YOGYAKARTA TAHUN 2012" yang disusun oleh Faisal Hariadi, NIM 06101241046 ini telah dipertahankan di depan Dewan Penguji pada tanggal 31 Mei 2012 dan dinyatakan lulus.

DEWAN PENGUJI

Nama	Jabatan	Tanda Tangan	Tanggal
Sutiman, M.Pd	Ketua Penguji		18/6-2012
MD. Niron, M.Pd	Sekretaris Penguji		18/6-2012
Sofyan Riyanto, S.IP, MA	Penguji Utama		18/6-2012
Setya Raharja, M.Pd	Penguji Pendamping		18/6-2012

Yogyakarta, 21 JUN 2012
Fakultas Ilmu Pendidikan
Universitas Negeri Yogyakarta
Dekan,




Dr. Haryanto, M.Pd
NIP. 19600902 198702 1 001

MOTTO

*“Hai orang-orang yang beriman, jadikanlah sabar dan shalatmu sebagai penolongmu,
sesungguhnya Allah beserta orang-orang yang sabar”*

(Terjemahan Al-Baqarah: 153)

Jika kita tidak bisa menjadi orang pintar maka jadilah orang yang baik,

(Penulis)

PERSEMBAHAN

Skripsi ini kusembahkan untuk:

☞ *Bapak dan Ibu, serta seluruh keluarga atas dukungan dan kepercayaannya serta doa yang tiada henti.*

☞ *Almamaterku*

☞ *Nusa, bangsa dan agama*

**KUALITAS PELAYANAN SIRKULASI PERPUSTAKAAN
DI UNIT PELAKSANA TEKNIS PERPUSTAKAAN
UNIVERSITAS NEGERI YOGYAKARTA
TAHUN 2012**

Oleh
Faisal Hariadi
NIM 06101241046

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan sirkulasi dilihat dari tingkat kepuasan pengguna di Unit Pelaksana Teknis Perpustakaan Universitas Negeri Yogyakarta Tahun 2012.

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah mahasiswa yang melakukan peminjaman dan pengembalian buku pada pelayanan sirkulasi di Unit Pelaksana Teknis Perpustakaan Universitas Negeri Yogyakarta. Sampel diambil dengan teknik *proportional random sampling* menggunakan rumus Slovin sehingga diperoleh besar sampel 206 orang. Instrumen penelitian yang digunakan adalah angket, observasi, dan pencermatan dokumen. Validitas instrumen penelitian menggunakan validitas isi dan uji reliabilitas dihitung menggunakan rumus *alpha* dengan bantuan *SPSS Statistics 17.0* sehingga diperoleh koefisien reliabilitas sebesar 0,946. Data yang diperoleh dianalisis dengan teknik analisis deskriptif kuantitatif menggunakan pedoman pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM).

Hasil penelitian menunjukkan bahwa dari 16 unsur pelayanan yang diteliti, terdapat satu unsur dengan kategori sangat baik yaitu prosedur pelayanan sirkulasi, sedangkan dua unsur yang termasuk dalam kategori kurang baik yaitu keadaan bahan pustaka dan kejelasan petugas pelayanan sirkulasi. Unsur lainnya yaitu persyaratan pelayanan sirkulasi, kedisiplinan petugas pelayanan sirkulasi, tanggung jawab petugas pelayanan sirkulasi, kemampuan petugas pelayanan sirkulasi, kecepatan pelayanan sirkulasi, keadilan mendapatkan pelayanan sirkulasi, kesopanan dan keramahan petugas pelayanan sirkulasi, kewajaran biaya pelayanan sirkulasi, kepastian biaya pelayanan sirkulasi, kepastian jadwal pelayanan sirkulasi, fasilitas pelayanan sirkulasi, kenyamanan lingkungan pelayanan sirkulasi, keamanan pelayanan sirkulasi termasuk dalam kategori baik. Secara keseluruhan angka Indeks Kepuasan Masyarakat pengguna pelayanan sirkulasi di Unit Pelaksana Teknis Perpustakaan Universitas Negeri Yogyakarta adalah 70,47. Sesuai dengan KEPMENPAN Nomor KEP/25/M.PAN/2/2004, kualitas pelayanan sirkulasi perpustakaan di Unit Pelaksana Teknis Perpustakaan Universitas Negeri Yogyakarta berada pada interval 62,51 – 81,25, sehingga kualitas pelayanan berada pada tingkat “B”. Dengan demikian kinerja pelayanan sirkulasi perpustakaan di Unit Pelaksana Teknis Perpustakaan Universitas Negeri Yogyakarta Tahun 2012 termasuk dalam kategori baik.

Kata kunci: *kualitas pelayanan, kepuasan pengguna, perpustakaan*

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT, yang telah melimpahkan segala rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi yang berjudul “Kualitas Pelayanan Sirkulasi Perpustakaan di Unit Pelaksana Teknis Perpustakaan Universitas Negeri Yogyakarta” ini dengan baik. Penyusunan Skripsi ini dimaksudkan untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar Sarjana Pendidikan pada Program Studi Manajemen Pendidikan Jurusan Administrasi Pendidikan Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Negeri Yogyakarta.

Terselesaikannya skripsi ini tidak terlepas dari bantuan dan bimbingan serta dorongan dari berbagai pihak. Untuk itu pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada.

1. Rektor Universitas Negeri Yogyakarta yang telah memberikan ijin kepada penulis untuk mengadakan penelitian.
2. Dekan Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Negeri Yogyakarta yang telah memberikan ijin dalam penyusunan skripsi ini.
3. Ketua Jurusan Administrasi Pendidikan yang telah membantu kelancaran penyusunan skripsi ini.
4. Bapak Sutiman, M.Pd dan Bapak Setya Raharja, M.Pd selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan waktu dan tenaga untuk memberikan motivasi dan bimbingan dalam penyusunan skripsi ini.

5. Bapak/Ibu Tim Penguji yang telah hadir dalam ujian dan memberikan masukan sehingga menjadikan skripsi ini lebih baik.
6. Kepala UPT Perpustakaan Universitas Negeri Yogyakarta dan seluruh staf perpustakaan yang telah membantu penyusunan skripsi ini.
7. Bapak/Ibu Dosen Administrasi Pendidikan yang telah memberikan ilmu yang bermanfaat kepada penulis.
8. Bapak, Ibu, dan segenap keluargaku tercinta yang dengan sabar memberikan semangat, motivasi, dan doa untuk kesuksesanku.
9. Teman-teman Manajemen Pendidikan angkatan 2006 yang senantiasa saling mendukung serta menyemangati dalam penyusunan skripsi ini.
10. Semua pihak yang telah menyumbangkan pemikiran dan motivasinya yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.

Penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun demi perbaikan dan kesempurnaan skripsi ini di masa mendatang. Akhir kata penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat sebagaimana mestinya.

Yogyakarta, 15 Mei 2012

Penulis



Faisal Hariadi

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PERNYATAAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
HALAMAN MOTTO	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
ABSTRAK	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
 BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Identifikasi Masalah	9
C. Batasan Masalah	10
D. Rumusan Masalah	10
E. Tujuan Penelitian	10
F. Manfaat Penelitian	10
 BAB II KAJIAN PUSTAKA	
A. Perpustakaan Perguruan Tinggi	12
1. Pengertian Perpustakaan Perguruan Tinggi	12
2. Tujuan Perpustakaan Perguruan Tinggi	13
3. Fungsi Perpustakaan Perguruan Tinggi	14
B. Kegiatan Pelayanan Perpustakaan Perguruan Tinggi	17
C. Pelayanan Perpustakaan Perguruan Tinggi	20

1. Pengertian Pelayanan Perpustakaan	20
2. Jenis Pelayanan Perpustakaan	23
3. Sistem Pelayanan Perpustakaan	24
D. Pelayanan Sirkulasi	27
1. Pengertian Pelayanan Sirkulasi	27
2. Tujuan Pelayanan Sirkulasi	29
3. Fungsi Pelayanan Sirkulasi	30
4. Syarat Sirkulasi	31
5. Kegiatan Pelayanan Sirkulasi	32
E. Kualitas Pelayanan	40
1. Pengertian Kualitas Pelayanan	40
2. Karakteristik Pelayanan	41
3. Dimensi Kualitas Pelayanan	43
4. Faktor – faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan	45
F. Kepuasan Pengguna Perpustakaan Perguruan Tinggi	48
G. Penelitian yang Relevan	58
H. Kerangka Berpikir	59
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Pendekatan Penelitian	61
B. Tempat dan Waktu Penelitian	61
C. Variabel Penelitian dan Definisi Operasional	61
D. Populasi dan Sampel Penelitian	62
E. Metode Pengumpulan Data dan Instrumen Penelitian	65
F. Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen Penelitian	69
G. Teknik Analisis Data	70
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
A. Deskripsi <i>Setting</i> Penelitian	73
B. Deskripsi Data Hasil Penelitian	80
C. Pembahasan Hasil Penelitian	99

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	
A. Kesimpulan.....	106
B. Saran.....	107
DAFTAR PUSTAKA	108
LAMPIRAN	111

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Nilai Persepsi, Interval IKM, Interval Konversi IKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan	57
Tabel 2. Populasi Penelitian	63
Tabel 3. Sampel Penelitian	64
Tabel 4. Kisi-kisi Kualitas Pelayanan Sirkulasi Perpustakaan	68
Tabel 5. Penilaian Kinerja Pelayanan Sirkulasi Perpustakaan.....	71
Tabel 6. Prosedur Pelayanan Sirkulasi	81
Tabel 7. Persyaratan Pelayanan Sirkulasi	82
Tabel 8. Keadaan Bahan Pustaka pada Pelayanan Sirkulasi.....	83
Tabel 9. Kejelasan Petugas Pelayanan Sirkulasi.....	84
Tabel 10. Kedisiplinan Petugas Pelayanan Sirkulasi	85
Tabel 11. Tanggung Jawab Petugas Pelayanan Sirkulasi.....	86
Tabel 12. Kemampuan Petugas Pelayanan Sirkulasi	88
Tabel 13. Kecepatan Pelayanan Sirkulasi.....	89
Tabel 14. Keadilan mendapatkan Pelayanan Sirkulasi.....	90
Tabel 15. Kesopanan dan Keramahan Petugas Pelayanan Sirkulasi.....	91
Tabel 16. Kewajaran Biaya Pelayanan Sirkulasi	92
Tabel 17. Kepastian Biaya Pelayanan Sirkulasi.....	94
Tabel 18. Kepastian Jadwal Pelayanan Sirkulasi.....	95
Tabel 19. Fasilitas Pelayanan Sirkulasi	96
Tabel 20. Kenyamanan Lingkungan Pelayanan Sirkulasi	97
Tabel 21. Keamanan Pelayanan Sirkulasi	98
Tabel 22. Kriteria Penilaian Kualitas Pelayanan Sirkulasi Perpustakaan	100
Tabel 23. Penilaian Indeks Per Unsur Pelayanan Sirkulasi Perpustakaan	101
Tabel 24. Nilai Unsur Pelayanan Tertinggi sampai Terendah	102

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Struktur Organisasi UPT Perpustakaan Universitas Negeri Yogyakarta.....	75
--	----

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1.	Surat Ijin Penelitian.....	112
Lampiran 2.	Angket Penelitian.....	115
Lampiran 3.	Hasil Uji Reliabilitas Instrumen Penelitian	117
Lampiran 4.	Data Hasil Penyebaran Angket.....	119
Lampiran 5.	Pedoman Observasi dan Pencermatan Dokumen	122
Lampiran 6.	Hasil Observasi dan Pencermatan Dokumen.....	123
Lampiran 7.	Statistik Peminjaman Tahun 2011	125
Lampiran 8.	Keadaan Pustakawan dan Pegawai UPT Perpustakaan UNY ..	126
Lampiran 9.	Struktur Organisasi UPT Perpustakaan UNY.....	128
Lampiran 10.	Foto-foto Pelayanan Sirkulasi di UPT Perpustakaan UNY	129

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Berdasarkan Undang-Undang Dasar Republik Indonesia tahun 1945 salah satu tujuan berdirinya negara adalah untuk mencerdaskan kehidupan bangsa dengan mengusahakan dan menyelenggarakan suatu sistem pendidikan. Tanpa pendidikan tidak akan pernah terwujud warga negara yang cerdas dan bermutu. Melalui pendidikan, manusia dapat mengembangkan diri, memanfaatkan dan melestarikan lingkungan guna menjaga kelangsungan hidup yang lebih baik, dan meningkatkan taraf hidupnya. Selain itu pendidikan juga sudah menjadi kebutuhan pokok bagi setiap warga negara. Sebagian kalangan bahkan menyebutkan bahwa pendidikan merupakan aset besar bagi masa depan suatu bangsa. Pendidikan di Indonesia sendiri terdiri dari beberapa jenjang yaitu: pendidikan dasar, pendidikan menengah, dan pendidikan tinggi.

Perguruan tinggi sebagai salah satu lembaga pendidikan formal yang melaksanakan pendidikan tinggi dalam sistem pendidikan nasional, memegang peranan penting guna meningkatkan kualitas sumber daya manusia Indonesia melalui kegiatan pendidikan dan pengajaran, penelitian serta pengabdian pada masyarakat seperti juga yang tercantum dalam Tri Dharma Perguruan Tinggi. Tujuan dan fungsi pendidikan tinggi secara eksplisit telah dinyatakan dalam Peraturan Pemerintah No.60 tahun 1999, bahwa yang menjadi tujuan perguruan tinggi adalah : (1) menyiapkan peserta didik menjadi anggota masyarakat yang memiliki kemampuan akademik dan atau profesi, (2) mengembangkan,

menyebarkan ilmu pengetahuan serta mengupayakan kegunaannya untuk meningkatkan taraf kehidupan masyarakat dan memperkaya kebudayaan nasional.

Perpustakaan bagi dunia pendidikan menjadi suatu kebutuhan yang harus dipenuhi, khususnya bagi suatu perguruan tinggi. Mahasiswa sangat membutuhkan berbagai informasi untuk memenuhi tugas-tugas akademik yang diberikan dosen ataupun untuk penelitian yang mereka lakukan, sehingga perpustakaan bagi sebuah perguruan tinggi sudah sering dikatakan sebagai jantung perguruan tinggi. Peranan perpustakaan pada perguruan tinggi sangatlah besar pengaruhnya bagi pemenuhan kebutuhan informasi pengguna khususnya mahasiswa, sebab perpustakaan merupakan salah satu sarana yang mendukung dan menunjang terlaksananya Tri Darma Perguruan Tinggi. Noerhayati (1987: 110) menyatakan bahwa perpustakaan perguruan tinggi berkedudukan sebagai Unit Pelaksana Teknis (UPT) yang merupakan perangkat perlengkapan pusat dan bersifat *urgent* sebagai sarana penunjang program kegiatan di lingkungan perguruan tinggi yang mempunyai tugas pokok secara operasional dalam bidang pelayanan informasi.

Dalam Pedoman Perpustakaan Perguruan Tinggi (Depdiknas, 2004: 3) dijelaskan bahwa, perpustakaan perguruan tinggi merupakan unsur penunjang perguruan tinggi, yang bersama-sama dengan unsur penunjang lainnya, berperan serta dalam melaksanakan tercapainya visi dan misi perguruan tingginya. Menurut Sulistyio Basuki (1991: 51), perpustakaan perguruan tinggi adalah perpustakaan yang terdapat pada perguruan tinggi, badan bawahannya, maupun lembaga yang berafiliasi dengan perguruan tinggi, dengan tujuan utama membantu perguruan

tinggi mencapai tujuannya yakni Tri Dharma Perguruan Tinggi (pendidikan, penelitian, dan pengabdian masyarakat).

Perpustakaan perguruan tinggi sebagai perpustakaan akademik memainkan peran yang sangat penting dalam kehidupan suatu perguruan tinggi. Perpustakaan akademik sangat diperlukan untuk menunjang pelaksanaan tri dharmanya di bidang pendidikan dan pengajaran, penelitian dan pengabdian pada masyarakat. Di bidang pendidikan dan pengajaran, perpustakaan mengumpulkan, melestarikan, mengolah, menyediakan pemanfaatan dan penyebarluasan informasi yang sesuai dengan kurikulum sehingga dapat memperluas ilmu pengetahuan bagi penggunanya. Untuk bidang penelitian, perpustakaan mengumpulkan, melestarikan, mengolah, menyediakan pemanfaatan dan penyebarluasan informasi yang relevan sebagai sumber literatur bagi suatu penelitian. Pada bidang pengabdian pada masyarakat perpustakaan mengumpulkan, melestarikan, mengolah, menyediakan pemanfaatan dan penyebarluasan informasi hasil penelitian ilmiah sebagai bahan yang dapat dimanfaatkan oleh masyarakat luas (Noerhayati, 1987: 3). Seiring dengan peran perpustakaan perguruan tinggi yang sangat vital maka untuk merealisasikan peran tersebut, perpustakaan memiliki beberapa fungsi diantaranya yakni fungsi edukatif, fungsi informatif, fungsi rekreatif, dan fungsi riset.

Menurut Wahyu Murtiningsih (2007), dalam membuat perpustakaan ideal yang mampu menjawab tantangan jaman, perlu memperhatikan beberapa hal penting diantaranya yaitu, kemampuan sumber daya manusia yang mengelola perpustakaan, manajemen perpustakaan yang digunakan apakah sudah baik atau

belum, masalah pendanaan, dan kelengkapan koleksi yang dimiliki oleh perpustakaan. Dengan adanya unsur-unsur perpustakaan ideal diharapkan fungsi dan tujuan perpustakaan dapat terlaksana dengan baik dan dapat melayani penggunaannya secara maksimal.

Kegiatan perpustakaan yang langsung dirasakan oleh pengguna adalah pelayanan, karena pelayanan dianggap ujung tombak perpustakaan (Soeatminah, 1992: 129). Pada bagian pelayanan inilah berlangsungnya hubungan antara pengguna dan penyedia jasa. Menurut Soeatminah (1992: 17), pelayanan dikatakan baik apabila dilakukan dengan: (1) cepat, artinya untuk memperoleh layanan, orang tidak perlu menunggu terlalu lama, (2) tepat waktu, artinya orang dapat memperoleh kebutuhan tepat pada waktunya, (3) benar, artinya pustakawan membantu perolehan sesuatu sesuai dengan yang diinginkan. Banyak argumentasi yang menyatakan bahwa layanan perpustakaan merupakan titik sentral kegiatan perpustakaan. Dengan kata lain, perpustakaan identik dengan layanan karena tidak ada perpustakaan jika tidak ada kegiatan layanan. Pelayanan perpustakaan akan terselenggara dengan baik apabila ditunjang dengan penyediaan fasilitas yang memadai. Namun demikian sebagian besar perguruan tinggi kita masih belum mampu memenuhi fasilitas ini karena keterbatasan anggaran. Jenis pelayanan yang dapat diberikan kepada pengguna jasa perpustakaan menurut Mulyani AN (1983: 119) yaitu: (1) pelayanan sirkulasi, (2) pelayanan referensi, (3) pelayanan jam perpustakaan. Sedangkan menurut Darmono (2001: 141) jenis pelayanan perpustakaan meliputi: (1) layanan peminjaman bahan pustaka (layanan sirkulasi), (2) layanan referensi, (3) layanan ruang baca.

Pelayanan sirkulasi merupakan salah satu jasa perpustakaan yang berhubungan langsung dengan pengguna perpustakaan. Pelayanan sirkulasi adalah kegiatan pengedaran koleksi perpustakaan, baik untuk dibaca di dalam perpustakaan maupun untuk dibawa keluar perpustakaan (Rusina Sjahrial Pamuntjak, 2000: 97). Kegiatan sirkulasi sering dianggap sebagai ujung tombak jasa perpustakaan karena bagian ini yang paling sering digunakan pengguna atau berhubungan dengan pengguna. Menurut Martoatmojo Karmidi (1998: 43) betapapun besar koleksi yang dimiliki oleh sebuah perpustakaan, tetapi kalau sirkulasi dan pelayanannya tidak lancar atau hanya sedikit saja dalam memanfaatkannya, maka kecil sajalah arti perpustakaan tersebut. Namun sebaliknya jika kegiatan yang dilakukan oleh bagian sirkulasi lancar dan aktif maka perpustakaan tersebut boleh dikatakan baik. Oleh karena itu, baik tidaknya sebuah perpustakaan berkaitan erat dengan bagaimana pelayanan sirkulasi diberikan kepada pengguna.

Mengingat pentingnya layanan sirkulasi pada sebuah perpustakaan maka layanan sirkulasi haruslah berkualitas. Berbicara mengenai kualitas pelayanan, ukurannya bukan hanya ditentukan oleh pihak yang melayani saja tetapi lebih banyak ditentukan oleh pihak yang dilayani, karena merekalah yang menikmati layanan sehingga dapat mengukur kualitas pelayanan yang diberikan pihak perpustakaan (Atep Adya Barata, 2003: 36). Oleh karena itu, setiap kegiatan pelayanan yang ada pada bagian sirkulasi harus berorientasikan pada kebutuhan pelanggan/pengguna (*customer oriented*).

Persoalan yang kemudian muncul adalah bagaimana kualitas pelayanan yang diberikan sudah sesuai atau belum dengan harapan penggunanya. Perpustakaan harus menyadari bahwa perubahan terhadap kualitas pelayanan dapat terjadi, karena dipengaruhi oleh gejala sosial maupun perkembangan teknologi informasi. Kualitas pelayanan yang baik tentunya didasarkan pada kepuasan yang dirasakan oleh pengguna perpustakaan dan bukan dari penyedia pelayanan.

Ukuran keberhasilan penyelenggaraan pelayanan ditentukan oleh tingkat kepuasan penerima pelayanan sedangkan kepuasan penerima pelayanan dapat dicapai apabila penerima pelayanan memperoleh pelayanan sesuai dengan yang dibutuhkan dan diharapkan (Ratminto dan Atik Septi Winarsih, 2010: 28). Lebih lanjut Kotler dalam Fandy Tjiptono dan Anastasia Diana (2003: 102) menandakan bahwa kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dengan harapannya. Salah satu metode yang digunakan untuk mengetahui kualitas pelayanan suatu organisasi publik adalah dengan menggunakan Indeks Kepuasan Masyarakat seperti tertuang dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/25/M.PAN/2/2004 tanggal 24 Februari 2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah. Maka dari itu dalam kegiatan pelayanan yang dilakukan perpustakaan pada akhirnya akan bermuara pada nilai yang akan diberikan oleh pengguna mengenai kepuasan yang dirasakan.

Berdasarkan observasi awal yang peneliti lakukan di UPT Perpustakaan Universitas Negeri Yogyakarta diketahui bahwa dalam rangka meningkatkan

kualitas pelayanannya, pihak perpustakaan terus berupaya meningkatkan unsur-unsur yang berpengaruh terhadap kepuasan pengguna perpustakaan. Kualitas sumber daya manusia terus ditingkatkan antara lain dengan mengikutsertakan pustakawan untuk mengikuti seminar, lokakarya, maupun pelatihan. Diharapkan dengan adanya kegiatan-kegiatan tersebut, pegawai dapat bekerja semaksimal mungkin dalam melaksanakan tugasnya. Meskipun begitu masih ditemukan keluhan dari pengguna yang merasa belum puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh beberapa petugas perpustakaan yang cenderung bersifat kurang peduli terhadap kebutuhan pengunjung di bagian pelayanan sirkulasi.

Dalam hal pengembangan koleksi pada bagian pelayanan sirkulasi, UPT Perpustakaan Universitas Negeri Yogyakarta berupaya untuk mengembangkan koleksi dengan menambah koleksi bahan pustaka meskipun alokasi dana yang disediakan terbatas. Selain itu pihak perpustakaan telah menerapkan sistem otomasi perpustakaan, terutama untuk bagian pelayanan sirkulasi. Namun fasilitas pendukung seperti komputer untuk penelusuran koleksi dirasa masih kurang untuk memenuhi kebutuhan penggunanya. Hal ini terlihat pada saat jam-jam sibuk dimana waktu penelusuran koleksi yang dibutuhkan pengguna menjadi lama, karena harus bergantian dalam memanfaatkan komputer sebagai sarana penelusuran koleksi.

Selanjutnya, dalam penelusuran koleksi pada bagian pelayanan sirkulasi, meskipun telah menerapkan sistem otomasi tetapi masih ada kendala dari beberapa pengguna dalam menemukan buku yang dicari, yaitu koleksi buku yang tidak berada pada tempatnya dikarenakan buku sengaja diselipkan pengguna ke

tempat yang berbeda dengan tempat semula sehingga menyulitkan dalam pencarian koleksi oleh pengguna lainnya yang membutuhkan.

UPT Perpustakaan Universitas Negeri Yogyakarta juga telah mengembangkan sistem pelayanan penelusuran katalog secara *online* melalui jaringan internet yang sudah terintegrasi dengan bagian koleksi dan sirkulasi. Pelayanan ini menyediakan informasi bahan pustaka berupa katalog, judul, subyek, pengarang, dan penerbit yang dapat diakses oleh pengguna perpustakaan dimanapun berada, meskipun informasi yang ada belum di *update* secara rutin.

Semua upaya yang dilakukan tersebut bertujuan untuk meningkatkan pelayanan sirkulasi perpustakaan di UPT Perpustakaan Universitas Negeri Yogyakarta, namun masih perlu dikaji apakah hal tersebut telah memberi kepuasan terhadap penggunaanya yang pada akhirnya akan menimbulkan persepsi yang baik terhadap kualitas pelayanan yang diberikan. Berdasarkan uraian di atas, maka peneliti tertarik dan merasa perlu mengadakan penelitian tentang “Kualitas Pelayanan Sirkulasi Perpustakaan di Unit Pelaksana Teknis Perpustakaan Universitas Negeri Yogyakarta Tahun 2012”. Penelitian ini diharapkan dapat menggambarkan kualitas pelayanan sirkulasi perpustakaan di UPT Perpustakaan Universitas Negeri Yogyakarta sehingga dapat menjadi masukan kepada UPT Perpustakaan Universitas Negeri Yogyakarta untuk meningkatkan atau memperbaiki pelayanan sirkulasinya.

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan di atas dapat diperoleh identifikasi masalah yang berkaitan dengan pelayanan sirkulasi perpustakaan, antara lain sebagai berikut.

1. Masih ditemukan beberapa petugas perpustakaan yang cenderung bersifat kurang peduli terhadap kebutuhan pengunjung, hal ini dapat mempengaruhi kepuasan pengguna terhadap pelayanan yang ada pada bagian pelayanan sirkulasi perpustakaan di UPT Perpustakaan Universitas Negeri Yogyakarta.
2. Koleksi buku yang tidak berada pada tempatnya dikarenakan buku sengaja diselipkan pengguna ke tempat yang berbeda dengan tempat semula, hal ini dapat menyulitkan dalam pencarian koleksi yang ada pada bagian pelayanan sirkulasi perpustakaan di UPT Perpustakaan Universitas Negeri Yogyakarta.
3. Fasilitas pendukung layanan penelusuran koleksi berupa komputer dirasa masih kurang, hal ini dapat menyebabkan waktu penelusuran koleksi menjadi lama karena harus bergantian antar sesama pengguna yang ada pada bagian pelayanan sirkulasi perpustakaan di UPT Perpustakaan Universitas Negeri Yogyakarta.
4. Informasi penelusuran katalog secara *online* melalui jaringan internet yang terhubung pada bagian sirkulasi belum di *update* secara rutin, hal ini menyebabkan informasi koleksi yang ada pada katalog *online* terkadang tidak sesuai dengan yang ada pada rak penyimpanan koleksi di bagian pelayanan sirkulasi perpustakaan di UPT Perpustakaan Universitas Negeri Yogyakarta.

C. Batasan Masalah

Pelayanan perpustakaan tidak hanya pelayanan sirkulasi saja tetapi meliputi pelayanan referensi, pelayanan ruang baca, dan pelayanan jasa perpustakaan lainnya. Namun karena pelayanan sirkulasi sering dianggap sebagai ujung tombak jasa perpustakaan dan untuk memperoleh gambaran yang jelas, penelitian ini perlu diberi batasan masalah. Dalam penelitian ini, peneliti membatasi masalah mengenai kualitas pelayanan sirkulasi perpustakaan dilihat dari tingkat kepuasan pengguna di UPT Perpustakaan Universitas Negeri Yogyakarta Tahun 2012.

D. Rumusan Masalah

Berdasarkan batasan masalah di atas, maka rumusan masalah untuk penelitian ini adalah bagaimana kualitas pelayanan sirkulasi perpustakaan dilihat dari tingkat kepuasan pengguna di UPT Perpustakaan Universitas Negeri Yogyakarta Tahun 2012?

E. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui kualitas pelayanan sirkulasi perpustakaan dilihat dari tingkat kepuasan pengguna di UPT Perpustakaan Universitas Negeri Yogyakarta Tahun 2012.

F. Manfaat Penelitian

Hasil penelitian diharapkan dapat bermanfaat, baik secara teoritis maupun secara praktis.

1. Manfaat Teoretis

Dari penelitian yang dilakukan diharapkan dapat memperkaya kajian Administrasi Pendidikan serta menambah wawasan dan pengembangan mata kuliah manajemen perpustakaan khususnya dalam pelayanan sirkulasi di perpustakaan perguruan tinggi.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Perpustakaan Universitas Negeri Yogyakarta

Memberikan informasi yang bermanfaat, yang dapat dijadikan masukan bagi pengambil keputusan UPT Perpustakaan Universitas Negeri Yogyakarta, terutama di dalam pelaksanaan pelayanan sirkulasi perpustakaan serta sebagai bahan evaluasi untuk meningkatkan pelayanan sirkulasi perpustakaan di UPT Perpustakaan Universitas Negeri Yogyakarta.

b. Bagi Pustakawan

Penelitian ini diharapkan mampu memberikan manfaat bagi pustakawan untuk menjalankan pelayanan sirkulasi perpustakaan dengan baik, karena keberhasilan suatu pencapaian tujuan perpustakaan dapat diukur melalui layanan yang diberikan kepada pengguna.

BAB II KAJIAN PUSTAKA

A. Perpustakaan Perguruan Tinggi

1. Pengertian Perpustakaan Perguruan Tinggi

Pada dasarnya semua perpustakaan merupakan suatu instansi yang memiliki proses kerja sama, yaitu memberikan pelayanan informasi kepada pengguna. Namun demikian dalam perkembangannya setiap jenis perpustakaan memiliki definisi dan kriteria tertentu yang membedakannya dengan perpustakaan lain. Perpustakaan perguruan tinggi merupakan salah satu jenis dari sekian banyak jenis perpustakaan yang telah dikategorikan.

Definisi perpustakaan perguruan tinggi menurut Sulistyio Basuki (1991: 51) adalah perpustakaan yang terdapat pada perguruan tinggi, badan bawahannya, maupun lembaga yang berfalsi dengan perguruan tinggi, dengan tujuan utama membantu perguruan tinggi mencapai tujuannya yakni Tri Dharma Perguruan Tinggi (pendidikan, penelitian dan pengabdian masyarakat). Selain itu, menurut Noerhayati (1987: 1), perpustakaan perguruan tinggi adalah suatu unit kerja yang merupakan bagian integral dari suatu lembaga induknya yang bersama-sama unit lainnya tetapi dalam peranan yang berbeda, bertugas membantu perguruan tinggi yang bersangkutan melaksanakan Tri Dharmanya.

Sejalan dengan pernyataan di atas, Syihabuddin Qalyubi (2007: 10), menyatakan bahwa perpustakaan perguruan tinggi merupakan suatu unit pelaksana teknis (UPT) perguruan tinggi yang bersama-sama dengan unit lain turut melaksanakan Tri Dharma Perguruan Tinggi dengan cara memilih,

menghimpun, mengolah, merawat, dan melayani sumber informasi kepada lembaga induknya pada khususnya dan masyarakat akademis pada umumnya.

Dari beberapa pendapat di atas, dapat disimpulkan bahwa perpustakaan perguruan tinggi adalah perpustakaan yang terdapat pada perguruan tinggi yang berfungsi menyediakan dan menyebarluaskan informasi guna membantu perguruan tinggi tersebut mencapai tujuannya yakni Tri Dharma Perguruan Tinggi (pendidikan, penelitian, dan pengabdian masyarakat).

2. Tujuan Perpustakaan Perguruan Tinggi

Tujuan perpustakaan perguruan tinggi harus sejalan dengan tujuan perguruan tingginya. Sebagai unsur penunjang perguruan tinggi dalam mencapai visi dan misinya, maka perpustakaan perguruan tinggi memiliki tujuan. Menurut Noerhayati (1987: 2), tujuan diselenggarakannya perpustakaan perguruan tinggi adalah untuk mendukung, memperlancar serta mempertinggi kualitas pelaksanaan program kegiatan perguruan tinggi melalui pelayanan informasi yang meliputi aspek-aspek pengumpulan informasi, pengolahan informasi, pemanfaatan informasi, dan penyebaran informasi.

Selaras dengan pernyataan di atas, menurut pendapat Sulistyio Basuki (1993: 52), tujuan perpustakaan perguruan tinggi antara lain sebagai berikut.

- a. Memenuhi keperluan informasi masyarakat perguruan tinggi, lazimnya staf pengajar dan mahasiswa. Sering pula mencakup tenaga kerja administrasi perguruan tinggi.

- b. Menyediakan bahan pustaka (referensi) pada semua tingkatan akademis, artinya mulai dari mahasiswa tahun pertama hingga ke mahasiswa pasca sarjana dan pengajar.
- c. Menyediakan ruangan belajar bagi pengguna perpustakaan.
- d. Menyediakan jasa peminjaman yang tepat guna bagi berbagai jenis pengguna.
- e. Menyediakan jasa informasi aktif yang tidak saja terbatas pada lingkungan perguruan tinggi juga lembaga industri lokal.

Menurut Syihabuddin Qalyubi (2007: 11), tujuan perpustakaan perguruan tinggi yaitu untuk: (1) memenuhi keperluan informasi pelajar dan mahasiswa, (2) menyediakan bahan pustaka rujukan pada semua tingkat akademis, (3) menyediakan ruangan untuk pengguna, (4) menyediakan jasa peminjaman dan menyediakan jasa informasi aktif bagi pengguna.

Berdasarkan beberapa pendapat di atas, dapat disimpulkan bahwa pada dasarnya tujuan penyelenggaraan perpustakaan perguruan tinggi adalah untuk mendukung kinerja dari perguruan tinggi dalam menyelenggarakan pendidikan dengan menyediakan sumber-sumber informasi ilmiah bagi masyarakat perguruan tinggi tersebut agar pelaksanaan program kegiatan perguruan tinggi berjalan dengan lancar dan semakin berkualitas.

3. Fungsi Perpustakaan Perguruan Tinggi

Supaya tujuannya dapat terlaksana, perpustakaan perguruan tinggi harus menjalankan fungsinya dengan baik. Pada prinsipnya fungsi utama perpustakaan perguruan tinggi adalah menunjang Tri Dharma Perguruan Tinggi yaitu pendidikan dan pengajaran, penelitian dan pengabdian kepada masyarakat.

Menurut Sulisty Basuki (1991: 107), fungsi utama perpustakaan perguruan tinggi antara lain: (1) fungsi edukatif, perpustakaan membantu mengembangkan potensi mahasiswa dengan sistem pembelajaran yang terdapat dalam kurikulum pendidikan, (2) fungsi informasi, perpustakaan membantu mahasiswa dalam memperoleh informasi sebanyak-banyaknya melalui penelusuran informasi yang ada di perpustakaan, (3) menunjang kegiatan penelitian, dalam hal ini perpustakaan menyediakan sejumlah informasi yang diperlukan agar proses penelitian dosen, mahasiswa, dan staf non edukatif dapat dilakukan berdasar data-data yang diperoleh dari perpustakaan, (4) sebagai tempat rekreasi atau hiburan, mahasiswa dapat mengandalkan perpustakaan untuk mengurangi ketegangan setelah lelah belajar dengan bahan bacaan ringan dan menghiburkan yang ada di perpustakaan.

Dalam Buku Pedoman Perpustakaan Perguruan Tinggi (Depdiknas, 2004: 3), perpustakaan perguruan tinggi memiliki berbagai fungsi sebagai berikut.

a. Fungsi Edukasi

Perpustakaan merupakan sumber belajar para sivitas akademika, oleh karena itu koleksi yang disediakan adalah koleksi yang mendukung pencapaian tujuan pembelajaran, pengorganisasian bahan pembelajaran setiap program studi, koleksi tentang strategi belajar mengajar dan materi pendukung pelaksanaan evaluasi pembelajaran.

b. Fungsi Informasi

Perpustakaan merupakan sumber informasi yang mudah diakses oleh pencari dan pengguna informasi.

c. Fungsi Riset

Perpustakaan mempersiapkan bahan-bahan primer dan sekunder yang paling mutakhir sebagai bahan untuk melakukan penelitian dan pengkajian ilmu pengetahuan, teknologi, dan seni. Koleksi pendukung penelitian di perpustakaan perguruan tinggi mutlak dimiliki karena tugas perguruan tinggi adalah menghasilkan karya-karya penelitian yang dapat diaplikasikan untuk kepentingan pembangunan masyarakat dalam berbagai bidang.

d. Fungsi Rekreasi

Perpustakaan harus menyediakan koleksi rekreatif yang bermakna untuk membangun dan mengembangkan kreativitas, minat, dan daya inovasi pengguna perpustakaan.

e. Fungsi Publikasi

Perpustakaan selayaknya juga membantu melakukan publikasi karya yang dihasilkan oleh warga perguruan tinggi yakni sivitas akademika dan staf non-akademik.

f. Fungsi Deposit

Perpustakaan menjadi pusat deposit untuk seluruh karya dan pengetahuan yang dihasilkan oleh warga perguruan tingginya.

g. Fungsi Interpretasi

Perpustakaan sudah seharusnya melakukan kajian dan memberikan nilai tambah terhadap sumber-sumber informasi yang dimilikinya untuk membantu pengguna dalam melakukan dharmanya.

Selain fungsi yang telah disebutkan di atas terdapat beberapa fungsi mengenai perpustakaan perguruan tinggi seperti yang dikemukakan oleh Noerhayati (1987: 53), yang membagi fungsi tersebut menjadi dua bagian yaitu sebagai berikut.

- a. Ditinjau dari segi proses pelayanannya berfungsi sebagai: pusat pengumpulan informasi, pusat pelestarian informasi, pusat pengelolaan informasi, pusat pemanfaatan informasi dan pusat penyebarluasan informasi.
- b. Ditinjau dari segi program kegiatan perguruan tinggi berfungsi sebagai pusat pelayanan informasi untuk: program pendidikan dan pengajaran, program penelitian dan program pengabdian masyarakat.

Dari uraian di atas dapat disimpulkan, bahwa fungsi perpustakaan perguruan tinggi adalah untuk menunjang dan mendukung proses pendidikan yang berlangsung di suatu perguruan tinggi, memperlancar dan menyukseskan Tri Dharma Perguruan Tinggi, serta meningkatkan kualitas pendidikan seiring dengan perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi yang semakin pesat.

B. Kegiatan Pelayanan Perpustakaan Perguruan Tinggi

Pada prinsipnya semua kegiatan yang dilakukan di perpustakaan ditujukan untuk pengguna perpustakaan. Kegiatan perpustakaan merupakan kegiatan layanan atau jasa. Menurut Achmad Djunaedi (1997), kegiatan pelayanan perpustakaan dapat dilihat dari dua sisi, yaitu dari sisi penyedia layanan dan dari sisi pengguna layanan. Dari sisi penyedia layanan, kegiatan pelayanan perpustakaan meliputi: (1) pengadaan pustaka: pembelian, pelanggan, dan pencarian/pengumpulan, (2) penyiapan pustaka: antara lain, pemberian label dan

katalogisasi, (3) pemberian layanan: antara lain, penempatan pustaka di rak, pengeluaran pustaka untuk dipinjamkan (sirkulasi), dan seringkali pula mencarikan pustaka atas permintaan pengguna layanan, (4) pemeliharaan pustaka: perbaikan dari kerusakan, pemeliharaan agar tidak rusak, penyimpanan dalam media lain (misal: dari buku ke *CD-ROM*). Selain itu, penyedia layanan juga menyediakan ruang beserta sarana-prasarana yang diperlukan untuk kegiatan penggunaan layanan perpustakaan. Dari sisi pengguna layanan, terdapat beberapa kegiatan sebagai berikut: (1) mencari pustaka: mencari dari katalog, menelusuri rak-rak buku, (2) membaca/memanfaatkan pustaka (di ruang perpustakaan), (3) meminjamkan pustaka (untuk dibawa ke luar perpustakaan). Seringkali pengguna layanan juga melakukan kegiatan menyalin isi pustaka dengan cara menulis di buku catatannya atau memfotokopi isi pustaka. Selain itu, sering pula pengguna layanan meminta bantuan staf perpustakaan untuk mencari pustaka. Pustaka yang dimaksud di atas meliputi media cetak (antara lain: buku, majalah, surat kabar), media elektronik (antara lain: berkas elektronik di *disk*, *CD*, internet), dan media foto.

Sejalan dengan pendapat di atas, menurut Noerhayati (1987: 54-120), kegiatan kerja pelayanan perpustakaan perguruan tinggi terdiri atas beberapa bagian sebagai berikut.

- a. Kegiatan kerja pelayanan teknis, yaitu kegiatan kerja yang dilakukan untuk melaksanakan pelayanan informasi dalam program kerja pelayanan teknis yang terdiri dari kegiatan: (a) pengadaan bahan, dalam pembinaan koleksi kegiatan yang dilakukan adalah melakukan seleksi koleksi bahan pustaka dan

mengadakan koleksi tersebut untuk perpustakaan, baik dengan melalui pembelian maupun tidak, (b) inventarisasi koleksi, berupa kegiatan pencatatan koleksi bahan pustaka ke dalam inventaris (buku induk koleksi) sebagai tanda bukti perbendaharaan perpustakaan, (c) klasifikasi koleksi, yang dimaksud dengan klasifikasi koleksi ialah kegiatan mengelompokkan koleksi bahan pustaka dengan memberikan kode-kode klasifikasi sesuai dengan sistem klasifikasi tertentu, (d) katalogisasi, pekerjaan katalogisasi koleksi berupa pengelolaan koleksi bahan pustaka secara sistematis sehingga mudah dan siap dimanfaatkan untuk pelayanan pengguna perpustakaan, (e) pemeliharaan koleksi, merupakan kegiatan menjaga koleksi bahan pustaka agar tetap berada dalam kondisi yang selalu baik agar siap digunakan untuk pelayanan pengguna.

- b. Kegiatan kerja pelayanan pengguna, yaitu kegiatan kerja yang dilakukan untuk melaksanakan pelayanan informasi dalam program kerja pelayanan pengguna, yang terdiri dari: (a) sirkulasi koleksi, berupa kegiatan pelayanan pencatatan dalam pemanfaatan dan penggunaan koleksi bahan pustaka dengan tepat waktu untuk kepentingan pengguna, (b) pelayanan *reference*, kegiatan pelayanan *reference* berupa pelayanan dalam memberikan bantuan kepada pengguna untuk mendapatkan informasi yang bersifat pendek-singkat tetapi dibutuhkan dalam waktu yang cepat dari koleksi *reference*, (c) pendidikan pengguna, ialah usaha bimbingan kepada pengguna tentang cara pemanfaatan koleksi yang disediakan secara efektif dan efisien, (d) penyebaran informasi, merupakan usaha penyebaran informasi agar informasi tersebut

diketahui dan dimanfaatkan sepenuhnya dan sebaik-baiknya oleh pengguna perpustakaan.

Menurut Darmono (2004: 31), kegiatan kerja yang erat hubungannya satu sama lain dikumpulkan dalam satu kelompok, maka terdapat tiga kelompok kegiatan yaitu: (1) kelompok pembinaan koleksi, adalah semua kegiatan kerja yang berhubungan dengan bahan pustaka yang meliputi pengadaan, pengolahan, dan perawatan, (2) kelompok pelayanan, adalah semua kegiatan kerja yang berhubungan dengan jasa layanan meliputi layanan peminjaman pustaka, layanan referensi, dan layanan informasi/penelusuran, (3) kelompok administrasi, adalah semua kegiatan kerja yang berhubungan dengan administrasi kantor di luar kegiatan bidang kepustakawanan.

Dari uraian di atas maka dapat disimpulkan bahwa pelayanan perpustakaan bukanlah satu-satunya kegiatan perpustakaan, namun merupakan satu rangkaian kegiatan yang saling berkaitan satu sama lain, kegiatan pelayanan perpustakaan adalah melayani atau memberikan pelayanan dalam kebutuhan informasi pengguna. Dimana pengguna perpustakaan menginginkan pelayanan yang berkualitas baik yang akan menghasilkan kepuasan dalam memenuhi kebutuhan informasi pengguna.

C. Pelayanan Perpustakaan Perguruan Tinggi

1. Pengertian Pelayanan Perpustakaan

Pelayanan merupakan unsur utama dalam pencapaian suatu keberhasilan organisasi perpustakaan disebabkan bagian inilah yang berhubungan langsung dengan pengguna dalam penyebaran informasi serta pemanfaatan jasa dan fasilitas

yang ada di perpustakaan. Banyak argumentasi yang menyatakan bahwa layanan perpustakaan merupakan titik sentral kegiatan perpustakaan. Dengan kata lain, perpustakaan identik dengan layanan karena tidak ada perpustakaan jika tidak ada kegiatan layanan.

Menurut Lasa Hs. (1994: 122), pelayanan perpustakaan mencakup semua kegiatan pelayanan kepada pengguna yang berkaitan dengan pemanfaatan, penggunaan koleksi perpustakaan dengan tepat guna dan tepat waktu untuk kepentingan pengguna perpustakaan. Kegiatan pelayanan kepada pengguna perpustakaan merupakan pelayanan yang diberikan oleh suatu perpustakaan untuk menyebarkan informasi dan pemanfaatan koleksi. Pengguna perpustakaan tidak hanya menginginkan pelayanan yang diberikan pihak perpustakaan saja, tetapi juga menginginkan pelayanan tersebut dalam jumlah dan kualitas yang memadai.

Sejalan dengan pendapat di atas, Rahayuningsih (2007: 85), menyatakan pelayanan perpustakaan merupakan kegiatan memberikan layanan informasi kepada pengguna perpustakaan dengan menggunakan prinsip-prinsip dasar: (1) pelayanan bersifat universal, layanan tidak hanya diberikan kepada individu-individu tertentu, tetapi diberikan kepada pengguna secara umum, (2) pelayanan berorientasi pada pengguna, dalam arti untuk kepentingan para pengguna, bukan kepentingan pengelola, (3) menggunakan disiplin, untuk menjamin keamanan dan kenyamanan dalam memanfaatkan perpustakaan, (4) sistem yang dikembangkan mudah, cepat, dan tepat.

Kegiatan perpustakaan yang langsung dirasakan oleh pengguna adalah pelayanan, karena pelayanan dianggap sebagai ujung tombak perpustakaan

(Soeatminah, 1992: 129). Layanan perpustakaan merupakan tolak ukur keberhasilan sebuah perpustakaan. Hal itu karena kegiatan layanan merupakan kegiatan yang mempertemukan langsung antara petugas dengan pengguna perpustakaan sehingga penilaian pengguna akan muncul ketika kegiatan layanan tersebut dilangsungkan. Menurut Soeatminah (1992: 17), pelayanan dikatakan baik apabila dilakukan dengan: (1) cepat, artinya untuk memperoleh layanan, orang tidak perlu menunggu terlalu lama, (2) tepat waktu, artinya orang dapat memperoleh kebutuhan tepat pada waktunya, (3) benar, artinya pustakawan membantu perolehan sesuatu sesuai dengan yang diinginkan. Maka dari itu pelayanan di perpustakaan ideal nya dapat lebih memikat, bersahabat, cepat, dan akurat, ini berarti orientasi pelayanan perpustakaan harus didasarkan pada kebutuhan pengguna, antisipasi perkembangan teknologi informasi dan pelayanan yang ramah, dengan kata lain menempatkan pengguna sebagai salah satu faktor.

Dari beberapa pendapat di atas dapat disimpulkan bahwa pelayanan perpustakaan adalah seluruh kegiatan pelayanan yang berupa pemberian informasi dan fasilitas perpustakaan kepada pengguna dengan cepat, tepat waktu, dan benar. Oleh karena itu pemberian pelayanan kepada pengguna merupakan tujuan dari setiap alur kerja yang terdapat pada perpustakaan, sehingga pengguna mendapatkan informasi yang tepat sesuai kebutuhan dan dapat memanfaatkan fasilitas yang disediakan di perpustakaan. Dengan kata lain, pelayanan yang ada di perpustakaan harus berorientasikan kepada kebutuhan pengguna.

2. Jenis Pelayanan Perpustakaan

Dalam dunia perpustakaan dikenal dua macam layanan perpustakaan, yaitu layanan teknis dan layanan pengguna. Menurut Ridwan Siregar (2004: 152), pelayanan perpustakaan meliputi:

- a. pelayanan teknis, yang mencakup kegiatan pengadaan, pengatalogan dan perawatan koleksi. Prosedur dan mekanisme kerja dari kegiatan tersebut harus dirumuskan dengan baik agar pekerjaan pembinaan koleksi dapat berjalan dengan lancar. Standar-standar pengolahan harus ditetapkan, dan peralatan-peralatan serta bahan-bahan yang diperlukan untuk itu harus disediakan.
- b. pelayanan kepada pengguna, yang mencakup kegiatan antara lain peminjaman dan keanggotaan, bantuan atau bimbingan penggunaan bahan pustaka, layanan penelusuran dan silang layang. Untuk kelancaran pelayanan pengguna, harus ditetapkan jam buka perpustakaan, peraturan penggunaan bahan pustaka dan prosedur serta mekanisme setiap jenis pelayanan yang ditawarkan. Untuk keperluan pengembangan, data pelayanan harus dikumpulkan setiap saat.

Menurut Mulyani AN (1983: 119), jenis pelayanan yang dapat diberikan kepada pengguna jasa perpustakaan yaitu: (1) pelayanan sirkulasi, (2) pelayanan referensi, (3) pelayanan jam perpustakaan. Sedangkan menurut Darmono (2001: 141), pelayanan perpustakaan terbagi menjadi tiga yaitu: (1) layanan peminjaman bahan pustaka (layanan sirkulasi), (2) layanan referensi, (3) layanan ruang baca.

Berdasarkan beberapa pendapat di atas dapat disimpulkan bahwa dalam pelayanan perpustakaan terdapat beberapa jenis layanan yang mencakup beberapa kegiatan untuk mendukung kelancaran dan kemudahan pengguna dalam memanfaatkan perpustakaan, dimana setiap kegiatan yang ada dilakukan sesuai dengan standar dan prosedur yang telah ditetapkan.

3. Sistem Pelayanan Perpustakaan

Agar pengguna jasa perpustakaan mampu memanfaatkan koleksi perpustakaan dengan baik, kiranya perlu ditentukan sistem pelayanan yang jelas. Dengan adanya sistem, pengguna akan mengetahui peraturan dan tata tertib yang berlaku, sehingga petugas perpustakaan dan pengguna akan mengetahui hak dan kewajiban masing-masing. Menurut Rusina Sjahrial Pamuntjak (2000: 101), “Sistem pelayanan pengguna pada perpustakaan umumnya dapat dilaksanakan melalui dua cara diantaranya, pelayanan dengan sistem terbuka (*opened ccess*) dan pelayanan dengan sistem tertutup (*closed access*)”. Hal tersebut sesuai dengan pendapat Syihabuddin Qalyubi (2007: 222), yang menyatakan bahwa pelayanan di perpustakaan lazimnya menggunakan dua sistem, yaitu terbuka (*open access*) dan tertutup (*closed access*). Untuk perpustakaan yang koleksinya masih sederhana atau sedikit, maka sistem yang baik digunakan adalah sistem pelayanan tertutup. Sebaiknya untuk koleksi yang banyak maka digunakan sistem layanan terbuka.

a. Sistem Layanan Terbuka (*Open Access*)

Sistem layanan terbuka merupakan bagian dari sistem pelayanan perpustakaan. Pada perpustakaan tinggi yang melayani sivitas akademika dan koleksi yang banyak biasanya menggunakan sistem layanan terbuka. Menurut Soeatminah (1992: 139), layanan terbuka adalah sistem layanan yang memperbolehkan pengunjung perpustakaan masuk ke ruang koleksi untuk melihat, membuka-buka pustaka dan mengambilnya dari tempat penyimpanan untuk dibaca di tempat atau dipinjam untuk dibawa pulang. Sedangkan menurut Darmono (2001: 139), sistem layanan terbuka adalah sistem layanan yang memungkinkan para pengguna secara langsung dapat memilih, menemukan dan

mengambil sendiri bahan pustaka yang dikehendaki dari jajaran koleksi perpustakaan. Tidak jauh berbeda dari pendapat kedua ahli tersebut, menurut Syihabuddin Qalyubi (2007: 222), “Sistem terbuka membebaskan pengunjung ke tempat koleksi perpustakaan dijajarkan. Mereka dapat melakukan browsing atau membuka-buka, melihat-lihat buku, mengambil sendiri. Ketika bahan tersebut tidak cocok mereka dapat memilih bahan lain yang hampir sama atau bahkan berbeda”.

Agar pengguna pelayanan perpustakaan dapat memanfaatkan koleksi perpustakaan dengan baik maka pengguna perlu mengerti sistem ini karena tanpa mengerti sistem ini pengguna akan berputar-putar mengelilingi rak-rak buku hanya untuk menemukan satu judul buku misalnya. Selain itu ada beberapa kelebihan dan kelemahan dari sistem ini. Menurut Lasa Hs (2008: 214), beberapa kelebihan sistem layanan terbuka antara lain, kartu katalog tidak segera rusak, menghemat tenaga, lebih banyak judul koleksi yang diketahui, dan kecil sekali kemungkinan terjadi kesalahpahaman antara petugas dan pengguna. Sedangkan kekurangannya antara lain frekuensi kerusakan koleksi lebih besar, perlu ruangan yang luas, susunan koleksi tidak teratur, dan pengguna baru sering bingung.

Selain itu menurut Syihabuddin Qalyubi (2007: 222), keuntungan sistem terbuka yaitu pengguna dapat melakukan *browsing* (melihat-lihat koleksi sehingga mendapatkan pengetahuan yang beragam) dan tenaga yang dibutuhkan tidak banyak. Kemudian kelemahan dari sistem ini yaitu pengguna banyak yang salah mengembalikan koleksi pada tempat semula sehingga koleksi bercampur aduk,

petugas setiap hari harus mengontrol rak-rak untuk mengetahui buku yang salah letak dan kehilangan koleksi relatif besar.

Dari uraian pendapat di atas dapat ditarik kesimpulan bahwa dalam sistem layanan terbuka perpustakaan memberi kebebasan kepada pengguna secara langsung dalam mencari, memilih, dan menentukan koleksi yang sesuai dengan kebutuhannya. Namun dengan berbagai kelebihan yang ada pada sistem ini masih terdapat beberapa kekurangan dalam menjalankan sistem layanan terbuka tersebut.

b. Sistem Layanan Tertutup (*Closed Access*)

Sistem layanan tertutup merupakan pelayanan yang tidak memperbolehkan pengunjung perpustakaan masuk ke ruang koleksi. Pengunjung memilih koleksi yang ingin dipinjamnya melalui katalog perpustakaan dan setelah ditemukan sandi bukunya dapat diminta pada petugas untuk mengambilkannya (Soeatminah, 1992: 131). Pendapat lain mengenai sistem layanan tertutup, Lasa Hs (1994: 5) menyatakan bahwa sistem layanan tertutup adalah suatu layanan yang tidak memungkinkan pengguna untuk memilih dan mengambil sendiri koleksi perpustakaan. Koleksi yang ingin dipinjam dapat dipilih melalui daftar/katalog yang tersedia, koleksinya akan diambil oleh petugas.

Dari penjelasan di atas hampir sama dengan pemaparan Syihabuddin Qalyubi (2007: 223), yang menyebutkan bahwa di dalam sistem tertutup pengunjung tidak diperkenankan masuk ke rak-rak buku untuk membaca ataupun mengambil sendiri koleksi perpustakaan. Pengunjung hanya dapat membaca atau meminjam melalui petugas yang akan mengambilkannya bahan pustaka untuk para pengunjung.

Dalam sistem layanan tertutup juga memiliki beberapa keuntungan dan kerugian dalam pelaksanaannya. Kelebihan sistem ini, antara lain daya tampung koleksi lebih banyak, susunan koleksi lebih teratur, kerusakan dan kehilangan koleksi relatif lebih sedikit, dan tidak memerlukan meja baca di ruang koleksi. Sedangkan kekurangan sistem ini, antara lain memerlukan banyak energi (tenaga kerja), terdapat sejumlah koleksi yang tidak dikenal pengguna, dan sering terjadi kesalahpahaman antara petugas dan pengguna (Lasa Hs, 2008:214). Sedangkan menurut Syihabuddin Qalyubi (2007: 223), kelebihan sistem tertutup yaitu koleksi akan tetap terjaga kerapiannya dan koleksi yang hilang dapat diminimalkan. Selanjutnya kelemahan dari sistem ini antara lain banyak waktu yang diperlukan untuk memberikan pelayanan, banyak waktu yang diperlukan untuk mengisi formulir dan menunggu bagi yang mengembalikan bahan pustaka serta pengguna tidak dapat *browsing*.

Berdasarkan pernyataan di atas dapat ditarik kesimpulan bahwa sistem layanan tertutup adalah sistem layanan yang tidak memberikan kebebasan para pengguna dalam mengambil sendiri koleksi yang dibutuhkan, akan tetapi melalui bantuan petugas perpustakaan.

D. Pelayanan Sirkulasi

1. Pengertian Pelayanan Sirkulasi

Layanan sirkulasi merupakan tempat masuk dan keluarnya bahan pustaka. Pada bagian inilah yang mendominasi semua kegiatan yang terdapat pada perpustakaan. Dalam ilmu perpustakaan, pelayanan sirkulasi sering juga disebut dengan pelayanan peminjaman dan pengembalian pustaka. Namun, sebenarnya

pengertian sirkulasi ini mencakup pengertian yang lebih luas, yakni semua bentuk kegiatan pencatatan yang berkaitan dengan pemanfaatan, dan penggunaan koleksi dengan tepat guna dan tepat waktu untuk kepentingan pengguna jasa perpustakaan (Lasa Hs, 2008: 213).

Menurut Rusina Sjahrial Pamuntjak (2000: 97), peminjaman buku atau sirkulasi adalah kegiatan peredaran koleksi perpustakaan, baik untuk dibaca didalam perpustakaan maupun dibawah keluar perpustakaan. Sementara Noerhayati (1987: 120), menyebutkan sirkulasi berupa kegiatan pelayanan pencatatan dalam pemanfaatan dan penggunaan koleksi bahan pustaka dengan tepat guna dan tepat waktu untuk kepentingan pengguna.

Pelayanan sirkulasi merupakan salah satu jasa perpustakaan yang pertama kali berhubungan langsung dengan pengguna perpustakaan. Menurut Martoatmojo Karmidi (1998: 43), betapapun besar koleksi yang dimiliki oleh sebuah perpustakaan, tetapi kalau sirkulasi dan pelayanannya tidak lancar atau hanya sedikit saja dalam memanfaatkannya, maka kecil sajalah arti perpustakaan tersebut. Namun sebaliknya jika kegiatan yang dilakukan oleh bagian sirkulasi lancar dan aktif maka perpustakaan tersebut boleh dikatakan baik.

Dari beberapa uraian di atas dapat disimpulkan bahwa pelayanan sirkulasi adalah kegiatan pelayanan jasa perpustakaan yang berhubungan dengan peminjaman dan pengembalian bahan pustaka agar dapat dimanfaatkan dan digunakan dengan tepat guna dan tepat waktu untuk kepentingan pengguna jasa perpustakaan.

2. Tujuan Pelayanan Sirkulasi

Layanan sirkulasi merupakan bagian penting dalam suatu perpustakaan karena berhubungan dengan peredaran koleksi. Pelayanan sirkulasi memerlukan sistem yang efisien dan mudah dijalankan yang bertujuan agar pengguna dapat bertransaksi dengan cepat dan maksimal dalam layanan. Menurut Lasa Hs (2008: 213), tujuan dari pelayanan sirkulasi antara lain: (1) agar para pengguna mampu memanfaatkan koleksi perpustakaan secara optimal, (2) agar mudah diketahui identitas peminjaman, buku yang dipinjam dan waktu pengembalian, (3) untuk menjamin pengembalian pinjaman dalam waktu yang ditentukan, (4) untuk memperoleh data kegiatan pemanfaatan koleksi suatu perpustakaan, (5) untuk mengontrol jika terdapat pelanggaran.

Tujuan pelayanan sirkulasi menurut Rusina Sjahrial Pamuntjak (2000: 99), yaitu supaya mereka mampu memanfaatkan koleksi tersebut semaksimal mungkin, mudah untuk mengetahui identitas peminjam koleksi tersebut, terjaminnya pengembalian pinjaman dalam waktu yang jelas, diperoleh data kegiatan perpustakaan terutama yang berkaitan dengan pemanfaatan koleksi dan apabila terjadi pelanggaran dapat segera diketahui.

Berdasarkan pendapat di atas maka dapat disimpulkan bahwa tujuan pelayanan sirkulasi antara lain agar koleksi yang ada dapat dimanfaatkan secara maksimal oleh pengguna, identitas peminjam dapat diketahui secara pasti agar pengembalian pinjaman lebih terjamin, dan untuk mengontrol jika terjadi pelanggaran oleh pengguna pelayanan sirkulasi.

3. Fungsi Pelayanan Sirkulasi

Fungsi pelayanan sirkulasi berkaitan erat dengan kegiatan yang dilakukan pada bagian sirkulasi tersebut. Jika fungsi pelayanan sirkulasi berjalan dengan baik maka kegiatan yang ada pada bagian sirkulasi menjadi semakin lancar dan baik pula. Adapun fungsi pelayanan sirkulasi menurut Sulistyio Basuki (1991: 257), yaitu: (1) mengawasi pintu masuk dan keluar perpustakaan, (2) pendaftaran anggota, perpanjangan keanggotaan, dan pengunduran diri anggota perpustakaan, (3) meminjamkan serta mengembalikan buku, dan memperpanjang waktu peminjaman, (4) menarik denda bagi buku yang terlambat dikembalikan, (5) mengeluarkan surat peringatan bagi buku yang belum dikembalikan pada waktunya, (6) tugas yang berkaitan dengan peminjaman buku, khususnya buku hilang atau rusak, (7) bertanggung jawab atas segala berkas peminjaman, (8) membuat statistika peminjaman, (9) peminjaman antar perpustakaan, (10) mengawasi urusan penitipan tas, jas, jaket, mantel, dan sebagainya milik pengunjung perpustakaan, (11) tugas lainnya terutama yang berkaitan dengan peminjaman.

Selain itu terdapat pendapat yang hampir sama dengan pendapat di atas, Syihabuddin Qalyubi (2007: 221), menyatakan terdapat beberapa fungsi pelayanan sirkulasi, yaitu sebagai berikut.

- a. Pengawasan pintu masuk dan keluar perpustakaan.
- b. Pendaftaran anggota, perpanjangan keanggotaan dan pengunduran diri anggota perpustakaan.
- c. Peminjaman, pengembalian dan perpanjangan waktu peminjaman.
- d. Pengurusan keterlambatan pengembalian koleksi yang dipinjam, seperti denda.
- e. Pengeluaran surat peringatan bagi buku yang belum dikembalikan pada waktunya dan surat bebas pustaka.

- f. Penugasan yang berkaitan dengan peminjaman buku, khususnya buku hilang atau rusak.
- g. Pertanggungjawaban atas segala berkas peminjaman.
- h. Pembuatan statistik peminjaman berupa statistik anggota yang memperbaharui keanggotaannya, anggota baru, anggota yang mengundurkan diri, pengunjung perpustakaan, statistik peminjam, statistik jumlah buku yang dipinjam, statistik peminjaman buku berdasarkan subyek, dan jumlah buku yang masuk daftar tandon.
- i. Peminjaman antar perpustakaan.
- j. Pengawasan urusan penitipan tas, jas atau mantel milik pengunjung perpustakaan.
- k. Penugasan lainnya, terutama yang berkaitan dengan peminjaman.

Berdasarkan pemaparan pendapat beberapa ahli di atas dapat disimpulkan bahwa terdapat beberapa fungsi dalam pelayanan sirkulasi, dimana fungsi-fungsi tersebut berperan penting untuk menciptakan layanan yang berkualitas sesuai dengan aturan dan tugas yang ada sehingga dapat berjalan dengan tertib dan aman dalam melayani kebutuhan pengguna perpustakaan.

4. Syarat Sirkulasi

Pelayanan di perpustakaan sangatlah penting bagi penggunanya. Layanan perpustakaan yang ramah dan profesional juga ikut berperan dalam menumbuhkan kenyamanan bagi pengguna, agar pengguna betah berkunjung ke perpustakaan. Supaya tujuan tersebut dapat tercapai, maka perlu diperhatikan syarat-syarat sirkulasi yang baik menurut Lasa Hs (2007: 170), yaitu sebagai berikut.

- a. Mekanisme kerja dapat dilakukan dengan cepat, tepat, dan benar; sistem kerja manual maupun dengan mesin (seperti komputer) sebaiknya dapat diselesaikan dengan cepat, tepat, dan benar.

- b. Dapat menjaga keamanan koleksi dan pengguna; sistem pengaturan ruangan, pintu, dan meja kursi dapat menciptakan keamanan koleksi serta kenyamanan pengguna.
- c. Administrasi sirkulasi yang tepat; sistem pencatatan sirkulasi sebaiknya dapat dilakukan dengan benar, praktis, dan tidak menimbulkan kesalahpahaman dengan pengguna. Untuk itu dalam penerapan administrasi sirkulasi perlu dikerjakan seteliti mungkin.

Senada dengan pendapat di atas, Mudhoffir (1992: 57), menyatakan bahwa hal-hal pokok pada pelayanan sirkulasi meliputi: (1) peraturan, persyaratan dan tata tertib, (2) keanggotaan dan pendaftaran, (3) macam-macam peminjaman. Dalam Buku Pedoman Perpustakaan Perguruan Tinggi (Depdiknas, 2004: 73), dinyatakan bahwa kelancaran proses layanan sirkulasi antara lain tergantung kepada sistem peminjaman yang dipilih, petugas yang terampil, dan peraturan peminjaman yang jelas.

Berdasarkan pendapat di atas maka dapat disimpulkan bahwa untuk dapat menyelenggarakan pelayanan sirkulasi yang baik maka harus memperhatikan beberapa syarat, diantaranya yaitu mekanisme kerja dan administrasi yang tepat dan benar, pemilihan dan penerapan sistem peminjaman apakah sudah sesuai atau belum, petugas perpustakaan yang terampil, peraturan peminjaman yang jelas, serta keamanan koleksi dan kenyamanan tempat.

5. Kegiatan Pelayanan Sirkulasi

Semua kegiatan yang dilakukan pelayanan sirkulasi saling berkaitan, maka hendaklah layanan sirkulasi disusun dan terkoordinasi sesuai dengan jenis tugas

pada setiap bagian. Menurut Lasa Hs (2004: 18), kegiatan dalam sirkulasi meliputi: keanggotaan, pinjaman koleksi, pengembalian koleksi, penagihan, sanksi, surat keterangan bebas pinjam, dan statistik. Rusina Sjahrial Pamuntjak (2000: 98), menyatakan proses pelayanan sirkulasi meliputi kegiatan: keanggotaan, peminjaman, pengembalian, perpanjangan, penagihan, sanksi, dan memberikan keterangan bebas pinjaman.

a. Keanggotaan

Salah satu tugas dibagian sirkulasi adalah menerima pendaftaran anggota perpustakaan dan melayani perpanjangan keanggotaan. Keanggotaan merupakan tanda bukti bahwa pengguna perpustakaan sudah mendaftarkan dirinya sebagai anggota perpustakaan. Untuk beberapa perpustakaan tugas menerima anggota perpustakaan ada yang menjadi tanggung jawab bagian administrasi perpustakaan. Mengenai syarat dan jenis keanggotaan berbeda-beda tergantung kepada kebijakan perpustakaan. Syarat keanggotaan pada perpustakaan yang sudah terotomasi tentu saja berbeda dengan perpustakaan yang masih tradisional.

Menurut Sutarno NS (2003: 98), kegunaan dari pada pendaftaran anggota adalah sebagai berikut.

- 1) Mengetahui jati diri peminjam, memperlihatkan tanggung jawab untuk mengamankan milik perpustakaan dan melindungi hak pembaca yang lain, yang memungkinkan ingin mempergunakan dengan baik.
- 2) Mengukur daya guna perpustakaan bagi mereka yang dilayaninya.
- 3) Mengukur kedudukan sosialnya dengan jalan mengetahui jumlah buku yang dipinjam oleh para pembaca.
- 4) Mengetahui golongan peminjaman untuk mengetahui pula kebutuhan mereka, selera yang sesuai dapat dipergunakan sebagai data perbandingan dengan perpustakaan lain, kemudian meningkatkan.

Jenis keanggotaan menurut Rahayuningsih (2007, 96) meliputi keanggotaan *intern* dan *ekstern*. Anggota *intern* yaitu anggota yang terdiri dari orang yang berkaitan langsung dengan lembaganya, sedangkan anggota *ekstern* yaitu anggota yang terdiri dari orang yang tidak berkaitan langsung dengan lembaganya. Tujuan dari kegiatan keanggotaan ini adalah untuk mengetahui identitas anggota, alamat, dan golongan, sedangkan secara psikologis bertujuan agar anggota merasa memiliki perpustakaan dan tidak menyalahgunakan perpustakaan tersebut (Mudhoffir, 1992: 69).

b. Peminjaman

Peminjaman koleksi merupakan salah satu kegiatan utama dalam sirkulasi. Kegiatan peminjaman adalah suatu proses pencatatan transaksi yang dilakukan oleh petugas perpustakaan dengan pengguna pada saat pengguna meminjam koleksi. Jenis koleksi yang umum dipinjamkan adalah koleksi yang berupa buku. Dalam proses peminjaman perlu dilakukan pencatatan agar koleksi yang dipinjam mudah diidentifikasi, tempat koleksi mudah dikontrol, pengguna koleksi mudah diketahui dan batas waktu pengembalian mudah diprediksi (Syihabuddin Qalyubi, 2007: 224).

Sistem peminjaman koleksi tidak dapat lepas dari sistem pelayanan perpustakaan. Dua sistem pelayanan perpustakaan (terbuka dan tertutup) ada hubungannya dengan bagaimana cara perpustakaan memberikan kesempatan kepada pengguna untuk meminjam koleksi. Dalam sistem pelayanan tertutup, petugas akan mengambilkan buku di rak dan pembaca mengisi sebuah slip atau formulir untuk menuliskan judul buku, pengarang, dan nomor panggil buku yang

dipinjam. Pada pelayanan terbuka, pembaca secara langsung dapat memilih, menemukan dan mengambil sendiri bahan pustaka yang dikehendaki, baik untuk dibaca di tempat atau dipinjam untuk dibawa pulang.

Sesuai dengan Buku Pedoman Perpustakaan Perguruan Tinggi (Depdiknas, 2004: 74), prosedur peminjaman bahan pustaka adalah sebagai berikut.

- 1) Pengguna menunjukkan tanda pengenalan sebagai anggota perpustakaan.
- 2) Petugas memeriksa tanda pengenalan pengguna.
- 3) a) Pada perpustakaan yang menganut sistem tertutup, langkah ketiga berlangsung sebagai berikut:
 - (1) pengguna menyerahkan formulir permintaan peminjaman yang telah diisi,
 - (2) petugas mencari bahan sesuai dengan data yang tertulis dalam formulir.
- b) Pada perpustakaan yang menganut sistem terbuka, langkah ketiga berlangsung sebagai berikut:
 - (1) pengguna menyerahkan bahan perpustakaan yang telah dipilihnya,
 - (2) petugas mencatat nomor anggota dan tanggal kembali pada kartu buku yang tersimpan pada katalog buku,
 - (3) petugas mencatat nomor anggota dan tanggal bahan perpustakaan itu harus dikembalikan pada lembar tanggal kembali,
 - (4) petugas mencatat kode bahan perpustakaan dan tanggal kembali.
- 4) Pengguna membubuhkan tanda tangan pada kartu bahan perpustakaan.
- 5) Petugas menyerahkan bahan perpustakaan tersebut pada pengguna.
- 6) Petugas menyusun kartu pada kotak sebagai berikut:

- a) menurut tanggal kembali bahan perpustakaan, kemudian
 - b) setiap kumpulan kartu dengan tanggal kembali yang sama, disusun menurut urutan kode bahan perpustakaan.
- 7) Petugas menyusun kartu peminjaman dalam kotak kartu pinjaman menurut nama pengguna, kemudian menurut urutan nomor tanda pengenal.

c. Pengembalian.

Tidak semua pengunjung perpustakaan senang membaca di perpustakaan sehingga harus meminjam buku yang mereka butuhkan. Buku yang dipinjam pengguna harus dikembalikan ke perpustakaan. Pengembalian bahan pustaka tersebut harus tepat pada waktunya, agar pengguna yang lain dapat mempergunakan bahan pustaka tersebut.

Menurut Buku Pedoman Perpustakaan Perguruan Tinggi (Depdiknas, 2004: 81), langkah kerja yang dilakukan oleh perpustakaan dalam prosedur pengembalian bahan perpustakaan adalah sebagai berikut.

- 1) Memeriksa keutuhan buku dan tanggal kembali pada lembar tanggal kembali setelah pengguna menyerahkan bahan perpustakaan yang akan dikembalikan.
- 2) Mengambil kartu buku berdasarkan tanggal kembali.
- 3) Mengambil kartu pinjaman dari kotak kartu pinjaman berdasarkan nomor anggota yang tertera pada kartu buku.
- 4) Membubuhkan stempel tanda “kembali” pada kartu buku, lembar tanggal kembali, dan kartu pinjaman.
- 5) Mengembalikan kartu buku pada kantong buku.
- 6) Mengembalikan kartu pinjam kedalam kotak kartu buku.

- 7) Mengelompokkan buku menurut kode bukunya untuk dikembalikan ke rak.
- 8) Memilih buku:
 - a) yang rusak tetapi masih dapat diperbaiki diletakkan pada suatu tempat untuk dikirim ke unit perawatan,
 - b) yang rusak tidak dapat diperbaiki diletakkan pada tempat lain untuk disiangi.

d. Penagihan

Menurut Buku Pedoman Perpustakaan Perguruan Tinggi (Depdiknas, 2004: 83), prosedur penagihan berlangsung sebagai berikut.

- 1) Petugas memeriksa keterlambatan pengembalian berdasarkan tanggal kembali bahan perpustakaan; pekerjaan ini harus dilakukan setiap hari.
- 2) Petugas membuat surat penagihan rangkap dua; lembar pertama dikirimkan kepada peminjam, sedangkan lembar kedua disimpan sebagai pertinggal.
- 3) Bila bahan pustaka dikembalikan setelah ditagih, petugas memprosesnya berdasarkan proses pengembalian.

Menurut Sutarno NS (2003: 104), apabila sudah beberapa kali dikirim surat penagihan tidak juga berhasil buku diperoleh kembali, perpustakaan masih dapat menjalankan tindakan sebagai berikut.

- 1) Buku diambil dari rumah peminjam dengan biaya pengembalian dibebankan kepada peminjam. Cara ini kebanyakan dikerjakan oleh perpustakaan umum.
- 2) Izin untuk meminjam ditarik dari anggota untuk waktu yang tertentu.
- 3) Khusus di perpustakaan perguruan tinggi sanksi dapat berupa tindakan akademis, misalnya: tidak diberitahu nilai kuliah, tidak diserahkan ijazah si

mahasiswa yang belum dikembalikan semua buku (bebas dari peminjaman). Cara terakhir ini hanya dapat dijalankan dengan seizin Dekan atau Rektor dan dalam kerjasama Administrasi Pendidikan.

e. Perpanjangan

Perpanjangan waktu peminjaman tergantung kepada kebijakan perpustakaan, ada perpustakaan yang memberikan perpanjangan sebanyak dua kali saja dan juga hanya memberikan satu kali saja. Dalam Buku Pedoman Perpustakaan Perguruan Tinggi (Depdiknas, 2004: 24), prosedur perpanjangan masa pinjam yaitu: (1) petugas memeriksa formulir penempahan, (2) jika tidak ada menempah, petugas membubuhkan tanggal yang baru pada kartu pinjam dan kartu buku, (3) jika ada yang menempah, petugas tidak memberikan ijin perpanjangan.

f. Pemberian Sanksi

Menurut Buku Pedoman Perpustakaan Perguruan Tinggi (Depdiknas, 2004: 83), sanksi yang diberikan bergantung kepada bobot pelanggaran, sanksi yang lazim dikenakan kepada pengguna ada tiga macam: (1) denda, (2) sanksi administrasi, misalnya tidak boleh meminjam bahan perpustakaan dalam waktu tertentu dan (3) sanksi akademik, berupa pembatalan hak dalam kegiatan belajar-mengajar.

Pemungutan denda merupakan sanksi yang paling sering dilakukan oleh pihak perpustakaan yang disebabkan kelalaian atau ketidakdisiplinan pengguna yang dapat merugikan pembaca lainnya. Penggunaan sistem denda pada dasarnya merupakan pekerjaan yang merepotkan dan dapat mengakibatkan merenggangnya

hubungan antara petugas perpustakaan dan penggunanya. Dengan adanya sanksi dimaksudkan untuk menanamkan disiplin bagi para pembaca dan petugas perpustakaan agar peredaran buku dapat dilakukan dengan adil diantara para pengguna, terutama pada perpustakaan dengan yang koleksinya terbatas.

g. Surat Keterangan Bebas Pinjam

Menurut Lasa Hs (2007: 171), untuk menjaga keutuhan koleksi secara keseluruhan, maka tiap anggota yang telah habis masa keanggotaannya atau untuk keperluan lain, diperlukan keterangan bebas pinjam. Kegunaan bebas pinjam ini untuk mengecek apakah pinjaman telah kembali semua atau belum. Selain itu keterangan bebas pinjam juga berfungsi untuk mencegah kemungkinan kehilangan bahan pustaka. Menurut Buku Pedoman Perpustakaan Perguruan Tinggi (Depdiknas, 2004: 84), prosedur kegunaan dari keterangan bebas pinjam diperlukan untuk ujian akhir, yudisium, penerimaan ijazah dan pindah studi ke perguruan tinggi lain.

h. Statistik

Statistik merupakan informasi kuantitatif tentang jumlah tambahan buku per tahun, jumlah pengunjung dan sebagainya. Menurut Syihabuddin Qalyubi (2007: 224), pustakawan menggunakan statistik untuk berbagai keperluan, yaitu untuk menyusun laporan tahunan, mengukur efisiensi berbagai bagian perpustakaan, menyusun rencana dan jasa perpustakaan, memperkuat alasan dalam menunjang penambahan anggaran dan tenaga, serta menyajikan keberhasilan perpustakaan pada pengguna dan pimpinan.

E. Kualitas Pelayanan

1. Pengertian Kualitas Pelayanan

Menurut Wyckof dalam Nur Nasution (2004: 47), kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut memenuhi keinginan pelanggan. Selanjutnya menurut Zeithaml et. al. (1990: 19), kualitas pelayanan dapat didefinisikan sebagai “*The extent of discrepancy between customers expectations or desire and their perceptions*”. Pendapat tersebut dapat diartikan, bahwa kualitas pelayanan merupakan besarnya perbedaan antara harapan atau keinginan pengguna dan tingkat persepsi mereka.

Kualitas pelayanan merupakan tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi harapan pelanggan (Lovell dalam Fandy Tjiptono, 2004: 59). Dengan demikian, ada dua faktor utama yang mempengaruhi kualitas jasa yaitu jasa yang diharapkan (*expected service*) dan jasa yang dirasakan atau dipersepsikan (*perceived service*). Apabila *perceived service* sesuai dengan *expected service*, maka kualitas jasa yang bersangkutan dipersepsikan baik atau positif. Sebaliknya jika *perceived service* lebih jelek dibandingkan *expected service*, maka kualitas jasa dipersepsikan negatif atau tidak baik (Fandy Tjiptono, 2004: 121). Dalam hal ini, kualitas total suatu jasa pelayanan terdiri atas tiga komponen utama (Gronroos dalam Muhtosim Arief, 2007: 118), yaitu sebagai berikut.

- a. *Functional quality*, yaitu komponen yang berkaitan dengan kualitas output (keluaran) jasa yang diterima pelanggan.
- b. *Technical quality*, yaitu komponen yang berkaitan dengan kualitas cara penyampaian suatu jasa.
- c. *Corporete quality*, yaitu profil, reputasi, citra umum dan daya tarik khusus suatu perusahaan.

Dari pengertian dan penjelasan di atas dapat diambil kesimpulan bahwa kualitas pelayanan adalah suatu kondisi yang berhubungan dengan seberapa jauh pihak penyedia jasa dapat memberikan pelayanan yang sesuai dengan harapan pelanggannya. Dalam kaitannya dengan perpustakaan, pihak perpustakaan sebagai penyedia jasa pelayanan diharapkan dapat memberikan pelayanan yang menyenangkan dan nyaman bagi pengguna agar pengguna sering berkunjung dan memanfaatkan perpustakaan.

2. Karakteristik Pelayanan

Pada dasarnya cukup banyak karakteristik suatu pelayanan dimana karakteristik pelayanan mempunyai kekuatan untuk mempengaruhi tingkat kepuasan dan penampilan kerja karyawan. Hal ini dapat dilihat pada berbagai perumusan karakteristik yang dibuat oleh para ahli. Menurut Syihabuddin Qalyubi (2007: 215), karakteristik pelayanan terdiri atas empat, yaitu sebagai berikut.

a. Intangibility (tidak berwujud)

Layanan bersifat tidak berwujud sehingga tidak dirasakan. Namun, konsumen menemukan tanda yang memastikan bahwa layanan tersebut memiliki kualitas yang baik.

b. Inseparability (tidak terpisahkan)

Layanan yang diproduksi dan dikonsumsi pada saat bersamaan sehingga interaksi antara produsen dan konsumen memainkan peran paling penting dalam menghasilkan kualitas layanan yang baik.

c. *Variability* (bervariasi)

Kualitas layanan yang diberikan oleh seseorang berbeda dengan yang diberikan orang lain. Hal yang perlu ditekankan adalah membuat sistem pemantauan melalui penyediaan formulir serta kotak saran dan komentar, mengadakan penelitian konsumen secara berkala dan sebagainya.

d. *Perishability* (mudah lenyap)

Layanan tidak dapat disimpan untuk digunakan apabila diperlukan. Kadang-kadang tidak dapat dihindari situasi ketika banyak pengunjung, sementara itu pegawai masih sibuk. Dalam kasus seperti ini, layanan seperti *hotline* sungguh sangat diperlukan.

Sementara itu Griffin dalam Rambat Lupiyoadi (2001: 6), menyatakan bahwa karakteristik pelayanan terdiri atas tiga, antara lain sebagai berikut.

a. *Intangibility* (tidak berwujud).

Jasa tidak dapat dilihat, dirasa, diraba, didengar, atau dicium sebelum jasa itu dibeli. Nilai penting dari hal ini adalah nilai tidak berwujud yang dialami konsumen dalam bentuk kenikmatan, kepuasan, atau rasa aman.

b. *Unstorability*

Jasa tidak mengenal persediaan atau penyimpanan dari produk yang telah dihasilkan. Karakteristik ini disebut juga tidak dapat dipisahkan (*inseparability*), mengingat pada umumnya jasa dihasilkan dan dikonsumsi secara bersamaan.

c. *Customization*

Jasa juga sering kali didesain khusus untuk kebutuhan pelanggan.

Berdasarkan uraian di atas dapat disimpulkan bahwa pelayanan pada perpustakaan yang diberikan oleh pustakawan tidak dapat dilihat, dirasa, diraba, didengar, atau dicium sebelum pelayanan yang diberikan digunakan oleh para pengguna perpustakaan. Pelayanan yang diberikan oleh perpustakaan kepada pengguna perpustakaan didesain khusus untuk kebutuhan pengguna perpustakaan.

3. Dimensi Kualitas Pelayanan

Zeithaml et. al. dalam Syihabuddin Qalyubi (2007: 219), membagi kualitas pelayanan dalam lima dimensi *ServQual*. Kelima dimensi tersebut antara lain: (1) *tangibles* (bentuk fasilitas fisik, sarana, personalia, dan media komunikasi), (2) reliabilitas (kemampuan menyajikan layanan yang dijanjikan secara akurat dan merdeka), (3) responsivitas (kemampuan membantu konsumen dan penyediaan layanan yang cepat), (4) jaminan (pengetahuan dan rasa hormat petugas perpustakaan dan kemampuannya dalam meyakinkan dan dapat dipercaya), (5) empati (perhatian terhadap setiap pengguna secara individu). Sementara itu Parasuraman et. al. dalam Syihabuddin Qalyubi (2007: 219), menyatakan sepuluh dimensi kualitas sebagai berikut: (1) reliabilitas (konsistensi kinerja dan dependensi pelayanan), (2) responsivitas (kemampuan dan kesiapan petugas dalam member layanan), (3) kompetensi (petugas memiliki *skill* dan pengetahuan), (4) akses (kemudahan kontak dan pendekatan), (5) *courtesy* (kesopanan, rasa hormat, ramah dan penuh pertimbangan), (6) komunikasi (konsumen selalu terinformasi), (7) kredibilitas (dapat dipercaya), (8) keamanan (bebas dari rasa bahaya, ragu), (9) pengertian (memahami kebutuhan pengguna), (10) ada yang terlihat (bukti fisik dari pelayanan yang disajikan).

Dari beberapa dimensi kualitas pelayanan (*ServQual*) seperti yang disebutkan di atas, pada perkembangannya keseluruhan dimensi tersebut hanya dikelompokkan menjadi lima saja, yaitu sebagai berikut.

- a. Bukti Langsung (*tangibles*), meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi.
- b. Keandalan (*reliability*), yakni kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera dan memuaskan.
- c. Daya Tanggap (*responsiveness*), yaitu keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap.
- d. Jaminan (*assurance*), mencakup kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf; bebas dari bahaya, resiko atau keraguan.
- e. Empati, meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik dan memahami kebutuhan para pelanggan (Zeithaml, Berry dan Parasuraman dalam Fandy Tjiptono dan Anastasia Diana, 2003: 27).

Dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (KEPMENPAN) Nomor 63 Tahun 2003 Tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan, menyebutkan bahwa penyelenggaraan pelayanan harus memenuhi beberapa prinsip yaitu kesederhanaan (prosedur pelayanan tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan), kejelasan (kejelasan mencakup dalam hal persyaratan teknis dan administrasi pelayanan, unit kerja yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan, rincian biaya pelayanan dan tata cara penyelenggaraan), kepastian waktu (pelaksanaan pelayanan dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan), akurasi (produk pelayanan diterima dengan benar, tepat dan sah), keamanan (proses dan produk pelayanan memberikan rasa aman dan kepastian hukum), tanggung jawab (pimpinan penyelenggara pelayanan bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan dalam pelaksanaan pelayanan), kelengkapan sarana prasarana (tersedianya sarana dan

prasarana kerja yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika), kemudahan akses (tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai dan mudah dijangkau masyarakat), kedisiplinan, kesopanan dan keramahan (pemberian pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah serta memberikan pelayanan dengan ikhlas) serta kenyamanan (lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat, serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan, seperti parker, toilet, tempat ibadah, dan lain-lain).

Dari uraian di atas dapat dikatakan bahwa dalam menilai atau mengukur kualitas jasa dapat menggunakan banyak dimensi pengukuran seperti kinerjanya, keseragaman produk, kesesuaian, kemampuan dalam melayani, kehandalan, daya tanggap, dan sebagainya. Dengan adanya dimensi kualitas pelayanan dapat dijadikan acuan untuk melihat kualitas pelayanan yang diberikan perpustakaan dari beberapa aspek yang ada didalamnya. Salah satunya dapat digunakan untuk mengidentifikasi kesenjangan antara layanan yang diharapkan dan layanan yang diterima serta bagaimana cara melakukan koreksi terhadap layanan tersebut.

4. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan

Agar dapat mewujudkan sistem pelayanan kompetitif yang bermuara pada kepuasan pengguna maka perpustakaan harus meningkatkan kualitas pelayanannya. Adapun faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan seperti pendapat Kosasih (2009: 3), yaitu: (1) faktor kesadaran, yaitu faktor yang berfokus pada individu yang melakukan suatu tugas atau pekerjaan, kesadaran pada kualifikasi pekerjaan, resiko yang dihadapi, konsumen yang ditangani dan

cakupan tugas penting akan mempengaruhi perilaku seseorang dalam berhubungan dengan orang lain, (2) faktor aturan, faktor ini biasanya memuat hal-hal yang mengikat dan merupakan patokan dalam menyelesaikan suatu pekerjaan, (3) faktor organisasi, faktor organisasi pelayanan lebih banyak ditekankan kepada pengaturan dan mekanisme kerja yang mampu menghasilkan pelayanan yang memadai, (4) faktor keterampilan dan kemampuan, bahwa kualitas pelayanan sangat dipengaruhi oleh kualitas kemampuan dan keterampilan individu dalam melayani pengguna, (5) faktor sarana pelayanan, bahwa kualitas pelayanan yang tinggi harus didukung oleh sarana pelayanan yang lengkap untuk memudahkan dalam memberikan pelayanan kepada pengguna.

Menurut Atep Adya Barata (2003: 37), kualitas pelayanan terbagi menjadi dua bagian yaitu kualitas pelayanan internal dan eksternal. Dari masing-masing bagian tersebut dipengaruhi oleh beberapa faktor yang cukup penting, sebagai berikut.

- a. Faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan internal (interaksi pegawai organisasi), yaitu pola manajemen umum organisasi, penyediaan fasilitas pendukung, pengembangan sumberdaya manusia, iklim kerja dan keselarasan hubungan kerja, serta pola insentif.
- b. Faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan eksternal (pelanggan eksternal), yaitu pola layanan dan tata cara penyediaan layanan, pola layanan distribusi jasa, pola layanan penjualan jasa, dan pola layanan dalam penyampaian jasa.

Selanjutnya oleh Groomross dalam Farida Jasfar (2009: 8), mengemukakan kriteria-kriteria yang menentukan kualitas jasa yaitu: (1) *professionalism and skills* (konsumen menghendaki agar penyedia jasa haruslah dapat menguasai masalah yang dihadapinya secara professional dan terampil), (2) *attitudes and behavior* (konsumen harus merasa yakin bahwa kontak person melayani dan berusaha membantu dalam memecahkan masalah mereka secara spontan dan dengan cara bersahabat), (3) *accessibility and flexibility* (konsumen merasa bahwa penyedia jasa apakah personel, lokasi dimana mereka berada, jam kerja dan sistem operasi dirancang serta dioperasikan sedemikian rupa sehingga konsumen dapat melakukan akses dengan mudah), (4) *reliability and trustworthiness* (konsumen memahami bahwa apapun yang terjadi mereka bisa mempercayakan segala sesuatunya kepada penyedia jasa baik kepada karyawan maupun sistemnya untuk memegang janjinya), (5) *recovery* (konsumen menyadari bahwa apapun kesalahan-kesalahan yang terjadi maupun sesuatu yang tidak diduga dan yang tidak diharapkan terjadi mereka yakin penyedia jasa akan dapat mengatasinya dengan tepat sesuai dengan harapan mereka), (6) *reputation and credibility* (pelanggan percaya bahwa operasi atau cara kerja penyedia jasa informasi dapat dipercaya dan memberikan nilai atau imbalan yang sesuai dengan pengorbanannya).

Dari uraian di atas maka jelas bahwa untuk meningkatkan kualitas pelayanan banyak faktor yang mempengaruhi antara lain kesadaran, aturan, organisasi, ketrampilan dan kemampuan, serta sarana pelayanan. Selain itu faktor internal dan

eksternal juga menjadi penting dan berpengaruh dalam mewujudkan pelayanan yang berkualitas bagi setiap pengguna.

F. Kepuasan Pengguna Perpustakaan Perguruan Tinggi

Ukuran keberhasilan dalam penyelenggaraan pelayanan ditentukan oleh tingkat kepuasan penerima layanan. Kepuasan penerima pelayanan dicapai apabila penerima pelayanan memperoleh pelayanan sesuai yang dibutuhkan dan diharapkan (Ratminto dan Atik Septi Winarsih, 2010: 28). Sejalan dengan pernyataan tersebut, Engel, et. al. dalam Fandy Tjiptono dan Anastasia Diana (2003, 102), menyatakan bahwa kepuasan pengguna merupakan evaluasi purnabeli dimana alternatif yang dipilih sekurang-kurangnya sama atau melampaui harapan pengguna, sedangkan ketidakpuasan timbul apabila hasil (*outcome*) tidak memenuhi harapan penggunanya.

Adapun beberapa unsur penting di dalam kualitas yang ditetapkan oleh pelanggan atau pengguna menurut Fandy Tjiptono dan Anastasia Diana (2003: 103), antara lain: (1) pelanggan haruslah merupakan prioritas utama organisasi (kelangsungan hidup organisasi tergantung pada pelanggan), (2) pelanggan yang dapat diandalkan merupakan pelanggan yang paling penting (pelanggan yang puas dengan kualitas produk atau jasa dari suatu organisasi menjadi pelanggan yang dapat diandalkan), (3) kepuasan pelanggan dijamin dengan menghasilkan produk berkualitas tinggi (kepuasan berimplikasi pada perbaikan terus-menerus sehingga kualitas harus diperbaharui setiap saat agar pelanggan tetap puas dan loyal). Oleh karena itu kepuasan pelanggan merupakan hal yang sangat penting bagi kemajuan

suatu organisasi, disamping untuk menilai kualitas produk atau jasa yang diberikan organisasi tersebut karena kualitas dimulai dari pelanggan.

Dalam kaitannya dengan tingkat kepuasan masyarakat, Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (KEPMENPAN) Nomor 63 Tahun 2003 mengenai pedoman penyelenggaraan pelayanan mengamanatkan agar setiap penyelenggara pelayanan secara berkala melakukan survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM). Salah satu upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, sebagaimana diamanatkan dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2000 tentang Program Pembangunan Nasional (PROPENAS), perlu disusun Indeks Kepuasan Masyarakat sebagai tolok ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan. Dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah, menyatakan bahwa Indeks Kepuasan Masyarakat adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya.

Manfaat yang dapat diperoleh dengan tersedianya data Indeks Kepuasan Masyarakat secara periodik, antara lain : (1) diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggaraan pelayanan publik, (2) diketahui kinerja penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik, (3) sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil

dan upaya yang perlu dilakukan, (4) diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik, (5) memacu persaingan positif antar unit penyelenggara pelayanan dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan, (6) dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan (Ratminto dan Atik Septi Winarsih, 2010: 225).

Masyarakat sebagai pelanggan dari pelayanan publik akan menilai kualitas pelayanan berdasarkan persepsi mereka. Dalam mendefinisikan pelayanan yang berkualitas, ada beberapa karakteristik yang dapat dipergunakan sebagai pedoman sesuai dengan yang telah dianjurkan pemerintah. Berdasarkan prinsip pelayanan sebagaimana telah ditetapkan dalam KEPMENPAN Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 yang kemudian dikembangkan menjadi 14 unsur minimal yang “relevan, valid dan *reliable*”, sebagai unsur minimal yang harus ada dan dapat diberlakukan untuk semua jenis pelayanan sebagai dasar pengukuran indeks kepuasan masyarakat adalah sebagai berikut.

- a. Prosedur pelayanan, yaitu kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan.
- b. Persyaratan pelayanan, yaitu persyaratan teknis dan administrasi yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya.
- c. Kejelasan petugas pelayanan, yaitu keberadaan dan kepastian petugas yang memberikan pelayanan (nama, jabatan serta kewenangan dan tanggung jawab).

- d. Kedisiplinan petugas pelayanan, yaitu kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai ketentuan yang berlaku.
- e. Tanggung jawab petugas pelayanan, yaitu kejelasan wewenang dan tanggung jawab petugas dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan.
- f. Kemampuan petugas pelayanan, yaitu tingkat keahlian dan ketrampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan atau menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat.
- g. Kecepatan pelayanan, yaitu target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan.
- h. Keadilan mendapatkan pelayanan, yaitu pelaksanaan pelayanan dengan tidak membedakan golongan atau status masyarakat yang dilayani.
- i. Kesopanan dan keramahan petugas, yaitu sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati.
- j. Kewajaran biaya pelayanan, yaitu keterjangkauan masyarakat terhadap besarnya biaya yang ditetapkan oleh unit pelayanan.
- k. Kepastian biaya pelayanan, yaitu kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan.
- l. Kepastian jadwal pelayanan, yaitu pelaksanaan waktu pelayanan, sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.

- m. Kenyamanan lingkungan, yaitu kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapi, dan teratur sehingga dapat memberikan rasa aman kepada penerima pelayanan.
- n. Keamanan pelayanan, yaitu terjaminnya tingkat keamanan lingkungan unit penyelenggara pelayanan ataupun sarana yang digunakan, sehingga masyarakat merasa tenang untuk mendapatkan pelayanan terhadap resiko-resiko yang diakibatkan dari pelaksanaan pelayanan.

Berkaitan dengan hal tersebut di atas, dalam KEPMENPAN Nomor 63 Tahun 2004 juga disebutkan bahwa “kelompok pelayanan jasa yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan oleh publik, misalnya pendidikan, pemeliharaan kesehatan, penyelenggaraan transportasi, pos, dan sebagainya”. Perguruan tinggi merupakan salah satu lembaga pendidikan formal yang melaksanakan pendidikan tinggi. Dalam hal ini perpustakaan sebagai salah satu sarana penunjang perguruan tinggi, memiliki peran dan fungsi yang penting dalam memberikan pelayanan jasa kepada masyarakat atau publik yang membutuhkan, khususnya masyarakat yang menjadi bagian dalam perguruan tinggi tersebut. Maka dari itu unsur-unsur yang termuat dalam Indeks Kepuasan Masyarakat juga dapat digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan yang ada di perpustakaan termasuk salah satunya adalah pelayanan sirkulasi. Beberapa unsur pelayanan mengenai kepuasan pengguna pada pelayanan sirkulasi perpustakaan yang telah dimodifikasi dan dikembangkan lebih lanjut oleh peneliti dapat dijabarkan sebagai berikut.

- a. Prosedur pelayanan sirkulasi, yaitu prosedur untuk mendapatkan pelayanan dengan mudah dan tidak berbelit-belit, misalnya berkaitan dengan kemudahan tahapan pelayanan yang menyangkut prosedur keanggotaan, peminjaman dan pengembalian bahan pustaka.
- b. Persyaratan pelayanan sirkulasi, yaitu kemudahan dalam mengurus persyaratan teknis maupun administrasi sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan pihak perpustakaan, misalnya berkaitan dengan persyaratan dalam proses pelayanan kartu anggota, peminjaman, dan pengembalian.
- c. Keadaan bahan pustaka, yaitu kondisi dan kelengkapan koleksi bahan pustaka yang terdapat pada unit pelayanan sirkulasi perpustakaan, misalnya kelengkapan koleksi buku, kerapian susunan buku yang ada di rak, dan kesesuaian penempatan buku dengan label yang ada di rak.
- d. Kejelasan petugas pelayanan sirkulasi, yaitu kemudahan untuk menemui petugas pelayanan dimana keberadaan dan kepastian petugas dalam melaksanakan tugasnya dapat diketahui dengan jelas oleh pengguna, misalnya petugas mudah untuk ditemui saat pengguna ingin melakukan transaksi peminjaman dan pengembalian bahan pustaka.
- e. Kedisiplinan petugas pelayanan sirkulasi, yaitu petugas taat kepada aturan waktu yang telah ditetapkan sehingga ketika pengguna perpustakaan melakukan suatu transaksi atau meminta bantuan, petugas bisa ditemui sampai dengan waktu yang telah ditetapkan, misalnya petugas sirkulasi selalu siap di tempat jika sewaktu-waktu dibutuhkan pada saat jam kerja dan petugas boleh istirahat jika memang sudah waktunya istirahat.

- f. Tanggung jawab petugas pelayanan sirkulasi, yaitu petugas sirkulasi mempunyai tanggung jawab dalam melakukan kegiatan pelayanan maupun menyelesaikan suatu permasalahan yang dialami pengguna, antara lain ketika pengguna meminta bantuan kepada petugas mengenai keberadaan suatu koleksi atau ketika pengguna mengalami kesulitan menggunakan komputer, maka petugas pelayanan sirkulasi akan membantu dengan senang hati dan berupaya memecahkan masalah yang dialami oleh pengguna tersebut.
- g. Kemampuan petugas pelayanan sirkulasi, yaitu kemampuan petugas dalam menjawab dan mengatasi permasalahan pengguna, misalnya ketika ada masalah yang berkaitan dengan pengguna maka petugas harus mampu mengatasi masalah tersebut.
- h. Kecepatan pelayanan sirkulasi, yaitu jaminan terhadap proses penyelesaian pelayanan yang dilakukan dengan segera atau dengan kata lain target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan sesuai dengan aturan yang ada, misalnya pelayanan yang berkaitan dengan peminjaman dan pengembalian serta penelusuran suatu koleksi yang tidak perlu menunggu/mengantri terlalu lama.
- i. Keadilan mendapatkan pelayanan sirkulasi, yaitu dalam pelaksanaan pelayanan sirkulasi tidak membeda-bedakan siapa yang membutuhkan pelayanan, petugas tidak membedakan jenis kelamin, golongan atau status pengguna yang dilayani, semua diperlakukan sama sesuai dengan hak yang mereka peroleh.

- j. Kesopanan dan keramahan petugas pelayanan sirkulasi, yaitu sikap dan perilaku petugas dalam melakukan kegiatan pelayanan sirkulasi, petugas selalu bersikap sopan dan ramah serta saling menghargai pada saat memberikan pelayanan dan menyelesaikan keluhan pengguna.
- k. Kewajaran biaya pelayanan sirkulasi, yaitu biaya yang ditentukan untuk menikmati pelayanan yang disediakan masih dalam batas kewajaran dan terjangkau sesuai dengan kemampuan pengguna, misalnya biaya yang harus dikeluarkan untuk pelayanan pembuatan kartu anggota dan pembayaran denda keterlambatan pengembalian bahan pustaka terjangkau dan tidak terlalu membebani pengguna.
- l. Kepastian biaya pada pelayanan sirkulasi, yaitu kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan, petugas sudah mentaati aturan mengenai pelaksanaan biaya yang harus dikeluarkan pengguna untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan yang telah ditetapkan tanpa ada penambahan maupun pengurangan biaya yang tidak perlu.
- m. Kepastian jadwal pelayanan sirkulasi, yaitu pelaksanaan jadwal waktu pelayanan sesuai dengan peraturan yang ditetapkan, misalnya waktu buka maupun tutup pelayanan sirkulasi yang tepat waktu sehingga pengguna dapat memanfaatkan waktu pelayanan yang ada secara maksimal.
- n. Fasilitas pelayanan sirkulasi, yaitu tersedianya berbagai fasilitas pendukung dalam proses pelayanan sirkulasi, misalnya ketersediaan sarana komputer untuk penelusuran koleksi pustaka bagi pengguna dengan jumlah yang memadai serta ketersediaan fasilitas penyejuk ruangan yang cukup.

- o. Kenyamanan lingkungan pelayanan sirkulasi, yaitu kondisi sarana dan prasarana pelayanan sirkulasi yang bersih dan rapi, serta suasana yang tenang dan tidak berisik sehingga pengguna merasa nyaman berada di lingkungan tersebut.
- p. Keamanan pelayanan sirkulasi, yaitu terjaminnya tingkat keamanan atau kemampuan menjaga keamanan lingkungan pelayanan sirkulasi sehingga timbul rasa aman dari pengguna, misalnya adanya tempat penitipan barang yang memadai dan selalu dijaga oleh petugas yang selalu siap melayani ditempat.

Oleh karena itu dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan sirkulasi perpustakaan dapat dinilai melalui pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat pengguna pelayanan sirkulasi dengan menggunakan unsur-unsur yang telah disesuaikan dengan karakteristik yang ada pada pelayanan sirkulasi perpustakaan.

Dalam penilaian Indeks Kepuasan Masyarakat, untuk memperoleh data yang akurat dan obyektif perlu ditanyakan kepada pengguna terhadap unsur-unsur pelayanan yang telah ditetapkan melalui pembagian angket. Kemudian setelah semua data yang diperlukan terkumpul maka nilai IKM bisa dihitung dengan menggunakan nilai rata-rata tertimbang masing-masing unsur pelayanan. Setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut.

$\text{Bobot nilai rata – rata tertimbang} = \frac{\text{jumlah bobot}}{\text{jumlah unsur}} = \frac{1}{16} = 0,062$
--

Untuk memperoleh nilai IKM unit pelayanan digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut.

$$\text{IKM} = \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi Per Unsur}}{\text{Total unsur yang terisi}} \times \text{Nilai Penimbang}$$

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian IKM yaitu antara 25 – 100 maka hasil penilaian tersebut di atas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut.

$$\text{IKM Unit Pelayanan} \times 25$$

Dari hasil pengolahan data tersebut, maka kinerja pelayanan suatu organisasi publik dapat disimpulkan dalam tabel berikut.

Tabel 1. Nilai Persepsi, Interval IKM, Interval Konversi IKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

Nilai Persepsi	Nilai Inteval IKM	Nilai Interval Konversi IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,00 – 1,75	25 – 43,75	D	Tidak baik
2	1,76 – 2,50	43,76 – 62,50	C	Kurang baik
3	2,51 – 3,25	62,51 – 81,25	B	Baik
4	3,26 – 4,00	81,26 – 100,00	A	Sangat baik

Sumber: KEPMENPAN Nomor KEP/25/M.Pan/2/2004

Langkah selanjutnya untuk mendapatkan nilai rata-rata per unsur pelayanan dan nilai indeks unit pelayanan adalah sebagai berikut.

1) Nilai rata-rata per unsur pelayanan

Nilai masing-masing unsur pelayanan dijumlahkan sesuai dengan jumlah kuesioner yang diisi oleh responden, kemudian untuk mendapatkan nilai rata-rata per unsur pelayanan, jumlah nilai masing-masing unsur pelayanan dibagi dengan jumlah responden yang mengisi. Kemudian untuk mendapatkan nilai rata-rata

tertimbang per unsur pelayanan dikalikan dengan 0,062 sebagai nilai bobot rata-rata tertimbang.

2) Nilai indeks pelayanan

Untuk mendapatkan nilai indeks unit pelayanan, dengan cara menjumlahkan 16 unsur dari nilai rata-rata tertimbang.

G. Penelitian yang Relevan

Penelitian Nur Hastuti (2005) dengan judul “Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat pada Kantor Perpustakaan Daerah Propinsi Jawa Tengah”. Dari hasil analisis skoring penilaian, ke 14 (empat belas) unsur yang diukur ada 1 (satu) unsur yang dikategorikan dalam penilaian tidak baik, sedang 13 unsur lainnya berada dalam penilaian baik. Satu unsur yang dikategorikan tidak baik tersebut adalah unsur prosedur pelayanan. Nilai indeks untuk pelayanan di Perpustakaan Daerah Propinsi Jawa Tengah adalah 2,82. Apabila nilai tersebut dikonversikan dengan nilai dasar 25 maka hasilnya adalah 70,5. Berdasarkan perhitungan tersebut dapat dikatakan bahwa mutu pelayanan di Kantor Perpustakaan Daerah Propinsi Jawa Tengah adalah B. Itu berarti bahwa kinerja pelayanan kantor Perpustakaan Daerah Propinsi Jawa Tengah adalah Baik

Penelitian yang berjudul “Kualitas Pelayanan UPT. Perpustakaan Universitas Sebelas Maret Surakarta”, oleh Eko Hasto Nugroho (2008). Hasil penelitian terhadap kepuasan 17 unsur pelayanan menunjukkan bahwa terdapat 3 unsur pelayanan yang menimbulkan ketidakpuasan pengguna perpustakaan yaitu fasilitas pelayanan, variasi pelayanan, serta keadaan bahan pustaka atau koleksi. Sedangkan Angka Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan UPT.

Perpustakaan Universitas Sebelas Maret Surakarta adalah 68,89. Sesuai dengan KEP/25/M.PAN/2/2004, kualitas pelayanan UPT.Perpustakaan Universitas Sebelas Maret berada pada interval 62,51 – 81,25, sehingga kualitas pelayanan berada pada tingkat “B”. Dengan demikian kinerja pelayanan UPT.Perpustakaan Universitas Sebelas Maret termasuk dalam kategori Baik.

Penelitian yang berjudul “Studi Tentang Pelayanan Sirkulasi Di UPT Perpustakaan Unit II Universitas Ahmad Dahlan Yogyakarta”, oleh Isti Nurdiyati (2010). Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa pelayanan sirkulasi di UPT Perpustakaan Unit II UAD sudah baik, tetapi ada beberapa hal yang perlu diperhatikan, yaitu mengenai ketanggapan petugas terhadap kesulitan yang dialami pemustaka yang masih kurang, pustakawan diharapkan segera menindak lanjuti setiap keluhan yang diberikan oleh pengguna, perhatian petugas terhadap pertanyaan yang diajukan dan berusaha memberikan jawaban yang sesuai dengan keinginan mereka. Dalam hal sanksi, banyak pemustaka yang melanggar proses pengembalian sehingga menimbulkan adanya penarikan denda.

H. Kerangka Berpikir

Perpustakaan perguruan tinggi memiliki peran yang sangat penting sebagai sarana penunjang program kegiatan akademik di lingkungan perguruan tinggi, yang mempunyai tugas pokok secara operasional dalam bidang pelayanan informasi. UPT Perpustakaan Universitas Negeri Yogyakarta sebagai salah satu bentuk perpustakaan perguruan tinggi juga dituntut untuk turut melaksanakan Tri Dharma Perguruan Tinggi dengan cara memilih, menghimpun, mengolah,

merawat, dan melayankan sumber informasi kepada lembaga induknya pada khususnya dan masyarakat akademis pada umumnya.

Pelayanan perpustakaan merupakan titik sentral kegiatan perpustakaan, karena pada bagian pelayanan inilah berlangsungnya hubungan antara pengguna dan penyedia jasa. Salah satu jasa perpustakaan yang berhubungan langsung dengan pengguna perpustakaan adalah pelayanan sirkulasi. Kegiatan pelayanan sirkulasi sering dianggap sebagai ujung tombak jasa perpustakaan karena bagian ini yang paling sering digunakan pengguna atau berhubungan dengan pengguna. Mengingat pentingnya pelayanan sirkulasi pada sebuah perpustakaan maka pelayanan sirkulasi haruslah berkualitas. Ukuran kualitas pelayanan ditentukan oleh tingkat kepuasan penerima pelayanan sedangkan kepuasan penerima pelayanan dapat dicapai apabila penerima pelayanan memperoleh pelayanan sesuai dengan yang dibutuhkan dan diharapkan. Dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanannya, maka perlu diketahui sampai sejauh mana kualitas pelayanan yang diberikan oleh pihak pelayanan sirkulasi perpustakaan di UPT Perpustakaan Universitas Negeri Yogyakarta dengan menggunakan metode pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat pengguna pelayanan sirkulasi yang terdiri dari 16 unsur pelayanan. Penentuan unsur tersebut merupakan pengembangan dari KEPMENPAN Nomor 25/M.PAN/2/2004. Semakin tinggi nilai Indeks Kepuasan Masyarakat pengguna pelayanan sirkulasi perpustakaan di UPT Perpustakaan Universitas Negeri Yogyakarta maka semakin tinggi pula kualitasnya, demikian juga sebaliknya.

BAB III METODE PENELITIAN

A. Pendekatan Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian dengan pendekatan kuantitatif, karena data yang digunakan adalah data yang berupa angka-angka dan pengolahannya menggunakan analisis statistik. Hal ini sesuai dengan pendapat yang dikemukakan oleh Nana Syaodih Sukadinata (2006: 53) yang membedakan pendekatan penelitian menjadi pendekatan kuantitatif dan pendekatan kualitatif.

Sesuai dengan sifatnya, penelitian ini termasuk kedalam penelitian diskriptif, yaitu penelitian yang memaparkan secara sistematis faktual dan akurat mengenai fakta-fakta dan sifat-sifat populasi atas hal tertentu. Berdasarkan penjelasan tersebut disimpulkan bahwa penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kuantitatif, hasil penelitian ini akan dideskripsikan dan dianalisa kemudian diambil kesimpulan sesuai dengan kriteria yang digunakan sebagai pedoman penelitian.

B. Tempat dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di UPT Perpustakaan Universitas Negeri Yogyakarta yang terletak di Karangmalang Sleman Yogyakarta. Waktu penelitian dilakukan pada bulan April 2011 sampai dengan bulan Maret 2012.

C. Variabel Penelitian dan Definisi Operasional

1. Variabel Penelitian

Variabel penelitian merupakan segala sesuatu yang berbentuk apa saja yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari sehingga diperoleh informasi tentang hal

tersebut, kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2008: 38). Penelitian ini menggunakan variabel tunggal yaitu kualitas pelayanan sirkulasi perpustakaan di UPT Perpustakaan Universitas Negeri Yogyakarta.

2. Definisi Operasional

Kualitas pelayanan sirkulasi perpustakaan yang baik ditentukan oleh tingkat kepuasan penerima pelayanan sedangkan kepuasan penerima pelayanan dapat dicapai apabila penerima pelayanan memperoleh pelayanan sesuai yang dibutuhkan dan diharapkan. Adapun kualitas pelayanan sirkulasi perpustakaan dapat diukur melalui Indeks Kepuasan Masyarakat pengguna pelayanan sirkulasi yang mencakup 16 unsur penilaian yang meliputi: prosedur pelayanan sirkulasi, persyaratan pelayanan sirkulasi, keadaan bahan pustaka, kejelasan petugas pelayanan sirkulasi, kedisiplinan petugas pelayanan sirkulasi, tanggung jawab petugas pelayanan sirkulasi, kemampuan petugas pelayanan sirkulasi, kecepatan pelayanan sirkulasi, keadilan mendapatkan pelayanan sirkulasi, kesopanan dan keramahan petugas pelayanan sirkulasi, kewajaran biaya pada pelayanan sirkulasi, kepastian biaya pada pelayanan sirkulasi, kepastian jadwal pelayanan sirkulasi, fasilitas pelayanan sirkulasi, kenyamanan lingkungan pelayanan sirkulasi, dan keamanan pelayanan sirkulasi.

D. Populasi dan Sampel Penelitian

1. Populasi Penelitian

Populasi adalah keseluruhan subyek penelitian (Suharsimi Arikunto, 2006: 130). Populasi dalam penelitian ini adalah mahasiswa yang melakukan peminjaman dan pengembalian buku pada pelayanan sirkulasi perpustakaan di

UPT Perpustakaan Universitas Negeri Yogyakarta. Data peminjaman dan pengembalian buku perpustakaan Universitas Negeri Yogyakarta sampai dengan akhir Desember 2011 diketahui sebanyak 153.445 orang mahasiswa yang terbagi dalam 6 fakultas. Berdasarkan peraturan UPT Perpustakaan Universitas Negeri Yogyakarta diketahui jumlah hari operasional pelayanan sirkulasi rata-rata adalah 30 hari kerja dalam sebulan, maka dari jumlah tersebut kemungkinan terjadi peminjaman secara berulang dari beberapa mahasiswa. Agar populasi dapat diketahui secara pasti maka diputuskan untuk mengambil populasi dari jumlah peminjaman dan pengembalian buku per hari dengan asumsi mahasiswa hanya bisa meminjam satu kali dalam sehari. Berdasarkan pertimbangan tersebut jumlah populasi dalam penelitian ini dapat disajikan dalam tabel sebagai berikut.

Tabel 2. Populasi Penelitian

No.	Fakultas	Jumlah Peminjam Buku dalam 1 Tahun	Jumlah Peminjam Buku Per Hari	Jumlah Populasi Per Hari
1	FIP	11.358	$(11.358 : 12) : 30$	31
2	FBS	27.568	$(27.568 : 12) : 30$	77
3	FMIPA	45.881	$(45.881 : 12) : 30$	127
4	FIS	48.135	$(48.135 : 12) : 30$	134
5	FT	17.539	$(17.539 : 12) : 30$	49
6	FIK	2.963	$(2.963 : 12) : 30$	8
Total Peminjam		153.445	Total Populasi	426

Sumber: Perpustakaan Universitas Negeri Yogyakarta 2011

2. Sampel Penelitian

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi (Sugiyono, 2008: 80). Sampel dalam penelitian ini diambil secara *proportional random sampling* yaitu pengambilan sampel secara acak yang ditentukan seimbang dengan jumlah subyek mahasiswa peminjam buku

berdasarkan fakultas (Suharsimi Arikunto, 2006: 139). Penggunaan teknik *proportional random sampling* bertujuan agar setiap individu memiliki kesempatan untuk menjadi anggota sampel. Mengingat jumlah populasi yang besar, maka peneliti tidak menetapkan seluruh populasi sebagai sampel penelitian.. Dalam penelitian ini jumlah populasi diketahui secara pasti, maka untuk menentukan besar sampel yang diambil dapat dihitung dengan menggunakan rumus Slovin (Husein Umar, 2005: 78), yaitu sebagai berikut.

$$n = \frac{N}{1 + (Ne^2)}$$

Dimana:

n = ukuran sampel

N = ukuran populasi

e = kelonggaran ketidakteelitian karena kesalahan pengambilan sampel yang masih dapat ditolerir (5%).

$$n = \frac{426}{1 + (426)(0,05)^2} = 206 \text{ orang}$$

Berdasarkan rumus di atas dengan taraf kesalahan 5% dan taraf kepercayaan 95%, maka dapat diketahui bahwa besar sampel yang harus diambil sebanyak 206 orang dari populasi yang ada.

Sampel kemudian dipilih dari setiap sub populasi, sehingga besar masing-masing sampel dapat disajikan dalam tabel sebagai berikut.

Tabel 3. Sampel Penelitian

No	Fakultas	Sampel	Jumlah
1	FIP	31 : 426 x 206	15
2	FBS	77 : 426 x 206	37
3	FMIPA	127 : 426 x 206	61
4	FIS	134 : 426 x 206	62
5	FT	49 : 426 x 206	24
6	FIK	8 : 426 x 206	4
Total Sampel			206

E. Metode Pengumpulan Data dan Instrumen Penelitian

1. Metode Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini digunakan metode pengambilan data dengan menggunakan metode angket sebagai metode pengumpulan data yang utama, didukung dengan observasi dan pencermatan dokumen.

a. Metode Angket

Menurut Suharsimi Arikunto (2007: 101) angket adalah kumpulan dari pertanyaan yang diajukan secara tertulis kepada seseorang (yang dalam hal ini disebut responden), dan cara menjawab juga dilakukan dengan tertulis. Angket yang digunakan dalam penelitian ini apabila ditinjau dari cara menjawab adalah angket tertutup, dimana responden tinggal memilih jawaban yang telah disediakan dalam angket tersebut. Angket ini diberikan kepada 206 responden pengguna pelayanan sirkulasi untuk mengungkap data tentang kualitas pelayanan sirkulasi perpustakaan dilihat dari tingkat kepuasan pengguna dalam memperoleh pelayanan sirkulasi perpustakaan.

b. Metode Observasi

Observasi adalah cara menghimpun data-data atau keterangan yang dilakukan dengan mengadakan pengamatan dan pencatatan secara sistematis terhadap fenomena-fenomena yang terjadi pada sumber data yang ditentukan. Observasi dalam penelitian ini digunakan untuk mengamati kondisi sarana dan prasarana pada bagian pelayanan sirkulasi, seperti kondisi rak penyimpanan buku, kondisi koleksi buku yang tersedia, kondisi komputer sebagai alat penelusuran koleksi serta kegiatan pelayanan sirkulasi perpustakaan. Observasi ini dilakukan

sebagai *crosscheck* data dari hasil angket, sedangkan dalam pelaksanaannya menggunakan pedoman observasi dalam bentuk *checklist*.

c. Metode Pencermatan Dokumen

Metode pencermatan dokumen merupakan suatu metode pencarian data mengenai hal-hal atau variabel berupa catatan buku, majalah, dokumen, peraturan-peraturan, notulen rapat, catatan harian, foto-foto, dan sebagainya untuk menambah kelengkapan data. Pada penelitian ini, dokumen yang dicermati antara lain: struktur organisasi, statistik pengunjung, statistik peminjaman koleksi, data jumlah koleksi, dan keadaan pegawai perpustakaan. Maksud dari pencermatan dokumen-dokumen tersebut adalah untuk memperoleh data yang tidak dapat diperoleh melalui angket serta untuk menambah masukan atau informasi dalam penulisan deskripsi umum keadaan pelayanan sirkulasi perpustakaan.

2. Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian merupakan alat atau fasilitas yang digunakan oleh peneliti dalam mengumpulkan data agar pekerjaannya lebih mudah dan hasilnya lebih baik, dalam arti lebih cermat, lengkap, dan sistematis sehingga lebih mudah diolah (Suharsimi Arikunto, 2006: 160). Instrumen penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah angket yang diberikan kepada pengguna pelayanan sirkulasi perpustakaan, pedoman observasi untuk mengamati sarana prasarana, dan pedoman pencermatan dokumen untuk mengumpulkan data melalui pencermatan dokumen mengenai pelayanan sirkulasi perpustakaan.

Angket yang digunakan adalah angket tertutup yang terdiri dari empat pilihan alternatif jawaban. Adapun kriteria penskoran yang digunakan dalam

penelitian ini adalah skala Likert. Skala Likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang suatu kejadian atau gejala sosial (Riduwan, 2007: 12). Dalam penelitian ini skala jawaban responden yang digunakan terdiri dari empat alternatif jawaban dalam bentuk pilihan ganda yang menggunakan skor tertinggi 4 dan terendah 1 dengan klasifikasi : jawaban A (skor 4), jawaban B (skor 3), jawaban C (skor 2), jawaban D (skor 1).

Secara operasional indikator yang digunakan untuk mengetahui kualitas pelayanan sirkulasi perpustakaan mengacu pada Indeks Kepuasan Masyarakat pengguna pelayanan sirkulasi yang merupakan modifikasi dan pengembangan dari KEPMENPAN Nomor KEP/25/M.Pan/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat.

Tabel 4. Kisi-kisi Kualitas Pelayanan Sirkulasi Perpustakaan

Indikator	Sub Indikator	No. Butir
1. Prosedur pelayanan sirkulasi	a. Prosedur peminjaman buku	1
	b. Prosedur pengembalian buku	2
	c. Prosedur perpanjangan kartu anggota	3
2. Persyaratan pelayanan sirkulasi	a. Persyaratan proses pelayanan kartu anggota	4
	b. Persyaratan peminjaman buku	5
	c. Persyaratan pengembalian buku	6
3. Keadaan bahan pustaka pada pelayanan sirkulasi	a. Kelengkapan buku yang ada pada pelayanan sirkulasi	7
	b. Kerapian penataan buku yang ada di rak buku	8
	c. Kesesuaian penempatan buku dengan label yang ada di rak buku	9
4. Kejelasan petugas pelayanan sirkulasi	a. Kejelasan identitas petugas pelayanan sirkulasi	10
	b. Kejelasan tugas setiap petugas pelayanan sirkulasi	11
5. Kedisiplinan petugas pelayanan sirkulasi	a. Keberadaan petugas saat dibutuhkan oleh pengguna pelayanan sirkulasi	12
	b. Ketaatan petugas pelayanan sirkulasi terhadap waktu kerja sesuai dengan ketentuan yang berlaku	13
6. Tanggung jawab petugas pelayanan sirkulasi	a. Kesiapan petugas untuk membantu kesulitan pengguna	14
	b. Ketanggapan petugas dalam merespon keluhan pengguna	15
7. Kemampuan petugas pelayanan sirkulasi	a. Kemampuan petugas menjawab pertanyaan pengguna	16
	b. Kemampuan petugas menenangkan situasi ketika ada masalah	17
8. Kecepatan pelayanan sirkulasi	a. Kecepatan penyelesaian peminjaman buku	18
	b. Kecepatan penyelesaian pengembalian buku	19
	c. Kecepatan dalam penelusuran koleksi	20
9. Keadilan mendapatkan pelayanan sirkulasi	a. Tidak membedakan status dan golongan pengguna yang membutuhkan pelayanan	21
	b. Keadilan dalam mendapatkan pelayanan dengan mengantre	22
10. Kesopanan dan keramahan petugas pelayanan sirkulasi	a. Kesopanan petugas dalam melayani pengguna pelayanan sirkulasi	23
	b. Keramahan petugas dalam melayani pengguna pelayanan sirkulasi	24
	c. Perhatian terhadap setiap pengguna pelayanan sirkulasi	25
11. Kewajaran biaya pelayanan sirkulasi	a. Keterjangkauan biaya perpanjangan kartu anggota perpustakaan	26
	b. Keterjangkauan pembayaran denda keterlambatan pengembalian buku	27
12. Kepastian biaya pelayanan sirkulasi	a. Kesesuaian biaya perpanjangan kartu anggota dengan peraturan yang berlaku di perpustakaan	28
	b. Kesesuaian biaya denda keterlambatan dengan peraturan yang berlaku di perpustakaan	29
13. Kepastian jadwal pelayanan sirkulasi	a. Jam buka pelayanan sirkulasi	30
	b. Jam tutup pelayanan sirkulasi	31
14. Fasilitas pelayanan sirkulasi	a. Ketersediaan fasilitas penelusuran koleksi	32
	b. Ketersediaan fasilitas penyejuk ruangan	33
15. Kenyamanan lingkungan pelayanan sirkulasi	a. Kebersihan ruangan pelayanan sirkulasi	34
	b. Kerapian ruangan pelayanan sirkulasi	35
	c. Ketenangan ruangan pelayanan sirkulasi	36
16. Keamanan pelayanan sirkulasi	a. Keamanan tempat penitipan barang	37
	b. Keamanan pengguna saat mengantre	38
	c. Keamanan tempat parkir kendaraan bagi pengguna	39

F. Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen Penelitian

Setelah instrumen penelitian dibuat, maka perlu dilakukan uji instrumen penelitian. Uji instrumen digunakan untuk mengetahui tingkat kesahihan (validitas) dan tingkat keandalan (reliabilitas). Dengan adanya uji instrumen maka dapat diketahui butir-butir yang valid untuk mengumpulkan data dalam penelitian.

1. Validitas Isi

Validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan tingkat-tingkat kevalidan suatu instrumen untuk menentukan butir variabel yang ada dalam instrumen secara tepat (Suharsimi Arikunto, 2006: 168). Sebelum angket disebar kepada responden, maka terlebih dahulu peneliti melakukan kajian angket kepada subjek penelitian yang tidak dijadikan sebagai responden. Kajian angket tersebut ditujukan untuk mengetahui validitas isi angket. Validitas isi dilakukan dengan konsultasi kepada ahli, dalam hal ini adalah dosen pembimbing. Setelah konsultasi dengan ahli, angket dianalisis terhadap susunan kalimat maupun isi angket berkaitan dengan hal-hal yang diteliti. Validitas juga dilakukan dengan melalui hasil kajian angket yang diisi oleh responden, bila diketahui bahwa hasil angket telah diisi oleh responden, berarti angket tersebut mampu dipahami oleh responden.

2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas adalah ukuran yang digunakan untuk mengetahui tingkat keandalan dan kepercayaan suatu alat ukur (Suharsimi Arikunto, 2006: 178). Instrumen yang reliabel menunjukkan instrumen dapat dipercaya sebagai alat pengumpul data. Dalam penelitian ini, untuk mencari reliabilitas yang skornya

merupakan rentangan antara beberapa nilai yaitu menggunakan rumus *Alpha* (Suharsimi Arikunto, 2006: 196).

$$r_{ii} = \left[\frac{k}{(k-1)} \right] \left[1 - \frac{\sum \sigma_b^2}{\sigma_i^2} \right]$$

Keterangan :
 r_{ii} = reliabilitas instrumen
 k = banyaknya butir pertanyaan atau butir soal
 $\sum \sigma_b^2$ = jumlah varians butir
 $\sum \sigma_i^2$ = varian total

Hasil perhitungan tersebut dinyatakan dalam koefisien reliabilitas terentang dari 0 hingga 1,00. Semakin tinggi nilai koefisien reliabilitas menandakan bahwa reliabilitas alat ukur semakin tinggi pula. Saifuddin Azwar (2006: 117), menyatakan bahwa koefisien reliabilitas yang dianggap memuaskan adalah koefisien yang mencapai angka minimal 0,900.

G. Teknik Analisis Data

Analisis data merupakan kegiatan setelah data dari seluruh responden atau sumber data lain terkumpul. Teknik analisis data yang digunakan peneliti adalah metode analisis data deskriptif kuantitatif, maksudnya yaitu bahwa analisis data deskriptif kuantitatif merupakan analisis data yang berbentuk angka-angka (Suharsimi Arikunto, 2006: 239). Data kuantitatif yang digunakan dalam penelitian ini adalah data yang terkumpul dari hasil penyebaran angket kepada 206 responden, dimana data tersebut merupakan sumber data utama pada penelitian ini. Setelah semua data terkumpul maka langkah selanjutnya adalah pengolahan data dengan menggunakan pedoman yang termuat dalam Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM). Nilai IKM dihitung dengan menggunakan nilai

rata-rata tertimbang masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan indeks kepuasan masyarakat terhadap 16 unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{Bobot nilai rata – rata tertimbang} = \frac{\text{jumlah bobot}}{\text{jumlah unsur}} = \frac{1}{16} = 0,062$$

Untuk memperoleh nilai IKM unit pelayanan digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{IKM} = \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi Per Unsur}}{\text{Total unsur yang terisi}} \times \text{Nilai Penimbang}$$

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian IKM yaitu antara 25 – 100 maka hasil penilaian tersebut di atas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{IKM Unit Pelayanan} \times 25$$

Dari hasil pengolahan data di atas, maka kinerja pelayanan sirkulasi perpustakaan dapat disimpulkan dalam tabel berikut.

Tabel 5. Penilaian Kinerja Pelayanan Sirkulasi Perpustakaan

Nilai Persepsi	Nilai Inteval IKM	Nilai Interval Konversi IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,00 – 1,75	25 – 43,75	D	Tidak baik
2	1,76 – 2,50	43,76 – 62,50	C	Kurang baik
3	2,51 – 3,25	62,51 – 81,25	B	Baik
4	3,26 – 4,00	81,26 – 100,00	A	Sangat baik

Sumber: KEPMENPAN Nomor KEP/25/M.Pan/2/2004

Langkah selanjutnya untuk mendapatkan nilai rata-rata per unsur pelayanan dan nilai indeks unit pelayanan adalah sebagai berikut.

1. Nilai rata-rata per unsur pelayanan

Nilai masing-masing unsur pelayanan dijumlahkan sesuai dengan jumlah kuesioner yang diisi oleh responden, kemudian untuk mendapatkan nilai rata-rata per unsur pelayanan, jumlah nilai masing-masing unsur pelayanan dibagi dengan jumlah responden yang mengisi. Kemudian untuk mendapatkan nilai rata-rata tertimbang per unsur pelayanan dikalikan dengan 0,062 sebagai nilai bobot rata-rata tertimbang.

2. Nilai indeks pelayanan

Untuk mendapatkan nilai indeks unit pelayanan, dengan cara menjumlahkan 16 unsur dari nilai rata-rata tertimbang.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

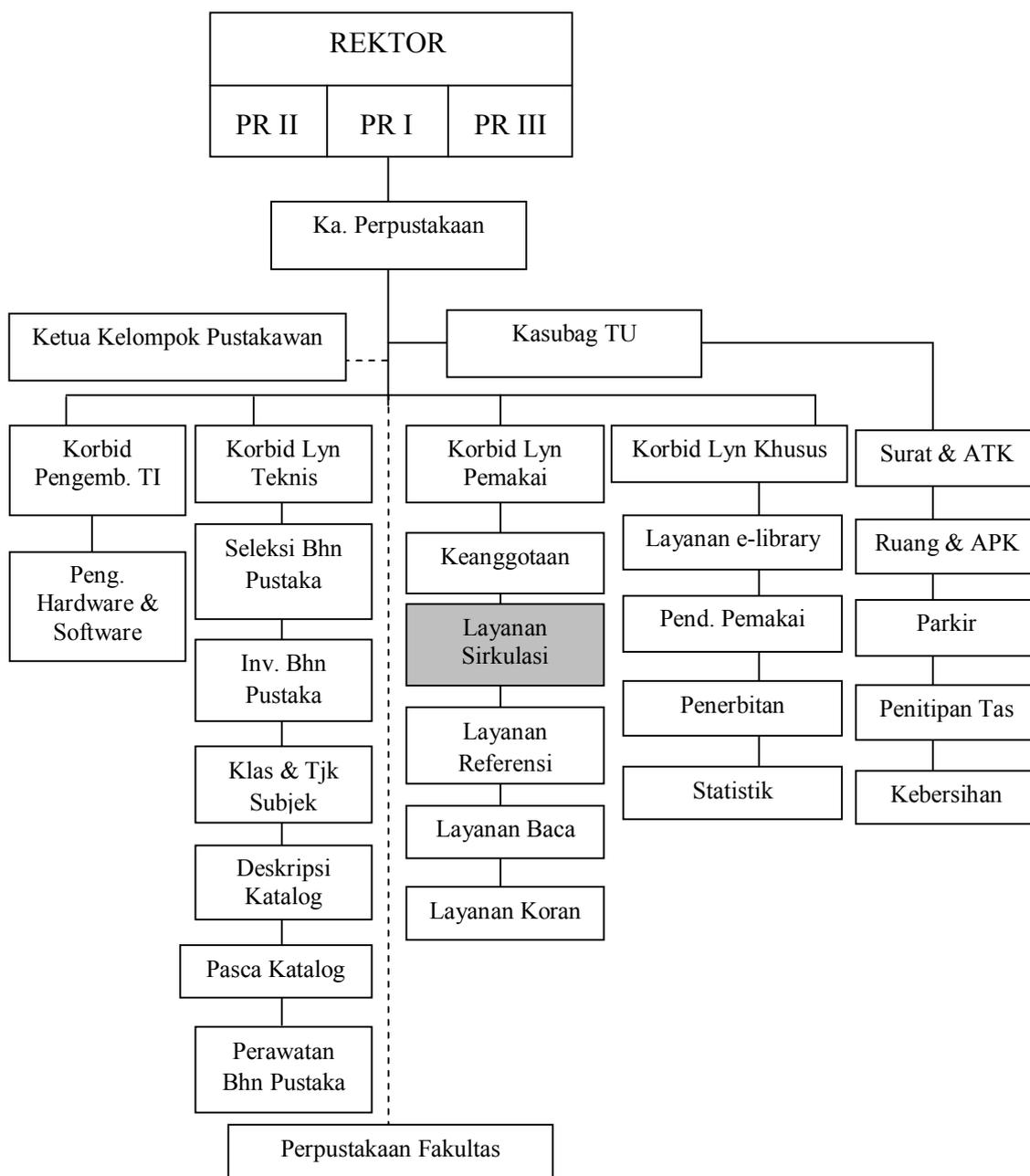
A. Deskripsi *Setting* Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di UPT Perpustakaan Universitas Negeri Yogyakarta yang tepatnya berada di Kampus Karangmalang, Jalan Colombo 1 Yogyakarta. Berdirinya Perpustakaan Universitas Negeri Yogyakarta tidak dapat dipisahkan dari sejarah berdirinya IKIP Negeri Yogyakarta, karena perpustakaan didirikan bertepatan waktu dengan berdirinya IKIP Negeri Yogyakarta yaitu pada tanggal 21 Mei 1964. Pada awalnya perpustakaan menempati salah satu ruang di Fakultas Ilmu Pendidikan yang saat itu jumlah pegawainya hanya empat orang terdiri dari satu orang kepala, dua orang staf dan satu orang pembantu umum. Kemudian pada tahun 1970 perpustakaan pindah di gedung rektorat dengan luas bangunan 520 m² yang saat ini digunakan sebagai gedung Museum Pendidikan Indonesia.

Berdasarkan SK Rektor Nomor 28/1970 yang menetapkan mulai 1 Januari 1971 perpustakaan menjadi lembaga tersendiri yang statusnya langsung di bawah Rektor dan dipimpin oleh seorang Direktur Perpustakaan. Selaras dengan perkembangan jumlah koleksi dan tuntutan layanan, pada tahun 1974 perpustakaan pindah ke gedung baru seluas 1.044 m² (sebelah barat gedung FISE). Pada tahun 1983 diterbitkan SK Mendikbud Nomor 0142/0/1983 tentang Organisasi Tata Kerja IKIP Yogyakarta yang kemudian diperbaharui dengan SK Mendikbud Nomor 0101/0/1983, kemudian SK Mendikbud Nomor 0174/0/1995 yang memberikan status sebagai Unit Pelaksana Teknis sejajar dengan UPT

lainnya di lingkungan UNY. Dalam rangka pengembangan, pada tahun 1979-1980 berturut-turut perpustakaan menerima kunjungan tiga orang konsultan dari UNDP. Salah satu realisasinya pada tahun 1986 telah selesai dibangun gedung perpustakaan yang cukup representatif dengan luas 4.212 m², dimana gedung tersebut ditempati hingga sekarang. Letak perpustakaan dikatakan cukup strategis karena berdekatan dengan gedung rektorat Universitas Negeri Yogyakarta dan akses jalan kampus yang mudah dijangkau.

Dalam perkembangan selanjutnya UPT Perpustakaan Universitas Negeri Yogyakarta bertugas memberikan informasi dan pelayanan kepada para pengguna untuk mendukung proses belajar mengajar, penelitian dan pengabdian kepada masyarakat. Tugas ini selanjutnya dijabarkan menjadi lima fungsi yaitu: menyediakan dan mengolah bahan pustaka, memberikan layanan dan pendayagunaan bahan pustaka, merawat bahan pustaka, memberikan layanan referensi serta melakukan urusan tata usaha perpustakaan. Sesuai dengan kedudukannya sebagai Unit Pelaksana Teknis (UPT), Perpustakaan Universitas Negeri Yogyakarta berada di bawah dan bertanggung jawab langsung kepada Rektor. Adapun pembinaan sehari-harinya dilakukan oleh Pembantu Rektor I. berdasarkan SK Mendikbud 0174/0/1995 UPT Perpustakaan Universitas Negeri Yogyakarta terdiri atas Kepala Perpustakaan, Kepala Subag Tata Usaha Perpustakaan dan Kelompok Pustakawan. Untuk lebih jelasnya dibawah ini disajikan struktur organisasi UPT Perpustakaan Universitas Negeri Yogyakarta.



Sumber: Perpustakaan UNY 2010

Gambar 1.
Struktur Organisasi UPT Perpustakaan Universitas Negeri Yogyakarta

Pelayanan sirkulasi merupakan bagian dari rangkaian kegiatan pelayanan pengguna. Sistem pelayanan sirkulasi yang diterapkan di UPT Perpustakaan Universitas Negeri Yogyakarta adalah sistem layanan terbuka (*open access*).

Sistem layanan terbuka dirasa lebih sesuai dengan kondisi sebuah perpustakaan perguruan tinggi, karena dengan sistem tersebut pengguna mendapatkan kesempatan yang lebih luas dalam mengakses bahan pustaka yang dikehendaki dan pengguna akan merasa lebih dekat dengan bahan pustaka. Seluruh kegiatan peminjaman dan pengembalian juga sudah menggunakan sistem otomasi perpustakaan. Jumlah petugas pelayanan sirkulasi terdiri dari tujuh orang pegawai, dimana empat orang berstatus sebagai pustakawan dan tiga orang sebagai staf administrasi. Untuk setiap petugas pelayanan sirkulasi diberlakukan sistem *rolling* pegawai, yaitu pergantian penempatan tugas antara satu unit pelayanan dengan unit pelayanan lainnya yang berada pada lingkup UPT Perpustakaan Universitas Negeri Yogyakarta yang dilakukan setiap empat bulan sekali. Hal ini dilakukan agar petugas tidak merasa jenuh dalam menjalankan pekerjaannya. Ketentuan waktu buka pelayanan sirkulasi telah ditetapkan dalam peraturan perpustakaan yaitu: Senin sampai Jumat (pukul 07.30 – 18.00 WIB), Sabtu dan Minggu (pukul 09.00 – 15.00 WIB).

Pelayanan sirkulasi perpustakaan di UPT Perpustakaan Universitas Negeri Yogyakarta terdiri dari layanan peminjaman dan pengembalian serta beberapa layanan pendukung yaitu sebagai berikut.

1. Keanggotaan

Seluruh sivitas akademika berhak untuk menggunakan fasilitas yang ada di perpustakaan. Untuk menjadi anggota perpustakaan harus memenuhi ketentuan sebagai berikut.

- a. Mahasiswa Universitas Negeri Yogyakarta, untuk keanggotaan sudah otomatis masuk ke dalam anggota perpustakaan jika memiliki kartu mahasiswa yang masih berlaku. Mahasiswa hanya perlu mengaktifkan keanggotaannya di bagian sirkulasi, setelah itu memperpanjang keanggotaan setiap enam bulan sekali atau setiap semester.
- b. Bagi mahasiswa Universitas Negeri Yogyakarta yang berminat menjadi anggota Forum Kerjasama Perpustakaan Perguruan Tinggi Negeri (FKP2TN) diberlakukan persyaratan: (1) menunjukkan kartu mahasiswa yang masih berlaku, (2) menyerahkan pas photo ukuran 2x2 cm sebanyak 2 lembar, (3) membayar uang administrasi sebesar Rp 10.000,00. Kartu anggota FKP2TN berlaku selama enam bulan.

2. Peminjaman

Layanan peminjaman bertugas mencatat semua hal yang terkait dengan peminjaman yang mencakup data peminjam, koleksi yang dipinjam dan waktu peminjaman. Dalam menjalankan layanan peminjaman harus mengikuti prosedur yang telah ditetapkan sebagai berikut.

- a. Mencari data bibliografi melalui katalog komputer (*OPAC = Online Public Access Catalogue*) yang telah disediakan di ruang pelayanan sirkulasi dengan jumlah empat unit komputer.
- b. Setelah data ditemukan, pengguna mencari bahan pustaka tersebut pada ruang koleksi peminjaman yang ada di unit pelayanan sirkulasi (Lantai I).
- c. Menyerahkan bahan pustaka dan selipkan Kartu Tanda Mahasiswa (KTM) atau Kartu Tanda Anggota (KTA) perpustakaan yang masih berlaku kepada

petugas pelayanan sirkulasi, jumlah bahan pustaka yang dapat dipinjam maksimal empat buah buku dengan jangka waktu selama dua minggu.

- d. Setelah selesai diproses oleh petugas, pustaka yang dipinjam dan KTM atau KTA diserahkan kepada peminjam.

Semua proses peminjaman pustaka dilakukan secara otomatis dengan alat *scanner barcode* yang terhubung dengan komputer, hal ini dilakukan untuk mempermudah dan mempersingkat waktu peminjaman. KTM/KTA dan setiap buku yang akan dipinjam sudah dilengkapi dengan *magnetic strip* untuk kemudian dilakukan proses *scanning*. Setelah *scanning* dilakukan maka data peminjaman akan otomatis masuk ke dalam *database* komputer.

3. Pengembalian

Layanan pengembalian meliputi kegiatan mencatat semua hal yang terkait dengan pengembalian yang mencakup data pengembalian, koleksi yang dikembalikan, waktu pengembalian, termasuk memberikan sanksi denda apabila ada keterlambatan. Prosedur pengembalian koleksi dapat dijelaskan sebagai berikut.

- a. Peminjam menyerahkan bahan pustaka yang dipinjam untuk dikembalikan dengan disertai KTM atau KTA Perpustakaan.
- b. Petugas akan melakukan proses pengembalian dan akan menyerahkan kembali KTM atau KTA Perpustakaan apabila proses telah selesai.

Dalam proses pengembalian juga sudah menerapkan sistem otomatis seperti pada proses peminjaman. Dimana data-data peminjam yang akan mengembalikan buku telah tersimpan dalam *database* komputer, sehingga petugas hanya perlu

melakukan *scanning* terhadap KTM/KTA dan buku yang akan dikembalikan kemudian petugas mencocokkan dan memperbaharui data yang ada pada *database* komputer.

4. Keterangan bebas perpustakaan

Surat keterangan bebas perpustakaan untuk kepentingan pendaftaran wisuda, sebagai bukti tidak memiliki pinjaman di perpustakaan. Surat keterangan tersebut diberikan dengan syarat menyerahkan sumbangan satu buah buku kepada perpustakaan, sesuai dengan kebutuhan program studi/jurusan yang disertai surat keterangan dari Ketua Program Studi/Jurusannya.

5. Sanksi

Untuk lebih meningkatkan tegaknya peraturan dan tata tertib serta keamanan, maka bagi anggota perpustakaan dan pengguna pelayanan sirkulasi perpustakaan yang melanggar ketentuan akan dikenakan sanksi sebagai berikut.

- a. Keterlambatan mengembalikan buku pinjaman di bagian sirkulasi dikenakan denda Rp 300,00 per buku tiap hari keterlambatan.
- b. Keterlambatan mengembalikan koleksi yang difotokopi, pada bagian layanan baca dikenakan denda Rp 500,00 per buku tiap jam keterlambatan.
- c. Pengguna perpustakaan yang merusak sebagian dan atau keseluruhan atau menghilangkan bahan pustaka yang menjadi tanggung jawab peminjamnya dikenakan ketentuan sebagai berikut: (1) mengganti bahan pustaka yang rusak atau hilang tersebut dengan bahan pustaka yang sama, (2) tidak boleh mengganti bahan pustaka dengan hasil fotokopi-an.

B. Deskripsi Data Hasil Penelitian

Deskripsi data berguna untuk memberikan gambaran secara umum mengenai penyebaran data yang diperoleh. Data yang disajikan berupa data mentah yang diolah menggunakan teknik deskripsi kuantitatif. Sampel yang diambil dalam penelitian ini adalah 206 orang mahasiswa yang melakukan peminjaman dan pengembalian buku pada pelayanan sirkulasi di UPT Perpustakaan Universitas Negeri Yogyakarta. Jumlah angket yang disebar dan dikembalikan sesuai dengan target sampel yang telah ditentukan sebelumnya. Data hasil penelitian mengenai kualitas pelayanan sirkulasi di UPT Perpustakaan Universitas Negeri Yogyakarta ini berisi pendapat mahasiswa pengguna pelayanan sirkulasi terhadap kualitas pelayanan sirkulasi perpustakaan yang diberikan oleh pihak UPT Perpustakaan Universitas Negeri Yogyakarta. Data hasil penelitian kualitas pelayanan sirkulasi perpustakaan mencakup 16 unsur pelayanan yang dijadikan sebagai indikator penilaian pelayanan sirkulasi perpustakaan. Deskripsi dari masing-masing unsur berdasarkan hasil penyebaran angket kepada 206 orang mahasiswa pengguna pelayanan sirkulasi di UPT Perpustakaan Universitas Negeri Yogyakarta tersebut hasilnya dapat dijelaskan sebagai berikut.

1. Prosedur Pelayanan Sirkulasi

Prosedur pelayanan sirkulasi di UPT Perpustakaan Universitas Negeri Yogyakarta meliputi prosedur peminjaman buku, prosedur pengembalian buku dan prosedur perpanjangan kartu anggota. Hasil penilaian terhadap prosedur pelayanan sirkulasi disajikan dalam tabel sebagai berikut.

Tabel 6. Prosedur Pelayanan Sirkulasi

No	Aspek	4		3		2		1		Jml (%)
		f	%	f	%	f	%	f	%	
1.	Prosedur peminjaman buku	72	34,95	129	62,62	5	2,43	0	0	100
2.	Prosedur pengembalian buku	78	37,86	125	60,68	3	1,46	0	0	100
3.	Prosedur perpanjangan kartu anggota	59	28,64	114	55,34	33	16,02	0	0	100
Rerata		-	33,82	-	59,55	-	6,63	-	0	100

Keterangan: 4 = Sangat mudah, 3 = Mudah, 2 = Kurang mudah, 1 = Tidak mudah

Berdasarkan tabel di atas, 62,62% responden menyatakan bahwa prosedur peminjaman buku pada pelayanan sirkulasi tergolong mudah, 34,95% responden menyatakan sangat mudah, 2,43 % responden menyatakan kurang mudah, dan tidak ada responden yang menyatakan bahwa prosedur peminjaman buku tidak mudah. Pada prosedur pengembalian buku, 60,68% responden menjawab mudah, 37,86% responden menjawab sangat mudah, 1,46% responden menjawab kurang mudah, dan tidak ada responden yang menjawab tidak mudah. Dalam hal prosedur perpanjangan kartu anggota, 55,34% responden menjawab mudah, 28,64% responden menjawab sangat mudah, 16,02% responden menjawab kurang mudah, dan tidak ada responden yang menjawab tidak mudah.

Berdasarkan data tersebut dapat disimpulkan bahwa prosedur pelayanan sirkulasi termasuk dalam kategori mudah dengan perolehan rata-rata sebesar 59,55%. Hal ini ditunjukkan dari sebagian besar pengguna yang merasa prosedur pelayanan sirkulasi di UPT Perpustakaan Universitas Negeri Yogyakarta mudah.

2. Persyaratan Pelayanan Sirkulasi

Persyaratan pelayanan sirkulasi di UPT Perpustakaan Universitas Negeri Yogyakarta meliputi kesesuaian persyaratan kartu anggota, kesesuaian persyaratan peminjaman buku dan kesesuaian persyaratan pengembalian buku.

Data yang diperoleh mengenai persyaratan pelayanan sirkulasi dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 7. Persyaratan Pelayanan Sirkulasi

No	Aspek	4		3		2		1		Jml (%)
		f	%	f	%	f	%	f	%	
1.	Persyaratan pelayanan kartu anggota	21	10,19	164	79,61	21	10,19	0	0	100
2.	Persyaratan peminjaman buku	28	13,59	160	77,67	18	8,74	0	0	100
3.	Persyaratan pengembalian buku	26	12,62	159	77,18	21	10,19	0	0	100
Rerata		-	12,14	-	78,16	-	9,71	-	0	100

Keterangan: 4 = Sangat sesuai, 3 = Sesuai, 2 = Kurang sesuai, 1 = Tidak sesuai

Berdasarkan tabel di atas, 79,61% responden menyatakan persyaratan pelayanan kartu anggota tergolong sesuai, 12,14% responden menyatakan sangat sesuai, 9,71% responden menyatakan kurang sesuai, dan tidak ada responden yang menyatakan bahwa persyaratan pelayanan kartu anggota tidak sesuai. Pada persyaratan peminjaman buku, 77,67% responden menjawab sesuai, 13,59% responden menjawab sangat sesuai, 9,71% responden menjawab kurang sesuai, dan tidak ada responden yang menjawab tidak sesuai. Dalam hal persyaratan pengembalian buku, 77,18% responden menjawab sesuai, 12,62% responden menjawab sangat sesuai, 10,19% responden menjawab kurang sesuai, dan tidak ada responden yang menjawab tidak sesuai.

Berdasarkan data tersebut dapat disimpulkan bahwa persyaratan pelayanan sirkulasi tergolong sesuai dengan perolehan nilai rata-rata sebesar 78,16%. Hal ini ditunjukkan dari sebagian besar pengguna yang merasa persyaratan pelayanan sirkulasi di UPT Perpustakaan Universitas Negeri Yogyakarta sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.

3. Keadaan Bahan Pustaka pada Pelayanan Sirkulasi

Keadaan bahan pustaka yang ada pada pelayanan sirkulasi di UPT Perpustakaan Universitas Negeri Yogyakarta meliputi kelengkapan buku, kerapian penataan buku yang ada di rak buku, kesesuaian label buku dengan penempatan buku di rak buku. Data mengenai keadaan bahan pustaka pada pelayanan sirkulasi disajikan dalam tabel sebagai berikut.

Tabel 8. Keadaan Bahan Pustaka pada Pelayanan Sirkulasi

No	Aspek	4		3		2		1		Jml (%)
		f	%	f	%	f	%	f	%	
1.	Kelengkapan koleksi buku	5	2,43	57	27,67	122	59,22	22	10,68	100
2.	Kerapian penataan buku yang ada di rak buku	7	3,40	73	35,44	110	53,40	16	7,77	100
3.	Kesesuaian label buku dengan penempatan buku di rak buku	6	2,91	70	33,98	113	54,85	17	8,25	100
4.	Rerata	-	2,91	-	32,36	-	55,83	-	8,90	100

Keterangan:

1. Aspek 1 (4 = Sangat lengkap, 3 = Lengkap, 2 = Kurang lengkap, 1 = Tidak lengkap)
2. Aspek 2 (4 = Sangat rapi, 3 = Rapi, 2 = Kurang rapi, 1 = Tidak rapi)
3. Aspek 3 (4 = Sangat sesuai, 3 = Sesuai, 2 = Kurang sesuai, 1 = Tidak sesuai)
4. Kategori Umum (4 = Sangat baik, 3 = Baik, 2 = Kurang Baik, 1 = Tidak Baik)

Berdasarkan tabel di atas, 59,22% responden menyatakan bahwa kelengkapan koleksi buku tergolong kurang lengkap, 27,67% responden menyatakan lengkap, 10,68% responden menyatakan tidak lengkap, dan hanya 2,43% responden yang menyatakan sangat lengkap. Pada kerapian penataan buku yang ada di rak buku, 53,40% responden menjawab kurang rapi, 35,44% responden menjawab rapi, 7,77% responden menjawab tidak rapi, dan 3,40% responden menjawab sangat rapi. Dalam hal kesesuaian label buku dengan penempatan buku di rak buku, 54,85% responden menjawab kurang sesuai, 33,98% responden menjawab sesuai, selanjutnya 8,25% responden menjawab tidak sesuai, dan hanya 2,91% responden yang menjawab sangat sesuai.

Berdasarkan data tersebut dapat disimpulkan bahwa keadaan bahan pustaka pada pelayanan sirkulasi termasuk dalam kategori kurang baik dengan perolehan nilai rata-rata sebesar 55,83%. Hal ini ditunjukkan dari sebagian besar pengguna pelayanan sirkulasi di UPT Perpustakaan Universitas Negeri Yogyakarta merasa koleksi buku kurang lengkap, penataan buku di rak buku kurang rapi, dan label buku dengan penempatannya di rak buku kurang sesuai.

4. Kejelasan Petugas Pelayanan Sirkulasi

Kejelasan petugas pelayanan sirkulasi di UPT Perpustakaan Universitas Negeri Yogyakarta meliputi kejelasan identitas petugas pelayanan sirkulasi dan kejelasan tugas setiap petugas pelayanan sirkulasi. Data mengenai kejelasan petugas pelayanan sirkulasi disajikan dalam tabel sebagai berikut.

Tabel 9. Kejelasan Petugas Pelayanan Sirkulasi

No	Aspek	4		3		2		1		Jml (%)
		f	%	f	%	f	%	f	%	
1.	Kejelasan identitas petugas pelayanan sirkulasi	10	4,85	70	33,98	110	53,40	16	7,77	100
2.	Kejelasan tugas setiap petugas pelayanan sirkulasi	9	4,37	102	49,51	88	42,72	7	3,40	100
Rerata		-	4,61	-	41,75	-	48,06	-	5,58	100

Keterangan: 4 = Sangat jelas, 3 = Jelas, 2 = Kurang jelas, 1 = Tidak jelas

Berdasarkan tabel di atas, 53,40% responden menyatakan bahwa kejelasan identitas petugas pelayanan sirkulasi tergolong kurang jelas, 33,98% responden menyatakan jelas, 7,77% responden menyatakan tidak jelas, dan hanya 4,85% responden yang menyatakan sangat jelas. Dalam hal kejelasan tugas setiap petugas pelayanan sirkulasi, 49,51% responden menjawab jelas, 42,72% responden menjawab kurang jelas, 4,37% responden menjawab sangat jelas, dan 3,40% responden menjawab tidak jelas.

Berdasarkan data tersebut dapat disimpulkan bahwa kejelasan petugas pelayanan sirkulasi termasuk dalam kategori kurang jelas dengan perolehan nilai rata-rata sebesar 48,06%. Hal ini ditunjukkan dari sebagian besar pengguna yang merasa identitas dan tugas setiap petugas pelayanan sirkulasi di UPT Perpustakaan Universitas Negeri Yogyakarta kurang jelas.

5. Kedisiplinan Petugas Pelayanan Sirkulasi

Kedisiplinan petugas pelayanan sirkulasi di UPT Perpustakaan Universitas Negeri Yogyakarta meliputi keberadaan petugas saat dibutuhkan pengguna pelayanan sirkulasi dan keberadaan petugas pelayanan sirkulasi di tempat kerja saat jam kerja perpustakaan. Data mengenai kedisiplinan petugas pelayanan sirkulasi disajikan dalam tabel sebagai berikut.

Tabel 10. Kedisiplinan Petugas Pelayanan Sirkulasi

No	Aspek	4		3		2		1		Jml (%)
		f	%	f	%	f	%	f	%	
1.	Keberadaan petugas saat dibutuhkan pengguna pelayanan sirkulasi	51	24,76	93	45,15	57	27,67	5	2,43	100
2.	Keberadaan petugas pelayanan sirkulasi di tempat kerja saat jam kerja perpustakaan	65	31,55	111	53,88	29	14,08	1	0,49	100
3.	Rerata	-	28,16	-	49,51	-	20,83	-	1,46	100

Keterangan:

1. Aspek 1 (4 = Selalu, 3 = Sering, 2 = Kadang-kadang, 1 = Tidak pernah)
2. Aspek 1 (4 = Selalu, 3 = Sering, 2 = Kadang-kadang, 1 = Tidak pernah)
3. Kategori umum (4 = Sangat baik, 3 = Baik, 2 = Kurang baik, 1 = Tidak baik)

Berdasarkan tabel di atas, 45,15% responden menyatakan bahwa petugas sering berada di tempat kerja saat dibutuhkan oleh pengguna pelayanan sirkulasi, 27,67% responden menyatakan petugas kadang-kadang berada di tempat kerja saat dibutuhkan pengguna, 24,76% responden menyatakan petugas selalu berada

di tempat kerja saat dibutuhkan pengguna, dan hanya 2,43% responden yang menyatakan petugas tidak pernah berada di tempat kerja saat dibutuhkan pengguna. Dalam hal keberadaan petugas pelayanan sirkulasi di tempat kerja saat jam kerja perpustakaan, 53,88% responden menjawab sering, 31,55% responden menjawab sangat sering, 14,08% responden menjawab kadang-kadang, dan 0,49% responden menjawab tidak pernah.

Berdasarkan data tersebut dapat disimpulkan bahwa kedisiplinan petugas pelayanan sirkulasi termasuk dalam kategori baik dengan perolehan nilai rata-rata sebesar 49,51%. Hal ini ditunjukkan dari sebagian besar pengguna yang merasa kedisiplinan petugas pelayanan sirkulasi di UPT Perpustakaan Universitas Negeri Yogyakarta sudah baik.

6. Tanggung Jawab Petugas Pelayanan Sirkulasi

Tanggung jawab petugas pelayanan sirkulasi di UPT Perpustakaan Universitas Negeri Yogyakarta meliputi ketersediaan petugas dalam membantu kesulitan pengguna dan ketanggapan petugas dalam merespon keluhan pengguna. Data mengenai tanggung jawab petugas pelayanan sirkulasi disajikan dalam tabel sebagai berikut.

Tabel 11. Tanggung Jawab Petugas Pelayanan Sirkulasi

No	Aspek	4		3		2		1		Jml (%)
		f	%	f	%	f	%	f	%	
1.	Kebersediaan petugas dalam membantu kesulitan pengguna	16	7,77	118	57,28	68	33,01	4	1,94	100
2.	Ketanggapan petugas dalam merespon keluhan pengguna	14	6,80	125	60,68	63	30,58	4	1,94	100
Rerata		-	7,28	-	58,98	-	31,80	-	1,94	100

Keterangan: 4 = Sangat baik, 3 = Baik, 2 = Kurang baik, 1 = Tidak baik

Berdasarkan tabel di atas, 57,28% responden menyatakan bahwa ketersediaan petugas dalam membantu kesulitan pengguna pelayanan sirkulasi tergolong baik, 33,01% responden menyatakan kurang baik, 7,77% responden menyatakan sangat baik, dan hanya 1,94% responden yang menyatakan tidak baik. Dalam hal ketanggapan petugas dalam merespon keluhan pengguna pelayanan sirkulasi, 60,68% responden menjawab baik, 30,58% responden menjawab kurang baik, 6,80% responden menjawab sangat baik, dan 1,94% responden menjawab tidak baik.

Berdasarkan data tersebut dapat disimpulkan bahwa tanggung jawab petugas pelayanan sirkulasi termasuk dalam kategori baik dengan perolehan nilai rata-rata sebesar 58,98%. Hal ini ditunjukkan dari sebagian besar pengguna yang merasa petugas bersedia membantu kesulitan pengguna dan tanggap dalam merespon keluhan pengguna pelayanan sirkulasi di UPT Perpustakaan Universitas Negeri Yogyakarta.

7. Kemampuan Petugas Pelayanan Sirkulasi

Kemampuan petugas pelayanan sirkulasi di UPT Perpustakaan Universitas Negeri Yogyakarta meliputi kemampuan petugas dalam menjawab pertanyaan pengguna dan kemampuan petugas menenangkan situasi ketika ada masalah. Data mengenai kemampuan petugas pelayanan sirkulasi disajikan dalam tabel sebagai berikut.

Tabel 12. Kemampuan Petugas Pelayanan Sirkulasi

No	Aspek	4		3		2		1		Jml (%)
		f	%	f	%	f	%	f	%	
1.	Kemampuan petugas dalam menjawab pertanyaan pengguna	9	4,37	160	77,67	36	17,48	1	0,49	100
2.	Kemampuan petugas menenangkan situasi ketika ada masalah	5	2,43	147	71,36	53	25,73	1	0,49	100
Rerata		-	3,40	-	74,51	-	21,60	-	0,49	100

Keterangan: 4 = Sangat mampu, 3 = Mampu, 2 = Kurang mampu, 1 = Tidak mampu

Berdasarkan tabel di atas, dalam hal kemampuan petugas dalam menjawab pertanyaan pengguna, 77,67% menyatakan mampu, 17,48% responden menyatakan kurang mampu, 4,37% responden menyatakan sangat mampu, dan hanya 0,49% responden yang menyatakan tidak mampu. Pada kemampuan petugas menenangkan situasi ketika ada masalah, 71,36% responden menjawab mampu, 25,73% responden menjawab tidak mampu, 2,43% responden menjawab sangat mampu, dan 0,49% responden menjawab tidak mampu.

Berdasarkan data tersebut dapat disimpulkan bahwa secara keseluruhan petugas pelayanan sirkulasi mampu menyelenggarakan pelayanan dengan perolehan nilai rata-rata sebesar 74,51%. Hal ini ditunjukkan dari sebagian besar pengguna yang merasa petugas mampu dalam menjawab pertanyaan pengguna dan mampu menenangkan situasi ketika ada masalah pada pelayanan sirkulasi di UPT Perpustakaan Universitas Negeri Yogyakarta.

8. Kecepatan Pelayanan Sirkulasi

Kecepatan pelayanan sirkulasi di UPT Perpustakaan Universitas Negeri Yogyakarta meliputi kecepatan penyelesaian peminjaman buku, kecepatan

penyelesaian pengembalian buku, dan kecepatan dalam penelusuran koleksi. Data mengenai kecepatan pelayanan sirkulasi disajikan dalam tabel sebagai berikut.

Tabel 13. Kecepatan Pelayanan Sirkulasi

No	Aspek	4		3		2		1		Jml (%)
		f	%	f	%	f	%	f	%	
1.	Kecepatan penyelesaian peminjaman buku	20	9,71	139	67,48	43	20,87	4	1,94	100
2.	Kecepatan penyelesaian pengembalian buku	23	11,17	142	68,93	40	19,42	1	0,49	100
3.	Kecepatan dalam penelusuran koleksi	9	4,37	96	46,60	93	45,15	8	3,88	100
Rerata		-	8,41	-	61,00	-	28,48	-	2,10	100

Keterangan: 4 = Sangat cepat, 3 = Cepat, 2 = Kurang cepat, 1 = Tidak cepat

Berdasarkan tabel di atas, dalam hal penyelesaian peminjaman buku, 67,48% responden menyatakan cepat, 20,87% responden menyatakan kurang cepat, 9,71% responden menyatakan sangat cepat, dan hanya 1,94% responden yang menyatakan bahwa penyelesaian peminjaman buku tidak cepat. Dalam penyelesaian pengembalian buku 68,93% responden menjawab cepat, 19,42% responden menjawab kurang cepat, 11,17% responden menjawab sangat cepat, dan hanya 0,49% responden yang menjawab tidak cepat. Kecepatan dalam penelusuran koleksi, 46,60% responden menjawab cepat, 45,15% responden menjawab kurang cepat, 4,37% responden menjawab sangat cepat, dan 3,88% responden menjawab tidak cepat.

Berdasarkan hasil data di atas dapat disimpulkan bahwa kecepatan pelayanan sirkulasi tergolong cepat sesuai dengan perolehan nilai rata-rata sebesar 61,00%. Hal ini ditunjukkan dari sebagian besar pengguna yang merasa penyelesaian peminjaman buku dan pengembalian buku, serta penelusuran koleksi pada pelayanan sirkulasi di UPT Perpustakaan Universitas Negeri Yogyakarta sudah cepat.

9. Keadilan mendapatkan Pelayanan Sirkulasi

Keadilan mendapatkan pelayanan sirkulasi di UPT Perpustakaan Universitas Negeri Yogyakarta meliputi sikap petugas tanpa membedakan status dan golongan pengguna saat membutuhkan pelayanan, sikap petugas terhadap pengguna saat mengantri untuk mendapatkan pelayanan. Data mengenai keadilan mendapatkan pelayanan sirkulasi disajikan dalam tabel sebagai berikut.

Tabel 14. Keadilan mendapatkan Pelayanan Sirkulasi

No	Aspek	4		3		2		1		Jml (%)
		f	%	f	%	f	%	f	%	
1.	Sikap petugas tanpa membedakan status dan golongan pengguna saat membutuhkan pelayanan	26	12,62	157	76,21	23	11,17	0	0	100
2.	Sikap petugas terhadap pengguna saat mengantri untuk mendapatkan pelayanan	19	9,22	171	83,01	15	7,28	1	0,49	100
Rerata		-	10,92	-	79,61	-	9,22	-	0,24	100

Keterangan: 4 = Sangat adil, 3 = Adil, 2 = Kurang adil, 1 = Tidak adil

Berdasarkan tabel di atas, dalam hal sikap petugas tanpa membedakan status dan golongan pengguna saat membutuhkan pelayanan, 76,21% responden menyatakan adil, 12,62% responden menyatakan sangat adil, 11,17% responden menyatakan kurang adil, dan tidak ada responden yang menyatakan tidak adil. Sikap petugas terhadap pengguna saat mengantri untuk mendapatkan pelayanan, 83,01% responden menjawab adil, 9,22% responden menjawab sangat adil, 7,28% responden menjawab kurang adil, dan hanya 0,49% responden yang menjawab tidak adil.

Berdasarkan data tersebut dapat disimpulkan bahwa petugas telah bersikap adil dalam memberikan pelayanan sirkulasi dengan perolehan nilai rata-rata sebesar 79,61%. Hal ini ditunjukkan dari sebagian besar pengguna yang merasa

petugas tidak membedakan status dan golongan pengguna saat membutuhkan pelayanan dan saat pengguna mengantri untuk mendapatkan pelayanan sirkulasi di UPT Perpustakaan Universitas Negeri Yogyakarta.

10. Kesopanan dan Keramahan Petugas Pelayanan Sirkulasi

Kesopanan dan keramahan petugas pelayanan sirkulasi di UPT Perpustakaan Universitas Negeri Yogyakarta meliputi kesopanan petugas dalam melayani pengguna, keramahan petugas dalam melayani pengguna, dan perhatian petugas terhadap setiap pengguna. Data mengenai kesopanan dan keramahan petugas pelayanan sirkulasi disajikan dalam tabel sebagai berikut.

Tabel 15. Kesopanan dan Keramahan Petugas Pelayanan Sirkulasi

No	Aspek	4		3		2		1		Jml (%)
		f	%	f	%	f	%	f	%	
1.	Kesopanan petugas dalam melayani pengguna	12	5,83	162	78,64	30	14,56	2	0,97	100
2.	Keramahan petugas dalam melayani pengguna	11	5,34	120	58,25	67	32,52	8	3,88	100
3.	Perhatian petugas terhadap setiap pengguna	9	4,37	134	65,05	60	29,13	3	1,46	100
4.	Rerata	-	5,18	-	67,31	-	25,40	-	2,10	100

Keterangan:

1. Aspek 1 (4 = Sangat sopan, 3 = Sopan, 2 = Kurang sopan, 1 = Tidak sopan)
2. Aspek 2 (4 = Sangat ramah, 3 = Ramah, 2 = Kurang ramah, 1 = Tidak ramah)
3. Aspek 3 (4 = Sangat baik, 3 = Baik, 2 = Kurang baik, 1 = Tidak baik)
4. Kategori Umum (4 = Sangat baik, 3 = Baik, 2 = Kurang baik, 1 = Tidak baik)

Berdasarkan tabel di atas, dalam hal kesopanan petugas dalam melayani pengguna, 78,64% responden menyatakan baik, 14,56% responden menyatakan kurang baik, 5,83% responden menyatakan sangat baik, dan hanya 0,97% responden yang menyatakan bahwa kesopanan petugas dalam melayani pengguna tidak baik. Keramahan petugas dalam melayani pengguna, 58,25% responden menjawab baik, 32,52% responden menjawab kurang baik, 5,34% responden

menjawab sangat baik, dan hanya 3,88% responden yang menjawab tidak baik. Dalam hal perhatian petugas terhadap setiap pengguna, 65,05% responden menjawab baik, 29,13% responden menjawab kurang baik, 4,37% responden menjawab sangat baik, dan 1,46% responden menjawab tidak baik.

Berdasarkan data tersebut dapat disimpulkan bahwa kesopanan dan keramahan petugas pelayanan sirkulasi tergolong baik dengan perolehan nilai rata-rata sebesar 67,31%. Hal ini ditunjukkan dari sebagian besar pengguna yang merasa petugas bersikap sopan dan ramah dalam melayani pengguna, serta perhatian terhadap setiap pengguna pelayanan sirkulasi di UPT Perpustakaan Universitas Negeri Yogyakarta.

11. Kewajaran Biaya Pelayanan Sirkulasi

Kewajaran biaya pelayanan sirkulasi di UPT Perpustakaan Universitas Negeri Yogyakarta meliputi keterjangkauan biaya perpanjangan kartu anggota dan biaya denda keterlambatan pengembalian buku. Data mengenai kewajaran biaya pelayanan sirkulasi disajikan dalam tabel sebagai berikut.

Tabel 16. Kewajaran Biaya Pelayanan Sirkulasi

No	Aspek	4		3		2		1		Jml (%)
		f	%	f	%	f	%	f	%	
1.	Biaya perpanjangan kartu anggota	47	22,82	144	69,90	12	5,83	3	1,46	100
2.	Biaya denda keterlambatan pengembalian buku	25	12,14	136	66,02	36	17,48	9	4,37	100
3.	Rerata	-	17,48	-	67,96	-	11,65	-	2,91	100

Keterangan:

- Aspek 1 (4 = Sangat terjangkau, 3 = Terjangkau, 2 = Kurang terjangkau, 1 = Tidak terjangkau)
- Aspek 2 (4 = Sangat terjangkau, 3 = Terjangkau, 2 = Kurang terjangkau, 1 = Tidak terjangkau)
- Kategori umum (4 = Sangat baik, 3 = Baik, 2 = Kurang baik, 1 = Tidak baik)

Berdasarkan tabel di atas, dalam hal biaya perpanjangan kartu anggota, 69,90% menyatakan terjangkau, 22,82% responden menyatakan sangat

terjangkau, 5,83% responden menyatakan kurang terjangkau, dan hanya 1,46% responden yang menyatakan tidak terjangkau. Pada biaya denda keterlambatan pengembalian buku, 66,02% responden menjawab terjangkau, 17,48% responden menjawab kurang terjangkau, 12,14% responden menjawab sangat terjangkau, dan 4,37% responden menjawab tidak terjangkau.

Berdasarkan data tersebut dapat disimpulkan bahwa kewajaran biaya pelayanan sirkulasi termasuk dalam kategori baik dengan perolehan nilai rata-rata sebesar 67,96%. Hal ini ditunjukkan dari sebagian besar pengguna pelayanan sirkulasi di UPT Perpustakaan Universitas Negeri Yogyakarta merasa biaya perpanjangan kartu anggota dan biaya keterlambatan pengembalian buku terjangkau.

12. Kepastian Biaya Pelayanan Sirkulasi

Kepastian biaya pelayanan sirkulasi di UPT Perpustakaan Universitas Negeri Yogyakarta meliputi kesesuaian biaya perpanjangan kartu anggota dengan peraturan yang berlaku dan kesesuaian biaya denda keterlambatan pengembalian buku dengan peraturan yang berlaku. Data mengenai kepastian biaya pelayanan sirkulasi disajikan dalam tabel sebagai berikut.

Tabel 17. Kepastian Biaya Pelayanan Sirkulasi

No	Aspek	4		3		2		1		Jml (%)
		f	%	f	%	f	%	f	%	
1.	Kesesuaian biaya perpanjangan kartu anggota dengan peraturan yang berlaku	28	13,59	164	79,61	14	6,80	0	0	100
2.	Kesesuaian biaya denda keterlambatan pengembalian buku dengan peraturan yang berlaku	29	14,08	162	78,64	13	6,31	2	0,97	100
3.	Rerata	-	13,83	-	79,13	-	6,55	-	0,49	100

Keterangan:

1. Aspek 1 (4 = Sangat sesuai, 3 = Sesuai, 2 = Kurang sesuai, 1 = Tidak sesuai)
2. Aspek 2 (4 = Sangat sesuai, 3 = Sesuai, 2 = Kurang sesuai, 1 = Tidak sesuai)
3. Kategori umum (4 = Sangat baik, 3 = Baik, 2 = Kurang baik, 1 = Tidak baik)

Berdasarkan tabel di atas, dalam hal kesesuaian biaya perpanjangan kartu anggota dengan peraturan yang berlaku, 79,61% responden menyatakan sesuai, 13,59% responden menyatakan sangat sesuai, 6,80% responden menyatakan kurang sesuai, dan tidak ada responden yang menyatakan tidak sesuai. Pada kesesuaian biaya denda keterlambatan pengembalian buku dengan peraturan yang berlaku, 78,64% responden menjawab sesuai, 14,08% responden menjawab sangat sesuai, 6,31% responden menjawab kurang sesuai, dan 0,97% responden menjawab tidak sesuai.

Berdasarkan data tersebut dapat disimpulkan bahwa kepastian biaya pelayanan sirkulasi termasuk dalam kategori baik dengan perolehan nilai rata-rata sebesar 79,13%. Hal ini ditunjukkan dari sebagian besar pengguna yang merasa biaya perpanjangan kartu anggota dan biaya denda keterlambatan pengembalian buku sudah sesuai dengan peraturan yang berlaku pada pelayanan sirkulasi di UPT Perpustakaan Universitas Negeri Yogyakarta.

13. Kepastian Jadwal Pelayanan Sirkulasi

Kepastian jadwal pelayanan sirkulasi di UPT Perpustakaan Universitas Negeri Yogyakarta meliputi jam buka pelayanan sirkulasi dan jam tutup pelayanan sirkulasi. Data mengenai kepastian jadwal pelayanan sirkulasi disajikan dalam tabel sebagai berikut.

Tabel 18. Kepastian Jadwal Pelayanan Sirkulasi

No	Aspek	4		3		2		1		Jml (%)
		f	%	f	%	f	%	f	%	
1.	Jam buka pelayanan sirkulasi	27	13,11	128	62,14	49	23,79	2	0,97	100
2.	Jam tutup pelayanan sirkulasi	30	14,56	121	58,74	54	26,21	1	0,49	100
Rerata		-	13,83	-	60,44	-	25,00	-	0,73	100

Keterangan: 4 = Selalu tepat, 3 = Banyak tepatnya, 2 = Kadang-kadang tepat, 1 = Selalu tidak tepat

Berdasarkan tabel di atas, dalam hal jam buka pelayanan sirkulasi, 62,14% responden menyatakan banyak tepatnya, 23,79% responden menyatakan kadang-kadang tepat, 13,11% responden menyatakan selalu tepat, dan hanya 0,97% responden yang menyatakan selalu tidak tepat. Jam tutup pelayanan sirkulasi, 58,74% responden menjawab banyak tepatnya, 26,21% responden menjawab kadang-kadang tepat, 14,56% responden menjawab selalu tepat, dan 0,49% responden menjawab selalu tidak tepat.

Berdasarkan data tersebut dapat disimpulkan bahwa kepastian jadwal pelayanan sirkulasi tergolong banyak tepatnya, dengan perolehan nilai rata-rata sebesar 60,44%. Hal ini ditunjukkan dari sebagian besar pengguna yang merasa jam buka dan jam tutup pelayanan sirkulasi di UPT Perpustakaan Universitas Negeri Yogyakarta banyak tepatnya.

14. Fasilitas Pelayanan Sirkulasi

Fasilitas pelayanan sirkulasi di UPT Perpustakaan Universitas Negeri Yogyakarta meliputi ketersediaan fasilitas penelusuran koleksi dan ketersediaan fasilitas penyejuk ruangan. Data mengenai fasilitas pelayanan sirkulasi disajikan dalam tabel sebagai berikut.

Tabel 19. Fasilitas Pelayanan Sirkulasi

No	Aspek	4		3		2		1		Jml (%)
		f	%	f	%	f	%	f	%	
1.	Ketersediaan fasilitas penelusuran koleksi	20	9,71	93	45,15	90	43,69	3	1,46	100
2.	Ketersediaan fasilitas penyejuk ruangan	18	8,74	117	56,80	62	30,10	9	4,37	100
Rerata		-	9,22	-	50,97	-	36,89	-	2,91	100

Keterangan: 4 = Sangat memadai, 3 = Memadai, 2 = Kurang memadai, 1 = Tidak memadai

Berdasarkan tabel di atas, dalam hal ketersediaan fasilitas penelusuran koleksi, 45,15% menyatakan memadai, 43,69% responden menyatakan kurang memadai, 9,71% responden menyatakan sangat memadai, dan hanya 1,46% responden yang menyatakan tidak memadai. Ketersediaan fasilitas penyejuk ruangan, 56,80% responden menjawab memadai, 30,10% responden menjawab kurang memadai, 8,74% responden menjawab sangat memadai, dan 4,37% responden menjawab tidak memadai.

Berdasarkan data tersebut dapat disimpulkan bahwa secara keseluruhan fasilitas pelayanan sirkulasi termasuk dalam kategori memadai dengan perolehan nilai rata-rata sebesar 50,97%. Hal ini ditunjukkan dari sebagian besar pengguna yang merasa fasilitas penelusuran koleksi dan penyejuk ruangan pada pelayanan sirkulasi di UPT Perpustakaan Universitas Negeri Yogyakarta sudah memadai.

15. Kenyamanan Lingkungan Pelayanan Sirkulasi

Kenyamanan lingkungan pelayanan sirkulasi di UPT Perpustakaan Universitas Negeri Yogyakarta meliputi kebersihan ruangan sirkulasi, kerapian ruangan sirkulasi, suasana ruangan sirkulasi. Data mengenai kenyamanan lingkungan pelayanan sirkulasi disajikan dalam tabel sebagai berikut.

Tabel 20. Kenyamanan Lingkungan Pelayanan Sirkulasi

No	Aspek	4		3		2		1		Jml (%)
		f	%	f	%	f	%	f	%	
1.	Kebersihan ruangan sirkulasi	18	8,74	166	80,58	20	9,71	2	0,97	100
2.	Kerapian ruangan sirkulasi	10	4,85	143	69,42	52	25,24	1	0,49	100
3.	Suasana ruangan sirkulasi	13	6,31	118	57,28	69	33,50	6	2,91	100
4.	Rerata	-	6,63	-	69,09	-	22,82	-	1,46	100

Keterangan:

1. Aspek 1 (4 = Sangat bersih, 3 = Bersih, 2 = Kurang bersih, 1 = Tidak bersih)
2. Aspek 2 (4 = Sangat rapi, 3 = Rapi, 2 = Kurang rapi, 1 = Tidak rapi)
3. Aspek 3 (4 = Sangat tenang, 3 = Tenang, 2 = Kurang tenang, 1 = Tidak tenang)
4. Kategori umum (4 = Sangat baik, 3 = Baik, 2 = Kurang baik, 1 = Tidak baik)

Berdasarkan tabel di atas, dalam hal kebersihan ruangan sirkulasi, 80,58% responden menyatakan bersih, 9,71% responden menyatakan kurang bersih, 8,74% responden menyatakan sangat bersih, dan hanya 0,97% responden yang menyatakan bahwa kebersihan ruangan sirkulasi tergolong tidak bersih. Kerapian ruangan sirkulasi, 69,42% responden menjawab rapi, 25,24% responden menjawab kurang rapi, 4,85% responden menjawab sangat rapi, dan hanya 0,49% responden yang menjawab tidak rapi. Dalam hal suasana ruangan sirkulasi, 57,28% responden menjawab tenang, 33,50% responden menjawab kurang tenang, 6,31% responden menjawab sangat tenang, 2,91% responden menjawab tidak tenang.

Berdasarkan data tersebut dapat disimpulkan bahwa kenyamanan lingkungan pelayanan sirkulasi tergolong baik dengan perolehan nilai rata-rata

sebesar 69,09%. Hal ini ditunjukkan dari sebagian besar pengguna yang merasa ruangan sirkulasi bersih dan rapi, serta suasana ruangan yang tenang pada pelayanan sirkulasi di UPT Perpustakaan Universitas Negeri Yogyakarta.

16. Keamanan Pelayanan Sirkulasi

Keamanan pelayanan sirkulasi di UPT Perpustakaan Universitas Negeri Yogyakarta meliputi keamanan tempat penitipan barang, keamanan pengguna saat mengantri, keamanan tempat parkir kendaraan. Data mengenai keamanan pelayanan sirkulasi disajikan dalam tabel sebagai berikut.

Tabel 21. Keamanan Pelayanan Sirkulasi

No	Aspek	4		3		2		1		Jml (%)
		f	%	f	%	f	%	f	%	
1.	Keamanan tempat penitipan barang	17	8,25	147	71,36	38	18,45	4	1,94	100
2.	Keamanan pengguna saat mengantri	18	8,74	170	82,52	18	8,74	0	0	100
3.	Keamanan tempat parkir kendaraan	21	10,19	149	72,33	31	15,05	5	2,43	100
Rerata		-	9,06	-	75,40	-	14,08	-	1,46	100

Keterangan: 4 = Sangat aman, 3 = aman, 2 = Kurang aman, 1 = Tidak aman

Berdasarkan tabel di atas, dalam hal keamanan tempat penitipan barang, 71,36% responden menyatakan aman, 18,45% responden menyatakan kurang aman, 8,25% responden menyatakan sangat aman, dan hanya 1,94% responden yang menyatakan bahwa tempat penitipan barang tidak aman. Keamanan pengguna saat mengantri, 82,52% responden menjawab aman, 8,74% responden menjawab kurang aman, 8,74% responden juga menjawab sangat aman, dan tidak ada responden yang menjawab tidak aman. Dalam hal keamanan tempat parkir kendaraan, 72,33% responden menjawab aman, 15,05% responden menjawab

kurang aman, 10,19% responden menjawab sangat aman, dan 2,43% responden menjawab tidak aman.

Berdasarkan data tersebut dapat disimpulkan bahwa keamanan pelayanan sirkulasi termasuk dalam kategori aman, sesuai dengan perolehan nilai rata-rata sebesar 75,40%. Hal ini ditunjukkan dari sebagian besar pengguna yang merasa tempat penitipan barang dan tempat parkir kendaraan aman, serta pengguna merasa aman saat mengantri untuk memanfaatkan pelayanan sirkulasi di UPT Perpustakaan Universitas Negeri Yogyakarta.

C. Pembahasan Hasil Penelitian

Berdasarkan hasil perhitungan terhadap 16 unsur pelayanan sirkulasi perpustakaan yang meliputi prosedur pelayanan sirkulasi, persyaratan pelayanan sirkulasi, keadaan bahan pustaka, kejelasan petugas pelayanan sirkulasi, kedisiplinan petugas pelayanan sirkulasi, tanggung jawab petugas pelayanan sirkulasi, tanggung jawab petugas pelayanan sirkulasi, kemampuan petugas pelayanan sirkulasi, kecepatan pelayanan sirkulasi, keadilan mendapatkan pelayanan sirkulasi, kesopanan dan keramahan petugas pelayanan sirkulasi, kewajaran biaya pelayanan sirkulasi, kepastian biaya pelayanan sirkulasi, kepastian jadwal pelayanan sirkulasi, fasilitas pelayanan sirkulasi, kenyamanan lingkungan pelayanan sirkulasi, dan keamanan pelayanan sirkulasi maka diperoleh nilai rata-rata berdasarkan jawaban responden melalui angket.

Data yang telah diperoleh kemudian diolah sesuai dengan pedoman yang menjadi acuan untuk menentukan kualitas pelayanan sirkulasi di UPT Perpustakaan Universitas Negeri Yogyakarta, yaitu dengan menggunakan analisis

Indeks Kepuasan Masyarakat sesuai KEPMENPAN Nomor KEP/25/M.PAN/2/2004 yang dapat diuraikan sebagai berikut.

Setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{Bobot nilai rata – rata tertimbang} = \frac{\text{jumlah bobot}}{\text{jumlah unsur}} = \frac{1}{16} = 0,062$$

Untuk memperoleh nilai IKM unit pelayanan digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{IKM} = \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi Per Unsur}}{\text{Total unsur yang terisi}} \times \text{Nilai Penimbang}$$

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian IKM yaitu antara 25 – 100 maka hasil penilaian tersebut di atas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{IKM Unit Pelayanan} \times 25$$

Dari hasil pengolahan data di atas, maka kinerja pelayanan sirkulasi perpustakaan dapat disimpulkan dalam tabel berikut.

Tabel 22. Kriteria Penilaian Kualitas Pelayanan Sirkulasi Perpustakaan

Nilai Persepsi	Nilai Inteval IKM	Nilai Interval Konversi IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,00 – 1,75	25 – 43,75	D	Tidak baik
2	1,76 – 2,50	43,76 – 62,50	C	Kurang baik
3	2,51 – 3,25	62,51 – 81,25	B	Baik
4	3,26 – 4,00	81,26 – 100,00	A	Sangat baik

Sumber: KEPMENPAN Nomor KEP/25/M.Pan/2/2004

Selanjutnya, data hasil penilaian kualitas pelayanan sirkulasi perpustakaan di UPT Perpustakaan Universitas Negeri Yogyakarta, secara keseluruhan hasilnya dapat dijabarkan dalam tabel sebagai berikut.

Tabel 23. Penilaian Indeks Per Unsur Pelayanan Sirkulasi Perpustakaan

No	Unsur Pelayanan	Nilai Per Unsur	Nilai Tertimbang	Nilai Konversi IKM	Mutu Pelayanan
	1	2	3	4	5
1	Prosedur pelayanan sirkulasi	3,272	0,203	5,071	A
2	Persyaratan pelayanan sirkulasi	3,023	0,187	4,685	B
3	Keadaan bahan pustaka	2,293	0,142	3,554	C
4	Kejelasan petugas pelayanan sirkulasi	2,454	0,152	3,804	C
5	Kedisiplinan petugas pelayanan sirkulasi	3,044	0,189	4,718	B
6	Tanggung jawab petugas pelayanan sirkulasi	2,716	0,168	4,210	B
7	Kemampuan petugas pelayanan sirkulasi	2,808	0,174	4,353	B
8	Kecepatan pelayanan sirkulasi	2,757	0,171	4,274	B
9	Keadilan mendapatkan pelayanan sirkulasi	3,012	0,187	4,669	B
10	Kesopanan dan keramahan petugas pelayanan sirkulasi	2,756	0,171	4,271	B
11	Kewajaran biaya pelayanan sirkulasi	3,000	0,186	4,650	B
12	Kepastian biaya pelayanan sirkulasi	3,063	0,190	4,748	B
13	Kepastian jadwal pelayanan sirkulasi	2,874	0,178	4,454	B
14	Fasilitas pelayanan sirkulasi	2,665	0,165	4,131	B
15	Kenyamanan lingkungan pelayanan sirkulasi	2,809	0,174	4,354	B
16	Keamanan pelayanan sirkulasi	2,921	0,181	4,527	B

Keterangan:

1. Unsur pelayanan, yaitu meliputi 16 unsur pelayanan sirkulasi perpustakaan
2. Nilai per unsur, yaitu nilai rata-rata per unsur pelayanan yang didapatkan dari jumlah nilai masing-masing unsur pelayanan dibagi dengan jumlah responden yang mengisi angket (206 orang responden)
3. Nilai Tertimbang, didapatkan dari nilai rata-rata per unsur pelayanan dikalikan dengan 0,062 sebagai nilai bobot rata-rata tertimbang.
4. Nilai konversi IKM, didapatkan dari nilai tertimbang dikalikan 25 (nilai dasar konversi)
5. Mutu pelayanan per unsur, dengan kriteria A = Sangat baik, B = Baik, C = Kurang baik, dan D = Tidak baik

Hasil analisis penelitian terhadap 16 unsur pelayanan sirkulasi perpustakaan di UPT Perpustakaan Universitas Negeri Yogyakarta menunjukkan bahwa sebagian besar unsur yaitu 13 unsur termasuk dalam kategori baik, satu unsur termasuk kategori sangat baik, dan dua unsur termasuk kategori kurang baik. Unsur yang termasuk dalam kategori sangat baik, baik, dan kurang baik tersebut memiliki nilai angka indeks dari yang tertinggi hingga terendah, untuk lebih jelasnya dapat disajikan dalam tabel sebagai berikut.

Tabel 24. Nilai Unsur Pelayanan Tertinggi sampai Terendah

No	Unsur Pelayanan	Nilai	Kriteria
1.	Prosedur pelayanan sirkulasi	3,272	Sangat baik
2.	Kepastian biaya pelayanan sirkulasi	3,063	Baik
3.	Kedisiplinan petugas pelayanan sirkulasi	3,044	Baik
4.	Persyaratan pelayanan sirkulasi	3,023	Baik
5.	Keadilan mendapatkan pelayanan sirkulasi	3,012	Baik
6.	Kewajaran biaya pelayanan sirkulasi	3,000	Baik
7.	Keamanan pelayanan sirkulasi	2,921	Baik
8.	Kepastian jadwal pelayanan sirkulasi	2,874	Baik
9.	Kenyamanan lingkungan pelayanan sirkulasi	2,809	Baik
10.	Kemampuan petugas pelayanan sirkulasi	2,808	Baik
11.	Kecepatan pelayanan sirkulasi	2,757	Baik
12.	Kesopanan dan keramahan petugas pelayanan sirkulasi	2,756	Baik
13.	Tanggung jawab petugas pelayanan sirkulasi	2,716	Baik
14.	Fasilitas pelayanan sirkulasi	2,665	Baik
15.	Kejelasan petugas pelayanan sirkulasi	2,454	Kurang baik
16.	Keadaan bahan pustaka	2,293	Kurang baik

Berdasarkan tabel di atas, prosedur pelayanan sirkulasi termasuk kriteria sangat baik dengan perolehan nilai sebesar 3,272, hal ini dikarenakan dalam melakukan kegiatan peminjaman buku, pengembalian buku, dan perpanjangan kartu anggota tergolong mudah dan tidak membutuhkan proses yang berbelit. Hal ini terlihat saat proses peminjaman dan pengembalian buku, pengguna cukup menyerahkan kartu tanda mahasiswa/kartu tanda anggota kemudian petugas dengan segera memprosesnya dengan bantuan alat *scanner barcode* sehingga

pelayanan dapat dilakukan dengan cepat dan mudah. Dalam hal perpanjangan kartu anggota, pengguna cukup menunjukkan kartu tanda mahasiswa atau slip pembayaran SPP terakhir disertai dengan biaya perpanjangan kartu anggota sebesar seribu rupiah, kemudian petugas langsung memproses dalam waktu yang cukup singkat.

Selanjutnya, terdapat 13 unsur pelayanan dengan kriteria baik yaitu kepastian biaya pelayanan sirkulasi (3,063), kedisiplinan petugas pelayanan sirkulasi (3,044), persyaratan pelayanan sirkulasi (3,023), keadilan mendapatkan pelayanan sirkulasi (3,012), kewajaran biaya pelayanan sirkulasi (3,000), keamanan pelayanan sirkulasi (2,921), kepastian jadwal pelayanan sirkulasi (2,874), kenyamanan lingkungan pelayanan sirkulasi (2,809), kemampuan petugas pelayanan sirkulasi, kecepatan pelayanan sirkulasi (2,808), kesopanan dan keramahan petugas pelayanan sirkulasi (2,756), tanggung jawab petugas pelayanan sirkulasi (2,716), dan fasilitas pelayanan sirkulasi (2,665). Unsur-unsur tersebut termasuk baik dikarenakan ketigabelas unsur pelayanan tersebut sudah diselenggarakan sesuai dengan prosedur dan peraturan yang berlaku. Sebagian besar pengguna memberikan persepsi baik dan merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan, sehingga dapat tercapai kualitas yang baik pula dari ketigabelas unsur pelayanan tersebut.

Unsur yang berkaitan dengan kejelasan petugas pelayanan sirkulasi termasuk dalam kriteria kurang baik dengan perolehan nilai sebesar 2,454, hal ini dikarenakan masih banyak pengguna yang merasa bahwa identitas petugas dan tugas dari masing-masing petugas pelayanan sirkulasi masih kurang jelas. Hal ini

terlihat saat petugas melayani pengguna, petugas tersebut tidak memiliki kartu identitas yang menunjukkan nama, jabatan atau deskripsi tugas sehingga pengguna tidak bisa mengetahui identitas lengkap petugas yang melayaninya. Selanjutnya unsur yang memiliki nilai terendah dan juga termasuk dalam kriteria kurang baik dengan perolehan nilai 2,293, yaitu keadaan bahan pustaka. Hal ini dikarenakan masih banyak pengguna yang menyatakan koleksi yang ada pada pelayanan sirkulasi kurang lengkap, susunan buku yang ada di rak buku kurang rapi, dan penempatan buku dengan label yang ada di rak buku kurang sesuai. Hal tersebut dapat dipahami mengingat masih terlihat susunan buku yang penataannya tidak diatur dengan baik sehingga terkesan kurang rapi, selain itu beberapa buku penempatannya tidak sesuai dengan label yang tertera pada rak buku sehingga cukup menyulitkan pengguna saat melakukan pencarian buku.

Kemudian untuk menentukan seberapa baik kualitas pelayanan sirkulasi perpustakaan di UPT Perpustakaan Universitas Negeri Yogyakarta dilakukan dengan menghitung nilai keseluruhan Indeks Kepuasan Masyarakat pengguna pelayanan sirkulasi, yaitu mengalikan nilai masing-masing unsur pelayanan sirkulasi dengan nilai rata-rata tertimbang (0,062) kemudian dijumlah total, dengan perincian sebagai berikut.

$$(3,272 \times 0,062) + (3,023 \times 0,062) + (2,293 \times 0,062) + (2,454 \times 0,062) + (3,044 \times 0,062) + (2,716 \times 0,062) + (2,808 \times 0,062) + (2,757 \times 0,062) + (3,012 \times 0,062) + (2,756 \times 0,062) + (3 \times 0,062) + (3,063 \times 0,062) + (2,874 \times 0,062) + (2,665 \times 0,062) + (2,809 \times 0,062) + (2,921 \times 0,062) = \mathbf{2,819}$$

$$\text{Nilai IKM setelah dikonversi} = \text{Nilai Indeks} \times \text{Nilai Dasar} = 2,819 \times 25 = \mathbf{70,47}$$

Berdasarkan perhitungan di atas, maka diperoleh nilai Indeks Kepuasan Masyarakat pengguna pelayanan sirkulasi UPT Perpustakaan Universitas Negeri Yogyakarta adalah 70,47. Sesuai dengan KEPMENPAN Nomor KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat, kualitas pelayanan sirkulasi di UPT Perpustakaan Universitas Negeri Yogyakarta berada pada interval 62,51 – 81,25, sehingga kualitas pelayanan berada pada tingkat “B”. Hal ini menunjukkan bahwa kinerja pelayanan sirkulasi perpustakaan di UPT Perpustakaan Universitas Negeri Yogyakarta secara keseluruhan termasuk dalam kategori baik. Meskipun secara keseluruhan kualitas pelayanan sudah dianggap baik, namun dari tingkat kepuasan terhadap 16 unsur masih terdapat dua unsur yang memiliki nilai kurang baik, yaitu keadaan bahan pustaka dan kejelasan petugas pelayanan sirkulasi.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan dapat disimpulkan sebagai berikut.

1. Berdasarkan perhitungan Indeks Kepuasan Masyarakat yang mengacu pada KEPMENPAN Nomor KEP/25/M.PAN/2/2004, maka diperoleh angka indeks sebesar 70,47 yang berada pada interval 62,51 – 81,25, sehingga kualitas pelayanan berada pada tingkat “B”. Hal ini menunjukkan bahwa kinerja pelayanan sirkulasi perpustakaan di UPT Perpustakaan Universitas Negeri Yogyakarta Tahun 2012 secara keseluruhan termasuk dalam kategori baik.
2. Dari 16 unsur pelayanan yang diteliti, terdapat satu unsur dengan kategori sangat baik yang perlu dipertahankan yaitu prosedur pelayanan sirkulasi, sedangkan dua unsur yang termasuk dalam kategori kurang baik dan perlu segera diperbaiki serta ditingkatkan lagi yaitu keadaan bahan pustaka dan kejelasan petugas pelayanan sirkulasi. Unsur lainnya yaitu persyaratan pelayanan sirkulasi, kedisiplinan petugas pelayanan sirkulasi, tanggung jawab petugas pelayanan sirkulasi, kemampuan petugas pelayanan sirkulasi, kecepatan pelayanan sirkulasi, keadilan mendapatkan pelayanan sirkulasi, kesopanan dan keramahan petugas pelayanan sirkulasi, kewajaran biaya pelayanan sirkulasi, kepastian biaya pelayanan sirkulasi, kepastian jadwal pelayanan sirkulasi, fasilitas pelayanan sirkulasi, kenyamanan lingkungan pelayanan sirkulasi, keamanan pelayanan sirkulasi tergolong baik dan minimal

dipertahankan atau jika mungkin dapat terus ditingkatkan menjadi lebih baik lagi.

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan penelitian di atas, maka peneliti mengemukakan saran yaitu dilihat dari nilai rata-rata unsur pelayanan pada Indeks Kepuasan Masyarakat pengguna pelayanan sirkulasi, maka unsur keadaan bahan pustaka memiliki nilai rata-rata terendah (2,293) diikuti dengan unsur kejelasan petugas pelayanan sirkulasi (2,454) sehingga tergolong kurang baik. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas kedua unsur tersebut kurang baik, oleh karena itu diharapkan UPT Perpustakaan Universitas Negeri Yogyakarta khususnya pada unit pelayanan sirkulasi segera melakukan perbaikan terhadap keadaan bahan pustaka diantaranya dengan menambah jumlah koleksi yang relevan dan sesuai dengan kebutuhan pengguna, memberdayakan petugas pelayanan agar lebih aktif dan lebih perhatian dalam mengurus bahan pustaka. Selain itu dalam hal kejelasan petugas pelayanan sirkulasi, petugas sebaiknya dilengkapi dengan kartu identitas yang sesuai dengan tugas dan wewenang masing-masing supaya pengguna bisa lebih mengenal dan lebih dekat dengan petugas yang melayaninya.

DAFTAR PUSTAKA

- Achmad Djunaedi. (1997). *Teknologi Informasi Peran dan Fungsinya dalam Dunia Perpustakaan*. Diakses dari <http://www.kober.tripod.com/10>. pada tanggal 28 Januari 2012, Jam 22.00 WIB.
- Atep Adya Barata. (2003). *Dasar - dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: Elex Media Komputindo.
- Darmono. (2001). *Manajemen dan Tata Kerja Perpustakaan Sekolah*. Jakarta: Grasindo.
- _____. (2004). *Manajemen dan Tata Kerja Perpustakaan Sekolah. Edisi revisi*. Jakarta: Grasindo.
- Depdiknas. (2004). *Perpustakaan Perguruan Tinggi: Buku Pedoman*. Jakarta: Departemen Pendidikan Nasional Direktorat Jenderal Pendidikan Tinggi.
- Eko Hasto Nugroho. (2008). *Kualitas Pelayanan UPT. Perpustakaan Universitas Sebelas Maret Surakarta. Tesis*. Surakarta: UNS.
- Fandy Tjiptono. (2004). *Prinsip-prinsip Total Quality Service*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Fandy Tjiptono dan Anastasia Diana. (2003). *Total Quality Management*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Farida Jasfar. (2009). *Manajemen Jasa Pendekatan Terpadu*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Husein Umar. (2005). *Metode Penelitian untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Isti Nurdiyati. (2010). *Studi Tentang Pelayanan Sirkulasi di UPT Perpustakaan Unit II Universitas Ahmad Dahlan Yogyakarta. Skripsi*. Yogyakarta: UIN Sunan Kalijaga.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat.*
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.*
- Kosasih. (2009). *Faktor- faktor yang Mempengaruhi Layanan Prima di Perpustakaan*. Artikel Pustakawan, Perpustakaan Universitas Negeri Malang. Hlm. 1-9.

- Lasa Hs. (1994). *Jenis-jenis Pelayanan Informasi Perpustakaan*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- _____. (2007). *Manajemen Perpustakaan Sekolah*. Yogyakarta: Pinus Book.
- _____. (2008). *Manajemen Perpustakaan*. Yogyakarta: Gama Media.
- Martoatmojo Karmidi. (1998). *Pelayanan Bahan Pustaka*. Jakarta: Universitas Terbuka.
- Mudhoffir. (1992). *Prinsip-prinsip Pengelolaan Pusat Sumber Belajar*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Muhtosim Arief. (2007). *Pemasaran Jasa dan Kualitas Pelayanan*. Malang: Bayumedia Publishing.
- Mulyani AN. (1983). *Administrasi Perpustakaan Sekolah*. Yogyakarta: Yayasan Pendidikan Kartika Wilis.
- Nana Syaodih Sukmadinata. (2006). *Metode Penelitian Pendidikan*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Noerhayati. (1987). *Pengelolaan Perpustakaan*. Bandung: Alumni.
- Nur Hastuti. (2005). Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat pada Kantor Perpustakaan Daerah Propinsi Jawa Tengah. *Tesis*. Semarang: UNDIP.
- Nur Nasution, M. (2004). *Manajemen Jasa Terpadu*. Bogor: Ghalia Pustaka.
- Peraturan Pemerintah No.60 Tahun 1999 tentang Pendidikan Tinggi*.
- Rahayuningsih. (2007). *Pengelolaan Perpustakaan*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Rambat Lupiyoadi. (2001). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat.
- Ratminto dan Atik Septi Winarsih. (2010). *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Riduwan. (2007). *Skala Pengukuran Variabel-variabel Penelitian*. Bandung: Alfabeta.
- Ridwan Siregar. (2004). *Perpustakaan: Energi Pembangunan Bangsa*. Medan: USU Press.
- Rusina Sjahrial-Pamuntjak. (2000). *Pedoman Penyelenggaraan Perpustakaan*. Jakarta: Djambatan.
- Saifuddin Azwar. (2006). *Validitas dan Reliabilitas*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

- Soeatminah. (1992). *Perpustakaan, Kepustakawanan dan Pustakawan*. Yogyakarta: Kanisius.
- Sugiyono. (2008). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Suharsimi Arikunto. (2007). *Manajemen Penelitian*. Jakarta: Rineka Cipta.
- _____. (2006). *Prosedur Penelitian : Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Sulistyo Basuki. (1991). *Pengantar Ilmu Perpustakaan*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- _____. (1993). *Pengantar Ilmu Perpustakaan*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Sutarno NS. (2003). *Perpustakaan dan Masyarakat*. Jakarta: Yayasan Obor Indonesia.
- Syihabuddin Qalyubi, dkk. (2007). *Dasar-dasar Ilmu Perpustakaan dan Informasi*. Yogyakarta: Jurusan Ilmu Perpustakaan Dan Informasi, Fakultas Adab UIN Sunan Kalijaga.
- Wahyu Murtiningsih. (2007). *Menuju Perpustakaan Ideal*. Diakses dari <http://www.kober.tripod.com/4>. pada tanggal 20 November 2011, Jam 22.30 WIB.
- Zeithaml. Et. al. (1990). *Delivering Quality Service : Balancing Customer Perceptions and Expectations*. New York: The Free Press.

LAMPIRAN

Lampiran 1. Surat Ijin Penelitian



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
UNIVERSITAS NEGERI YOGYAKARTA

FAKULTAS ILMU PENDIDIKAN

Alamat : Karangmalang, Yogyakarta 55281
Telp.(0274) 586168 Hunting, Fax.(0274) 540611; Dekan Telp. (0274) 520094
Telp.(0274) 586168 Psw. (221, 223, 224, 295,344, 345, 366, 368,369, 401, 402, 403, 417)
E-mail: humas_fip@uny.ac.id Home Page: <http://fip.uny.ac.id>



Certificate No. QSC 00687

No. : 1708 /UN34.11/PL/2012
Lamp. : 1 (satu) Bendel Proposal
Hal : Permohonan Ijin Penelitian

Yth. Rektor Universitas Negeri Yogyakarta
Karang Malang Yogyakarta

Diberitahukan dengan hormat, bahwa untuk memenuhi sebagian persyaratan akademik yang ditetapkan oleh Jurusan Administrasi Pendidikan Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Negeri Yogyakarta, mahasiswa berikut ini diwajibkan melaksanakan penelitian:

Nama : Faisal Hariadi
NIM : 06101241046
Prodi/Jurusan : MP/AP
Alamat : Kejobong Rt 11 / 06 , Kejobong, Purbalingga.

Sehubungan dengan hal itu, perkenankanlah kami memintakan ijin mahasiswa tersebut melaksanakan kegiatan penelitian dengan ketentuan sebagai berikut:

Tujuan : Memperoleh data penelitian tugas akhir skripsi
Lokasi : UPT Perpustakaan UNY , Karang Malang, yogyakarta
Subyek : Mahasiswa
Obyek : kualitas pelayanan sirkulasi Perpustakaan
Waktu : Maret-Mei 2012
Judul : KUALITAS PELAYANAN SIRKULASI PERPUSTAKAAN DI UNIT PELAKSANA TEKNIS PERPUSTAKAAN UNIVERSITAS NEGERI YOGYAKARTA

Atas perhatian dan kerjasama yang baik kami mengucapkan terima kasih.

Yogyakarta, 7 Maret 2012
Dekan

Dr. Haryanto, M.Pd.
NIP 19600902 198702 1 001

Tembusan Yth:
1.Rektor (sebagai laporan)
2.Wakil Dekan I FIP
3.Ketua Jurusan AP FIP
4.Kabag TU
5.Kasubbag Pendidikan FIP
6.Mahasiswa yang bersangkutan
Universitas Negeri Yogyakarta



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
UNIVERSITAS NEGERI YOGYAKARTA

Alamat : Karangmalang, Yogyakarta 55281
Telp. (0274) 586168 Hunting, Fax.(0274) 565500;Rektor Telp. (0274) 512192
WR I Telp./Fax : (0274) 561634;WR II Telp.Fax. : (0274) 512851;WR III Telp. : (0274) 548205
E-Mail : purek1@uny.ac.id Home Page : <http://www.uny.ac.id>

SURAT IJIN PENELITIAN

Nomor : *164* /UN34/PP/2012

Rektor Universitas Negeri Yogyakarta mengijinkan penelitian dalam rangka penulisan Tugas Akhir Skripsi (TAS) kepada:

Nama : Faisal Hariadi
NIM : 06101241046
Prodi/Jurusan : Manajemen Pendidikan/AP
Fakultas : Ilmu Pendidikan Universitas Negeri Yogyakarta
Tujuan : Memperoleh data penelitian tugas akhir skripsi
Subyek : Mahasiswa
Obyek : Kualitas Pelayanan sirkulasi Perpustakaan
Waktu : Maret - Mei 2012
Judul : KUALITAS PELAYANAN SIRKULASI PERPUSTAKAAN DI UNIT PELAKSANA TEKNIS PERPUSTAKAAN UNIVERSITAS NEGERI YOGYAKARTA

Demikian surat ijin penelitian ini dibuat agar dapat digunakan sebagaimana mestinya.

Yogyakarta, 26 MAR 2012

Rektor,



[Signature]
Prof. Dr. Rochmat Wahab, M.Pd., MA

NIP. 19570110 198403 1 002

Tembusan :

1. Dekan FIP
2. Ketua Jurusan PPB
3. Kasubag Pendidikan FIP
4. Kepala UPT Perpustakaan



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
UNIVERSITAS NEGERI YOGYAKARTA
UPT PERPUSTAKAAN

Alamat: Karangmalang Yogyakarta. Telp. 0274-548520.,0274-586168 Pes. 226, 227.

e-mail: library@uny.ac.id

Website: <http://library.uny.ac.id>

SURAT KETERANGAN

No : 58/UN34.31/TU/2012

Kepala UPT Perpustakaan Universitas Negeri Yogyakarta menerangkan bahwa :

Nama : Faisal Hariadi
NIP/NIM : 06101241046
Prodi/Jurusan : Manajemen Pendidikan/AP
Instansi : Universitas Negeri Yogyakarta
Alamat : Kampus Karangmalang, Jl. Kolombo 1 Yogyakarta.

benar-benar telah melakukan penelitian di UPT Perpustakaan Universitas Negeri Yogyakarta mulai Maret s/d Mei 2012. Dengan judul penelitian : “Kualitas Pelayanan Sirkulasi Perpustakaan di Unit Pelaksana Teknis Perpustakaan Universitas Negeri Yogyakarta”.

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Yogyakarta, 17 April 2012
Kepala,



Sukarjono, S.Sos

NIP 19661002 198703 1 001

Lampiran 2. Angket Penelitian

	ANGKET PENELITIAN KUALITAS PELAYANAN SIRKULASI PERPUSTAKAAN DI UPT PERPUSTAKAAN UNIVERSITAS NEGERI YOGYAKARTA	Nomor:
---	--	--------

Nama		Jenis Kelamin : <input type="checkbox"/> Laki-laki <input type="checkbox"/> Perempuan
Jurusan / Prodi	Semester :	
Fakultas	<input type="checkbox"/> FIP <input type="checkbox"/> FBS <input type="checkbox"/> FMIPA <input type="checkbox"/> FIS <input type="checkbox"/> FT <input type="checkbox"/> FIK	

Mohon perkenan Saudara untuk mengisi angket ini sesuai dengan yang Saudara rasakan ketika melakukan sirkulasi (peminjaman, pengembalian, keanggotaan dll) di perpustakaan ini. Informasi yang Saudara berikan merupakan bantuan yang sangat berarti untuk mendukung kesuksesan penelitian ini. Atas bantuan dan perhatiannya, saya ucapkan terima kasih.

Petunjuk pengisian:

1. Mohon untuk mengisi angket dengan jawaban yang telah disediakan sesuai dengan yang Saudara rasakan dalam memperoleh pelayanan di perpustakaan ini.
2. Mohon untuk memberikan tanda *checklist* (✓) pada salah satu jawaban yang Saudara pilih.

No	Unsur pelayanan	Alternatif Jawaban			
		A	B	C	D
1.	Prosedur peminjaman buku	<input type="checkbox"/> sangat mudah	<input type="checkbox"/> mudah	<input type="checkbox"/> kurang mudah	<input type="checkbox"/> tidak mudah
2.	Prosedur pengembalian buku	<input type="checkbox"/> sangat mudah	<input type="checkbox"/> mudah	<input type="checkbox"/> kurang mudah	<input type="checkbox"/> tidak mudah
3.	Prosedur perpanjangan kartu anggota	<input type="checkbox"/> sangat mudah	<input type="checkbox"/> mudah	<input type="checkbox"/> kurang mudah	<input type="checkbox"/> tidak mudah
4.	Kesesuaian antara aturan persyaratan kartu anggota dengan kenyataan yang dilayankan	<input type="checkbox"/> sangat sesuai	<input type="checkbox"/> sesuai	<input type="checkbox"/> kurang sesuai	<input type="checkbox"/> tidak sesuai
5.	Kesesuaian antara aturan persyaratan peminjaman buku dengan kenyataan yang dilayankan	<input type="checkbox"/> sangat sesuai	<input type="checkbox"/> sesuai	<input type="checkbox"/> kurang sesuai	<input type="checkbox"/> tidak sesuai
6.	Kesesuaian antara aturan persyaratan pengembalian buku dengan kenyataan yang dilayankan	<input type="checkbox"/> sangat sesuai	<input type="checkbox"/> sesuai	<input type="checkbox"/> kurang sesuai	<input type="checkbox"/> tidak sesuai
7.	Kelengkapan koleksi buku	<input type="checkbox"/> sangat lengkap	<input type="checkbox"/> lengkap	<input type="checkbox"/> kurang lengkap	<input type="checkbox"/> tidak lengkap
8.	Kerapian penataan buku yang ada di rak buku	<input type="checkbox"/> sangat rapi	<input type="checkbox"/> rapi	<input type="checkbox"/> kurang rapi	<input type="checkbox"/> tidak rapi
9.	Kesesuaian antara label buku dengan penempatan buku di rak saat penelusuran koleksi	<input type="checkbox"/> sangat sesuai	<input type="checkbox"/> sesuai	<input type="checkbox"/> kurang sesuai	<input type="checkbox"/> tidak sesuai
10.	Kejelasan Identitas petugas pelayanan (nama dan jabatan)	<input type="checkbox"/> sangat jelas	<input type="checkbox"/> jelas	<input type="checkbox"/> kurang jelas	<input type="checkbox"/> tidak jelas
11.	Kejelasan tugas setiap petugas dalam melayani pengguna	<input type="checkbox"/> sangat jelas	<input type="checkbox"/> jelas	<input type="checkbox"/> kurang jelas	<input type="checkbox"/> tidak jelas
12.	Keberadaan petugas di tempat kerja saat saudara butuhkan	<input type="checkbox"/> selalu	<input type="checkbox"/> sering	<input type="checkbox"/> kadang-kadang	<input type="checkbox"/> tidak pernah
13.	Keberadaan petugas di tempat kerja saat jam kerja perpustakaan	<input type="checkbox"/> selalu	<input type="checkbox"/> sering	<input type="checkbox"/> kadang-kadang	<input type="checkbox"/> tidak pernah
14.	Kebersediaan petugas dalam membantu kesulitan saudara	<input type="checkbox"/> sangat baik	<input type="checkbox"/> baik	<input type="checkbox"/> kurang baik	<input type="checkbox"/> tidak baik
15.	Respon petugas dalam menindaklanjuti keluhan saudara	<input type="checkbox"/> sangat baik	<input type="checkbox"/> baik	<input type="checkbox"/> kurang baik	<input type="checkbox"/> tidak baik
16.	Kemampuan petugas dalam menjawab pertanyaan saudara	<input type="checkbox"/> sangat mampu	<input type="checkbox"/> mampu	<input type="checkbox"/> kurang mampu	<input type="checkbox"/> tidak mampu

No	Unsur pelayanan	Alternatif Jawaban			
		A	B	C	D
17.	Kemampuan petugas menenangkan situasi ketika ada masalah	<input type="checkbox"/> sangat mampu	<input type="checkbox"/> mampu	<input type="checkbox"/> kurang mampu	<input type="checkbox"/> tidak mampu
18.	Kecepatan petugas dalam menyelesaikan peminjaman buku	<input type="checkbox"/> sangat cepat	<input type="checkbox"/> cepat	<input type="checkbox"/> kurang cepat	<input type="checkbox"/> tidak cepat
19.	Kecepatan petugas dalam menyelesaikan pengembalian buku	<input type="checkbox"/> sangat cepat	<input type="checkbox"/> cepat	<input type="checkbox"/> kurang cepat	<input type="checkbox"/> tidak cepat
20.	Kecepatan petugas dalam membantu penelusuran koleksi	<input type="checkbox"/> sangat cepat	<input type="checkbox"/> cepat	<input type="checkbox"/> kurang cepat	<input type="checkbox"/> tidak cepat
21.	Sikap petugas tanpa membedakan golongan/status saudara saat membutuhkan pelayanan	<input type="checkbox"/> sangat adil	<input type="checkbox"/> adil	<input type="checkbox"/> kurang adil	<input type="checkbox"/> tidak adil
22.	Sikap petugas terhadap saudara saat mengantri untuk mendapatkan pelayanan	<input type="checkbox"/> sangat adil	<input type="checkbox"/> adil	<input type="checkbox"/> kurang adil	<input type="checkbox"/> tidak adil
23.	Kesopanan petugas dalam melayani saudara	<input type="checkbox"/> sangat sopan	<input type="checkbox"/> sopan	<input type="checkbox"/> kurang sopan	<input type="checkbox"/> tidak sopan
24.	Keramahan petugas dalam melayani saudara	<input type="checkbox"/> sangat ramah	<input type="checkbox"/> ramah	<input type="checkbox"/> kurang ramah	<input type="checkbox"/> tidak ramah
25.	Perhatian petugas terhadap pengguna yang membutuhkan bantuan	<input type="checkbox"/> sangat baik	<input type="checkbox"/> baik	<input type="checkbox"/> kurang baik	<input type="checkbox"/> tidak baik
26.	Biaya perpanjangan keanggotaan	<input type="checkbox"/> sangat terjangkau	<input type="checkbox"/> terjangkau	<input type="checkbox"/> kurang terjangkau	<input type="checkbox"/> tidak terjangkau
27.	Biaya denda keterlambatan pengembalian buku	<input type="checkbox"/> sangat terjangkau	<input type="checkbox"/> terjangkau	<input type="checkbox"/> kurang terjangkau	<input type="checkbox"/> tidak terjangkau
28.	Kesesuaian biaya perpanjangan keanggotaan dengan peraturan yang berlaku	<input type="checkbox"/> sangat sesuai	<input type="checkbox"/> sesuai	<input type="checkbox"/> kurang sesuai	<input type="checkbox"/> tidak sesuai
29.	Kesesuaian biaya denda keterlambatan pengembalian buku dengan peraturan yang berlaku	<input type="checkbox"/> sangat sesuai	<input type="checkbox"/> sesuai	<input type="checkbox"/> kurang sesuai	<input type="checkbox"/> tidak sesuai
30.	Jam buka pelayanan sirkulasi	<input type="checkbox"/> selalu tepat	<input type="checkbox"/> banyak tepatnya	<input type="checkbox"/> kadang-kadang tepat	<input type="checkbox"/> selalu tidak tepat
31.	Jam tutup pelayanan sirkulasi	<input type="checkbox"/> selalu tepat	<input type="checkbox"/> banyak tepatnya	<input type="checkbox"/> kadang-kadang tepat	<input type="checkbox"/> selalu tidak tepat
32.	Ketersediaan fasilitas komputer untuk penelusuran koleksi	<input type="checkbox"/> sangat memadai	<input type="checkbox"/> memadai	<input type="checkbox"/> kurang memadai	<input type="checkbox"/> tidak memadai
33.	Ketersediaan fasilitas penyejuk ruangan untuk kenyamanan ruang sirkulasi	<input type="checkbox"/> sangat memadai	<input type="checkbox"/> memadai	<input type="checkbox"/> kurang memadai	<input type="checkbox"/> tidak memadai
34.	Kebersihan ruangan sirkulasi	<input type="checkbox"/> sangat bersih	<input type="checkbox"/> bersih	<input type="checkbox"/> kurang bersih	<input type="checkbox"/> tidak bersih
35.	Kerapian ruangan sirkulasi	<input type="checkbox"/> sangat rapi	<input type="checkbox"/> rapi	<input type="checkbox"/> kurang rapi	<input type="checkbox"/> tidak rapi
36.	Suasana ruangan sirkulasi	<input type="checkbox"/> sangat tenang	<input type="checkbox"/> tenang	<input type="checkbox"/> kurang tenang	<input type="checkbox"/> tidak tenang
37.	Keamanan tempat penitipan barang	<input type="checkbox"/> sangat aman	<input type="checkbox"/> aman	<input type="checkbox"/> kurang aman	<input type="checkbox"/> tidak aman
38.	Keamanan dari gangguan pada saat saudara mengantri	<input type="checkbox"/> sangat aman	<input type="checkbox"/> aman	<input type="checkbox"/> kurang aman	<input type="checkbox"/> tidak aman
39.	Keamanan tempat parkir kendaraan	<input type="checkbox"/> sangat aman	<input type="checkbox"/> aman	<input type="checkbox"/> kurang aman	<input type="checkbox"/> tidak aman

Terima Kasih

Lampiran 3. Hasil Uji Reliabilitas Instrumen Penelitian

Reliability

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	25	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	25	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
.946	.942	39

Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
123.76	181.107	13.458	39

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
BUTIR1	120.12	178.360	.192	.	.947
BUTIR2	120.12	178.360	.192	.	.947
BUTIR3	120.28	180.793	-.002	.	.949
BUTIR4	120.64	176.990	.274	.	.947
BUTIR5	120.64	180.407	.066	.	.947
BUTIR6	120.64	178.740	.185	.	.947
BUTIR7	120.96	172.373	.554	.	.945
BUTIR8	120.84	171.973	.519	.	.945
BUTIR9	120.88	171.610	.472	.	.946
BUTIR10	120.92	168.327	.631	.	.944
BUTIR11	120.80	167.917	.664	.	.944
BUTIR12	120.36	174.990	.379	.	.946
BUTIR13	120.32	172.393	.547	.	.945
BUTIR14	120.68	168.810	.714	.	.944
BUTIR15	120.64	169.990	.688	.	.944
BUTIR16	120.84	172.223	.667	.	.944
BUTIR17	120.80	170.917	.614	.	.945
BUTIR18	120.72	163.543	.784	.	.943
BUTIR19	120.60	169.583	.617	.	.945
BUTIR20	120.68	167.560	.792	.	.943
BUTIR21	120.32	171.560	.700	.	.944
BUTIR22	120.40	172.583	.644	.	.945
BUTIR23	120.52	170.510	.756	.	.944
BUTIR24	120.56	171.257	.734	.	.944
BUTIR25	120.52	173.093	.682	.	.945
BUTIR26	120.24	174.273	.488	.	.945
BUTIR27	120.68	166.060	.687	.	.944
BUTIR28	120.36	175.323	.418	.	.946
BUTIR29	120.36	173.157	.585	.	.945
BUTIR30	120.24	169.190	.759	.	.944
BUTIR31	120.20	169.500	.742	.	.944
BUTIR32	120.64	167.490	.643	.	.944
BUTIR33	120.92	159.993	.771	.	.943
BUTIR34	120.64	174.740	.531	.	.945
BUTIR35	120.84	168.473	.735	.	.944
BUTIR36	120.96	162.540	.762	.	.943
BUTIR37	120.64	178.407	.292	.	.947
BUTIR38	120.64	180.407	.066	.	.947
BUTIR39	120.72	180.627	.082	.	.947

Lampiran 4. Data Hasil Penyebaran Angket

Responden	Unsur Pelayanan																																										
	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	31	32	33	34	35	36	37	38	39				
1	4	4	3	3	3	3	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	1	2	3	2	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3			
2	4	4	4	3	4	4	2	3	4	2	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	2	3	3	4	4	4	4	4			
3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	3	2	3	3	3	2			
4	3	4	3	3	3	3	2	2	3	2	2	3	3	2	3	3	3	3	3	2	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	2	3	3	2	2	3	2	2	3	4	4		
5	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3		
6	3	4	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	1	3	2		
7	3	4	4	3	2	3	2	2	2	1	3	3	4	3	2	3	2	2	2	2	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3		
8	4	4	3	3	3	3	2	2	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	3	3	3		
9	3	4	3	3	3	3	2	3	2	3	3	4	3	2	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	2	2	2	3	2	3	2	3	3	3			
10	4	4	4	3	3	3	2	2	2	2	1	2	2	3	3	3	4	4	2	2	3	3	2	2	3	3	3	3	4	4	4	2	4	4	4	2	4	3	4	3	4		
11	2	3	3	3	3	3	2	2	2	3	2	2	3	2	2	3	2	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	2	3	2	2	3	3	3		
12	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3		
13	4	4	4	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	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3		
14	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	4	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	3	3	3	3		
15	4	3	3	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	3	1	3	2	3	3	1	3	3	2	2	3	2	2	3	2	2	3	2	2			
16	3	3	2	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3			
17	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2		
18	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3		
19	4	4	4	4	4	2	2	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
20	4	4	4	3	4	4	3	3	2	2	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	
21	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	
22	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2		
23	3	3	3	2	3	2	2	2	2	2	2	3	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	2	3		
24	3	3	3	3	3	3	2	1	2	2	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	3	3	3	3		
25	3	3	2	2	2	1	2	1	2	1	2	2	3	2	2	3	3	3	3	1	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3		
26	3	3	3	4	3	2	2	3	2	3	3	1	2	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	
27	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
28	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	3	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	3	3	3	3	3	
29	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	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	3	2	
30	4	4	4	4	4	1	1	1	1	3	2	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	3	3	3	3	3	3	
31	3	3	4	3	3	3	2	1	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	4	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2		
32	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
33	3	3	2	2	2	3	2	2	4	4	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
34	3	3	3	2	2	2	3	3	3	2	2	3	2	2	3	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
35	3	3	3	3	2	2	1	2	2	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	3	3	3	3	3	3	2	
36	3	3	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	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	2	3	
37	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	
38	4	4	4	3	4	4	2	2	1	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	4	3	2	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3		
39	4	3	3	3	4	4	3	4	3	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	4	4	4	4	4	
40	3	3	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
41	4	4	3	3	3	3	2	2	2	2	2	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	3	3	3	3	
42	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
43	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	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	3	
44	3	3	3	3	3	2	3	2	3	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3
45	3	4	3	3	3	2	2	2	2	2	4	4	2	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
46	4	4	4	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	
47	3	3																																									

Lampiran 5. Pedoman Observasi dan Penceramatan Dokumen

A. Pedoman Observasi

Komponen	Hal yang diamati	Keadaan		Keterangan
		Ada	Tidak ada	
a. Layanan sirkulasi	<ul style="list-style-type: none"> - Sistem layanan sirkulasi yang digunakan - Kegiatan/alur sirkulasi - Keberadaan petugas pelayanan - Intensitas peminjaman dan pengembalian - Keadaan bahan pustaka 			
b. Penelusuran koleksi (OPAC)	<ul style="list-style-type: none"> - Intensitas penggunaan OPAC - Tampilan / petunjuk pengoperasian - Tampilan letak buku 			
c. Fasilitas penunjang layanan	<ul style="list-style-type: none"> - Perangkat komputer - Absensi pengunjung - <i>Scanner barcode</i> - Printer - <i>Sensormatic alarm</i> - Penyejuk ruangan 			
d. Keadaan sarana pendukung pelayanan sirkulasi	<ul style="list-style-type: none"> - Rak penyimpanan buku - Ruang baca - Penitipan barang 			

B. Pedoman Penceramatan Dokumen

Pencarian atau pengumpulan dokumen dalam penelitian ini meliputi:

1. Struktur organisasi UPT Perpustakaan UNY.
2. Statistik jumlah peminjaman buku UPT Perpustakaan UNY menurut subyek.
3. Statistik jumlah peminjam buku UPT Perpustakaan UNY menurut fakultas.
4. Keadaan Pustakawan dan Pegawai UPT Perpustakaan UNY.

Lampiran 6. Hasil Observasi dan Pencermatan Dokumen

A. Hasil Observasi

Komponen	Hal yang diamati	Keadaan		Keterangan
		Ada	Tidak	
1. Layanan sirkulasi	a. Sistem layanan sirkulasi yang digunakan	√		Layanan dengan <i>open acces</i> , sistem sirkulasi dengan otomasi.
	b. Kegiatan / papan alur sirkulasi		√	Tidak ada papan alur sirkulasi, petugas melakukan transaksi sirkulasi dibantu komputer & <i>scanner barcode</i> .
	c. Intensitas peminjaman, dan pengembalian	√		Banyak pengunjung yang meminjam dan mengembalikan buku, data ada pada statistik sirkulasi.
	d. Keberadaan petugas sirkulasi	√		Petugas menempati meja kerja masing-masing.
	e. Keadaan bahan pustaka (buku)	√		Cukup terawat, ada beberapa penempatan yang kurang rapi.
2. Layanan OPAC	a. Intensitas penggunaan <i>OPAC</i>	√		pengunjung menggunakan layanan <i>opac</i> dalam mencari informasi buku dan letak buku.
	b. Tampilan / petunjuk pengoperasian	√		Tampilannya mudah, ada petunjuk pengoperasian di dalam menu <i>opac</i> .
	c. Tampilan letak & denah rak	√		Informasi tersaji pada <i>opac</i> .
3. Fasilitas penunjang layanan	a. Perangkat komputer untuk:			.
	1) Pengolahan dan transaksi sirkulasi	√		Ada di ruang <i>front office</i> . Jumlah 6 unit komputer.
	2) Layanan <i>OPAC</i>	√		Komputer <i>opac</i> di ruang sirkulasi berjumlah 4 unit.
	b. Absensi pengunjung		√	Tidak disediakan absensi untuk pengunjung pada bagian pelayanan sirkulasi.
	c. TV	√		Ada 1 unit LCD TV di ruang <i>front office</i> , diperuntukkan bagi pengunjung dan pegawai.
	d. <i>Scanner Barcode</i>	√		Ada 2 unit, untuk transaksi peminjaman dan pengembalian.

4. Keadaan sarana pendukung pelayanan sirkulasi	e. <i>Printer</i>	√	√	Pada ruang <i>front office</i> .
	f. Sensormatic alarm	√		Ada pada pintu keluar sirkulasi
	g. Penyejuk ruangan (<i>AC</i>)	√		Cukup memadai, dengan jumlah 9 unit.
	a. Rak penyimpanan buku	√		Cukup memadai.
	b. Ruang baca			Ruang baca tidak disediakan pada pelayanan sirkulasi, tetapi masih terlihat pengguna yang membaca di selasar ruang sirkulasi.
c. Penitipan barang	√		Cukup memadai dan aman.	

B. Hasil Pencermatan Dokumen

No	Data yang dibutuhkan	Keadaan		Keterangan
		Ada	Tidak	
1.	Struktur organisasi perpustakaan.	√		
2.	Statistik jumlah peminjaman buku menurut subyek.	√		Terdapat pada statistik data.
3.	Statistik jumlah peminjam buku menurut fakultas.	√		Terdapat pada statistik data.
4.	Keadaan pustakawan dan pegawai perpustakaan	√		Terdiri dari 22 orang pustakawan dan 14 orang pegawai, untuk bagian pelayanan sirkulasi terdapat 4 orang pustakawan dan 3 orang petugas administrasi.
5.	Tata tertib pelayanan sirkulasi	√		Ada papan tata tertib pada ruang sirkulasi

Lampiran 7. Statistik Peminjaman Tahun 2011

**STATISTIK JUMLAH PEMINJAM BUKU
UPT PERPUSTAKAAN UNY
MENURUT FAKULTAS
S.D.DESEMBER 2011**

NOMOR	FAKUTAS	JUMLAH
1	FIP	11.358
2	FBS	27.568
3	FMIPA	45.881
4	FIS	48.135
5	FT	17.539
6	FIK	2.963
JUMLAH		153.445

**STATISTIK JUMLAH PEMINJAMAN BUKU
UPT PERPUSTAKAAN UNY
MENURUT SUBYEK
S.D.DESEMBER 2011**

GOLONGAN	SUBYEK	JUMLAH
0	Karya Umum	6.576
1	Filsafat dan Psikologi	7.141
2	Agama	3.148
3	Ilmu-ilmu Sosial	58.016
4	Bahasa	10.982
5	Ilmu Murni	31.914
6	Ilmu Terapan & Teknologi	24.891
7	Seni dan Olahraga	4.641
8	Kesusasteraan	11.909
9	Sejarah dan Geografi	6.446
JUMLAH		165.663

Lampiran 8. Keadaan Pustakawan dan Pegawai UPT Perpustakaan UNY

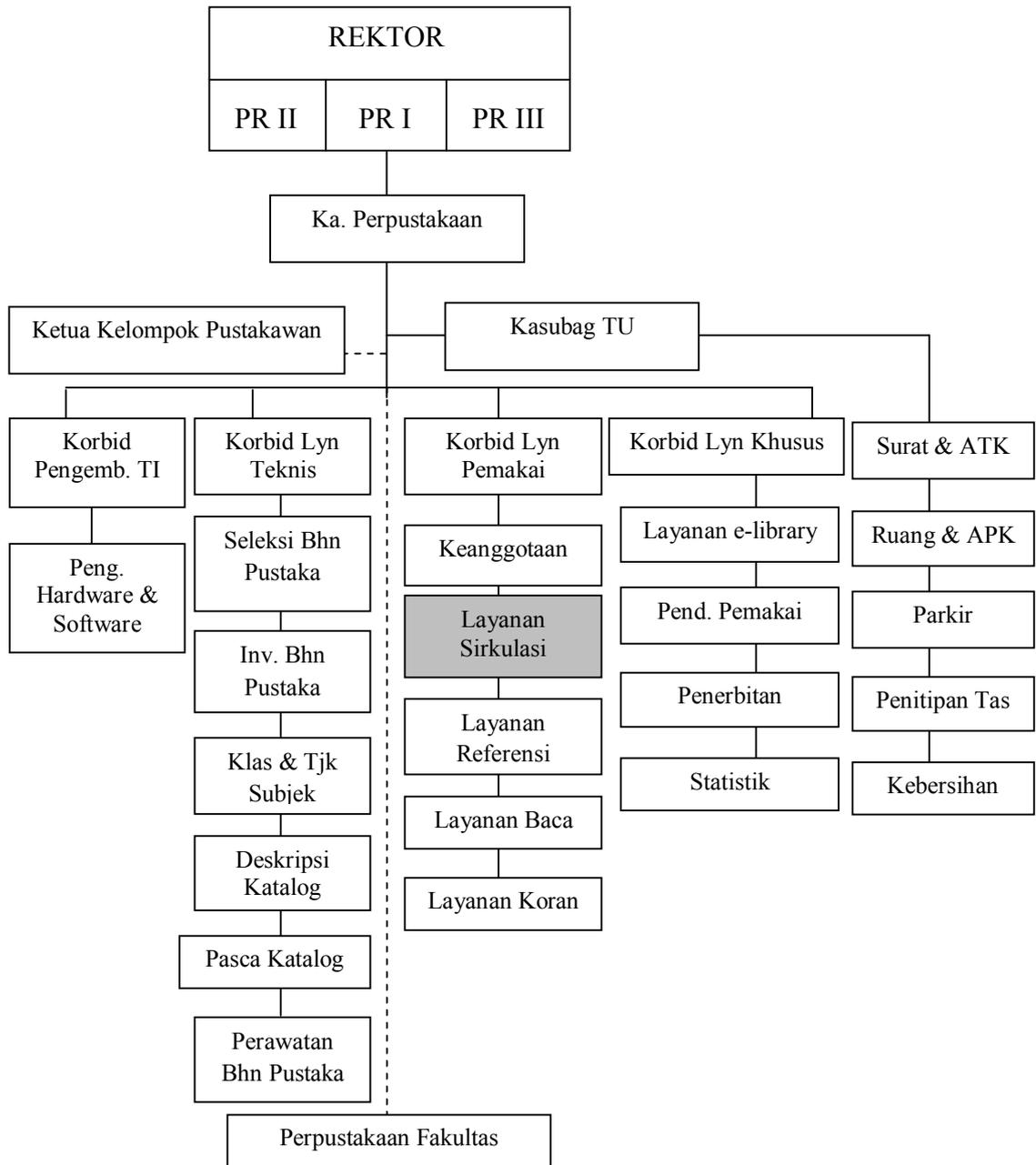
A. Keadaan Pustakawan UPT Perpustakaan UNY

N o.	Nama/NIP	Pangkat/Gol	TMT	Jabatan
1	Sukarjono, S.Sos 19661002 198703 1 001	Penata Tk.I, III/d	01-04-2010	Pustakawan Muda
2	Sri Hartati, S.H 19550628 198601 2 001	Pembina Tk.I, IV/b	01-10-2006	Pustakawan Muda
3	Drs. Sofyan Riyanto, S.IP, MA 19620206 198803 1 002	Pembina, IV/a	01-04-2005	Pustakawan Madya
4	DA. Muryatmo, S.H, S.Sos 19520804 197803 1 001	Pembina, IV/a	01-04-2009	Pustakawan Madya
5	Tuti Nurhayati 19530313 197603 2 002	Penata Tk.I, III/d	01-10-2003	Pustakawan Penyelia
6	Suwarno 19560112 197803 1 002	Penata Tk.I, III/d	01-04-2004	Pustakawan Penyelia
7	Siti Sumiyati 19590909 198003 2 002	Penata Tk.I, III/d	01-04-2004	Pustakawan Penyelia
8	Tarsisius Sukardi 19520727 197803 1 004	Penata Tk.I, III/d	01-04-2005	Pustakawan Penyelia
9	Riyanto 19581204 198003 1 006	Penata Tk.I, III/d	01-10-2008	Pustakawan Penyelia
10	Masruroh, A.Ma 19640218 198701 2 001	Penata Tk.I, III/d	01-04-2010	Pustakawan Penyelia
11	Winarno, S.IP 19650504 198703 1 002	Penata, III/c	01-03-2011	Pustakawan Muda
12	Wahyudiati, S,Sos 19771029 200112 2 001	Penata, III/c	01-10-2009	Pustakawan Muda
13	Dwi Surtiawan, M.Hum 19740126 200112 1 002	Penata Muda Tk.I, III/b	01-03-2011	Pustakawan Muda
14	H. Jumakir, A.Ma 19591210 198602 1 001	Penata Muda Tk.I, III/b	01-10-2010	Pust. Pelaksana Lanjutan
15	Waliantoro, A.Md 19751101 200112 1 001	Penata Muda Tk.I, III/b	01-10-2010	Pust. Pelaksana Lanjutan
16	Harini Desi Utami, S.Sos 19781212 200112 2 001	Penata Muda Tk.I, III/b	01-10-2008	Pustakawan Pertama
17	Erni Susilowati, S.IP 19761123 200112 2 001	Penata Muda, III/a	01-10-2008	Pustakawan Pertama
18	Rr. Erna Mustika Indriani, A.Md 19760427 200112 2 001	Penata Muda, III/a	01-04-2010	Pust. Pelaksana Lanjutan
19	Perdaning Widyanti, S.Psi 19800412 200112 2 001	Penata Muda, III/a	01-04-2010	Pustakawan Pertama
20	Rahman Anto Wibowo, S.IP 19801219 200212 1 002	Penata Muda, III/a	01-04-2011	Pustakawan Pertama
21	Ari Marini, A.Ma 1980219 200501 2 002	Penata Muda, III/a	01-10-2011	Pust. Pelaksana Lanjutan
22	Fitriana Tjiptasari, S.IP 19790912 200112 2 002	Pengatur Tk.I, II/d	01-05-2011	Pustakawan Pertama

B. Keadaan Pegawai UPT Perpustakaan UNY

No	Nama/NIP	Pangkat/Gol	TMT	Jabatan
1	Agus Iswanto, S.E 19591226 198203 1 001	Penata Tk.I, III/d	01-04-2012	Kasubag. TU
2	Hery Sukarmoko, S.Pd 19590118 198710 1 002	Penata,III/c	01-10-2010	Pembantu Pimpinan
3	Martinus Marsanto 19611113 198803 1 001	Penata Muda Tk.I, III/b	01-04-2004	Pembantu Pimpinan
4	Titik Marhatmini 19650927 198609 2 001	Penata Muda Tk.I, III/b	01-10-2006	Pembantu Pimpinan
5	Edin Suhaedin PG, M.Pd 19680706 199903 1 003	Penata Muda Tk.I, III/b	-	-
6	Wahyudi 19600323 198203 1 004	Pengatur, II/c	01-03-2001	Pelaksana
7	Ramijo 19650908 198703 1 001	Pengatur, II/c	01-04-2001	Pelaksana
8	Surono 19600301 198203 1 004	Pengatur, II/c	01-10-2006	Pelaksana
9	Parman 19670713 200112 1 001	Pengatur, II/c	01-04-2010	Teknisi
10	Tofan Susanto, S.Pd 19861126 201012 1 004	Pengatur, II/c	01-12-2010	Teknisi
11	Paimin 19670105 200604 1 003	Pengatur Muda Tk.I, II/b	01-04-2010	Teknisi
12	Heru Supramaji 19770204 200810 1 001	Pengatur Muda, II/a	01-10-2008	Pengadministrasi
13	Slamet Priyadi 19721225 200810 1 001	Pengatur Muda, II/a	01-10-2008	Pengadministrasi
14	Jawali 19631111 200701 1 001	Juru Muda Tk.I, II/a	01-04-2011	Pembersih

Lampiran 9. Struktur Organisasi UPT Perpustakaan Universitas Negeri Yogyakarta



Lampiran 10. Foto-foto Pelayanan Sirkulasi di UPT Perpustakaan UNY



Ruang *front office*



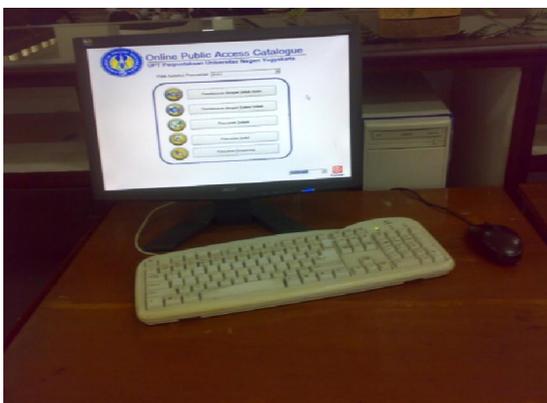
Perangkat komputer dan *scanner barcode*



Proses peminjaman buku



Proses pengembalian buku



Tampilan komputer penelusuran (*OPAC*)



Aktifitas penelusuran buku dengan komputer
OPAC



Ruang rak penyimpanan buku



Penataan buku pada rak buku



Kondisi penataan buku pada rak buku



Aktifitas pencarian buku di rak buku



Ruang penitipan barang



Sensor alarm pada pintu keluar perpustakaan