

**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 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*