

**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.

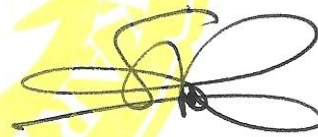
Pembimbing I,



Sutiman, M.Pd
NIP. 19490709 197803 1 001

Yogyakarta, 15 Mei 2012

Pembimbing II,



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

SURAT PERNYATAAN

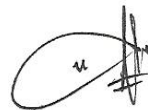
Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi ini benar-benar karya saya sendiri.

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,

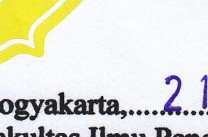


Faisal Hariadi
NIM 06101241046

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,



Di. 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 kupersembahkan 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 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	33
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	46
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	62
D. Populasi dan Sampel Penelitian	63
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	65
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	93
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