

**KUALITAS LAYANAN SIRKULASI  
DI PERPUSTAKAAN  
UNIVERSITAS BRAWIJAYA**

**SKRIPSI**

Diajukan Untuk Memenuhi Ujian Sarjana  
Pada Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya

**BAMBANG SEPTIAWAN**

**NIM. 125030700111033**



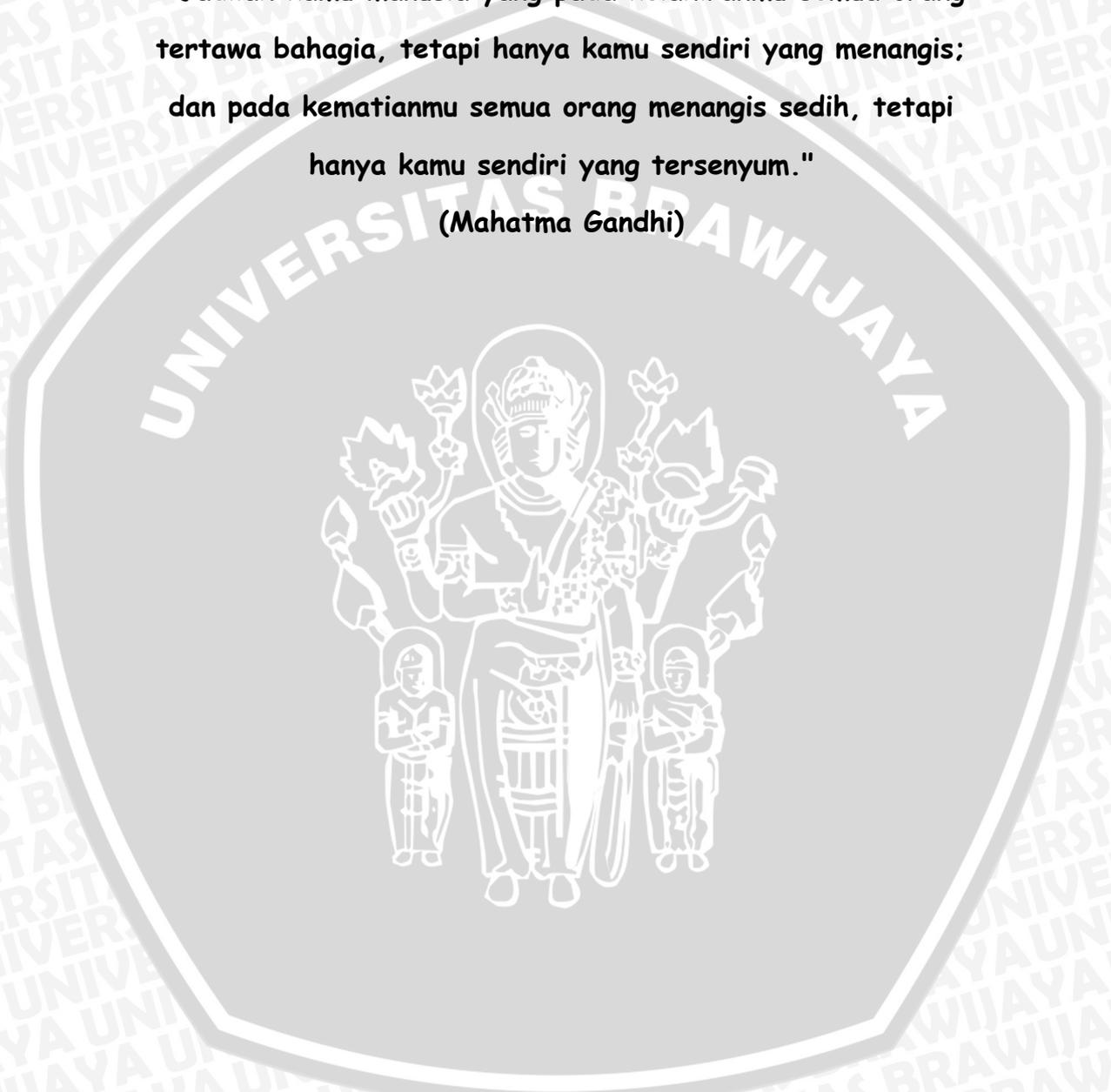
**UNIVERSITAS BRAWIJAYA  
FAKULTAS ILMU ADMINISTRASI  
JURUSAN ILMU ADMINISTRASI PUBLIK  
PROGRAM STUDI ILMU PERPUSTAKAAN  
MALANG**

**2016**

## MOTTO

"Jadilah kamu manusia yang pada kelahiranmu semua orang tertawa bahagia, tetapi hanya kamu sendiri yang menangis; dan pada kematianmu semua orang menangis sedih, tetapi hanya kamu sendiri yang tersenyum."

(Mahatma Gandhi)



## LEMBAR PERSEMBAHAN

**kupersembahkan karyaku  
kepada bapak dan ibuku tercinta  
kakak dan adikku tersayang  
seseorang yang terkasih  
serta semua sahabat-sahabatku**



TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

Judul : **Kualitas Layanan Sirkulasi di Perpustakaan Universitas Brawijaya**

Disusun oleh : Bambang Septiawan

NIM : 125030700111033

Fakultas : Ilmu Administrasi

Jurusan : Ilmu Administrasi Publik

Prodi : Ilmu Perpustakaan

Malang, 25 April 2016

Komisi Pembimbing

Ketua



**Prof. Dr. Soesilo Zauhar, MS**  
NIP. 19540306 197903 1 005

Anggota



**Agung Suprpto, S.Sos, M.A**  
NIP. 19651003 198903 1 002

## TANDA PENGESAHAN

Telah dipertahankan di depan majelis penguji skripsi, Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya, pada :

Hari : Kamis  
Tanggal : 19 Mei 2016  
Jam : 10.00  
Skripsi atas nama : Bambang Septiawan  
Judul : Kualitas Layanan Sirkulasi di Perpustakaan Universitas Brawijaya

## MAJELIS PENGUJI

Ketua



Prof. Dr. Soesilo Zauhar, MS  
NIP. 19540306 197903 1 005

Anggota



Agung Suprpto, S.Sos, M.A  
NIP. 19651003 198903 1 002

Anggota



Drs. Siswidiyanto, MS  
NIP.19600717 198601 1 002

Anggota



Muhammad Rosvihan Hendrawan, S.IP, M.Hum  
NIP 2014058712041001

#### PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Saya menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa sepanjang pengetahuan saya, di dalam naskah skripsi yang berjudul **“Kualitas Layanan Sirkulasi di Perpustakaan Universitas Brawijaya** tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh pihak lain untuk mendapatkan karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebut dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila ternyata didalam naskah skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur jiplakan, saya bersedia skripsi ini digugurkan dan gelar akademik yang telah saya peroleh (S-1) dibatalkan, serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku (UU No. 20 Tahun 2003, Pasal 25 ayat 2 dan Pasal 70)

Malang, April 2016



Bambang Septiawan  
125030700111033

## RINGKASAN

Bambang Septiawan, 2012, **Kualitas Layanan Sirkulasi di Perpustakaan Universitas Brawijaya**, Prof. Dr. Soesilo Zauhar, MS, Agung Suprpto, S.Sos, M.A, 171 hal + xvi

Perpustakaan merupakan bagian dari institusi publik yang mempunyai fungsi utama untuk melayani pemustaka dalam bidang penyedia informasi dan dokumentasi secara mudah, aktual, dan terpercaya. Terdapat berbagai macam layanan dalam sebuah perpustakaan, salah satunya adalah layanan sirkulasi. Layanan sirkulasi termasuk dalam jenis layanan pengguna yang merupakan salah satu indikator utama keberhasilan dari sebuah perpustakaan.

Tujuan dari penelitian ini adalah mendeskripsikan kualitas layanan sirkulasi di Perpustakaan Universitas Brawijaya yang dilihat dari segi petugas (pustakawan) dan pengguna (pemustaka). Penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif kuantitatif dengan teknik analisis dekriptif. Instrumen penelitian ini adalah modifikasi dari Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dengan 14 indikator.

Berdasarkan hasil penelitian dan analisis peneliti, dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan sirkulasi di Perpustakaan Universitas Brawijaya sudah baik. Hal ini dapat dilihat dari 2 segi yaitu pengguna (pemustaka) yang mengatakan bahwa kualitas layanan sirkulasi sudah baik (indeks kepuasan 70,54) dan dilihat dari petugas (pustakawan) yang pernah melayani di bagian layanan sirkulasi yang juga mengatakan bahwa kualitas layanan sirkulasi sudah baik (indeks kepuasan 77,39).



## SUMMARY

Bambang Septiawan, 2012, **The Quality of Library Circulation Service in Brawijaya University**, Prof. Dr. Susilo Zauhar, MS, Agung Suprpto, S. Sos, M.A, 171 pages + xvi

The library is part of a public institution which has the main function to serve users in the field of information and documentation provider easier, actual, and reliable. There are various types of services in a library, such us circulation services. Services circulation is the type of service that's become one of the main indicators of the successor of a library's aspect.

The purpose of this study was to describe the service quality of circulation in the Library of the Brawijaya University that seen in terms of personnel (librarians) and users. This research uses descriptive quantitative research with descriptive analysis techniques. Questionnaire of Community Satisfaction Index Modification with 14 indicators was employed.

Based on the results of research and analysis showed that quality of library circulation service in Brawijaya University is good. It was seen in 2 sides, in terms of users who say that service quality has been good circulation (satisfaction index =70.54) and also in terms of personnel (librarians) who had been serving at the Circulation Services which says that service quality has been good circulation (satisfaction index=77.39).



## KATA PENGANTAR

Puji Syukur Alhamdulillah, Skripsi dengan Judul “**Kualitas Layanan Sirkulasi di Perpustakaan Universitas Brawijaya**” dapat penulis selesaikan dengan baik. Sebagai pemenuhan untuk mendapatkan gelar sarjana Prodi Ilmu Perpustakaan Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya, penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada :

1. Bapak Prof. Dr. Bambang Supriyono, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya.
2. Ibu Dr. Ratih Nur Pratiwi, M.S selaku Ketua Program Studi Ilmu Perpustakaan Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya.
3. Bapak Prof. Dr. Soesilo Zauhar, MS selaku Ketua Komisi Pembimbing dalam penyusunan skripsi penulis. Terima kasih untuk diskusi dan saran untuk perbaikan karya ilmiah ini. Penulis selalu ingat bahwa meski hanya dalam bentuk penelitian, pustakawan juga harus melihat dari perspektif yang berbeda.
4. Bapak Agung Suprpto, S.Sos, M.A selaku Anggota Komisi Pembimbing dalam penyusunan skripsi penulis. Terima kasih untuk diskusi dan saran untuk perbaikan karya ilmiah ini.
5. Segenap dosen pengajar di Prodi Ilmu Perpustakaan Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya Malang, Terima kasih untuk ilmu yang telah dibagikan, semoga dapat bermanfaat kelak.
6. Bapak Drs. Johan A. E Noor, M.Sc., Ph.D selaku Kepala Perpustakaan Universitas Brawijaya.

7. Bapak Ibu Hermintatik, S.Ab., M.A. selaku Koordinator Bagian Layanan Pengguna di Perpustakaan Universitas Brawijaya
8. Seluruh sivitas kepegawaian Perpustakaan Universitas Brawijaya, terima kasih untuk diskusi dan *sharing* yang cukup membuka mata penulis tentang praktik perpustakaan selama ini.
9. Ns. Kinanti Primandini, S.Kep sebagai kekasih yang senantiasa memberikan do'a dan semangat dalam proses penyusunan tugas akhir ini.
10. Teman-teman seperjuangan di Progam Studi Ilmu Perpustakaan Fakultas Ilmu Adminisrasi Universitas Brawijaya angkatan 2012 - 2015.

Serta untuk banyak pihak yang tak bisa disebutkan satu per satu dalam mendukung terselesainya skripsi ini. Akhir kata, tiada gading yang tak retak. Begitu pula dengan karya ilmiah ini. Harapannya, sedikit yang penulis berikan, bisa membawa sumbangsih terhadap keilmuan perpustakaan.

Malang, 29 April 2016

Bambang Septiawan

DAFTAR ISI

	<b>Halaman</b>
HALAMAN JUDUL .....	i
MOTTO .....	ii
HALAMAN PERSEMBAHAN .....	iii
TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI .....	iv
TANDA PENGESAHAN .....	v
LEMBAR ORISINALITAS .....	vi
RINGKASAN .....	vii
SUMMARY .....	viii
KATA PENGANTAR .....	ix
DAFTAR ISI .....	xi
DAFTAR TABEL .....	xiv
DAFTAR GAMBAR .....	xvi
DAFTAR LAMPIRAN .....	xvii
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah .....	7
C. Tujuan Penelitian.....	7
D. Kontribusi Penelitian.....	7
E. Sistematika Pembahasan .....	8
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b>	
A. Pelayanan Publik .....	11
B. Perpustakaan.....	13
1. Pengertian Perpustakaan.....	13
2. Tujuan dan Fungsi Perpustakaan.....	14
C. Perpustakaan Perguruan Tinggi .....	16
1. Definisi Perpustakaan Perguruan Tinggi.....	16
2. Tujuan Perpustakaan Perguruan Tinggi .....	17
D. Kegiatan Pelayanan Perpustakaan Perguruan Tinggi.....	18
E. Layanan Sirkulasi .....	21
1. Pengertian Layanan Sirkulasi .....	21
2. Fungsi dan Tujuan Layanan Sirkulasi .....	22
3. Sistem Layanan Perpustakaan .....	24
4. Kegiatan Layanan Sirkulasi.....	26
F. Pemustaka.....	28
G. Pustakawan .....	29
H. Kualitas Pelayanan .....	31
1. Pengertian Kualitas Pelayanan .....	31
2. Karakteristik Pelayanan.....	32
3. Dimensi Kualitas Pelayanan.....	35



4. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan.....	38
I. Kepuasan Pengguna Perpustakaan Perguruan Tinggi .....	41
J. Alasan Pemilihan IKM .....	51
K. Penelitian Terdahulu.....	52

### BAB III METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian .....	54
B. Lokasi Penelitian .....	54
C. Variabel, Definisi Operasional, dan Pengukuran .....	55
1. Variabel Penelitian .....	55
2. Definisi Operasional.....	56
3. Pengukuran.....	57
D. Populasi dan Sampel .....	58
1. Besar Populasi dan Sampel .....	58
2. Teknik Pengambilan Sampel.....	60
E. Teknik Pengumpulan Data .....	62
1. Sumber Data .....	62
2. Metode Pengumpulan Data .....	63
3. Instrumen Penelitian.....	65
F. Uji Validitas dan Reabilitas .....	68
1. Uji validitas .....	68
2. Uji Reabilitas .....	71
G. Teknik Analisis.....	74
1. Analisis Deskriptif.....	74
2. Indeks Kepuasan Masyarakat.....	75

### BAB IV PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Perpustakaan .....	77
1. Sejarah Perpustakaan Universitas Brawijaya .....	77
2. Lokasi Perpustakaan Universitas Brawijaya .....	78
3. Visi dan Misi Perpustakaan Universitas Brawijaya .....	78
4. Tujuan Perpustakaan Universitas Brawijaya .....	80
5. Struktur Organisasi.....	81
B. Deskripsi Data Hasil Penelitian.....	89
a. Deskripsi dari masing-masing unsur berdasarkan hasil penyebaran angket kepada 150 mahasiswa.....	89
b. Deskripsi dari masing-masing unsur berdasarkan hasil penyebaran angket kepada 25 petugas dan pustakawan.....	107
C. Pembahasan Hasil Penelitian.....	124
1. Pembahasan Hasil Pemustaka .....	124
2. Pembahasan Hasil Pustakawan .....	129

**BAB V PENUTUP**

A. Kesimpulan.....	136
B. Saran.....	137

<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	139
-----------------------------	-----



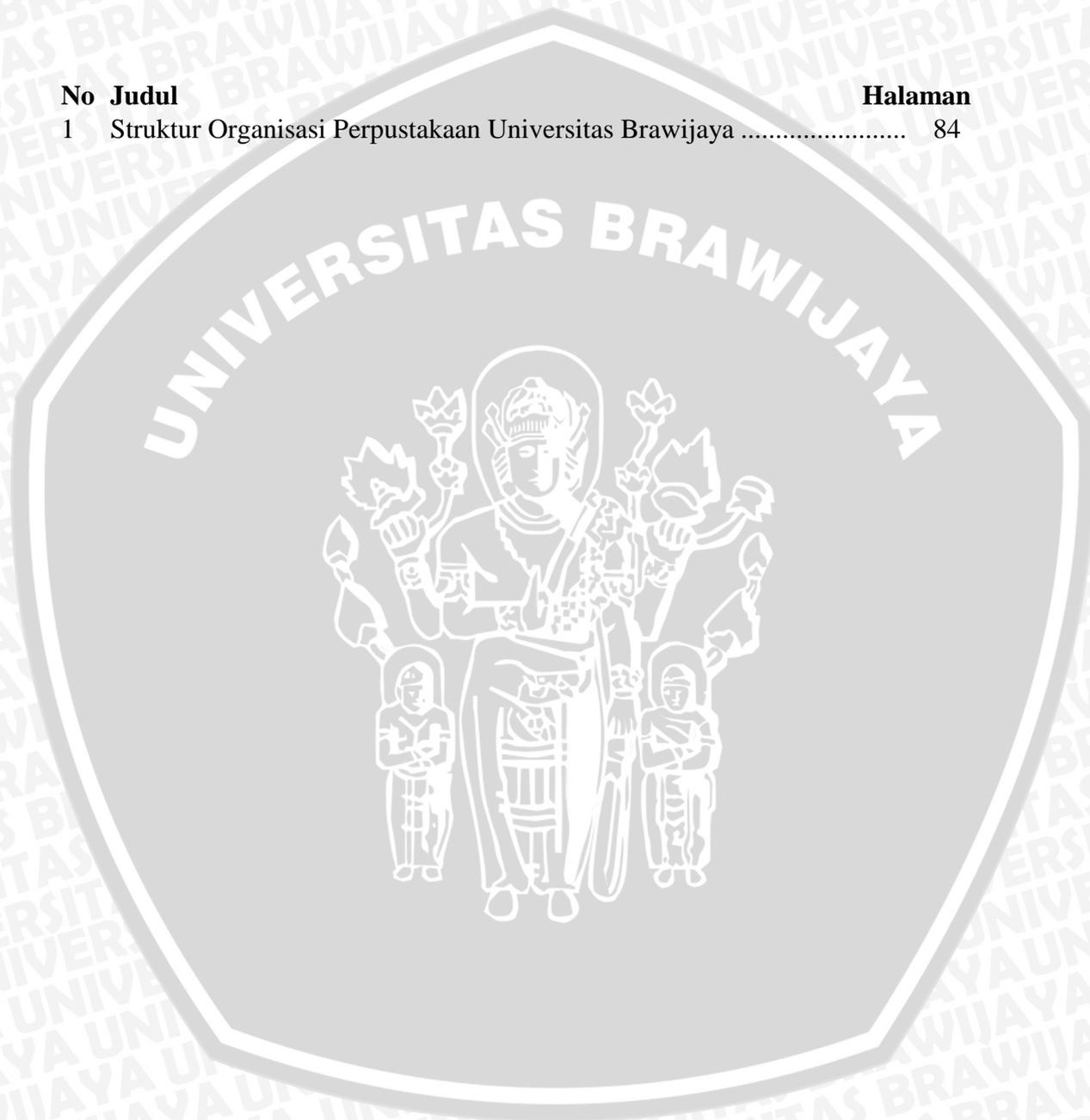
## DAFTAR TABEL

<b>No</b>	<b>Judul</b>	<b>Halaman</b>
1	Nilai Persepsi, Interval IKM, Interval Konversi IKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan .....	50
2.	Penelitian Terdahulu .....	52
3.	Variabel Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) .....	56
4.	Data Mahasiswa Anggota Perpustakaan Brawijaya .....	59
5.	Sampel Mahasiswa di Universitas Brawijaya tahun 2012 -2015.....	62
6.	Kisi-kisi kualitas layanan sirkulasi perpustakaan .....	67
7.	Hasil Data Uji Validitas .....	69
8	Hasil Data Uji Reliabilitas .....	72
9.	Nilai persepsi, nilai Interval IKM, Nilai Interval Konversi IKM, Mutu pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan.....	76
10.	Hasil penilaian terhadap Prosedur Pelayanan Sirkulasi oleh pemustaka.....	91
11.	Hasil penilaian terhadap Persyaratan pelayanan sirkulasi oleh pemustaka .....	92
12.	Hasil penilaian terhadap Kejelasan Petugas Pelayanan Sirkulasi oleh pemustaka.....	93
13.	Hasil penilaian terhadap Kedisiplinan Petugas Pelayanan Sirkulasi oleh pemustaka .....	94
14.	Hasil penilaian terhadap Tanggung Jawab Petugas Pelayanan Sirkulasi oleh pemustaka .....	95
15.	Hasil penilaian terhadap Kemampuan Petugas Pelayanan Sirkulasi oleh pemustaka .....	97
16.	Hasil penilaian terhadap Kecepatan Pelayanan Sirkulasi oleh pemustaka .....	98
17.	Hasil penilaian terhadap Keadilan mendapatkan Pelayanan Sirkulasi oleh pemustaka .....	99
18.	Hasil penilaian terhadap Kesopanan dan Keramahan Petugas Pelayanan Sirkulasi oleh pemustaka .....	100
19.	Hasil penilaian terhadap Kewajaran Biaya Pelayanan Sirkulasi oleh pemustaka .....	102
20.	Hasil penilaian terhadap Kepastian Biaya Pelayanan Sirkulasi oleh pemustaka.....	103
21.	Hasil penilaian terhadap Kepastian Jadwal Pelayanan Sirkulasi oleh pemustaka.....	105
22.	Hasil penilaian terhadap Kenyamanan Lingkungan Pelayanan Sirkulasi oleh pemustaka .....	106
23.	Hasil penilaian terhadap Keamanan Pelayanan Sirkulasi oleh pemustaka.....	107
24.	Hasil penilaian terhadap	

Prosedur Pelayanan Sirkulasi oleh pustakawan .....	108
25. Hasil penilaian terhadap Persyaratan pelayanan sirkulasi oleh pustakawan .....	109
26. Hasil penilaian terhadap Kejelasan Petugas Pelayanan Sirkulasi oleh pustakawan .....	111
27. Hasil penilaian terhadap Kedisiplinan Petugas Pelayanan Sirkulasi oleh pustakawan .....	112
28. Hasil penilaian terhadap Tanggung Jawab Petugas Pelayanan Sirkulasi oleh pustakawan .....	113
29. Hasil penilaian terhadap Kemampuan Petugas Pelayanan Sirkulasi oleh pustakawan .....	114
30. Hasil penilaian terhadap Kecepatan Pelayanan Sirkulasi oleh pustakawan .....	115
31. Hasil penilaian terhadap Keadilan mendapatkan Pelayanan Sirkulasi oleh pustakawan .....	116
32. Hasil penilaian terhadap Kesopanan dan Keramahan Petugas Pelayanan Sirkulasi oleh pemustaka .....	117
33. Hasil penilaian terhadap Kewajaran Biaya Pelayanan Sirkulasi oleh pemustaka .....	118
34. Hasil penilaian terhadap Kepastian Biaya Pelayanan Sirkulasi oleh pemustaka.....	119
35. Hasil penilaian terhadap Kepastian Jadwal Pelayanan Sirkulasi oleh pemustaka.....	120
36. Hasil penilaian terhadap Kenyamanan Lingkungan Pelayanan Sirkulasi oleh pemustaka .....	121
37. Hasil penilaian terhadap Keamanan Pelayanan Sirkulasi oleh pemustaka.....	122
38. Nilai persepsi, nilai Interval IKM, Nilai Interval Konversi IKM, Mutu pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan pemustaka .....	125
39. Penilaian Indeks Per Unsur Pelayanan Sirkulasi Perpustakaan oleh pemustaka .....	125
40. Nilai Unsur Pelayanan Tertinggi sampai Terendah pemustaka .....	126
41. Nilai persepsi, nilai Interval IKM, Nilai Interval Konversi IKM, Mutu pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan pustakawan.....	130
42. Penilaian Indeks Per Unsur Pelayanan Sirkulasi Perpustakaan oleh pustakawan .....	131
43. Nilai Unsur Pelayanan Tertinggi sampai Terendah pustakawan .....	132

## DAFTAR GAMBAR

No	Judul	Halaman
1	Struktur Organisasi Perpustakaan Universitas Brawijaya .....	84



DAFTAR LAMPIRAN

<b>No</b>	<b>Judul</b>	<b>Halaman</b>
1.	Angket Penelitian untuk pemustaka.....	143
2.	Hasil Uji Validitas .....	149
3.	Hasil Uji Reabilitas .....	152
4.	Hasil Frekuensi Olahan Pemustaka .....	154
5.	Hasil Frekuensi Olahan Pustakawan .....	162
6.	Surat Permohonan Pra-Riset .....	170
7.	Surat Permohonan Riset .....	171
8.	Surat Balasan Riset .....	172
9.	Curriculum Vitae .....	173



## BAB I

### PENDAHULUAN

#### A. Latar belakang

Pelayanan merupakan suatu bentuk kegiatan sosial untuk membantu orang lain serta mempunyai tujuan membangun kerja sama antar pihak dalam jangka pendek atau jangka panjang dengan prinsip saling menguntungkan antar pihak terkait. Pelayanan yang bagus adalah pelayanan yang dapat memahami keinginan dan kebutuhan konsumen serta berusaha untuk memberikan nilai lebih kepada pelanggan. Hal ini merupakan salah satu indikator utama keberhasilan sebuah lembaga pelayanan. Terdapat berbagai jenis lembaga pelayanan, baik milik pemerintah atau swasta, salah satunya adalah lembaga pelayanan publik (Lewis & Booms dalam Tjiptono, 2004:130).

Pada hakikatnya pelayanan publik adalah bentuk pengabdian yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah sebagai upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat serta pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Tugas pemerintah dalam menyelenggarakan pelayanan publik adalah sebagai upaya pemenuhan kebutuhan informasi dan pengetahuan masyarakat (Tjiptono, 2004:12).

Perpustakaan merupakan bagian dari institusi publik sebagai layanan sosial, nirlaba atau *social public services*. Sebagai lembaga pelayanan publik, fungsi utama perpustakaan adalah melayani pemustaka. Hal ini sesuai dengan

bahwa perpustakaan adalah salah satu pusat penyedia informasi dan dokumentasi yang menyediakan berbagai informasi atau bahan pustaka sesuai kebutuhan pemustaka secara mudah, aktual dan terpercaya. Perpustakaan mempunyai kewajiban memberikan pelayanan berupa layanan informasi, pendidikan, rekreasi, penelitian dan juga pengembangan budaya.

Secara umum dalam sebuah perpustakaan terdapat dua macam jenis pelayanan, yaitu layanan teknis dan layanan pengguna. Layanan teknis adalah layanan yang menyangkut pekerjaan dalam mempersiapkan buku agar nantinya buku tersebut dapat digunakan oleh pemustaka, sedangkan layanan pengguna adalah aktivitas perpustakaan dalam memberikan jasa layanan kepada pemustaka khususnya kepada anggota perpustakaan, hal ini meliputi layanan sirkulasi, layanan multimedia, layanan pendidikan pemakai dan lain sebagainya (Saleh, 2010:51).

Menurut (Rahayuningsih, 2007:85 dalam Arif, 2013:19) mengatakan bahwa “layanan pengguna merupakan tolak ukur keberhasilan sebuah perpustakaan”. Layanan sirkulasi termasuk dalam jenis layanan pengguna. Pelayanan Sirkulasi merupakan salah satu bentuk jenis layanan yang ada di perpustakaan yang menyangkut peredaran bahan-bahan pustaka pada perpustakaan, hal ini meliputi proses peminjaman bahan pustaka, penentuan waktu pinjam, pengembalian bahan pustaka, pemberian sanksi denda, bebas pinjam, serta pembuatan statistik peminjaman untuk membuat laporan perpustakaan. (Martotomojo, 2009:23) mengatakan bahwa “layanan sirkulasi merupakan unsur penting dalam kegiatan perpustakaan. Jika kegiatan yang

dilakukan oleh bagian sirkulasi lancar dan aktif, maka perpustakaan tersebut boleh dikatakan baik. Begitu juga sebaliknya, betapapun besar koleksi yang dimiliki sebuah perpustakaan, kalau layanan sirkulasi dan pemakaiannya tidak lancar, atau sedikit saja yang memanfaatkannya, maka kecil arti perpustakaan tersebut”.

Dalam perkembangan dunia perpustakaan terjadi penurunan kualitas pelayanan dalam bidang layanan sirkulasi, hal ini dapat dilihat pada artikel (Martell, 2008:401) yang melakukan penelitian terhadap beberapa perpustakaan di *United States of America* (USA). Menurut hasil penelitian tersebut pada tahun 1995-2006, terjadi penurunan dalam segi layanan sirkulasi dan referensi.

Terdapat beberapa aspek yang dapat menurunkan pelayanan sirkulasi perpustakaan jika dilihat dari segi kepuasan pemustaka, menurut (Parasuraman et al., 1988 dalam Utami, 2011:72-73) mengatakan bahwa dimensi pokok yang penentu kualitas pelayanan jasa antara lain adalah : kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati, serta bukti langsung. Selain itu, berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. Kep./25/M.PAN/2/2004 tingkat kepuasan juga dapat dilihat melalui indeks kepuasan masyarakat (IKM) yang terdiri dari 14 variabel sebagai indikatornya. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) 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.

Semakin baik pelayanan yang diberikan kepada masyarakat maka semakin tercapainya tingkat kepuasan masyarakat, sebaliknya apabila pelayanan yang diberikan buruk maka masyarakat akan merasa dirugikan. Beberapa dimensi atau unsur pelayanan yang berkualitas dapat dijadikan cermin untuk memberikan pelayanan yang terbaik bagi masyarakat (Moenir, 2008:41-44). Selain itu (Utami, 2011:291) juga mengatakan bahwa kualitas pelayanan merupakan sarana untuk memuaskan tiga konstituen utama dari suatu lembaga pelayanan: (1) pemilik mengharapkan keuntungan atas modal dan kewirausahaan (2) pelanggan (pemustaka) dengan kebutuhan dan keinginannya, dan (3) karyawan atau pemberi pelayanan (pustakawan) yang berkepentingan dengan kepuasan kerja baik secara moneter maupun kualitatif. Dari hal-hal yang sudah dipaparkan di atas maka dapat ditarik suatu kesimpulan bahwa keadaan pelayanan sangat mempengaruhi tingkat kepuasan pengguna jasa, dimana tingkat kepuasan tersebut dapat dinilai dengan berdasarkan indeks kepuasan masyarakat (IKM).

Perpustakaan Universitas Brawijaya (UB) adalah salah satu jenis perpustakaan perguruan tinggi yang mengacu pada Tri Dharma Perguruan Tinggi yang berperan aktif dalam proses pendidikan bangsa melalui bidang pendidikan, penelitian dan pengabdian masyarakat. Visi dari perpustakaan UB adalah menjadi manager pengetahuan yang terkemuka (*an excellence knowledge manager*) dengan layanan dan pengolahan berbasis teknologi

informasi untuk menyediakan kepada pemustaka dan meningkatkan penyerapan dan pemanfaatan bersama pengetahuan (*knowledge transfer and sharing*) antar civitas akademika. Sehingga perpustakaan UB mendukung dalam berjalannya proses kegiatan akademik, administrasi, penelitian, serta proses belajar mengajar dan berupaya untuk tercapainya arah pengembangan dari Universitas Brawijaya menuju *World Class University* (UB, 2015).

Pemustaka di perpustakaan UB utamanya adalah civitas akademika yang terdiri dari mahasiswa, dosen, dan karyawan. Dalam penelitian ini studi yang akan diteliti ditujukan pada mahasiswa UB pada angkatan 2012, 2013, 2014, dan 2015. Hal ini karena mahasiswa pada angkatan tersebut sangat berkontribusi dalam pemanfaatan layanan perpustakaan UB. Sehingga, diharapkan mahasiswa mampu memberikan penilaian terhadap Layanan Sirkulasi yang telah mereka dapatkan. Selain itu, peneliti juga ingin melihat dari sisi penyedia layanan yaitu pustakawan tentang persepsinya terkait dengan Kualitas Layanan Sirkulasi di Perpustakaan UB. Sehingga, peneliti dapat melihat perbandingan persepsi diantara pemustaka dan pustakawan terhadap Kualitas Layanan Sirkulasi di Perpustakaan UB.

Berdasarkan observasi awal peneliti selama 3 minggu pada bulan Agustus 2015 di Layanan Sirkulasi Perpustakaan UB terlihat beberapa masalah yang dialami oleh beberapa pemustaka, diantaranya tampak antrian panjang pada layanan penitipan barang, hal ini disebabkan adanya ketidakseimbangan antara jumlah loker yang disediakan dengan jumlah pemustaka. Begitu juga pada layanan peminjaman dan pengembalian juga terdapat masalah yaitu

tidak adanya pemberitahuan terhadap koleksi buku yang dipinjam apabila melewati batas waktu peminjaman, sehingga banyak pemustaka yang terkena sanksi denda. Mayoritas pemustaka mengetahui bahwa ia mempunyai tanggungan buku pada saat melakukan proses bebas pinjam perpustakaan. Hal ini tentu tidak sesuai dengan aspek kecepatan dan kenyamanan pada dimensi Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM).

Selain itu, berdasarkan studi pendahuluan peneliti pada tanggal 30 September 2015 menggunakan kuesioner kepada 10 orang pengguna layanan sirkulasi, diperoleh hasil bahwa terdapat beberapa aspek Kualitas Layanan Sirkulasi yang masih buruk, yaitu terdapat pada aspek kecepatan pelayanan dan aspek kenyamanan. Sejumlah 80% pemustaka menganggap bahwa kecepatan petugas dalam menindaklanjuti keluhan pemustaka masih buruk. Begitu juga terlihat pada aspek kenyamanan, 70% juga mengatakan bahwa dalam penataan buku di rak dirasa masih buruk, masih banyak buku yang belum tertata dengan baik karena ditempatkan bukan pada tempat semestinya. Hal ini menunjukkan bahwa Layanan Sirkulasi perpustakaan UB masih kurang.

Oleh karena itu untuk mengetahui lebih mendalam tentang persepsi mahasiswa terhadap Layanan Sirkulasi pada Perpustakaan UB, penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “**Kualitas Layanan Sirkulasi di Perpustakaan Universitas Brawijaya**”.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang yang telah dipaparkan oleh penulis di atas, maka peneliti merumuskan masalah yang akan dibahas yaitu, bagaimana Kualitas Layanan Sirkulasi di Perpustakaan Universitas Brawijaya?

## **C. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan permasalahan yang ada maka tujuan penelitian yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah mendiskripsikan Kualitas Layanan Sirkulasi di Perpustakaan Universitas Brawijaya.

## **D. Kontribusi Penelitian**

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat baik secara teoritis maupun praktis. Adapun kontribusi yang ingin dicapai adalah sebagai berikut:

### **1. Kontribusi Teoretis**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai bahan studi perbandingan untuk penelitian selanjutnya demi menambah pengetahuan pembaca mengenai Kualitas Layanan Sirkulasi di Perpustakaan Universitas Brawijaya

### **2. Kontribusi Praktis :**

#### **a. Bagi Peneliti**

Sebagai sarana memperdalam wacana dan pengetahuan peneliti dalam menerapkan ilmu yang diperoleh selama masa perkuliahan terutama yang berhubungan dengan judul penelitian ini yaitu mengenai Kualitas Layanan Sirkulasi di Perpustakaan Universitas Brawijaya.

b. Bagi Akademis

Sebagai sarana peningkatan dan pengembangan ilmu perpustakaan, khususnya di bidang Kualitas Layanan Sirkulasi

c. Bagi Organisasi

Sebagai bahan kajian sehingga penelitian ini diharapkan dapat menjadi sumbangan pemikiran (masukan) dan informasi bagi Perpustakaan Universitas Brawijaya.

**E. Sistematika Pembahasan**

Sistematika pembahasan dalam penelitian ini terdiri dari lima bab, yaitu :

**BAB I PENDAHULUAN**

Bab ini terbagi menjadi lima sub bab, pertama dalam latar belakang dijabarkan tentang layanan yang baik merupakan salah satu indikator utama keberhasilan sebuah lembaga pelayanan. Perpustakaan merupakan bagian dari institusi publik sebagai layanan sosial, nirlaba atau *social public services*. Layanan sirkulasi merupakan salah satu bentuk jenis layanan yang sangat penting dalam sebuah perpustakaan. Sehingga perlu untuk melihat bagaimana tingkat Kualitas Layanan Sirkulasi yang telah ada di Perpustakaan Universitas Brawijaya. Kedua terdapat rumusan masalah yaitu bagaimana Kualitas Layanan Sirkulasi di Perpustakaan Universitas Brawijaya. Ketiga mendiskripsikan Kualitas Layanan Sirkulasi di Perpustakaan Universitas Brawijaya. Keempat, kontribusi peneliti yang meliputi kontribusi secara akademis dan praktis. Kelima, sistematika penulisan yang merupakan uraian singkat dari bab-bab penulisan proposal skripsi.

## BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Menjelaskan landasan teori dari penelitian ini. Teori-teori yang digunakan dalam tinjauan pustaka meliputi pelayanan publik, perpustakaan, perpustakaan perguruan tinggi, kegiatan pelayanan perpustakaan perguruan tinggi pelayanan pemustaka, layanan sirkulasi, pemustaka, pustakawan, kualitas layanan, kepuasan pengguna perpustakaan perguruan tinggi, alasan pemilihan IKM, penelitian terdahulu yang berkaitan dengan penelitian ini.

## BAB III METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif kuantitatif, lokasi penelitian dilakukan di Perpustakaan Universitas Brawijaya yang beralamat di Jalan Veteran, Kota Malang. Variabel dalam penelitian ini adalah Kualitas Layanan Sirkulasi karena penulis ingin mendeskripsikan bagaimana Kualitas Layanan Sirkulasi di Perpustakaan Universitas Brawijaya. Dalam penelitian ini populasi adalah pengunjung Perpustakaan Universitas Brawijaya yang datang pada saat penelitian berlangsung serta petugas pemberi Layanan Bidang Sirkulasi (pustakawan) serta petugas maupun pustakawan yang pernah berjaga di bagian Layanan Sirkulasi. Populasi yang diambil sebanyak 60.768 mahasiswa. Serta sampel yang digunakan sebanyak 150 pemustaka dan 25 pustakawan di Perpustakaan Universitas Brawijaya sebagai penyedia layanan. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah studi kepustakaan, observasi, kuesioner, wawancara

dan dokumentasi. Analisis data yang digunakan adalah analisis statistika diskriptif dan menggunakan Indeks Kemampuan Masyarakat (IKM).

#### BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini menguraikan hasil penelitian yang terdiri dari tiga sub bab. Pertama, akan menguraikan tentang gambaran umum Perpustakaan Universitas Brawijaya yang mencakup (sejarah perkembangan, kondisi geografi dan kondisi demografis). Kedua, menguraikan deskripsi hasil penelitian. Ketiga, pembahasan hasil penelitian yang mencakup (pembahasan hasil pemustaka, dan pembahasan hasil pustakawan)

#### BAB V PENUTUP

Bab ini peneliti mendeskripsikan kesimpulan dari penelitian yang telah dilakukan yaitu Kualitas Layanan Sirkulasi di Perpustakaan Universitas Brawijaya sudah baik atau belum. Selain itu penulis juga akan mendeskripsikan saran yang dapat dipertimbangkan oleh Perpustakaan Universitas Brawijaya.

## BAB II

### TINJAUAN PUSTAKA

#### A. Pelayanan Publik

Menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No:62/KEP/M.PAN/7/2003, pelayanan publik adalah bentuk kegiatan pelayanan yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik (pemerintah) sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan perundang-undangan. Untuk itulah salah satu fungsi utama pemerintah adalah memberikan pelayanan publik yang baik kepada masyarakat. Dalam hal ini perumusan tentang peran pemerintah merupakan bagian yang sangat penting, karena dari sinilah bisa ditetapkan fungsi-fungsi penyelenggaraan pelayanan (LAN, 2009:10).

Berdasarkan uraian di atas inti dari penyelenggara publik (pemerintah) adalah abdi untuk masyarakat, sehingga kegiatan untuk melayani adalah kewajiban aparat pemerintah. Dalam memberikan pelayanan hendaknya setiap aparatur pemerintahan harus berpedoman kepada tindakan, sikap, serta perilaku yang tercermin sebagai penyelenggara publik yang diharapkan masyarakat.

(Moenir, 2008:88) mengatakan bahwa ada beberapa faktor yang mendukung dalam melaksanakan pelayanan publik diantaranya adalah :

1. Faktor kesadaran dari pemberi pelayanan serta petugas yang berkecimpung dalam pelayanan tersebut.
2. Faktor aturan menjadi landasan kerja utama dalam pemberian pelayanan.

3. Faktor organisasi yang merupakan alat serta sistem yang memungkinkan berjalannya mekanisme kegiatan pelayanan terhadap masyarakat umum.
4. Faktor pendapat yang dapat memenuhi kebutuhan hidup paling rendah.
5. Faktor keterampilan dan keahlian petugas pemberi pelayanan.
6. Saran dan kritik dalam pelaksanaan tugas pelayanan agar dapat menjadi landasan bagi proses perbaikan pelayanan yang diberikan oleh pemerintah kepada seluruh masyarakat.

Dengan demikian pelayanan publik merupakan kegiatan pemenuhan keinginan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara negara. Negara yang dibentuk oleh publik atau masyarakat tentu saja mempunyai satu tujuan yaitu untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat tersebut melalui berbagai lembaga pelayanan.

(Moenir, 2008:119) juga mengatakan apabila suatu lembaga pelayanan berjalan dengan baik maka akan mempunyai berbagai fungsi antara lain :

- a. Mempercepat proses pelaksanaan pekerjaan, sehingga dapat menghemat waktu pelayanan. Masyarakat pun juga akan merasa cepat dilayani.
- b. Dalam produktifitas barang dan jasa, akan mengalami peningkatan yang dirasa oleh masyarakat.
- c. Kualitas produk barang/jasa yang disediakan lembaga pelayanan akan jauh lebih baik
- d. Ketepatan sasaran, dan stabilitas ukuran menjadi lebih terjamin.
- e. Lebih mudah/ sederhana dalam gerak para pelakunya.
- f. Menimbulkan rasa kenyamanan bagi orang-orang yang dilayani.

- g. Menimbulkan perasaan puas pada masyarakat yang dilayani sehingga dapat mengurangi sifat emosional mereka.

## **B. Perpustakaan**

### **1) Pengertian Perpustakaan**

Menurut Undang-Undang Republik Indonesia tentang Perpustakaan No. 43 Tahun 2007 dalam Bab I pasal 1, Perpustakaan adalah sebuah institusi pengelola koleksi karya tulis, atau tercetak secara profesional dengan sistem yang baku guna memenuhi kebutuhan pendidikan, penelitian, pelestarian bahan pustaka, informasi dan kegiatan rekreasi para pemustaka.

Selain itu dalam Undang Undang Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2007 juga mengatakan :

“Bahwa dalam rangka mencerdaskan kehidupan bangsa sebagaimana diamanatkan dalam Undang Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945, perpustakaan sebagai wahana belajar sepanjang hayat mengembangkan potensi masyarakat agar menjadi manusia yang beriman dan berakqwa kepada Tuhan Yang Maha Esa, berakhlak mulia, sehat, berilmu, cakap, kreatif, mandiri, dan menjadi warga negara yang demokratis serta tanggung jawab dalam mendukung penyelenggaraan pendidikan nasional”

Untuk itulah perpustakaan menjadi hal yang sangat penting, hal ini seperti menurut (Taslina Joesoef dalam Lasa, 2005:21) yang mengatakan bahwa perpustakaan bertugas sebagai unit kerja dalam bidang mengumpulkan, menyimpan, memelihara dan mengelola pemanfaatan terhadap koleksi bahan pustaka dengan menggunakan sistem tertentu yang dipakai sebagai informasi.

## 2. Tujuan dan Fungsi Perpustakaan

### a) Tujuan Perpustakaan

Tujuan perpustakaan diantaranya:

- 1) Menjadi tempat mengumpulkan/ menghimpun, dalam arti aktif, perpustakaan tersebut harus mempunyai kegiatan yang berkelanjutan dalam menghimpun sebanyak mungkin sumber informasi.
- 2) Sebagai tempat atau wadah untuk mengolah atau memproses semua bahan pustaka dengan metode tertentu meliputi kegiatan registrasi, klasifikasi, katalogisasi, dan kelengkapannya lainnya, baik secara manual maupun dengan sistem yang terautomasi dengan baik.
- 3) Menjadi tempat menyimpan dan memelihara. Artinya ada kegiatan untuk mengatur, menyusun, memelihara, merawat agar koleksi bersih, rapi, awet, utuh dan lengkap.
- 4) Sebagai salah satu pusat informasi, sumber belajar, penelitian, dan rekreasi, preservasi serta kegiatan ilmiah lainnya. Memberikan layanan kepada pemakai, seperti membaca, meminjam, meneliti dengan cara tepat, cepat, mudah dan murah.
- 5) Membangun tempat informasi yang lengkap dan *up to date* bagi pengembangan pengetahuan (*knowledge*), ketrampilan (*skill*), dan sikap (*attitude*).
- 6) Merupakan agen perubahan dan agen kebudayaan dari masa lalu, sekarang, masa depan. Dengan kemajuan perpustakaan akan menjadi

sebuah kebanggaan, dan simbol peradaban kehidupan manusia.

(Sutarno, 2006:33)

#### **b) Fungsi Perpustakaan**

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

##### **a) Fungsi edukatif**

Perpustakaan berfungsi sebagai tempat belajar mandiri, dimana pemustaka dapat mencari bahan-bahan yang dibutuhkan untuk menambah ilmu dan wawasan. Siapapun dapat belajar di perpustakaan dengan mengikuti tata cara dan prosedur yang berlaku pada perpustakaan tersebut. Dengan fungsi edukatif ini, perpustakaan membantu pemerintah, dalam program gemar membaca dan mencerdaskan kehidupan bangsa.

##### **b) Fungsi informatif**

Perpustakaan mempunyai fungsi informatif artinya informasi yang dibutuhkan oleh pemustaka dapat dicari di perpustakaan jenis informasi yang didapat tergantung pula dari jenis perpustakaannya, apakah itu perpustakaan perguruan tinggi, perpustakaan sekolah, atau perpustakaan khusus.

##### **c) Fungsi penelitian**

Perpustakaan mempunyai fungsi penelitian artinya sumber-sumber informasi yang ada di perpustakaan tersebut dapat digunakan sebagai

bahan rujukan untuk melakukan penelitian. Berbagai informasi dapat dijadikan dasar untuk proposal penelitian, penunjang penelitian (tinjauan pustaka) yang hasilnya dapat diambil sebagai bahan pertimbangan untuk menarik kesimpulan dan saran dari suatu penelitian. Umumnya fungsi ini terdapat pada perpustakaan perguruan tinggi baik negeri maupun swasta.

d) Fungsi kultural

Perpustakaan mempunyai fungsi kultural artinya perpustakaan memiliki dan menyediakan bahan pustaka baik tercetak maupun elektronik yang menyajikan kebudayaan daerah, kebudayaan suatu bangsa, maupun kebudayaan antar bangsa.

e) Fungsi rekreasi

Perpustakaan mempunyai fungsi rekreasi artinya pemustaka dari sebuah perpustakaan dapat mencari koleksi yang bersifat populer dan menghibur. Selain itu pemustaka dapat menggunakan media audiovisual serta koran yang disediakan perpustakaan tersebut.

### **C. Perpustakaan Perguruan Tinggi**

#### **1. Definisi Perpustakaan Perguruan Tinggi**

Definisi perpustakaan perguruan tinggi menurut (Sulistyo-Basuki, 1993:51) adalah perpustakaan yang terdapat pada perguruan tinggi, badan bawahannya, maupun lembaga yang berkerjasama 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 Dharma Perguruan Tinggi. Berdasarkan UU nomor 43 tahun 2007 pasal 1 ayat 10, perpustakaan perguruan tinggi adalah perpustakaan yang merupakan bagian integral dari kegiatan pendidikan, penelitian, dan pengabdian masyarakat dan berfungsi sebagai pusat sumber belajar untuk mendukung tercapainya tujuan pendidikan yang berkedudukan di perguruan tinggi. Berdasarkan definisi perpustakaan perguruan tinggi di atas maka dapat disimpulkan bahwa perpustakaan perguruan tinggi merupakan perpustakaan yang berada di perguruan tinggi untuk menyediakan informasi dan memenuhi kebutuhan informasi pengajar dan mahasiswa dalam mendukung tercapainya Tri Dharma Perguruan Tinggi yang terdiri dari pendidikan, penelitian, dan pengabdian masyarakat.

## **2. Tujuan Perpustakaan Perguruan Tinggi**

(Sulistyo-Basuki, 1993:52), tujuan perpustakaan perguruan tinggi antara lain sebagai berikut :

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

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

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.

#### **D. Kegiatan Pelayanan Perpustakaan Perguruan Tinggi**

Pelayanan pemustaka merupakan aktivitas perpustakaan dalam memenuhi kebutuhan pemustaka. Pada prinsipnya semua kegiatan yang dilakukan di perpustakaan ditujukan untuk pemustaka. Menurut (Noerhayati, 1987: 54-120), kegiatan kerja pelayanan perpustakaan perguruan tinggi terdiri atas beberapa bagian sebagai berikut :

1. Kegiatan kerja pelayanan teknis, yaitu kegiatan kerja yang dilakukan untuk melaksanakan pelayanan informasi dalam program kerja pelayanan teknis meliputi :
  - 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.
2. 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 referensi, kegiatan pelayanan referensi berupa pelayanan dalam memberikan bantuan kepada pengguna untuk mendapatkan informasi yang bersifat pendek-singkat tetapi dibutuhkan dalam waktu yang cepat dari koleksi referensi,
- c. Pendidikan pengguna, adalah usaha bimbingan kepada pengguna tentang cara pemanfaatan koleksi yang disediakan secara efektif dan efisien,
- d. Penyebarluasan informasi, merupakan usaha penyebarluasan informasi agar informasi tersebut dapat diketahui dan dimanfaatkan sepenuhnya dan sebaik-baiknya oleh pengguna perpustakaan.

Sedangkan menurut (Darmono, 2001:31), 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 kepastakawanan.

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.

## **E. Layanan Sirkulasi**

### **1. Pengertian Layanan Sirkulasi**

Salah satu jenis layanan perpustakaan adalah layanan sirkulasi, dilihat dari makna, kata sirkulasi berasal dari bahasa Inggris yaitu *circulation* yang berarti perputaran atau peredaran, dalam ilmu perpustakaan, sirkulasi sering disebut kegiatan peminjaman bahan pustaka atau kegiatan yang berkaitan dengan peminjaman dan pengembalian bahan pustaka (Lasa, 1993:1).

Layanan sirkulasi di perpustakaan merupakan salah satu kegiatan yang berkaitan dengan pengguna perpustakaan. Pengertian layanan sirkulasi menurut (Rahayuningsih, 2007:95) adalah layanan pengguna yang berkaitan dengan peminjaman, pengembalian, dan perpanjangan koleksi, namun layanan sirkulasi perpustakaan bukan hanya sekedar pekerjaan

peminjaman, pengembalian, dan perpanjangan koleksi saja, melainkan suatu kegiatan menyeluruh dalam proses pemenuhan kebutuhan pemustaka melalui jasa sirkulasi. Hal ini karena bagian layanan sirkulasi masih memiliki tugas untuk penagihan koleksi yang belum dikembalikan, penagihan denda, memberikan surat bebas perpustakaan, mencatat jumlah pengunjung dan peminjam. Layanan ini biasanya digunakan sistem tertentu, dengan aturan peminjaman yang disesuaikan dengan kondisi perpustakaan.

## **2. Fungsi dan Tujuan Layanan Sirkulasi**

### **a. Fungsi Layanan Sirkulasi :**

Bagian layanan sirkulasi mempunyai fungsi melayani pengunjung perpustakaan khususnya dalam hal berikut :

- 1) Pengawasan pintu masuk dan keluar perpustakaan
- 2) Pendaftaran anggota perpustakaan, perpanjangan keanggotaan, dan pengunduran diri anggota perpustakaan
- 3) Peminjaman, pengembalian, dan perpanjangan waktu bahan peminjaman
- 4) Pengurusan keterlambatan pengembalian koleksi yang dipinjam, seperti denda
- 5) Pengeluaran surat peringatan bagi buku yang belum dikembalikan pada waktunya dan surat bebas pustaka
- 6) Penugasan yang berkaitan dengan peminjaman buku, khususnya buku hilang atau rusak

- 7) Pertanggungjawaban atas segala berkas peminjaman
- 8) Pembuatan statistik peminjaman berupa statistik anggota yang memperbarui keanggotaannya, anggota batu, anggota yang mengundurkan diri, pengunjung perpustakaan, statistik peminjam, statistik jumlah buku yang dipinjam, statistik peminjaman buku berdasarkan subjek, dan jumlah buku yang masuk daftar tandon
- 9) Penugasan lainnya, terutama yang berkaitan dengan peminjaman.

(Qalyubi, dkk, 2007:221-222)

**b. Tujuan Layanan Sirkulasi :**

Sedangkan menurut (Lasa HS dalam Padmini, 2007:20-21) penyediaan jasa sirkulasi ini mutlak diperlukan dalam setiap perpustakaan dengan tujuan antara lain :

- 1) Agar koleksi disuatu perpustakaan dapat dimanfaatkan seoptimal mungkin.
- 2) Akan segera diketahui anggota yang pinjam koleksi dan waktu pengembaliannya.
- 3) Terjaminnya pengembalian pinjaman dalam waktu yang jelas.
- 4) Diperoleh data kegiatan perpustakaan terutama yang berkaitan dengan pemanfaatan koleksi.

Agar tujuan tersebut dapat tercapai, maka dilakukan hal-hal sebagai berikut :

- 1) Prosedur yang tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan

- 2) Pencatatan kegiatan secara teratur.
- 3) Keamanan koleksi dapat terjaga dengan baik.
- 4) Pekerjaan-pekerjaan tersebut dapat dikerjakan dengan cepat, tepat, dan mudah.

### 3. Sistem Layanan Perpustakaan

Menurut (Sulistyo-Basuki, 1993:95) agar layanan dapat dilakukan dengan baik sesuai dengan kondisi perpustakaan, maka perlu suatu sistem layanan yang jelas, ada dua sistem layanan pemustaka, yaitu sistem terbuka dan sistem tertutup. Sistem terbuka adalah sistem layanan yang memungkinkan pemustaka masuk ke ruang koleksi untuk memilih dan mengambil sendiri koleksi yang diinginkan dari jajaran koleksi perpustakaan, koleksi pada sistem ini harus disusun dengan suatu cara yang dapat memudahkan pemustaka mencari dan menemukan koleksi yang diinginkan. Sedangkan sistem tertutup adalah sistem layanan perpustakaan yang tidak memungkinkan pemustaka mengambil sendiri koleksi yang dibutuhkan.

Berdasarkan pengertian sistem terbuka dan sistem tertutup di atas, penulis menemukan adanya keuntungan dan kerugian pada sistem terbuka maupun sistem tertutup, keuntungan sistem terbuka diantaranya adalah (1) menghemat tenaga, karena petugas tidak perlu mengambil koleksi yang akan dipinjam karena pemustaka bisa langsung mengambil sendiri di rak. (2) Memberikan kepuasan kepada pemustaka karena bisa memilih koleksi yang sesuai dengan kebutuhannya secara langsung ke jajaran koleksi. (3)

Memungkinkan memilih judul lain yang sesuai, apabila tidak menemukan koleksi yang dicari. (4) Mengurangi kemungkinan terjadinya salah paham antar pemustaka. Selain keuntungan, penulis juga menemukan adanya kerugian daripada sistem terbuka itu sendiri, diantara lain (1) Memerlukan tenaga ekstra untuk mengembalikan dan membetulkan koleksi yang letaknya salah. (2) Koleksi akan lebih cepat rusak karena cara mengambil dan mengembalikan buku secara kasar apalagi bila buku yang dibutuhkan tidak ditemukan. (3) Memerlukan ruangan yang relatif lebih luas, untuk pengaturan rak agar pemustaka leluasa memilih koleksi. (4) Susunan koleksi di rak menjadi tidak rapi sesuai harapan.

Selain keuntungan dan kerugian dari sistem terbuka, penulis juga menemukan keuntungan dan kerugian yang terdapat pada sistem tertutup, keuntungan sistem tertutup adalah (1) Memungkinkan susunan rak dipersempit antara satu dengan lainnya, sehingga menghemat ruang untuk menyimpan koleksi (2) Susunan koleksi di rak lebih teratur dan tidak mudah rusak, karena yang mengambil dan mengembalikan adalah pustakawan. (3) Faktor kehilangan dan kerusakan koleksi bisa diperkecil. Kerugian sistem tertutup sendiri juga ditemukan oleh penulis, diantaranya adalah (1) Petugas banyak mengeluarkan energi untuk mencari buku yang dibutuhkan pemustaka untuk dipinjam (2) Prosedur peminjaman tidak bisa cepat (harus menunggu giliran untuk dilayani apabila terjadi antrian panjang) (3) Sejumlah koleksi jarang disentuh atau dipinjam (4) Peminjam sering tidak puas apabila koleksi yang dipinjam tidak sesuai

dengan yang dikehendaki (5) Pengunjung malas datang ke perpustakaan karena pelayanannya sering tidak lancar atau lambat. Sistem peminjaman sering kali disebut pula dengan sistem kendali sirkulasi atau sistem sirkulasi.

#### 4. Kegiatan Layanan Sirkulasi

Layanan sirkulasi merupakan tempat masuk dan keluarnya bahan perpustakaan. Pada bagian inilah yang mendominasi semua kegiatan yang terdapat pada perpustakaan. Layanan sirkulasi berperan langsung sebagai sarana peminjaman, pengembalian, perpanjangan serta merupakan ujung tombak dari jasa perpustakaan karena kegiatannya menyeluruh dalam proses pemenuhan kebutuhan pengguna.

Ada beberapa tugas yang harus dilaksanakan oleh perpustakaan dalam mengawasi proses kegiatan layanan sirkulasi. Menurut (Sulistyo-Basuki, 1993:257) tugas yang harus dilaksanakan adalah sebagai berikut:

1. Mengawasi pintu masuk dan keluar perpustakaan.
2. Pendaftaran anggota, perpanjangan anggota, 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 terlambat dikembalikan

6. Tugas yang berkaitan dengan peminjaman buku, khususnya buku hilang atau rusak.
7. Bertanggung jawab atas segala berkas peminjaman.
8. Membuat statistik peminjaman.
9. Peminjaman antar perpustakaan.
10. Mengawasi urusan penitipan tas, jas, mantel, dan sebagainya milik pengunjung perpustakaan.
11. Tugas lainnya terutama yang berhubungan dengan peminjaman.

Banyak kegiatan dalam pelayanan sirkulasi karena bagian ini yang mendominasi pemenuhan kebutuhan pengguna. Menurut pendapat (Rahayuningsih, 2007:95) menyatakan bahwa kegiatan pelayanan sirkulasi terdiri dari :

- 1) Pendaftaran anggota perpustakaan.
- 2) Peminjaman.
- 3) Pengembalian dan atau perpanjangan.
- 4) Penagihan.
- 5) Pemberian sanksi.
- 6) Kegiatan administrasi perpustakaan.
- 7) Statistik.

Berdasarkan pendapat para ahli di atas dapat disimpulkan bahwa layanan sirkulasi merupakan kegiatan menyeluruh dari setiap pengguna yang mempergunakan jasa layanan perpustakaan. Kegiatan yang terdapat pada layanan ini meliputi pengawasan, pendaftaran sebagai anggota, peminjaman, pengembalian, penagihan, pemberian sanksi denda atas pelanggaran yang berkenaan dengan koleksi yang terlambat dikembalikan

serta bertugas mengawasi para pengguna yang masuk dan keluar dari perpustakaan.

#### **F. Pemustaka**

Kemajuan dan perkembangan sebuah perpustakaan sangat ditentukan oleh pemustaka. Walaupun sebuah perpustakaan dibangun dengan sangat megah, yang mempunyai peralatan canggih, dengan berbagai peralatan modern, belum mempunyai arti apapun apabila belum dimanfaatkan dengan baik oleh pemustaka. Hal ini sesuai dengan yang dikatakan dalam Undang-Undang Perpustakaan No.43 Tahun 2007 bahwa perpustakaan adalah sebagai lembaga penyedia jasa informasi yang selalu berusaha untuk memenuhi kebutuhan pemustaka.

“Menurut (Padmini, 2007:199) pemustaka merupakan orang yang ditemuinya ketika orang tersebut memerlukan dokumen primer atau menghendaki penelusuran bibliografi. Perpustakaan yang berada dalam lembaga tertentu mendefinisikan pemustaka sesuai dengan misi dan tujuan masing-masing perpustakaan. Dengan kata lain pemustaka adalah individu atau kelompok tertentu.”

Berdasarkan uraian di atas maka pengertian pemustaka atau pengguna perpustakaan antara lain:

1. Pemustaka sebagai individu yang aktif dalam mencari informasi.
2. Orang yang mendatangi perpustakaan dengan kebutuhan dan keinginan akan sumber informasi.
3. Merupakan bagian dari perpustakaan yang mendukung keberhasilan perpustakaan.

4. Merupakan obyek utama dari tujuan dibentuknya lembaga perpustakaan.

### **G. Pustakawan**

Pustakawan adalah seorang tenaga kerja bidang perpustakaan yang telah memiliki pendidikan ilmu perpustakaan, baik melalui pelatihan, kursus, seminar, maupun dengan kegiatan sekolah formal. Pustakawan ini orang yang bertanggung jawab terhadap gerak maju roda perpustakaan. Maka, di wilayah Pegawai Negeri Sipil (PNS), pustakawan termasuk ke dalam jabatan fungsional. Hal ini sesuai dengan Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara (MENPAN) Nomor 18 tahun 1988 tentang Jabatan Fungsional Pustakawan dan Angka kreditnya, pustakawan diartikan sebagai Pegawai Negeri Sipil yang diberi tugas, tanggung jawab, wewenang dan hak secara penuh oleh pejabat yang berwenang untuk melakukan kegiatan kepustakawanan pada unit-unit perpustakaan, dokumentasi dan informasi instansi pemerintah dan atau unit tertentu lainnya.

Sedangkan menurut (Sulistyo-Basuki, 1993:8) pustakawan ialah orang yang memberikan dan melaksanakan kegiatan perpustakaan dalam usaha pemberian layanan kepada masyarakat sesuai dengan misi yang diemban oleh badan induknya berdasarkan ilmu perpustakaan, dokumentasi, dan informasi yang diperolehnya melalui pendidikan.

(Tjiptoprano, 1995:30), mengatakan bahwa seorang pustakawan harus memiliki kemampuan sebagai berikut:

- a) Dalam menjalankan tugasnya, pustakawan hendaknya mempunyai kemampuan untuk berorientasi kepada keperluan pemustaka. Tenaga yang bertugas di perpustakaan harus dapat memenuhi keperluan dan mempermudah pemustaka.
- b) Memiliki kemampuan berkomunikasi sehingga dapat dengan mudah mengidentifikasi keperluan pemustaka.
- c) Memiliki kemampuan teknis di bidang perpustakaan paling sedikit setara dengan pendidikan sarjana muda (D-2) di bidang perpustakaan, dokumentasi dan informasi.
- d) Dapat berbahasa asing, khususnya bahasa Inggris agar memudahkan berhubungan dengan dunia internasional.
- e) Mampu mengembangkan teknik dan prosedur kerja di bidang perpustakaan.
- f) Mampu memanfaatkan perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi untuk keperluan pengembangan perpustakaan.
- g) Mampu melaksanakan penelitian di bidang perpustakaan, dokumentasi dan informasi secara mandiri.

## H. 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 (Lovelock dalam 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 (Tjiptono, 2004: 121).

Dalam hal ini, kualitas total suatu jasa pelayanan terdiri atas tiga komponen utama (Gronroos dalam 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) *Corporate 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 (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 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

Menurut (Zeithaml et. al. dalam 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. *Reliability* (kemampuan menyajikan layanan yang dijanjikan secara akurat dan merdeka),
3. *Responsiveness* (kemampuan membantu konsumen dan penyediaan layanan yang cepat),
4. *Assurance* (pengetahuan dan rasa hormat petugas perpustakaan dan kemampuannya dalam meyakinkan dan dapat dipercaya),
5. *Emphaty* (perhatian terhadap setiap pengguna secara individu).

Sementara itu (Parasuraman et. al. dalam Qalyubi, 2007:219), menyatakan sepuluh dimensi kualitas sebagai berikut : (1) reliabilitas (konsistensi kinerja dan depedensi pelayanan), (2) responsivitas (kemampuan dan kesiapan petugas dalam memberikan 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 (*Emphaty*), meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik dan memahami kebutuhan para pelanggan (Zeithaml, Berry dan Parasuraman dalam 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 parkir, 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 di dalamnya. 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 (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 (Gronross dalam 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 tousterortheness* (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

### **I. 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 Tjiptono dan Anastasia Diana, 2003:102), menyatakan bahwa kepuasan pengguna merupakan evaluasi punabeli 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 (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. **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.
- d. **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.

- e. **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.
- f. **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.
- g. **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.

- h. **Keadilan mendapatkan pelayanan sirkulasi**, yaitu dalam pelaksanaan pelayanan sirkulasi tidak membedakan siapa yang membutuhkan pelayanan, petugas tidak membedakan jenis kelamin, golongan atau status pengguna yang dilayani, semua diperlakukan sama sesuai dengan hak yang mereka peroleh.
- i. **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.
- j. **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.
- k. **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.
- l. **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.

m. **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.

n. **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 di tempat.

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

$$\text{Bobot nilai rata - rata tertimbang} = \frac{\text{jumlah bobot}}{\text{jumlah unsur}} = \frac{1}{14} = 0,071$$

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 Interval 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 – 1,00	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 :

- a) 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.

b) Nilai indeks pelayanan

Untuk mendapatkan nilai indeks unit pelayanan, dengan cara menjumlahkan 14 unsur dari nilai rata-rata tertimbang.

#### J. Alasan Pemilihan IKM

Alasan peneliti memilih Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebagai alat pengukuran tingkat kepuasan adalah:

- a) Untuk mengetahui kinerja pelayanan aparatur pemerintah (perpustakaan) kepada masyarakat, perlu dilakukan penilaian atas pendapat masyarakat terhadap pelayanan yaitu salah satunya melalui penyusunan indeks kepuasan masyarakat.
- b) Berdasarkan Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2000 tentang Program Pembangunan Nasional (PROPENAS), salah satu kegiatan dalam upaya meningkatkan pelayanan publik adalah menyusun Indeks Kepuasan Masyarakat sebagai tolok ukur terhadap optimalisasi kinerja pelayanan publik oleh aparatur pemerintah kepada masyarakat.
- c) Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) adalah sebuah metode yang dibuat oleh pemerintah untuk mengukur tingkat kepuasan sebuah lembaga pelayanan publik yang di dalamnya terdapat 14 indikator sebagai alat ukurnya dimana merupakan penjabaran dari teori-teori sebelumnya.

d) Perpustakaan merupakan bagian dari sebuah lembaga publik milik pemerintah yang tentu harus memiliki pedoman yang sama dalam melakukan pelayanan kepada masyarakat. Sehingga nantinya diharapkan akan dapat dilihat bagaimana kualitas layanan melalui indikator dalam Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM).

Berdasarkan uraian di atas, maka peneliti bermaksud menggunakan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebagai alat ukur untuk mengetahui bagaimana tingkat kepuasan pada bagian Layanan Sirkulasi di Perpustakaan Universitas Brawijaya.

**K. Penelitian Terdahulu**

Tabel 2. Penelitian Terdahulu

No	Nama Peneliti	Judul	Variabel	Jenis Bantuan Pelayanan Perpustakaan	Hasil Penelitian
1	Fajar Kusumawati (2009)	Persepsi Pengguna terhadap Pelayanan Sirkulasi di UPT Perpustakaan Universitas Negeri Yogyakarta	1. Keanggotaan 2. Peminjaman 3. Shelving	Menggunakan bantuan teknologi IT	Terdapat persepsi yang baik dari pemustaka terhadap kualitas pelayanan sirkulasi di UPT Perpustakaan UNY dengan total nilai rata-rata 3,06
2	Laksita Wening (2010)	Persepsi Pemakai terhadap Kualitas Pelayanan Sirkulasi di Perpustakaan Daerah Kabupaten Wonogiri	1. Keandalan ( <i>Reliability</i> ) 2. Daya Tanggap ( <i>Responsiveness</i> ) 3. Jaminan ( <i>Assurance</i> ) 4. Empati	Menggunakan bantuan teknologi IT	Terdapat persepsi yang baik dari pemustaka terhadap kualitas pelayanan sirkulasi di



			( <i>Emphaty</i> ) 5. Bukti Langsung ( <i>Tangibles</i> )		Perpustakaan Daerah Kabupaten Wonogiri dengan total nilai rata-rata 2,94
3	Safira Taris (2015)	Persepsi Pemustaka terhadap Kualitas Layanan Sirkulasi di Kantor Perpustakaan dan Arsip Kota Batam	1. Kehandalan ( <i>Reliability</i> ) 2. Daya Tanggap ( <i>Responsiveness</i> ) 3. Jaminan ( <i>Assurance</i> ) 4. Empati ( <i>Emphaty</i> ) 5. Bukti Langsung ( <i>Tangibles</i> )	Masih manual dan belum menggunakan bantuan teknologi IT	Hasil penelitian menunjukkan bahwa persepsi sebagian besar pemustaka terhadap kualitas pelayanan sirkulasi di Kantor Perpustakaan dan Arsip Kota Batam dengan total nilai rata-rata 3,30, sehingga penafsiran/interpretasinya tergolong sangat baik.

Sumber : Olahan Peneliti, 2015

### BAB III

## METODE PENELITIAN

### A. Jenis Penelitian

Dalam penelitian ini penulis bermaksud menggunakan jenis penelitian deskriptif kuantitatif, yaitu penelitian yang dilakukan hanya untuk mengetahui nilai variabel mandiri, baik variabel tunggal atau lebih (*independent*) tanpa membuat perbandingan atau menghubungkan antara variabel satu dengan variabel lain (Sugiyono, 2011:35). Sedangkan menurut (Singarimbun,, 1989:3) penelitian deskriptif termasuk dalam salah satu jenis metode penelitian survei yang mengambil sampel dari suatu populasi dan menggunakan kuesioner sebagai alat pengumpul data yang utama. (Arikunto, 2006:78) juga mengatakan bahwa pada umumnya penelitian deskriptif merupakan penelitian yang tidak perlu merumuskan hipotesis.

Jenis-jenis penelitian deskriptif dipilih karena peneliti ingin mendeskripsikan bagaimana pelayanan sirkulasi di Perpustakaan Universitas Brawijaya apabila dinilai dari segi kualitas layanan, sehingga hasil dari penelitian ini nantinya akan didapatkan gambaran atau uraian mengenai kualitas layanan sirkulasi di Perpustakaan Universitas Brawijaya.

### B. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Perpustakaan Universitas Brawijaya yang beralamat di Jalan Veteran, Kota Malang. Alasan yang mendasari pemilihan Perpustakaan Universitas Brawijaya sebagai lokasi penelitian, yaitu:

- 1) Jumlah anggota Perpustakaan Universitas Brawijaya pada tahun 2012 – 2015 semakin meningkat diikuti pula dengan peningkatan peminjaman pada layanan sirkulasi. (Perpustakaan Universitas Brawijaya, 2014). Namun, hal ini tidak sebanding dengan jumlah pustakawan yang ada yaitu jumlah pustakawan perpustakaan perguruan tinggi yang ideal untuk 500 mahasiswa pertama ialah 1 orang pustakawan dan setiap tambahan 2000 mahasiswa maka ditambahkan lagi 1 orang pustakawan (Perpustakaan Nasional Republik Indonesia, 2011:6). Hal ini tentu akan mempengaruhi beban kerja pustakawan yang semakin tinggi. Sehingga peneliti ingin meneliti apakah kualitas layanan sirkulasi di perpustakaan Brawijaya tetap, menurun atau meningkat.
- 2) Layanan Sirkulasi merupakan aspek penting sebagai tolak ukur keberhasilan sebuah perpustakaan. Apabila layanan sirkulasi sebuah perpustakaan berjalan dengan lancar maka perpustakaan tersebut bisa dikatakan baik. Begitu juga sebaliknya. (Martootmojo, 2009:2.3)
- 3) Belum pernah dilakukan penelitian mengenai Kualitas Layanan Sirkulasi di Perpustakaan Universitas Brawijaya sehingga belum bisa diketahui apakah Kualitas Layanan Sirkulasi di Perpustakaan Universitas Brawijaya sudah baik atau belum.

### **C. Variabel, Definisi Operasional dan Pengukuran**

#### **1. Variabel Penelitian**

Variabel adalah suatu atribut atau obyek yang mempunyai variasi tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan ditarik

kesimpulan (Sugiyono, 2011:38). Dalam penelitian ini variabel yang digunakan adalah variabel tunggal yaitu kualitas layanan sirkulasi dengan 14 indikator sebagai tolak ukurnya yang berpedoman pada KEPMENPAN Nomor KEP/25/M.Pan/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat.

Tabel 3. Variabel Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)

Konsep	Variabel	Sub Variabel
Pelayanan Publik	Kualitas Layanan Sirkulasi	Prosedur pelayanan sirkulasi (X1)
		Persyaratan pelayanan sirkulasi (X2)
		Kejelasan petugas pelayanan sirkulasi (X3)
		Kedisiplinan petugas pelayanan sirkulasi (X4)
		Tanggung jawab petugas pelayanan sirkulasi (X5)
		Kemampuan petugas pelayanan sirkulasi (X6)
		Kecepatan pelayanan sirkulasi (X7)
		Keadilan mendapatkan pelayanan sirkulasi (X8)
		Kesopanan dan keramahan petugas pelayanan sirkulasi (X9)
		Kewajaran biaya pelayanan sirkulasi (X10)
		Kepastian biaya pelayanan sirkulasi (X11)
		Kepastian jadwal pelayanan sirkulasi (X12)
		Kenyamanan lingkungan pelayanan sirkulasi (X13)
		Keamanan pelayanan sirkulasi (X14)

Sumber: *KEPMENPAN, 2004 yang telah dimodifikasi oleh peneliti.*

## 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 14 unsur penilaian yang meliputi: prosedur pelayanan sirkulasi, persyaratan

pelayanan sirkulasi, 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, kenyamanan lingkungan pelayanan sirkulasi, dan keamanan pelayanan sirkulasi.

### 3. Pengukuran

Berdasarkan Keputusan Menteri pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 25/KEP/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, bentuk jawaban pertanyaan dari setiap unsur pelayanan secara umum mencerminkan tingkat kualitas pelayanan, yaitu dari yang sangat baik sampai dengan tidak baik. Untuk kategori tidak baik diberi nilai persepsi 1, kurang baik diberi nilai persepsi 2, baik diberi nilai persepsi 3, sangat baik diberi nilai persepsi 4.

Contoh:

Penilaian terhadap unsur prosedur pelayanan.

- 1) Diberi nilai 1 (tidak mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan tidak sederhana, alurnya tidak mudah, loket terlalu banyak, sehingga prosesnya tidak efektif.
- 2) Diberi nilai 2 (kurang mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan masih belum mudah, sehingga prosesnya belum efektif.

- 3) Diberi nilai 3 (mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan dirasa mudah, sederhana, tidak berbelitbelit tetapi masih perlu diefektifkan.
- 4) Diberi nilai 4 (sangat mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan dirasa sangat mudah, sangat sederhana, sehingga prosesnya mudah dan efektif.

Model skala demikian dimaknai dengan model skala kategorik, yaitu model pengukuran sikap yang terdiri dari beberapa alternatif kategori pernyataan yang memungkinkan bagi responden untuk memberikan alternatif penilaian. (Rusady, 2003:194).

#### **D. Populasi dan Sampel**

##### **1. Besar Populasi dan Sampel**

Populasi adalah suatu kumpulan menyeluruh dari suatu obyek yang merupakan perhatian peneliti. Obyek penelitian dapat berupa makhluk hidup, benda-benda, sistem dan prosedur, fenomena dan lain-lain (Arikunto, 2006:130) . Dalam penelitian ini populasi yang digunakan peneliti terdiri dari dua macam yaitu populasi pemustaka (mahasiswa) dan pustakawan yaitu :

- a. Mahasiswa anggota Perpustakaan Universitas Brawijaya (UB) angkatan 2012, 2013, 2014, 2015 dengan jumlah total 60.768 mahasiswa.

Tabel 4. Data Mahasiswa Anggota Perpustakaan Brawijaya Malang

Angkatan	Jumlah Total
2012	15846
2013	17260
2014	13228
2015	14434
Jumlah	60786

Sumber: Perpustakaan Universitas Brawijaya, 2015

Berdasarkan data di atas peneliti kemudian menentukan sampel yang akan diambil. Besar sampel dihitung berdasarkan rumus besar sampel yaitu rumus *Slovin* :

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

Keterangan:

N = jumlah populasi

n = jumlah sampel

e = kelonggaran ketidaktekelitian karena kesalahan pengambilan sampel yang masih dapat ditolerir (10%).

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

$$= \frac{60786}{1 + 60786 (0,1^2)}$$

$$= \frac{60786}{1 + 60786 (0,01)}$$

$$= 99,835 = 100 \text{ mahasiswa}$$

Dikarenakan syarat minimal pengambilan sampel dalam Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) adalah 150, maka peneliti mengambil sampel mahasiswa sebanyak 150 mahasiswa.

Kriteria pemilihan sample mahasiswa terbagi menjadi 2 yaitu:

1) Kriteria Inklusi yang terdiri dari:

- a) Mahasiswa merupakan anggota aktif perpustakaan UB
- b) Mahasiswa telah menggunakan layanan sirkulasi (layanan peminjaman, pengembalian, penitipan barang, dan keanggotaan) di perpustakaan UB.
- c) Mahasiswa merupakan anggota aktif perpustakaan UB angkatan 2012 – 2015.

2) Ekslusi

- a) Bukan mahasiswa anggota aktif perpustakaan UB.
  - b) Belum pernah menggunakan layanan sirkulasi di perpustakaan UB.
  - c) Mahasiswa anggota perpustakaan UB di luar angkatan 2012-2015.
- b. Pustakawan Perpustakaan Universitas Brawijaya Malang sejumlah 25 pustakawan. Dari data tersebut maka dapat diambil sampel dari pustakawan sebesar 25 orang.

## 2. Teknik Pengambilan Sampel

Dalam penelitian ini metode yang digunakan untuk pengambilan sampel terdiri dari dua macam diantaranya:

- a) Untuk mahasiswa sebagai pengguna layanan Perpustakaan UB maka peneliti menggunakan teknik pengambilan sampel yaitu *proportionate stratified random sampling*. Hal ini karena populasi terbagi atas tingkatan-

tingkatan atau strata yang berbeda. Untuk mendapatkan hasil sampel yang proporsional adanya strata tidak boleh diabaikan, karena setiap strata merupakan wakil dari suatu sampel. Sampel yang digunakan untuk masing-masing angkatan didapatkan dari perhitungan sebagai berikut :

$$NK = \frac{PK}{N} \times n$$

Keterangan:

NK : Jumlah sampel pada mahasiswa UB

PK : Jumlah populasi pada mahasiswa UB

N : Jumlah populasi keseluruhan

n : Jumlah sampel

Berikut ini adalah teknik penarikan sampel dengan *proportionate stratified random sampling*:

Tabel 5. Sampel Mahasiswa di Universitas Brawijaya tahun 2012 -2015

Tahun	Perhitungan Sampel	Total Mahasiswa
2012	$\frac{15846}{60786} \times 150 = 39,10$	39 mahasiswa
2013	$\frac{17260}{60786} \times 150 = 42,59$	42 mahasiswa
2014	$\frac{13228}{60786} \times 150 = 32,64$	33 mahasiswa
2015	$\frac{14434}{60786} \times 150 = 35,61$	36 mahasiswa
Total Besar Sampel Penelitian		150 mahasiswa

Sumber: Olahan Peneliti, (2015)

- b) Pustakawan Perpustakaan Universitas Brawijaya Malang sebanyak 25 pustakawan. Karena jumlah pustakawan yang sedikit maka populasi dianggap sebagai sampel yaitu sebesar 25 orang.

## E. Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data merupakan suatu prosedur yang sistematis untuk memperoleh data yang diperlukan (Nazir, 2005:174). Analisis pengumpulan data perlu dilakukan untuk mendapatkan data yang valid dan reliabel. Kegiatan pengumpulan data meliputi :

### 1. Sumber Data

#### a. Data Primer

Data primer adalah data yang diperoleh dari sumber asli atau data yang diperoleh langsung oleh peneliti melalui pengumpulan data di lapangan. Data primer pada penelitian ini didapatkan dari hasil jawaban kuesioner yang telah disebarakan peneliti kepada responden, yaitu pustakawan dan mahasiswa Perpustakaan Universitas Brawijaya sebagai pengguna layanan, dan Perpustakaan Universitas Brawijaya sebagai penyedia layanan.

#### b. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh secara tidak langsung oleh peneliti. Data sekunder diperoleh melalui pengumpulan dokumen-dokumen yang dimiliki oleh Perpustakaan Universitas Brawijaya, yang meliputi data tentang jumlah pustakawan, jumlah pemustaka, dan gambaran umum Perpustakaan Universitas Brawijaya.

## 2. Metode Pengumpulan Data

Proses pengumpulan data merupakan bagian yang penting dari penelitian, karena proses pengumpulan data dapat mempengaruhi tingkat keakuratan hasil penelitian. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini meliputi :

### 1) Studi Kepustakaan

Studi kepustakaan merupakan suatu survei terhadap data yang telah ada dan menggali teori-teori yang telah berkembang dalam bidang ilmu yang bersangkutan (Nazir, 2005:111). Selain itu, studi kepustakaan juga dilakukan mengikuti perkembangan penelitian dalam bidang yang akan diteliti serta untuk menghindari duplikasi penelitian (Singarimbun, 1989:70)

Dalam studi kepustakaan ini, penulis mengumpulkan segala informasi dan teori-teori yang berhubungan dengan layanan Sirkulasi dan penggunaannya di perpustakaan. Studi kepustakaan ini selain dimanfaatkan sebagai sumber data sekunder, juga digunakan sebagai dasar untuk melakukan penelitian ini. Bahan pustaka/literatur meliputi majalah, buku, jurnal ilmiah, artikel majalah, hasil seminar digunakan untuk mengumpulkan fakta pendukung.

## 2) Observasi

Observasi merupakan metode pengumpulan data yang bertujuan untuk memperoleh sejumlah informasi yang relevan dalam penelitian (Singarimbun, 1989:26). Dalam observasi ini, penulis melakukan pengamatan secara langsung dan mengumpulkan data-data dan informasi mengenai layanan Sirkulasi dan penggunaannya di Perpustakaan Universitas Brawijaya. Data yang terkumpul dari hasil observasi ini digunakan penulis dalam menentukan langkah-langkah melakukan penelitian.

## 3) Kuesioner

Pengumpulan data dengan kuesioner dalam penelitian ini merupakan cara yang utama. Kuesioner merupakan suatu daftar yang berisikan rangkaian pertanyaan mengenai suatu hal atau suatu bidang (Koentjaraningrat, 1993:173). Tujuan penyebaran kuesioner adalah untuk mencari informasi yang lengkap mengenai suatu masalah (Wasito, 1992:69).

## 4) Wawancara

Wawancara merupakan tanya jawab lisan antara dua orang atau lebih secara langsung. Wawancara memiliki keuntungan-keuntungan yakni salah satu teknik untuk mendapatkan data pribadi, tidak terbatas pada tingkat pendidikan, dapat dijadikan pelengkap teknik pengumpulan data lainnya serit sebagai penguji

terhadap data-data yang didapat dengan teknik pengumpulan data lainnya (Usman, 2008:55-57)

#### 5) Dokumentasi

Metode dokumentasi dilakukan dengan cara mengadakan pencatatan atau penyalinan terhadap dokumen-dokumen dan data-data lain yang dapat menunjang penelitian. Bentuk dokumentasi berupa gambaran umum perpustakaan, struktur organisasi, dan komposisi karyawan.

### 3. 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 (Arikunto, 2006: 160). Instrumen penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah Kuisisioner 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.

Kuisisioner yang digunakan adalah jenis 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. 6 : Kisi-kisi kualitas layanan 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. Kejelasan petugas pelayanan sirkulasi	a. Kejelasan identitas petugas pelayanan sirkulasi	7
	b. Kejelasan tugas setiap petugas pelayanan sirkulasi	8
4. Kedisiplinan petugas pelayanan sirkulasi	a. Keberadaan petugas saat dibutuhkan oleh pengguna pelayanan sirkulasi	9
	b. Ketaatan petugas pelayanan sirkulasi terhadap waktu kerja sesuai dengan ketentuan yang berlaku	10
5. Tanggung jawab petugas pelayanan sirkulasi	a. Kesiediaan petugas untuk membantu kesulitan pengguna	11
	b. Ketanggapan petugas dalam merespon	12

	keluhan pengguna	
6. Kemampuan petugas pelayanan sirkulasi	a. Kemampuan petugas menjawab pertanyaan pengguna	13
	b. Kemampuan petugas menenangkan situasi ketika ada masalah	14
7. Kecepatan pelayanan sirkulasi	a. Kecepatan penyelesaian peminjaman buku	15
	b. Kecepatan penyelesaian pengembalian buku	16
	c. Kecepatan dalam penelusuran koleksi	17
8. Keadilan mendapatkan pelayanan sirkulasi	a. Tidak membedakan status dan golongan pengguna yang membutuhkan pelayanan	18
	b. Keadilan dalam mendapatkan pelayanan dengan mengantre	19
9. Kesopanan dan keramahan petugas pelayanan sirkulasi	a. Kesopanan petugas dalam melayani pengguna pelayanan sirkulasi	20
	b. Keramahan petugas dalam melayani pengguna pelayanan sirkulasi	21
	c. Perhatian terhadap setiap pengguna pelayanan sirkulasi	22
10. Kewajaran biaya pelayanan sirkulasi	a. Keterjangkauan biaya perpanjangan kartu anggota perpustakaan	23
	b. Keterjangkauan pembayaran denda keterlambatan pengembalian buku	24
11. Kepastian biaya pelayanan sirkulasi	a. Kesesuaian biaya perpanjangan kartu anggota dengan peraturan yang berlaku di perpustakaan	25
	b. Kesesuaian biaya denda keterlambatan dengan peraturan yang berlaku di perpustakaan	26
12. Kepastian jadwal pelayanan sirkulasi	a. Jam buka pelayanan sirkulasi	27
	b. Jam tutup pelayanan sirkulasi	28
13. Kenyamanan lingkungan pelayanan sirkulasi	a. Kebersihan ruangan pelayanan sirkulasi	29
	b. Kerapian ruangan pelayanan sirkulasi	30
	c. Suasana ruangan pelayanan sirkulasi	31
14. Keamanan pelayanan sirkulasi	a. Keamanan tempat penitipan barang	32
	b. Keamanan pengguna pada saat pencarian koleksi di rak	33
	c. Keamanan pengguna pada saat melakukan kegiatan peminjaman dan pengembalian	34

Sumber: KEPMENPAN tahun 2004 yang dimodifikasi oleh peneliti, 2015

## F. Uji Validitas dan Reliabilitas

### 1) Uji Validitas

Sebuah instrumen yang dikatakan baik apabila mampu mengukur apa yang diinginkan dan dapat menangkap data dari variabel yang diteliti secara tepat. Uji validitas bertujuan untuk mengetahui apakah instrumen mampu mengukur apa yang diinginkan oleh peneliti.

“Validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan tingkat-tingkat kevalidan atau kesahihan sesuatu instrument, suatu instrumen yang valid atau sah mempunyai validitas tinggi, sebaliknya instrumen yang kurang valid atau sah mempunyai validitas tinggi, dan sebaliknya instrumen yang kurang valid berarti memiliki validitas rendah (Arikunto, 2006:168)”

Pengujian validitas ini menggunakan alat bantu komputer yaitu program SPSS versi 21. Pernyataan yang ada dalam kuesioner dikatakan valid apabila angka korelasi yang diperoleh diatas angka tabel, dan sebaliknya. Teknik yang digunakan dalam pengujian ini adalah teknik korelasi person, dalam hal ini  $r$  product moment didapati adalah 0,361 dengan jumlah kuesioner yang tersebar adalah 30 kuesioner dengan taraf signifikansi sebesar 5%, banyak kuesioner yang disebar pada pretes ini karena menurut (Arikunto, 2006:16) menjelaskan apabila jumlah populasi yang ditelitinya kurang dari 100 orang, maka dapat diambil 20-30% sampel uji pretest untuk uji cobanya.

Tabel 7. Hasil Data Uji Validitas

No	Item Yang Diuji	Nilai Korelasi	r Produk Moment	Keterangan
<b>Prosedur Pelayanan Sirkulasi</b>				
1	Prosedur Peminjaman Buku	0,910	0,361	Valid
2	Prosedur Pengembalian Buku	0,706	0,361	Valid
3	Prosedur Perpanjangan Kartu Anggota	0,671	0,361	Valid
<b>Persyaratan Pelayanan Sirkulasi</b>				
4	Persyaratan proses pelayanan kartu anggota	0,723	0,361	Valid
5	Persyaratan peminjaman buku	0,618	0,361	Valid
6	Persyaratan pengembalian buku	0,362	0,361	Valid
<b>Kejelasan Petugas Pelayanan Sirkulasi</b>				
7	Kejelasan identitas petugas pelayanan sirkulasi	0,552	0,361	Valid
8	Kejelasan tugas setiap petugas pelayanan sirkulasi	0,376	0,361	Valid
<b>Kedisiplinan Petugas Pelayanan Sirkulasi</b>				
9	Keberadaan petugas saat dibutuhkan oleh pengguna pelayanan sirkulasi	0,709	0,361	Valid
10	Ketaatan petugas pelayanan sirkulasi terhadap waktu kerja sesuai dengan ketentuan yang berlaku	0,802	0,361	Valid
<b>Tanggung Jawab Petugas Pelayanan Sirkulasi</b>				
11	Kesediaan petugas untuk membantu kesulitan pengguna	0,546	0,361	Valid
12	Ketanggapan petugas dalam merespon keluhan pengguna	0,810	0,361	Valid
<b>Kemampuan Petugas Pelayanan Sirkulasi</b>				
13	Kemampuan petugas menjawab pertanyaan pengguna	0,657	0,361	Valid
14	Kemampuan petugas menenangkan situasi ketika ada masalah	0,760	0,361	Valid
<b>Kecepatan Pelayanan Sirkulasi</b>				
15	Kecepatan penyelesaian peminjaman buku	0,719	0,361	Valid
16	Kecepatan penyelesaian pengembalian buku	0,615	0,361	Valid
17	Kecepatan dalam penelusuran koleksi	0,646	0,361	Valid
<b>Keadilan Mendapatkan Pelayanan Sirkulasi</b>				
18	Tidak membedakan status dan golongan pengguna	0,782	0,361	Valid

	yang membutuhkan pelayanan			
19	Keadilan dalam mendapatkan pelayanan dengan mengantri	0,510	0,361	Valid
<b>Kesopanan dan Keramahan Petugas Pelayanan Sirkulasi</b>				
20	Kesopanan petugas dalam melayani pengguna pelayanan sirkulasi	0,774	0,361	Valid
21	Keramahan petugas dalam melayani pengguna pelayanan sirkulasi	0,683	0,361	Valid
22	Perhatian terhadap setiap pengguna pelayanan sirkulasi	0,686	0,361	Valid
<b>Kewajaran Biaya Pelayanan Sirkulasi</b>				
23	Keterjangkauan biaya perpanjangan kartu anggota perpustakaan	0,882	0,361	Valid
24	Keterjangkauan pembayaran denda keterlambatan pengembalian buku	0,858	0,361	Valid
<b>Kepastian Biaya Pelayanan Sirkulasi</b>				
25	Kesesuaian biaya perpanjangan kartu anggota dengan peraturan yang berlaku di perpustakaan	0,551	0,361	Valid
26	Kesesuaian biaya denda keterlambatan dengan peraturan yang berlaku di perpustakaan	0,614	0,361	Valid
<b>Kepastian Jadwal Pelayanan Sirkulasi</b>				
27	Jam buka pelayanan sirkulasi	0,789	0,361	Valid
28	Jam tutup pelayanan sirkulasi	0,513	0,361	Valid
<b>Kenyamanan Lingkungan Pelayanan Sirkulasi</b>				
29	Kebersihan ruangan pelayanan sirkulasi	0,608	0,361	Valid
30	Kerapian ruangan pelayanan sirkulasi	0,380	0,361	Valid
31	Suasana ruangan pelayanan sirkulasi	0,579	0,361	Valid
<b>Keamanan Pelayanan Sirkulasi</b>				
32	Keamanan tempat penitipan barang	0,830	0,361	Valid
33	Keamanan pengguna pada saat pencarian koleksi di rak	0,773	0,361	Valid
34	Keamanan pengguna pada saat melakukan kegiatan peminjaman dan pengembalian	0,611	0,361	Valid

Sumber : Olahan Penulis, 2016

Dengan demikian berarti pertanyaan-pertanyaan yang disebar pada angket tersebut valid digunakan untuk mengambil data

## 2) Uji Reabilitas

Reliabilitas menunjukkan bahwa suatu instrumen cukup dapat dipercaya untuk digunakan sebagai alat pengumpul data karena instrumennya tersebut sudah baik, instrumen yang sudah dapat dipercaya, yang reliabel menghasilkan data yang dapat dipercaya juga. Apabila datanya memang benar sesuai dengan kenyataan, maka beberapa kalipun diambil, tetap sama. Reliabilitas menunjukkan pada tingkat keterandalan sesuatu. Reliabel artinya dapat dipercaya, jadi dapat diandalkan (Arikunto, 2006:178). Maksud diadakan uji reliabilitas pada penelitian ini adalah untuk mengetahui apakah instrumen yang digunakan sebagai alat pengumpulan data bisa dipercaya ataupun instrumen tersebut mempunyai reliabilitas yang tidak meyakinkan, dalam pengujian reliabilitas ini juga menggunakan bantuan komputer yaitu program SPSS versi 21, pengujian Reliabilitas dilakukan dengan rumus alpha

Rumus Alpha digunakan untuk mencari reliabilitas instrumen yang skornya bukan 1 dan 0 (Arikunto, 2006:196), setelah dilakukan uji reliabilitas diperoleh koefisien alpha dari skala penelitian ini adalah 0,98, dalam hal ini reliabilitas dapat dikatakan baik atau reliabel karena mendekati nilai 1 (satu) sehingga skala tersebut dapat diandalkan untuk tujuan pengambilan data penelitian adalah suatu ukuran yang menunjukan

tingkat-tingkat kevalidan suatu instrumen untuk menentukan butir variabel yang ada dalam instrumen secara tepat (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.

Tabel 8 . Hasil Data Uji Reliabilitas

No	Item Yang Diuji	Nilai Alpha Hitung	Alpha	Keterangan
<b>Prosedur Pelayanan Sirkulasi</b>				
1	Prosedur Peminjaman Buku	0,983	0,600	Reliabel
2	Prosedur Pengembalian Buku	0,983	0,600	Reliabel
3	Prosedur Perpanjangan Kartu Anggota	0,983	0,600	Reliabel
<b>Persyaratan Pelayanan Sirkulasi</b>				
4	Persyaratan proses pelayanan kartu anggota	0,983	0,600	Reliabel
5	Persyaratan peminjaman buku	0,983	0,600	Reliabel
6	Persyaratan pengembalian buku	0,983	0,600	Reliabel
<b>Kejelasan Petugas Pelayanan Sirkulasi</b>				
7	Kejelasan identitas petugas pelayanan sirkulasi	0,983	0,600	Reliabel
8	Kejelasan tugas setiap petugas pelayanan sirkulasi	0,983	0,600	Reliabel
<b>Kedisiplinan Petugas Pelayanan Sirkulasi</b>				
9	Keberadaan petugas saat dibutuhkan oleh pengguna	0,983	0,600	Reliabel

	elayanan sirkulasi			
10	Ketaatan petugas pelayanan sirkulasi terhadap waktu kerja sesuai dengan ketentuan yang berlaku	0,983	0,600	Reliabel
<b>Tanggung Jawab Petugas Pelayanan Sirkulasi</b>				
11	Kesediaan petugas untuk membantu kesulitan pengguna	0,983	0,600	Reliabel
12	Ketanggapan petugas dalam merespon keluhan pengguna	0,983	0,600	Reliabel
<b>Kemampuan Petugas Pelayanan Sirkulasi</b>				
13	Kemampuan petugas menjawab pertanyaan pengguna	0,983	0,600	Reliabel
14	Kemampuan petugas menenangkan situasi ketika ada masalah	0,983	0,600	Reliabel
<b>Kecepatan Pelayanan Sirkulasi</b>				
15	Kecepatan penyelesaian peminjaman buku	0,983	0,600	Reliabel
16	Kecepatan penyelesaian pengembalian buku	0,983	0,600	Reliabel
17	Kecepatan dalam penelusuran koleksi	0,983	0,600	Reliabel
<b>Keadilan Mendapatkan Pelayanan Sirkulasi</b>				
18	Tidak membedakan status dan golongan pengguna yang membutuhkan pelayanan	0,983	0,600	Reliabel
19	Keadilan dalam mendapatkan pelayanan dengan mengantri	0,983	0,600	Reliabel
<b>Kesopanan dan Keramahan Petugas Pelayanan Sirkulasi</b>				
20	Kesopanan petugas dalam melayani pengguna pelayanan sirkulasi	0,983	0,600	Reliabel
21	Keramahan petugas dalam melayani pengguna pelayanan sirkulasi	0,983	0,600	Reliabel
22	Perhatian terhadap setiap pengguna pelayanan sirkulasi	0,983	0,600	Reliabel
<b>Kewajaran Biaya Pelayanan Sirkulasi</b>				
23	Keterjangkauan biaya perpanjangan kartu anggota perpustakaan	0,983	0,600	Reliabel
24	Keterjangkauan pembayaran denda keterlambatan pengembalian buku	0,983	0,600	Reliabel
<b>Kepastian Biaya Pelayanan Sirkulasi</b>				
25	Kesesuaian biaya	0,983	0,600	Reliabel

	perpanjangan kartu anggota dengan peraturan yang berlaku di perpustakaan			
26	Kesesuaian biaya denda keterlambatan dengan peraturan yang berlaku di perpustakaan	0,983	0, 600	Reliabel
<b>Kepastian Jadwal Pelayanan Sirkulasi</b>				
27	Jam buka pelayanan sirkulasi	0,983	0, 600	Reliabel
28	Jam tutup pelayanan sirkulasi	0,983	0, 600	Reliabel
<b>Kenyamanan Lingkungan Pelayanan Sirkulasi</b>				
29	Kebersihan ruangan pelayanan sirkulasi	0,983	0, 600	Reliabel
30	Kerapian ruangan pelayanan sirkulasi	0,983	0, 600	Reliabel
31	Suasana ruangan pelayanan sirkulasi	0,983	0, 600	Reliabel
<b>Keamanan Pelayanan Sirkulasi</b>				
32	Keamanan tempat penitipan barang	0,983	0, 600	Reliabel
33	Keamanan pengguna pada saat pencarian koleksi di rak	0,983	0, 600	Reliabel
34	Keamanan pengguna pada saat melakukan kegiatan peminjaman dan pengembalian	0,983	0, 600	Reliabel

Sumber : Olahan Penulis, 2016

## G. Teknik Analisis

Tujuan dari analisis data secara statistik dalam penelitian ini adalah untuk mengukur besarnya kualitas layanan sirkulasi di perpustakaan Universitas Brawijaya. Sebagai alat pengolahan data secara statistik dalam penelitian ini peneliti akan menggunakan dua alat analisis data sesuai dengan tujuan dan untuk menjawab atas masalah yang telah dirumuskan antara lain:

### 1. Analisis deskriptif

Analisis yang digunakan untuk menggambarkan karakteristik lokasi penelitian, karakteristik responden, dan distribusi item masing-

masing variabel. Data yang telah dikumpulkan selanjutnya ditabulasi dalam gambar dan tabel, kemudian pembahasan data dalam angka dan persentase.

## 2. Indeks Kepuasan Masyarakat

Nilai IKM dihitung dari hasil perhitungan tingkat kinerja masing-masing unsur kemudian dengan menggunakan “nilai rata-rata tertimbang” masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan indeks kepuasan masyarakat terhadap 14 unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{jumlah bobot}}{\text{Jumlah unsur}} = \frac{1}{14} = 0.071$$

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

$$\text{IKM} = \frac{\text{Total Nilai Persepsi Per Unsur} \times \text{Nilai Penimbang}}{\text{Total Unsur Terisi}}$$

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 :

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

Nilai rata-rata Indeks kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan dan masing-masing unsur kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan dikonversikan melalui interval berikut :

Tabel 9. Nilai persepsi, nilai Interval IKM, Nilai Interval Konversi IKM, Mutu pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

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

Sumber : Kepmenpan No 25 Tahun 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 0,071 sebagai nilai bobot rata-rata tertimbang.

2. Nilai indeks pelayanan

Untuk mendapatkan nilai indeks unit pelayanan, dengan cara menjumlahkan 14 unsur dari nilai rata-rata tertimbang.

## BAB IV

### HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

#### A. Gambaran Umum Perpustakaan

##### 1. Sejarah Perpustakaan Universitas Brawijaya

Perpustakaan Universitas Brawijaya merupakan salah satu contoh perpustakaan perguruan tinggi yang bertujuan mendukung Universitas Brawijaya untuk mewujudkan Tri Dharma Perguruan tinggi yang meliputi pendidikan, penelitian, dan pengabdian masyarakat (Sulistyo-Basuki, 2010:2.17). Perpustakaan Universitas Brawijaya didirikan pada tanggal 5 januari 1963 dengan Keputusan Menteri PTIT Nomor 1 tahun 1963 yang selanjutnya dikukuhkan dengan Keputusan Presiden Republik Indonesia No. 196 tanggal 23 September 1963. Perpustakaan Universitas Brawijaya mengalami beberapa kali perpindahan tempat. Pertama didirikan Perpustakaan Universitas Brawijaya beralamat di Jalan Guntur No. 1, kemudian tahun 1965 Perpustakaan Universitas Brawijaya pindah ke kampus Universitas Brawijaya Dinoyo, Kota Malang.

Awal berdiri luas gedung Perpustakaan Universitas Brawijaya yang beralamat di kampus Universitas Brawijaya seluas 400 m<sup>2</sup> kemudian perpustakaan membangun kembali gedung seluas 3000 m<sup>2</sup>. Tanggal 2 Februari 1987 gedung perpustakaan diresmikan oleh Prof. Dr. Dodi Tisna Amijaya selaku Direktur Jenderal Pendidikan Tinggi. Gedung Perpustakaan Universitas Brawijaya terus mengalami perluasan, hal ini dibuktikan tahun

1987 gedung Perpustakaan Universitas Brawijaya diperluas menjadi 4200 m<sup>2</sup> dan tahun 2009 gedung perpustakaan dipeluas hingga mencapai 8.520 m<sup>2</sup>.

Perpustakaan Universitas Brawijaya terus berupaya meningkatkan mutu layanan guna memenuhi persyaratan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008. Hal ini dibuktikan dengan penerapan sistem automasi dalam kegiatan perpustakaan dan pemanfaatan web. Selain itu, perpustakaan juga memfasilitasi pemustaka dengan menyediakan jaringan internet secara gratis, penyediaan komputer pada layanan multimedia, penyediaan layanan Sampoerna *Corner*, penyediaan koleksi tercetak yang terus diperbarui, dilanggannya *database e-journal* dan *e-book* demi memenuhi kebutuhan informasi pemustaka, serta bergabungnya Perpustakaan Universitas Brawijaya ke dalam FKP2TN (Forum Kerjasama Perpustakaan Perguruan Tinggi Negeri) yang tujuan utamanya *resource sharing*.

## **2. Lokasi Perpustakaan Universitas Brawijaya**

Salah satu faktor penting dalam pendirian perpustakaan ialah pemilihan lokasi. Lokasi yang strategis membuat perpustakaan mudah ditemukan dan dikunjungi pemustaka. Perpustakaan Universitas Brawijaya berlokasi di Jalan Veteran Kota Malang tepatnya di tengah Universitas Brawijaya dekat Rektorat.

## **3. Visi dan Misi Perpustakaan Universitas Brawijaya**

### **a. Visi Perpustakaan Universitas Brawijaya**

Menjadi manager pengetahuan yang terkemuka (*an excellence knowledge manager*) dengan layanan dan pengolahan berbasis teknologi

informasi untuk menyediakan kepuasan pengguna dan meningkatkan penyerapan dan pemanfaatan bersama pengetahuan (*knowledge transfer and sharing*) antar civitas akademika.

#### **b. Misi Perpustakaan Universitas Brawijaya**

- 1) Peningkatan pembangkitan (*generating*), pengumpulan (*collecting*), pengemasan (*packaging*), penyebaran (*distribution*), dan pelestarian (*preservation*) kekayaan ilmiah Universitas Brawijaya.
- 2) Menyediakan suatu bentuk informasi yang berkualitas bagi analisis dan pengambilan keputusan (*decision support system*) yang bermanfaat bagi pengembangan kegiatan akademik Universitas Brawijaya di masa sekarang dan mendatang.
- 3) Meningkatkan cara dan proses diseminasi koleksi yang telah dimiliki lebih efisien dan efektif.
- 4) Meningkatkan keragaman cara dan kecepatan akses sumber-sumber kekayaan ilmiah bagi pengguna.
- 5) Meningkatkan mutu layanan dan kelayakan fasilitas kepada pengguna sebagai salah satu sarana penyokong proses kegiatan belajar dan mengajar.
- 6) Menunjang sistem jaringan informasi pada perguruan tinggi di tingkat regional, nasional, dan internasional.

#### 4. Tujuan Perpustakaan Universitas Brawijaya

Tujuan didirikannya Perpustakaan Universitas Brawijaya, yaitu

- a. Mengembangkan suatu bentuk sistem *knowledge management* dan *knowledge sharing* antar komponen civitas akademika yang berbasis teknologi informasi, khususnya untuk kekayaan ilmiah lokal seperti tugas akhir mahasiswa (skripsi), laporan penelitian, thesis, desertasi, proceeding, pidato pengukuhan, serta *grey literature* lainnya.
- b. Mengembangkan efisiensi sistem kerja operasional perpustakaan, pemeliharaan dan pengelolaan data (*data warehousing*) berbasis teknologi informasi seperti dalam hal akuisisi koleksi, sirkulasi, sistem kontrol keanggotaan (*patron control system*), dan kegiatan administratif lainnya.
- c. Mengembangkan efisiensi sistem temu kembali informasi baik berupa *full-text* dan metadata yang berbasiskan pada teknologi informasi.
- d. Meningkatkan sosialisasi terhadap pengguna dalam hal ini semua civitas akademika secara lebih optimal melalui pendidikan pemakai, mengenai pemanfaatan sumber sumber pengetahuan.
- e. Meningkatkan hubungan dengan sumber-sumber informasi lokal (sudut baca pada masing-masing program studi) melalui intranet kampus.

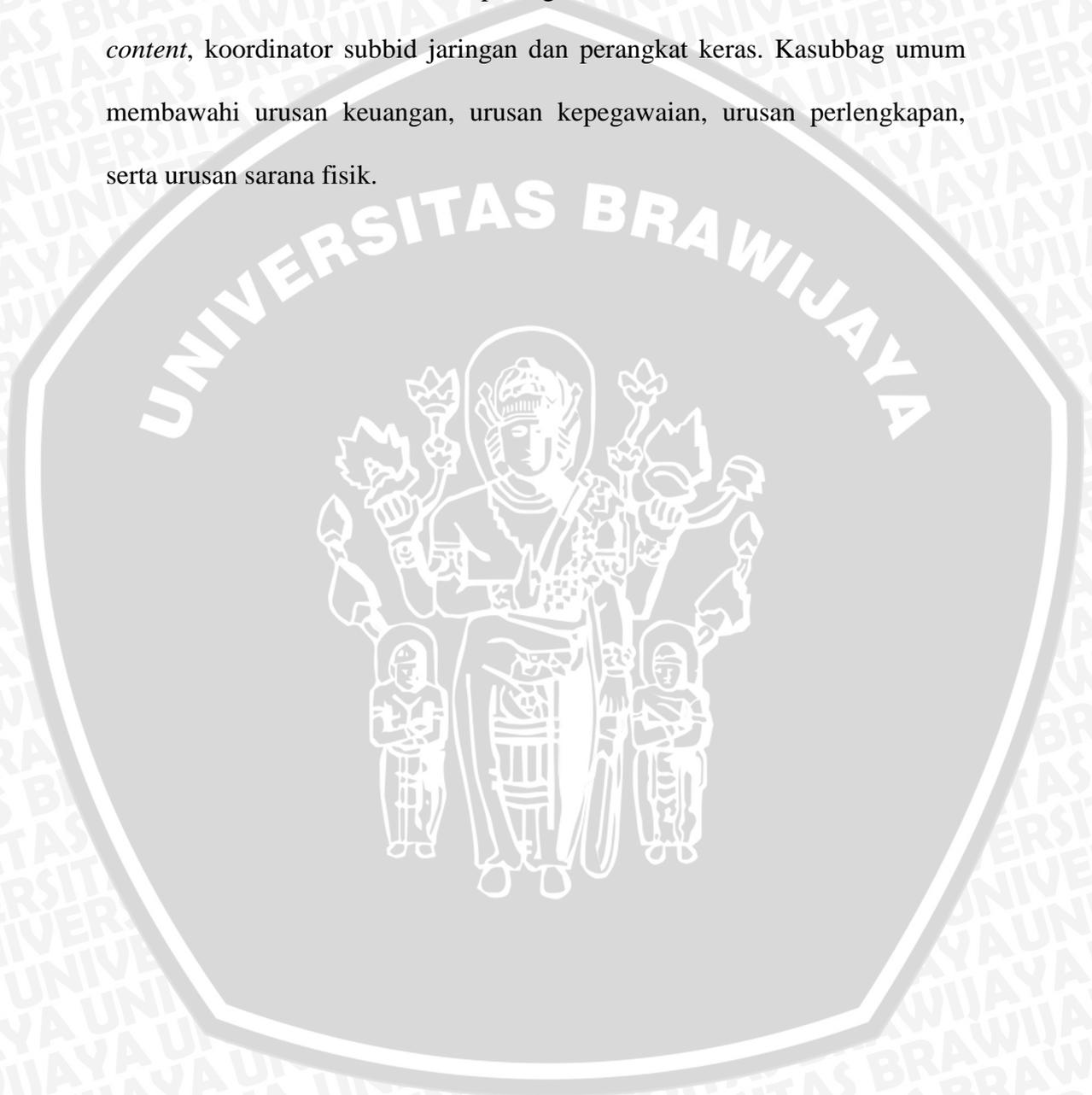
- f. Meningkatkan kualitas sistem silang layan dan pertukaran data antar perpustakaan maupun sumber-sumber informasi yang ada dalam masyarakat lainnya di tingkat regional, nasional, dan internasional dengan menggunakan jaringan teknologi informasi.

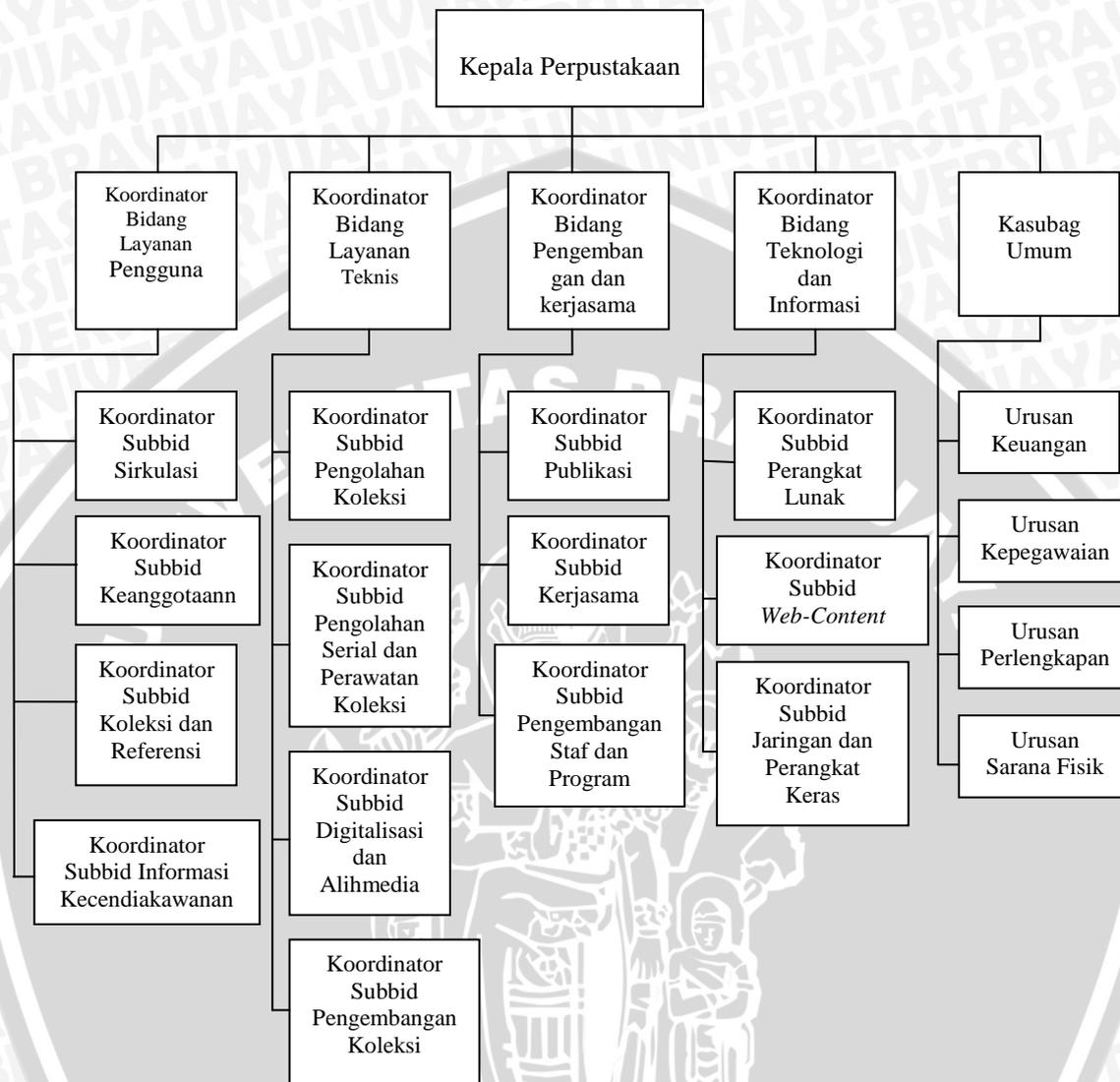
## 5. Struktur Organisasi

Struktur organisasi merupakan susunan unit-unit kerja dalam melaksanakan kegiatan operasional untuk mencapai tujuan organisasi. Struktur organisasi digunakan untuk mengetahui tugas, wewenang, dan tanggung jawab suatu unit kerja (Hasibuan, 2014:148). Struktur organisasi yang ada di Perpustakaan Universitas Brawijaya seperti terlihat pada gambar 1.

Pada gambar 1 dapat diketahui bahwa kepengurusan organisasi Perpustakaan Universitas Brawijaya dikelola oleh kepala yang membawahi koordinator bidang layanan pengguna, koordinator bidang layanan teknis, koordinator bidang pengembangan dan kerjasama, koordinator bidang teknologi informasi, serta kasubbag umum. Koordinator bidang layanan pengguna membawahi koordinator subbid sirkulasi, koordinator subbid koleksi dan referensi, koordinator subbid keanggotaan, serta koordinator subbid informasi keceandakawanan. Koordinator bidang layanan teknis membawahi koordinator subbid pengolahan koleksi, koordinator subbid pengolahan serial dan perawatan koleksi, koordinator subbid digitalisasi dan alih media, serta koordinator subbid pengembangan koleksi. Koordinator bidang pengembangan dan kerjasama membawahi koordinator subbid

publikasi, koordinator subbid kerjasama, serta koordinator subbid pengembangan staf dan program. Koordinator bidang teknologi informasi membawahi koordinator subbid perangkat lunak, koordinator subbid *web-content*, koordinator subbid jaringan dan perangkat keras. Kasubbag umum membawahi urusan keuangan, urusan kepegawaian, urusan perlengkapan, serta urusan sarana fisik.





Gambar 1 : Struktur Organisasi Perpustakaan Universitas Brawijaya  
 Sumber : Perpustakaan Universitas Brawijaya, 2015

Pelayanan sirkulasi merupakan bagian dari rangkaian kegiatan pelayanan pengguna. Sistem pelayanan sirkulasi yang diterapkan di Perpustakaan Universitas Brawijaya adalah jenis sistem layanan terbuka (*open access system*). 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 di Perpustakaan Universitas Brawijaya terdiri dari enam orang pegawai, dimana dua orang berstatus sebagai pustakawan dan empat orang sebagai staf administrasi. Untuk setiap petugas pelayanan sirkulasi diberlakukan sistem rotasi pegawai, yaitu pergantian penempatan tugas antara satu unit pelayanan dengan unit pelayanan lainnya yang berada pada lingkup Perpustakaan Universitas Brawijaya 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 06.00 – 22.00 WIB), Sabtu (pukul 08.00 – 20.00 WIB) dan Minggu (pukul 09.00 – 17.00 WIB).

Pelayanan sirkulasi di perpustakaan Universitas Brawijaya 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 Brawijaya, untuk keanggotaan sudah otomatis masuk ke dalam anggota perpustakaan jika memiliki kartu mahasiswa yang masih berlaku. Mahasiswa hanya perlu mengaktifkan keanggotaannya di bagian keanggotaan/ *membership*, setelah itu memperpanjang keanggotaan setiap enam bulan sekali atau setiap semester.
- b. Bagi mahasiswa Universitas Brawijaya 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 30.000,00. Kartu anggota FKP2TN berlaku selama tiga 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 delapan unit komputer.
- b. Setelah data ditemukan, pengguna mencari bahan pustaka tersebut pada ruang koleksi yang ada (lantai II). Pada perpustakaan Universitas Brawijaya koleksi dibedakan menjadi dua jenis yaitu koleksi label putih yang dapat di pinjam selama 2 minggu dengan 1 kali kesempatan perpanjangan. Dan koleksi label merah yang merupakan koleksi *copy* 1 yang hanya boleh dipinjam pada saat *weekend* saja.
- c. Mahasiswa menyerahkan bahan pustaka dan selipkan Kartu Tanda Mahasiswa (KTM) atau Kartu Tanda Anggota (KTA) perpustakaan yang masih berlaku kepada petugas pelayanan sirkulasi (lantai I), jumlah bahan pustaka yang dapat dipinjam yaitu untuk program S1 dan Diploma maksimal adalah 10 eksemplar, untuk program S2, S3, dan juga dosen maksimal 20 eksemplar.
- d. Setelah selesai diproses oleh petugas, bahan 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/*

*Radio Frequency Identification* (RFID) 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 otomasi 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 pinjam perpustakaan

Surat keterangan bebas pinjam perpustakaan untuk kepentingan pendaftaran wisuda, sebagai bukti tidak memiliki peminjaman di perpustakaan. Surat keterangan tersebut diberikan dengan syarat menyerahkan satu buah

skripsi, thesis atau disertasi dari mahasiswa yang bersangkutan dengan membayar sumbangan wajib alumni sebesar Rp. 50.000,00 yang disertai surat keterangan dari Ketua Program Studi/ Jurusan.

#### 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 untuk koleksi label putih akan dikenakan biaya denda sebesar Rp 1.000,00 per buku tiap hari keterlambatan.
- b. Keterlambatan mengembalikan buku pinjaman untuk koleksi label merah akan dikenakan biaya denda sebesar Rp 2.500,00 per buku tiap hari keterlambatan.
- c. Pengguna perpustakaan yang merusak 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) apabila bahan pustaka yang hilang sudah tidak diterbitkan oleh penerbit atau sulit untuk mencarinya (koleksi terbitan luar negeri), mahasiswa diperbolehkan untuk mengganti bahan pustaka dengan hasil fotokopiannya

## **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 150 orang mahasiswa yang melakukan kegiatan pada pelayanan sirkulasi dan 25 petugas maupun pustakawan yang melaksanakan kegiatan layanan sirkulasi di Perpustakaan Universitas Brawijaya.

Jumlah angket yang disebar dan dikembalikan sesuai dengan target sampel yang telah ditentukan sebelumnya. Data hasil penelitian mengenai kualitas layanan sirkulasi di Perpustakaan Universitas Brawijaya ini berisi pendapat mahasiswa sebagai pengguna layanan dan juga bagaimana pendapat pustakawan maupun petugas sebagai penyedia layanan sirkulasi. Data hasil penelitian kualitas layanan sirkulasi perpustakaan mencakup 14 unsur pelayanan yang dijadikan sebagai indikator penilaian pelayanan sirkulasi perpustakaan.

### **a) Deskripsi dari masing-masing unsur berdasarkan hasil penyebaran angket kepada 150 mahasiswa:**

#### **1. Prosedur Pelayanan Sirkulasi**

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

Tabel 10. Prosedur Pelayanan Sirkulasi

No Item	Aspek	4		3		2		1		Jumlah (%)
		F	%	f	%	f	%	f	%	
1	Prosedur Peminjaman Buku	46	30,7	99	66,0	5	3,3	0	0	100
2	Prosedur Pengembalian Buku	47	31,3	97	64,7	5	3,3	1	0,7	100
3	Prosedur Perpanjangan Kartu Anggota	23	15,3	107	71,3	19	12,7	1	0,7	100
Rata-rata		-	25,77	-	67,33	-	6,43	-	0,46	100

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

Berdasarkan tabel di atas, 66,0% responden menyatakan bahwa prosedur peminjaman buku pada pelayanan sirkulasi tergolong mudah, 30,7% responden menyatakan sangat mudah, 3,3 % responden menyatakan kurang mudah, dan tidak ada responden (0%) yang menyatakan bahwa prosedur peminjaman buku tidak mudah. Pada prosedur pengembalian buku, 64,7% responden menjawab mudah, 31,3% responden menjawab sangat mudah, 3,3% responden menjawab kurang mudah, dan 0,7% responden menjawab tidak mudah. Dalam hal prosedur perpanjangan kartu anggota, 71,3% responden menjawab mudah, 28,64% responden menjawab sangat mudah, 16,02% responden menjawab kurang mudah, dan 0,7% responden menjawab tidak mudah.

Berdasarkan data tersebut dapat disimpulkan bahwa prosedur pelayanan sirkulasi termasuk dalam kategori mudah dengan perolehan rata-rata sebesar 67,33%. Hal ini dikarenakan sebagian besar pemustaka (71,3%) mengatakan bahwa prosedur perpanjangan kartu anggota mudah. Kemudahan yang dirasakan oleh pemustaka antara lain proses yang cepat, sederhana, dan kartu anggota perpustakaan langsung bisa digunakan saat itu juga.

## 2. Persyaratan Pelayanan Sirkulasi

Persyaratan pelayanan sirkulasi di Perpustakaan Universitas Brawijaya 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 11. Persyaratan pelayanan sirkulasi

No Item	Aspek	4		3		2		1		Jumlah (%)
		f	%	f	%	f	%	f	%	
1	Kesesuaian antara aturan persyaratan proses pelayanan kartu anggota dengan kenyataan yang dilayankan	12	8,0	114	76,0	23	15,3	1	0,7	100
2	Kesesuaian antara aturan persyaratan peminjaman buku dengan kenyataan yang dilayankan	21	14,0	113	75,3	16	10,7	0	0	100
3	Kesesuaian antara aturan persyaratan pengembalian buku dengan kenyataan yang dilayankan	24	16,0	116	77,3	10	6,7	0	0	100
Rata-rata		-	12,66	-	76,2	-	10,9	-	0,23	100

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

Berdasarkan tabel di atas, 76,0% responden menyatakan persyaratan proses pelayanan kartu anggota tergolong sesuai, 15,3% responden menyatakan kurang sesuai, 8,0% responden menyatakan sesuai, dan 0,7% responden menyatakan tidak sesuai. Pada persyaratan peminjaman buku, 75,3% responden menjawab sesuai, 14,0% responden menjawab sangat sesuai, 10,7% responden menjawab kurang sesuai, dan tidak ada responden yang menjawab tidak sesuai. Dalam hal persyaratan pengembalian buku, 77,3% responden menjawab sesuai, 16,0%

responden menjawab sangat sesuai, 6,7% 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 76,2%. Hal ini dikarenakan sebagian besar pemustaka (77,3%) mengatakan aturan persyaratan pengembalian buku sesuai dengan kenyataan yang dilayangkan seperti hanya menunjukkan kartu tanda anggota, dan buku yang dipinjam.

### 3. Kejelasan Petugas Pelayanan Sirkulasi

Kejelasan petugas pelayanan sirkulasi di Perpustakaan Universitas Brawijaya 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 12. Kejelasan Petugas Pelayanan Sirkulasi

No Item	Aspek	4		3		2		1		Jumlah (%)
		F	%	f	%	f	%	f	%	
1	Kejelasan identitas petugas pelayanan sirkulasi	9	6,0	54	36,0	81	54,0	6	4,0	100
2	Kejelasan tugas setiap petugas pelayanan sirkulasi	11	7,3	60	40,0	75	50,0	4	2,7	100
Rata-rata		-	6,65	-	38	-	52	-	3,35	100

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

Berdasarkan tabel di atas, 54% responden menyatakan bahwa kejelasan identitas petugas pelayanan sirkulasi tergolong kurang jelas, 36% responden menyatakan jelas, 4% responden menyatakan tidak jelas, dan hanya 6% responden yang menyatakan sangat jelas. Dalam hal kejelasan tugas setiap petugas pelayanan sirkulasi, 50% responden menjawab kurang jelas, 40%

responden menjawab jelas, 7,3% responden menjawab sangat jelas, dan 3,35% 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 52%. Hal ini dikarenakan sebagian besar pemustaka (54%) mengatakan kejelasan identitas petugas pelayanan sirkulasi kurang jelas seperti masih banyak petugas yang tidak memakai identitas pengenalan pada saat jam pelayanan perpustakaan sehingga banyak pemustaka yang merasa kebingungan.

#### 4. Aspek Kedisiplinan Petugas Pelayanan Sirkulasi

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

Tabel 13. Kedisiplinan Petugas Pelayanan Sirkulasi

No Item	Aspek	4		3		2		1		Jumlah (%)
		f	%	f	%	f	%	f	%	
1	Keberadaan petugas saat dibutuhkan oleh pengguna pelayanan sirkulasi	13	8,7	73	48,7	64	42,7	0	0	100
2	Keberadaan petugas di tempat kerja saat jam kerja perpustakaan	25	16,7	84	56,0	41	27,3	0	0	100
	Rata-rata		12,7		52,3		35		0	100

Keterangan:

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

Berdasarkan tabel di atas, 48,7% responden menyatakan bahwa petugas sering berada di tempat kerja saat dibutuhkan oleh pengguna pelayanan sirkulasi, 42,7% responden menyatakan petugas kadang-kadang berada di tempat kerja saat dibutuhkan pengguna, 8,7% responden menyatakan petugas selalu berada di tempat kerja saat dibutuhkan pengguna, dan tidak ada 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, 56% responden menjawab sering, 27,3% responden menjawab kadang-kadang, 16,7% responden menjawab sangat sering, dan tidak ada responden menjawab tidak pernah.

Berdasarkan data tersebut dapat disimpulkan bahwa kedisiplinan petugas pelayanan sirkulasi termasuk dalam kategori baik dengan perolehan nilai rata-rata sebesar 52,3%. Hal ini dikarenakan sebagian besar pemustaka (56%) mengatakan petugas sering berada di tempat kerja saat jam kerja perpustakaan sehingga sewaktu-waktu pemustaka memerlukan pelayanan mereka berada di tempatnya.

##### **5. Tanggung Jawab Petugas Pelayanan Sirkulasi**

Tanggung jawab petugas pelayanan sirkulasi di Perpustakaan UB 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 14. Tanggung Jawab Petugas Pelayanan Sirkulasi

No Item	Aspek	4		3		2		1		Jumlah (%)
		f	%	f	%	f	%	f	%	
1	Kesediaan petugas untuk membantu kesulitan pengguna	5	3,3	103	68,7	42	28,0	0	0	100
2	Ketanggapan petugas dalam merespon keluhan pengguna	2	1,3	101	67,3	45	30,0	2	1,3	100
Rata-rata			2,3		68		29		0,65	100

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

Berdasarkan tabel di atas, 68,7% responden menyatakan bahwa ketersediaan petugas dalam membantu kesulitan pengguna pelayanan sirkulasi tergolong baik, 28% responden menyatakan kurang baik, 3,3% responden menyatakan sangat baik, dan tidak ada responden yang menyatakan tidak baik. Dalam hal ketanggapan petugas dalam merespon keluhan pengguna pelayanan sirkulasi, 67,3% responden menjawab baik, 30% responden menjawab kurang baik, 1,3% responden menjawab sangat baik, dan 1,3% 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 68%. Hal ini dikarenakan sebagian besar pemustaka (68,7%) mengatakan kesediaan petugas untuk membantu kesulitan pengguna baik. Petugas selalu bersedia membantu apabila pengguna mempunyai kesulitan seperti dalam pencarian buku di rak koleksi atau dalam penggunaan komputer.

## 6. Kemampuan Petugas Pelayanan Sirkulasi

Kemampuan petugas pelayanan sirkulasi di Perpustakaan UB 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 15. Kemampuan Petugas Pelayanan Sirkulasi

No Item	Aspek	4		3		2		1		Jumlah (%)
		f	%	f	%	f	%	f	%	
1	Kemampuan petugas menjawab pertanyaan pengguna	7	4,7	114	76,0	29	19,3	0	0	100
2	Kemampuan petugas menenangkan situasi ketika ada masalah	4	2,7	97	64,7	48	32,0	1	0,7	100
Rata-rata			3,7		70,3		25,65		0,35	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, 76% menyatakan mampu, 19,3% responden menyatakan kurang mampu, 4,7% responden menyatakan sangat mampu, dan tidak ada responden yang menyatakan tidak mampu. Pada kemampuan petugas menenangkan situasi ketika ada masalah, 64,7% responden menjawab mampu, 32% responden menjawab kurang mampu, 2,7% responden menjawab sangat mampu, dan 0,7% responden menjawab tidak mampu.

Berdasarkan data tersebut dapat disimpulkan bahwa secara keseluruhan petugas pelayanan sirkulasi mampu menyelenggarakan pelayanan dengan perolehan nilai rata-rata sebesar 70,3%. Hal ini dikarenakan sebagian besar pemustaka (76%) mengatakan petugas mampu menjawab pertanyaan pengguna

dengan baik seperti bagaimana proses peminjaman dan pengembalian buku, serta jenis koleksi yang boleh dipinjam.

## 7. Kecepatan Pelayanan Sirkulasi

Kecepatan pelayanan sirkulasi di Perpustakaan Universitas Brawijaya 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 16. Kecepatan Pelayanan Sirkulasi

No Item	Aspek Kecepatan Pelayanan Sirkulasi	4		3		2		1		Jumlah (%)
		f	%	f	%	f	%	f	%	
1	Kecepatan petugas dalam menyelesaikan peminjaman buku	17	11,3	96	64,0	35	23,3	2	1,3	100
2	Kecepatan petugas dalam menyelesaikan pengembalian buku	20	13,3	97	64,7	32	21,3	1	0,7	100
3	Kecepatan petugas dalam membantu penelusuran koleksi	2	1,3	81	54,0	66	44,0	1	0,7	100
Rata- rata			8,63		60,9		29,53		0,9	100

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

Berdasarkan tabel di atas, dalam hal penyelesaian peminjaman buku, 64% responden menyatakan cepat, 23,37% responden menyatakan kurang cepat, 11,3% responden menyatakan sangat cepat, dan hanya 1,3% responden yang menyatakan bahwa penyelesaian peminjaman buku tidak cepat. Dalam penyelesaian pengembalian buku 64,7% responden menjawab cepat, 21,3% responden menjawab kurang cepat, 13,3% responden menjawab sangat cepat,

dan hanya 0,7% responden yang menjawab tidak cepat. Kecepatan dalam penelusuran koleksi, 54% responden menjawab cepat, 44% responden menjawab kurang cepat, 1,3% responden menjawab sangat cepat, dan 0,7% responden menjawab tidak cepat.

Berdasarkan hasil data di atas dapat disimpulkan bahwa kecepatan pelayanan sirkulasi tergolong cepat sesuai dengan perolehan nilai rata-rata sebesar 60,9%. Hal ini dikarenakan sebagian besar pemustaka (64,7%) mengatakan petugas cepat dalam menyelesaikan proses pengembalian buku. Kecepatan yang dirasakan oleh pemustaka antara lain tidak membutuhkan waktu yang lama, proses pengembalian sederhana dan dapat ditunggu.

### 8. Keadilan Mendapatkan Pelayanan Sirkulasi

Keadilan mendapatkan pelayanan sirkulasi di Perpustakaan Universitas Brawijaya 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 17. Keadilan mendapatkan Pelayanan Sirkulasi

No Item	Aspek	4		3		2		1		Jumlah (%)
		f	%	f	%	f	%	f	%	
1	Tidak membedakan status dan golongan pengguna yang membutuhkan pelayanan	13	8,7	109	72,7	28	18,7	0	0	100
2	Keadilan dalam mendapatkan pelayanan saat mengantri	7	4,7	125	83,3	18	12,0	0	0	100
	Rata-rata		6,7		78		15,35		0	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, 72,7% responden menyatakan adil, 18,7% responden menyatakan kurang adil, 8,7% responden menyatakan sangat adil, dan tidak ada responden yang menyatakan tidak adil. Sikap petugas terhadap pengguna saat mengantri untuk mendapatkan pelayanan, 83,3 responden menjawab adil, 12% responden menjawab kurang adil, 4,7% responden menjawab sangat adil, dan tidak ada 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 78%. Hal ini dikarenakan sebagian besar pemustaka (83,3%) mengatakan petugas adil dalam memberikan pelayanan pada saat mengantri di layanan sirkulasi. Keadilan ini seperti petugas tidak membeda-bedakan pemustaka dalam hal pemberian pelayanan.

### **9. Aspek Kesopanan Pelayanan Sirkulasi**

Kesopanan dan keramahan petugas pelayanan sirkulasi di Perpustakaan Universitas Brawijaya 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 18. Kesopanan dan Keramahan Petugas Pelayanan Sirkulasi

No Item	Aspek	4		3		2		1		Jumlah (%)
		f	%	f	%	f	%	f	%	
1	Kesopanan petugas dalam melayani pengguna pelayanan sirkulasi	13	8,7	108	72,0	29	19,3	0	0	100
2	Keramahan petugas dalam melayani pengguna pelayanan sirkulasi	9	6,0	82	54,7	59	39,3	0	0	100
3	Perhatian terhadap setiap pengguna pelayanan sirkulasi	6	4,0	98	65,3	43	28,7	3	2,0	100
	Rata-rata		6,23		64		29,1		0,66	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, 72% responden menyatakan baik, 19,3% responden menyatakan kurang baik, 8,7% responden menyatakan sangat baik, dan tidak ada responden yang menyatakan bahwa kesopanan petugas dalam melayani pengguna tidak baik. Keramahan petugas dalam melayani pengguna, 54,7% responden menjawab baik, 39,3% responden menjawab kurang baik, 6% responden menjawab sangat baik, dan tidak ada responden yang menjawab tidak baik. Dalam hal perhatian petugas terhadap setiap pengguna, 65,3% responden

menjawab baik, 28,7% responden menjawab kurang baik, 4% responden menjawab sangat baik, dan 2% responden menjawab tidak baik.

Berdasarkan data tersebut dapat disimpulkan bahwa kesopanan dan keramahan petugas pelayanan sirkulasi tergolong baik dengan perolehan nilai rata-rata sebesar 64%. Hal ini dikarenakan sebagian besar pemustaka (72%) mengatakan petugas sopan dalam melayani pengguna layanan sirkulasi seperti selalu memberi salam pada saat bertemu dengan pemustaka dan mengucapkan terima kasih apabila selesai memberikan pelayanan.

#### 10. Kewajaran Biaya Pelayanan Sirkulasi

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

Tabel 19. Kewajaran Biaya Pelayanan Sirkulasi

No Item	Aspek	4		3		2		1		Jumlah (%)
		f	%	f	%	f	%	f	%	
1	Keterjangkauan biaya perpanjangan kartu anggota perpustakaan	8	5,3	104	69,3	34	22,7	4	2,7	100
2	Keterjangkauan pembayaran denda keterlambatan pengembalian buku	11	7,3	86	57,3	41	27,3	12	8,0	100
Rata-rata			6,3		63,35		25		5,35	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, 69,3% menyatakan terjangkau, 22,7% responden menyatakan kurang terjangkau, 5,3% responden menyatakan sangat terjangkau, dan hanya 2,7% responden yang menyatakan tidak terjangkau. Pada biaya denda keterlambatan pengembalian buku, 57,3% responden menjawab terjangkau, 27,3% responden menjawab kurang terjangkau, 7,3% responden menjawab sangat terjangkau, dan 8% responden menjawab tidak terjangkau.

Berdasarkan data tersebut dapat disimpulkan bahwa kewajaran biaya pelayanan sirkulasi termasuk dalam kategori baik dengan perolehan nilai rata-rata sebesar 63,35%. Hal ini dikarenakan sebagian besar pemustaka (69,3%) mengatakan biaya perpanjangan kartu anggota perpustakaan terjangkau yaitu sebesar Rp.5000,00/ per semester.

#### **11. Kepastian Biaya Pelayanan Sirkulasi**

Kepastian biaya pelayanan sirkulasi di Perpustakaan Universitas Brawijaya 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 20. Kepastian Biaya Pelayanan Sirkulasi

No Item	Aspek	4		3		2		1		Jumlah (%)
		f	%	f	%	f	%	f	%	
1	Kesesuaian biaya perpanjangan kartu anggota dengan peraturan yang berlaku di perpustakaan	15	10,0	105	70,0	28	18,7	2	1,3	100
2	Kesesuaian biaya denda keterlambatan dengan peraturan yang berlaku di perpustakaan	14	9,3	116	77,3	18	12,0	2	1,3	100
Rata-rata			9,65		73,65		15,35		1,35	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, 70% responden menyatakan sesuai, 18,7% responden menyatakan kurang sesuai, 10% responden menyatakan sangat sesuai, dan hanya 1,3% responden yang menyatakan tidak sesuai. Pada kesesuaian biaya denda keterlambatan pengembalian buku dengan peraturan yang berlaku, 77,3% responden menjawab sesuai, 12% responden menjawab kurang sesuai, 9,3% responden menjawab sangat sesuai, dan hanya 1,3% responden menjawab tidak sesuai.

Berdasarkan data tersebut dapat disimpulkan bahwa kepastian biaya pelayanan sirkulasi termasuk dalam kategori baik dengan perolehan nilai rata-rata sebesar 73,63%. Hal ini dikarenakan sebagian besar pemustaka (77,3%) mengatakan biaya denda keterlambatan dengan peraturan yang berlaku di

perpustakaan sesuai. Petugas sudah mentaati pelaksanaan biaya yang harus dibayarkan oleh pemustaka.

## 12. Kepastian Jadwal Pelayanan Sirkulasi

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

Tabel 21. Kepastian Jadwal Pelayanan Sirkulasi

No Item	Aspek	4		3		2		1		Jumlah (%)
		f	%	f	%	f	%	f	%	
1	Jam buka pelayanan sirkulasi	10	6,7	100	66,7	39	26,0	1	0,7	100
2	Jam tutup pelayanan sirkulasi	14	9,3	108	72,0	27	18,0	1	0,7	100
Rata-rata			8		69,3		22		0,7	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, 66,7% responden menyatakan banyak tepatnya, 26% responden menyatakan kadang-kadang tepat, 6,7% responden menyatakan selalu tepat, dan hanya 0,7% responden yang menyatakan selalu tidak tepat. Jam tutup pelayanan sirkulasi, 72% responden menjawab banyak tepatnya, 18% responden menjawab kadang-kadang tepat, 9,3% responden menjawab selalu tepat, dan 0,7% responden menjawab selalu tidak tepat. Berdasarkan data tersebut dapat disimpulkan bahwa kepastian jadwal pelayanan sirkulasi tergolong banyak tepatnya, dengan perolehan nilai rata-rata sebesar 69,3%. Hal ini dikarenakan sebagian besar pemustaka (72%) mengatakan jam tutup pelayanan sirkulasi banyak tepatnya. Perpustakaan tutup pada waktunya sehingga pemustaka dapat memanfaatkan pelayanan semaksimal mungkin.

### 13. Aspek Kenyamanan Lingkungan Pelayanan Sirkulasi

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

Tabel 22 . Kenyamanan Lingkungan Pelayanan Sirkulasi

No Item	Aspek	4		3		2		1		Jumlah (%)
		f	%	f	%	f	%	f	%	
29	Kebersihan ruangan pelayanan sirkulasi	19	12,7	111	74,0	20	13,3	0	0	100
30	Kerapian ruangan pelayanan sirkulasi	15	10,0	111	75,0	22	14,7	2	1,3	100
31	Suasana ruangan pelayanan sirkulasi	9	6,0	114	76,0	25	16,7	2	1,3	100
Rata-rata			9,56		75		14,9		0,86	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, 74% responden menyatakan bersih, 13,3% responden menyatakan kurang bersih, 12,7% responden menyatakan sangat bersih, dan tidak ada responden yang menyatakan bahwa kebersihan ruangan sirkulasi tergolong tidak bersih. Kerapian ruangan sirkulasi, 75% responden menjawab rapi, 14,7% responden menjawab kurang rapi, 10% responden menjawab sangat rapi, dan hanya 1,3% responden yang menjawab tidak rapi. Dalam hal suasana ruangan sirkulasi, 76% responden menjawab tenang, 16,7% responden menjawab kurang tenang, 6% responden menjawab sangat tenang, 1,3% responden menjawab tidak tenang.

Berdasarkan data tersebut dapat disimpulkan bahwa kenyamanan lingkungan pelayanan sirkulasi tergolong baik dengan perolehan nilai rata-rata sebesar 75%. Hal ini dikarenakan sebagian besar pemustaka (76%) mengatakan suasana ruangan pelayanan sirkulasi tenang dan tidak berisik sehingga pemustaka merasa nyaman.

#### 14. Aspek Keamanan Pelayanan Sirkulasi

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

Tabel 23. Keamanan Pelayanan Sirkulasi

No Item	Aspek	4		3		2		1		Jumlah (%)
		f	%	f	%	f	%	f	%	
1	Keamanan tempat penitipan barang	25	16,7	111	74,0	13	8,7	1	0,7	100
2	Keamanan pengguna saat mengantri	13	8,7	113	75,3	21	14,0	3	2,0	100
3	Keamanan pengguna pada saat melakukan kegiatan layanan sirkulasi (peminjaman, pengembalian, dan pendaftaran keanggotaan)	10	6,7	133	88,7	7	4,7	0	0	100
Rata-rata			10,7		79,33		9,13		0,9	100

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

Berdasarkan tabel di atas, dalam hal keamanan tempat penitipan barang, 74% responden menyatakan aman, 8,7% responden menyatakan kurang aman, 16,7% responden menyatakan sangat aman, dan hanya 0,7% responden yang

menyatakan bahwa tempat penitipan barang tidak aman. Keamanan pengguna saat mengantri, 75,3% responden menjawab aman, 14% responden menjawab kurang aman, 8,7% responden juga menjawab sangat aman, dan hanya 2% responden yang menjawab tidak aman. Dalam hal keamanan pengguna pada saat melakukan kegiatan layanan sirkulasi, 88,7% responden menjawab aman, 4,7% responden menjawab kurang aman, 6,7% responden menjawab sangat aman, dan tidak ada responden yang menjawab tidak aman.

Berdasarkan data tersebut dapat disimpulkan bahwa keamanan pelayanan sirkulasi termasuk dalam kategori aman, sesuai dengan perolehan nilai rata-rata sebesar 79,33%. Hal ini dikarenakan sebagian besar pemustaka (88,7%) mengatakan keamanan pengguna pada saat melakukan kegiatan layanan sirkulasi (peminjaman, pengembalian, dan pendaftaran keanggotaan) aman. Seperti petugas yang selalu berada di ruangan masing-masing pada saat jam pelayanan.

**b) Deskripsi dari masing-masing unsur berdasarkan hasil penyebaran angket kepada 25 petugas dan pustakawan :**

**1. Prosedur Pelayanan Sirkulasi**

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

Tabel 24. Prosedur Pelayanan Sirkulasi

No Item	Aspek Prosedur Pelayanan Sirkulasi	4		3		2		1		Jumlah (%)
		f	%	f	%	f	%	f	%	
1	Prosedur Peminjaman Buku	17	68	8	32	0	0	0	0	100
2	Prosedur Pengembalian Buku	17	68	8	32	0	0	0	0	100
3	Prosedur Perpanjangan Kartu Anggota	13	52	12	48	0	0	0	0	100
Rata-rata		-	62,67	-	37,33					100

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

Berdasarkan tabel di atas, 68% responden menyatakan bahwa prosedur peminjaman buku pada pelayanan sirkulasi tergolong sangat mudah, 32% responden menyatakan mudah, tidak ada responden menyatakan kurang mudah maupun tidak mudah. Pada prosedur pengembalian buku, 68% responden menyatakan bahwa prosedur peminjaman buku pada pelayanan sirkulasi tergolong sangat mudah, 32% responden menyatakan mudah dan tidak ada responden menyatakan kurang mudah maupun tidak mudah. Dalam hal prosedur perpanjangan kartu anggota, 52% responden menjawab sangat mudah, 48% responden menjawab mudah serta tidak ada responden menjawab kurang mudah, maupun tidak mudah.

Berdasarkan data tersebut dapat disimpulkan bahwa prosedur pelayanan sirkulasi termasuk dalam kategori sangat mudah dengan perolehan rata-rata sebesar 62,67%. Hal ini dikarenakan sebagian besar pustakawan mengatakan bahwa prosedur peminjaman buku (68%), dan pengembalian buku (68%) sangat mudah yaitu dari segi proses pelaksanaan yang sederhana dan tidak berbelit-belit, pemustaka hanya perlu menunjukkan kartu tanda mahasiswa (KTM), dan menyerahkan buku untuk diproses.

## 2. Persyaratan Pelayanan Sirkulasi

Persyaratan pelayanan sirkulasi di Perpustakaan Universitas Brawijaya 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 25. Persyaratan pelayanan sirkulasi

No Item	Aspek Persyaratan Pelayanan Sirkulasi	4		3		2		1		Jumlah (%)
		f	%	f	%	f	%	f	%	
1	Kesesuaian antara aturan persyaratan proses pelayanan kartu anggota dengan kenyataan yang dilayankan	4	16	21	84	0	0	0	0	100
2	Kesesuaian antara aturan persyaratan peminjaman buku dengan kenyataan yang dilayankan	11	44	14	56	0	0	0	0	100
3	Kesesuaian antara aturan persyaratan pengembalian buku dengan kenyataan yang dilayankan	11	44	14	56	0	0	0	0	100
Rata-rata		-	34,67	-	65,33	-	-	-	-	100

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

Berdasarkan tabel di atas, 84% responden menyatakan kesesuaian persyaratan proses pelayanan kartu anggota tergolong sesuai, 16% responden menyatakan sangat sesuai, serta tidak ada responden menyatakan kurang sesuai maupun tidak sesuai. Pada persyaratan peminjaman buku, 56% responden menjawab sesuai, 44% responden menjawab sangat sesuai, serta tidak ada responden menyatakan kurang sesuai maupun tidak sesuai. Dalam hal persyaratan pengembalian buku, 56% responden menjawab sesuai, 44% responden menjawab sangat sesuai, serta tidak ada responden menyatakan kurang sesuai maupun tidak sesuai.

Berdasarkan data tersebut dapat disimpulkan bahwa persyaratan pelayanan sirkulasi tergolong sesuai dengan perolehan nilai rata-rata sebesar 65,33%. Hal ini dikarenakan sebagian besar pustakawan mengatakan bahwa kesesuaian antara aturan persyaratan proses pelayanan kartu anggota dengan kenyataan yang dilayangkan sesuai (84%). Kesesuaian ini antara lain dalam hal pengurusan syarat administrasi pembuatan kartu anggota dengan ketentuan perpustakaan.

### 3. Kejelasan Petugas Pelayanan Sirkulasi

Kejelasan petugas pelayanan sirkulasi di Perpustakaan Universitas Brawijaya 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 26. Kejelasan Petugas Pelayanan Sirkulasi

No Item	Aspek Kejelasan Petugas Pelayanan Sirkulasi	4		3		2		1		Jumlah (%)
		f	%	f	%	f	%	f	%	
1	Kejelasan identitas petugas pelayanan sirkulasi	10	40	12	48	3	12	0	0	100
2	Kejelasan tugas setiap petugas pelayanan sirkulasi	8	32	17	68	0	0	0	0	100
	Rata-rata	-	36	-	58	-	6	-	-	100

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

Berdasarkan tabel di atas, 48% responden menyatakan bahwa kejelasan identitas petugas pelayanan sirkulasi tergolong jelas, 40% responden menyatakan sangat jelas, 12% responden menyatakan kurang sesuai dan tidak ada responden yang menyatakan tidak sesuai. Dalam hal kejelasan tugas setiap petugas pelayanan sirkulasi, 68% responden menjawab jelas, 32% responden

menjawab sangat jelas, serta tidak ada responden menyatakan kurang jelas maupun tidak jelas.

Berdasarkan data tersebut dapat disimpulkan bahwa kejelasan petugas pelayanan sirkulasi termasuk dalam kategori jelas dengan perolehan nilai rata-rata sebesar 58%. Hal ini dikarenakan sebagian besar pustakawan mengatakan (68%) bahwa kejelasan tugas setiap petugas pelayanan sirkulasi jelas, dimana masing-masing petugas sudah menjalankan tugas dan kewajibannya sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

#### 4. Aspek Kedisiplinan Petugas Pelayanan Sirkulasi

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

Tabel 27. Kedisiplinan Petugas Pelayanan Sirkulasi

No Item	Aspek Kedisiplinan Petugas Pelayanan Sirkulasi	4		3		2		1		Jumlah (%)
		f	%	f	%	f	%	f	%	
1	Keberadaan petugas saat dibutuhkan oleh pengguna pelayanan sirkulasi	7	28	8	32	10	40	0	0	100
2	Keberadaan petugas di tempat kerja saat jam kerja perpustakaan	17	68	8	32	0	0	0	0	100
Rata-rata		48	-	32	-	20	-	-	-	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, 40% responden menyatakan bahwa petugas kadang-kadang berada di tempat kerja saat dibutuhkan oleh pengguna pelayanan sirkulasi, 32% responden menyatakan petugas sering berada di tempat kerja saat dibutuhkan pengguna, 28% responden menyatakan petugas selalu berada di tempat kerja saat dibutuhkan pengguna, dan tidak ada 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, 68% responden menjawab selalu, 32% responden menjawab sering, serta tidak ada responden menjawab kadang-kadang maupun responden yang menjawab tidak pernah.

Berdasarkan data tersebut dapat disimpulkan bahwa kedisiplinan petugas pelayanan sirkulasi termasuk dalam kategori sangat baik dengan perolehan nilai rata-rata sebesar 48%. Hal ini dikarenakan sebagian besar pustakawan mengatakan (68%) bahwa petugas selalu berada di tempat kerja saat jam kerja perpustakaan sehingga sewaktu-waktu dibutuhkan oleh pemustaka mereka siap untuk melayani.

##### **5. Tanggung Jawab Petugas Pelayanan Sirkulasi**

Tanggung jawab petugas pelayanan sirkulasi di Perpustakaan UB 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 28. Tanggung Jawab Petugas Pelayanan Sirkulasi

No Item	Tanggung Jawab Petugas Pelayanan Sirkulasi	4		3		2		1		Jumlah (%)
		f	%	f	%	f	%	f	%	
1	Kesediaan petugas untuk membantu kesulitan pengguna	10	40	15	60	0	0	0	0	100
2	Ketanggapan petugas dalam merespon keluhan pengguna	3	12	22	88	0	0	0	0	100
Rata-rata			26	-	74	-	-	-	-	100

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

Berdasarkan tabel di atas, 60% responden menyatakan bahwa ketersediaan petugas dalam membantu kesulitan pengguna pelayanan sirkulasi tergolong baik, 40% responden menyatakan sangat baik, serta tidak ada responden menjawab kurang baik maupun responden yang menjawab tidak baik. Dalam hal ketanggapan petugas dalam merespon keluhan pengguna pelayanan sirkulasi, 88% responden menjawab baik, 12% responden menjawab sangat baik, serta tidak ada responden menjawab kurang baik maupun responden yang menjawab tidak baik.

Berdasarkan data tersebut dapat disimpulkan bahwa tanggung jawab petugas pelayanan sirkulasi termasuk dalam kategori baik dengan perolehan nilai rata-rata sebesar 74%. Hal ini dikarenakan sebagian besar pustakawan mengatakan (88%) bahwa ketanggapan petugas dalam merespon keluhan pengguna baik antara lain ketika ada pemustaka mengalami masalah dalam pencarian koleksi.

## 6. Kemampuan Petugas Pelayanan Sirkulasi

Kemampuan petugas pelayanan sirkulasi di Perpustakaan UB 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 29. Kemampuan Petugas Pelayanan Sirkulasi

No Item	Aspek Kemampuan Petugas Pelayanan Sirkulasi	4		3		2		1		Jumlah (%)
		F	%	f	%	f	%	f	%	
1	Kemampuan petugas menjawab pertanyaan pengguna	0	0	25	100	0	0	0	0	100
2	Kemampuan petugas menenangkan situasi ketika ada masalah	4	16	21	84	0	0	0	0	100
Rata-rata		-	8	-	92	-	-	-	-	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, 100% menyatakan mampu, serta tidak ada responden yang menjawab sangat mampu, kurang mampu dan tidak mampu. Pada kemampuan petugas menenangkan situasi ketika ada masalah, 84% responden menjawab mampu, 16% responden menjawab sangat mampu, serta tidak ada responden menjawab kurang mampu dan tidak mampu.

Berdasarkan data tersebut dapat disimpulkan bahwa secara keseluruhan petugas pelayanan sirkulasi mampu menyelenggarakan pelayanan dengan perolehan nilai rata-rata sebesar 92%. Hal ini dikarenakan sebagian besar pustakawan mengatakan (100%) bahwa petugas mampu menjawab pertanyaan pengguna apabila ada pertanyaan khususnya di bidang pelayanan sirkulasi.

## 7. Kecepatan Pelayanan Sirkulasi

Kecepatan pelayanan sirkulasi di Perpustakaan Universitas Brawijaya 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 30. Kecepatan Pelayanan Sirkulasi

No Item	Aspek Kecepatan Pelayanan Sirkulasi	4		3		2		1		Jumlah (%)
		f	%	f	%	f	%	f	%	
1	Kecepatan petugas dalam menyelesaikan peminjaman buku	6	24	19	76	0	0	0	0	100
2	Kecepatan petugas dalam menyelesaikan pengembalian buku	6	24	19	76	0	0	0	0	100
3	Kecepatan petugas dalam membantu penelusuran koleksi	0	0	22	88	3	12	0	0	100
Rata-rata			16	-	80	-	4	-	-	100

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

Berdasarkan tabel di atas, dalam hal penyelesaian peminjaman buku, 76% responden menyatakan cepat, 24% responden menyatakan sangat cepat, serta tidak ada responden menjawab kurang cepat maupun responden yang menjawab tidak cepat. Dalam penyelesaian pengembalian buku 76% responden menyatakan cepat, 24% responden menyatakan sangat cepat, serta tidak ada responden menjawab kurang cepat dan tidak cepat. Kecepatan petugas dalam penelusuran koleksi, 88% responden menjawab cepat, 12% responden menjawab kurang cepat, serta tidak ada responden menjawab sangat cepat maupun responden yang menjawab tidak cepat.

Berdasarkan hasil data di atas dapat disimpulkan bahwa kecepatan pelayanan sirkulasi tergolong cepat sesuai dengan perolehan nilai rata-rata

sebesar 80%. Hal ini dikarenakan sebagian besar pustakawan mengatakan (88%) bahwa petugas cepat dalam membantu penelusuran koleksi. Kecepatan tersebut antara lain dalam penelusuran koleksi melalui katalog *online* (OPAC), atau dalam pencarian buku di rak.

## 8. Keadilan Mendapatkan Pelayanan Sirkulasi

Keadilan mendapatkan pelayanan sirkulasi di Perpustakaan Universitas Brawijaya 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 31. Keadilan mendapatkan Pelayanan Sirkulasi

No Item	Aspek Keadilan Pelayanan Sirkulasi	4		3		2		1		Jumlah (%)
		f	%	f	%	f	%	f	%	
1	Tidak membedakan status dan golongan pengguna yang membutuhkan pelayanan	0	0	25	100	0	0	0	0	100
2	Keadilan dalam mendapatkan pelayanan dengan mengantri	7	28	18	72	0	0	0	0	100
Rata-rata			14	-	86	-	-	-	-	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, 100% responden menyatakan adil, serta tidak ada responden yang menjawab sangat adil, kurang adil dan responden yang menyatakan tidak adil. Sikap petugas terhadap pengguna saat mengantri untuk mendapatkan pelayanan, 72% responden menjawab adil, 28% responden menjawab sangat adil, serta tidak ada responden menjawab sangat adil, dan tidak ada 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 86%. Hal ini dikarenakan sebagian besar pustakawan mengatakan (100%) bahwa petugas adil dalam melayani pengguna dengan tidak membedakan status atau golongan. Pemustaka dilayani secara sama sesuai dengan hak yang mereka peroleh.

### 9. Aspek Kesopanan Pelayanan Sirkulasi

Kesopanan dan keramahan petugas pelayanan sirkulasi di Perpustakaan Universitas Brawijaya 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 32. Kesopanan dan Keramahan Petugas Pelayanan Sirkulasi

No Item	Aspek Kesopanan Pelayanan Sirkulasi	4		3		2		1		Jumlah (%)
		f	%	f	%	f	%	f	%	
1	Kesopanan petugas dalam melayani pengguna pelayanan sirkulasi	6	24	19	76	0	0	0	0	100
2	Keramahan petugas dalam melayani pengguna pelayanan sirkulasi	6	24	19	76	0	0	0	0	100
3	Perhatian terhadap setiap pengguna pelayanan sirkulasi	9	36	16	64	0	0	0	0	100
Rata-rata			28	-	72	-	-	-	-	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, 76% responden menyatakan baik, 24% responden menyatakan sangat baik, serta tidak ada responden menyatakan kurang baik dan tidak baik.

Keramahan petugas dalam melayani pengguna, 76% responden menjawab baik, 19% responden menjawab sangat baik, serta tidak ada responden menjawab kurang baik, dan tidak ada responden yang menjawab tidak baik. Dalam hal perhatian petugas terhadap setiap pengguna, 64% responden menjawab baik, 16% responden menjawab sangat baik, serta tidak ada responden menjawab kurang baik, dan tidak ada responden menjawab tidak baik.

Berdasarkan data tersebut dapat disimpulkan bahwa kesopanan dan keramahan petugas pelayanan sirkulasi tergolong baik dengan perolehan nilai rata-rata sebesar 72%. Hal ini dikarenakan sebagian besar pustakawan mengatakan (76%) bahwa kesopanan dan keramahan petugas dalam melayani pengguna pelayanan sirkulasi baik. Petugas selalu menjunjung tinggi etika dan norma dalam melakukan pelayanan kepada pengguna seperti mengucapkan salam, bertutur dengan ramah, dan selalu tersenyum dalam memberikan pelayanan.

#### **10. Kewajaran Biaya Pelayanan Sirkulasi**

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

Tabel 33. Kewajaran Biaya Pelayanan Sirkulasi

No Item	Aspek Kewajaran Biaya Pelayanan Sirkulasi	4		3		2		1		Jumlah (%)
		f	%	f	%	f	%	f	%	
1	Keterjangkauan biaya perpanjangan kartu anggota perpustakaan	0	0	25	100	0	0	0	0	100
2	Keterjangkauan pembayaran denda keterlambatan pengembalian buku	0	0	22	88	3	12	0	0	100
Rata-rata			-	-	94	-	6	-	-	100

Keterangan:

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

Berdasarkan tabel di atas, dalam hal biaya perpanjangan kartu anggota, 100% menyatakan terjangkau. Pada biaya denda keterlambatan pengembalian buku, 88% responden menjawab terjangkau, 12% responden menjawab kurang terjangkau, serta tidak ada responden menjawab sangat terjangkau, maupun responden yang menjawab tidak terjangkau.

Berdasarkan data tersebut dapat disimpulkan bahwa kewajaran biaya pelayanan sirkulasi termasuk dalam kategori baik dengan perolehan nilai rata-rata sebesar 94%. Hal ini dikarenakan sebagian besar pustakawan mengatakan (100%) bahwa keterjangkauan biaya perpanjangan kartu anggota perpustakaan baik. Dalam biaya perpanjangan kartu anggota sebesar Rp.5.000,00/ semester

### 11. Kepastian Biaya Pelayanan Sirkulasi

Kepastian biaya pelayanan sirkulasi di Perpustakaan Universitas Brawijaya 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 34. Kepastian Biaya Pelayanan Sirkulasi

No Item	Aspek Kepastian Biaya Pelayanan Sirkulasi	4		3		2		1		Jumlah (%)
		f	%	f	%	f	%	f	%	
1	Kesesuaian biaya perpanjangan kartu anggota dengan peraturan yang berlaku di perpustakaan	0	0	22	88	3	12	0	0	100
2	Kesesuaian biaya denda keterlambatan dengan peraturan yang berlaku di perpustakaan	0	0	22	88	3	12	0	0	100
Rata-rata		-	-	-	88	-	12	-	-	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, 88% responden menyatakan sesuai, 12% responden menyatakan kurang sesuai, serta tidak ada responden menyatakan sangat sesuai, dan responden yang menyatakan tidak sesuai. Pada kesesuaian biaya denda keterlambatan pengembalian buku dengan peraturan yang berlaku, 88% responden menyatakan sesuai, 12% responden menyatakan kurang sesuai, serta tidak ada responden menyatakan sangat sesuai, dan responden yang menyatakan tidak sesuai.

Berdasarkan data tersebut dapat disimpulkan bahwa kepastian biaya pelayanan sirkulasi termasuk dalam kategori baik dengan perolehan nilai rata-rata sebesar 88%. Hal ini dikarenakan sebagian besar pustakawan mengatakan (88%) bahwa kesesuaian biaya perpanjangan kartu anggota dan denda keterlambatan dengan peraturan yang berlaku di perpustakaan baik. Dalam pelaksanaannya sudah berpedoman pada ketentuan yang dibuat pihak

perpustakaan yaitu untuk perpanjangan Rp.5.000.00/ semester dan keterlambatan buku Rp.1.000,00/ hari (buku label putih) serta Rp.2.500,00/ hari (buku label merah).

## 12. Kepastian Jadwal Pelayanan Sirkulasi

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

Tabel 35. Kepastian Jadwal Pelayanan Sirkulasi

No Item	Aspek Kepastian Jadwal Pelayanan Sirkulasi	4		3		2		1		Jumlah (%)
		F	%	f	%	f	%	f	%	
1	Jam buka pelayanan sirkulasi	3	12	19	76	3	12	0	0	100
2	Jam tutup pelayanan sirkulasi	3	12	22	88	0	0	0	0	100
Rata-rata		-	12	-	82	-	6	-	-	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, 76% responden menyatakan banyak tepatnya, 12% responden menyatakan kadang-kadang tepat, 12% responden menyatakan selalu tepat, dan tidak ada responden yang menyatakan selalu tidak tepat. Jam tutup pelayanan sirkulasi, 88% responden menjawab banyak tepatnya, 12% responden menjawab selalu tepat, tidak ada responden menjawab kadang-kadang tepat, maupun responden menjawab selalu tidak tepat. Berdasarkan data tersebut dapat disimpulkan bahwa kepastian jadwal pelayanan sirkulasi tergolong banyak tepatnya, dengan perolehan nilai rata-rata sebesar 82%. Hal ini dikarenakan sebagian besar pustakawan mengatakan (88%) bahwa jam tutup pelayanan sirkulasi banyak tepatnya. Sehingga pemustaka dapat memanfaatkan waktu pelayanan semaksimal mungkin.

### 13. Aspek Kenyamanan Lingkungan Pelayanan Sirkulasi

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

Tabel 36 . Kenyamanan Lingkungan Pelayanan Sirkulasi

No Item	Aspek Kenyamanan Lingkungan Pelayanan Sirkulasi	4		3		2		1		Jumlah (%)
		F	%	f	%	f	%	f	%	
1	Kebersihan ruangan pelayanan sirkulasi	0	0	25	100	0	0	0	0	100
2	Kerapian ruangan pelayanan sirkulasi	0	0	22	88	3	12	0	0	100
3	Suasana ruangan pelayanan sirkulasi	3	12	16	64	6	24	0	0	100
Rata-rata		-	4	-	84	-	12	-	-	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, 100% responden menyatakan bersih, serta tidak ada responden menyatakan kurang bersih, sangat bersih, maupun responden yang menyatakan tidak bersih. Kerapian ruangan sirkulasi, 88% responden menjawab rapi, 12% responden menjawab kurang rapi, serta tidak ada responden yang menjawab sangat rapi maupun tidak rapi. Dalam hal suasana ruangan sirkulasi, 64% responden menjawab tenang, 24% responden menjawab kurang tenang, 12% responden menjawab sangat tenang, dan tidak ada responden yang menjawab tidak tenang.

Berdasarkan data tersebut dapat disimpulkan bahwa kenyamanan lingkungan pelayanan sirkulasi tergolong baik dengan perolehan nilai rata-rata sebesar 84%. Hal ini dikarenakan sebagian besar pustakawan mengatakan

(100%) bahwa kebersihan ruangan pelayanan sirkulasi baik. Petugas kebersihan selalu membersihkan tempat layanan setiap waktu, dan juga tersedia tempat sampah pada sudut layanan.

#### 14. Aspek Keamanan Pelayanan Sirkulasi

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

Tabel 37. Keamanan Pelayanan Sirkulasi

No Item	Aspek Keamanan Pelayanan Sirkulasi	4		3		2		1		Jumlah (%)
		f	%	f	%	f	%	f	%	
1	Keamanan tempat penitipan barang	0	0	18	72	7	28	0	0	100
2	Keamanan pengguna saat mengantri	0	0	19	76	6	24	0	0	100
3	Keamanan pengguna pada saat melakukan kegiatan layanan sirkulasi (peminjaman, pengembalian, dan pendaftaran keanggotaan)	7	28	18	72	0	0	0	0	100
Rata-rata		-	9,33	-	73,33	-	17,33	-	-	100

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

Berdasarkan tabel di atas, dalam hal keamanan tempat penitipan barang, 72% responden menyatakan aman, 28 % responden menyatakan kurang aman, serta tidak ada responden menyatakan sangat aman, maupun responden yang menyatakan tidak aman. Keamanan pengguna saat mengantri, 76% responden menjawab aman, 24% responden menjawab kurang aman, serta tidak ada responden juga menjawab sangat aman, maupun tidak aman. Dalam hal keamanan pengguna pada saat melakukan kegiatan layanan sirkulasi, 72%

responden menjawab aman, 28 % responden menjawab sangat aman, serta tidak ada responden yang menjawab kurang aman, maupun tidak aman.

Berdasarkan data tersebut dapat disimpulkan bahwa keamanan pelayanan sirkulasi termasuk dalam kategori aman, sesuai dengan perolehan nilai rata-rata sebesar 73,33%. Hal ini dikarenakan sebagian besar pustakawan mengatakan (76%) bahwa pengguna merasa aman pada saat mengantri di bagian layanan sirkulasi dimana selalu dijaga oleh petugas yang selalu siap untuk melayani.

### **C. Pembahasan Hasil Penelitian**

#### **1. Pembahasan Hasil Pemustaka**

Berdasarkan hasil perhitungan terhadap 14 unsur pelayanan sirkulasi perpustakaan yang meliputi prosedur pelayanan sirkulasi, persyaratan pelayanan sirkulasi, 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 pelayanan sirkulasi, kepastian biaya pelayanan sirkulasi, kepastian jadwal 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 Perpustakaan Universitas Brawijaya, 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:

$$\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{jumlah bobot}}{\text{Jumlah unsur}} = \frac{1}{14} = 0.071$$

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

$$\text{IKM} = \frac{\text{Total Nilai Persepsi Per Unsur} \times \text{Nilai Penimbang}}{\text{Total Unsur Terisi}}$$

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 38. Nilai persepsi, nilai Interval IKM, Nilai Interval Konversi IKM, Mutu pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

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

Sumber : Kepmenpan No 25 Tahun 2004

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

Tabel 39. Penilaian Indeks Per Unsur Pelayanan Sirkulasi Perpustakaan

No	Unsur Pelayanan	ITEM	TOTAL NILAI	RATA-RATA	Nilai UNSUR (RATA-RATA/150)	Kriteria
1	Prosedur pelayanan sirkulasi	1,2,3	1433	477,66	3,1844	B
2	Persyaratan pelayanan sirkulasi	4,5,6	1356	452	3,013	B
3	Kejelasan pelayanan sirkulasi petugas	7,8	744	372	2,488	C
4	Kedisiplinan pelayanan sirkulasi petugas	9,10	833	416,5	2,776	B
5	Tanggung jawab pelayanan sirkulasi petugas	11,12	816	408	2,72	B
6	Kemampuan pelayanan sirkulasi petugas	13,14	832	416	2,773	B
7	Kecepatan pelayanan sirkulasi	15,16,17	1248	416	2,773	B
8	Keadilan mendapatkan pelayanan sirkulasi	18,19	874	437	2,913	B
9	Kesopanan dan keramahan petugas pelayanan sirkulasi	20,21,22	1241	413,66	2,757	B
10	Kewajaran biaya pelayanan sirkulasi	23,24	812	406	2,706	B
11	Kepastian biaya pelayanan sirkulasi	25,26	875	437,5	2,916	B
12	Kepastian jadwal pelayanan sirkulasi	27,28	854	427	2,846	B
13	Kenyamanan lingkungan pelayanan sirkulasi	29,30,31	1318	439,33	2,928	B
14	Keamanan pelayanan sirkulasi	32,33,34	1349	449,66	2,997	B

Keterangan:

1. Unsur pelayanan, yaitu meliputi 14 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 (150 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 14 unsur pelayanan sirkulasi perpustakaan di Perpustakaan Universitas Brawijaya menunjukkan bahwa sebagian besar unsur (93%) yaitu 13 unsur termasuk dalam kategori baik, dan satu unsur (7%) termasuk kategori kurang baik. Unsur yang termasuk dalam kategori baik dan kurang baik

tersebut memiliki nilai angka indeks dari yang tertinggi hingga terendah, untuk lebih jelasnya dapat disajikan dalam tabel sebagai berikut.

Tabel 40. Nilai Unsur Pelayanan Tertinggi sampai Terendah

No	Unsur Pelayanan	ITEM	TOTAL NILAI	RATA-RATA	Nilai UNSUR (RATA-RATA/150)	Kriteria
1	Prosedur pelayanan sirkulasi	1,2,3	1433	477,66	3,1844	Baik
2	Persyaratan pelayanan sirkulasi	4,5,6	1356	452	3,013	Baik
3	Keamanan pelayanan sirkulasi	32,33,34	1349	449,66	2,997	Baik
4	Kenyamanan lingkungan pelayanan sirkulasi	29,30,31	1318	439,33	2,928	Baik
5	Kepastian biaya pelayanan sirkulasi	25,26	875	437,5	2,916	Baik
6	Keadilan mendapatkan pelayanan sirkulasi	18,19	874	437	2,913	Baik
7	Kepastian jadwal pelayanan sirkulasi	27,28	854	427	2,846	Baik
8	Kedisiplinan petugas pelayanan sirkulasi	9,10	833	416,5	2,776	Baik
9	Kemampuan petugas pelayanan sirkulasi	13,14	832	416	2,773	Baik
10	Kecepatan pelayanan sirkulasi	15,16,17	1248	416	2,773	Baik
11	Kesopanan dan keramahan petugas pelayanan sirkulasi	20,21,22	1241	413,66	2,757	Baik
12	Tanggung jawab petugas pelayanan sirkulasi	11,12	816	408	2,720	Baik
13	Kewajaran biaya pelayanan sirkulasi	23,24	812	406	2,706	Baik
14	Kejelasan petugas pelayanan sirkulasi	7,8	744	372	2,488	Kurang Baik

Berdasarkan tabel di atas, terdapat 13 unsur pelayanan dengan kriteria baik yaitu prosedur pelayanan sirkulasi (3,184), persyaratan pelayanan sirkulasi (**3,013**), keamanan pelayanan sirkulasi (**2,997**), kenyamanan lingkungan pelayanan sirkulasi (**2,928**), kepastian biaya pelayanan sirkulasi (**2,916**), keadilan mendapatkan pelayanan sirkulasi (2,913), kepastian jadwal pelayanan sirkulasi (**2,846**),

Kedisiplinan petugas pelayanan sirkulasi (2,776), kemampuan petugas pelayanan sirkulasi (2,773), kecepatan pelayanan sirkulasi (2,773), kesopanan dan keramahan petugas pelayanan sirkulasi (2,757), tanggung jawab petugas pelayanan sirkulasi (2,720), kewajaran biaya pelayanan sirkulasi (2,706). 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 (2,488), 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.

Kemudian untuk menentukan seberapa baik kualitas pelayanan sirkulasi perpustakaan di Perpustakaan Universitas Brawijaya dilakukan dengan menghitung nilai keseluruhan Indeks Kepuasan Masyarakat pengguna pelayanan sirkulasi, yaitu mengalikan nilai masing-masing unsur pelayanan sirkulasi dengan nilai rata-rata tertimbang (0,071) kemudian dijumlah total, dengan perincian sebagai berikut.

$$(3,1844 \times 0,071) + (3,013 \times 0,071) + (2,488 \times 0,071) + (2,776 \times 0,071) + (2,72 \times 0,071) + (2,773 \times 0,071) + (2,773 \times 0,071) + (2,913 \times 0,071) + (2,757 \times 0,071) + (2,706 \times 0,071) + (2,916 \times 0,071) + (2,846 \times 0,071) + (2,928 \times 0,071) + (2,997 \times 0,071) = \mathbf{2,8215}$$

$$\text{Nilai IKM setelah dikonversi} = \text{Nilai Indeks} \times \text{Nilai Dasar} = 2,8215 \times 25 = \mathbf{70,5375}$$

Berdasarkan perhitungan di atas, maka diperoleh nilai Indeks Kepuasan Masyarakat pengguna pelayanan sirkulasi Perpustakaan Universitas Brawijaya adalah 70,5375. Sesuai dengan KEPMENPAN Nomor KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat, kualitas pelayanan sirkulasi di Perpustakaan Universitas Brawijaya berada pada interval 62,51 – 81,25, sehingga kualitas pelayanan berada pada tingkat “B”. Hal ini menunjukkan bahwa kinerja pelayanan sirkulasi perpustakaan di Perpustakaan Universitas Brawijaya secara keseluruhan termasuk dalam kategori baik. Meskipun secara keseluruhan kualitas pelayanan sudah dianggap baik, namun dari tingkat kepuasan terhadap 14 unsur masih terdapat satu unsur yang memiliki nilai kurang baik, yaitu kejelasan petugas pelayanan sirkulasi.

## **2. Pembahasan Hasil Pustakawan**

Berdasarkan hasil perhitungan terhadap 14 unsur pelayanan sirkulasi perpustakaan yang meliputi prosedur pelayanan sirkulasi, persyaratan pelayanan sirkulasi, 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 pelayanan sirkulasi, kepastian biaya pelayanan sirkulasi, kepastian jadwal 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 Perpustakaan Universitas Brawijaya, 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:

$$\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{jumlah bobot}}{\text{Jumlah unsur}} = \frac{1}{14} = 0.071$$

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

$$\text{IKM} = \frac{\text{Total Nilai Persepsi Per Unsur} \times \text{Nilai Penimbang}}{\text{Total Unsur Terisi}}$$

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 41. Nilai persepsi, nilai Interval IKM, Nilai Interval Konversi IKM, Mutu pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

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

Sumber : Kepmenpan No 25 Tahun 2004

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

Tabel 42. Penilaian Indeks Per Unsur Pelayanan Sirkulasi Perpustakaan

No	Unsur Pelayanan	ITEM	TOTAL NILAI	RATA-RATA	Nilai UNSUR (RATA-RATA/25)	Kriteria
1	Prosedur pelayanan sirkulasi	1,2,3	273	91	3,64	A
2	Persyaratan pelayanan sirkulasi	4,5,6	244	81,33	3,25	B
3	Kejelasan petugas pelayanan sirkulasi	7,8	159	79,5	3,18	B
4	Kedisiplinan petugas pelayanan sirkulasi	9,10	164	82	3,28	A
5	Tanggung jawab petugas pelayanan sirkulasi	11,12	162	81	3,24	B
6	Kemampuan petugas pelayanan sirkulasi	13,14	153	76,5	3,06	B
7	Kecepatan pelayanan sirkulasi	15,16, 17	233	77,67	3,107	B
8	Keadilan mendapatkan pelayanan sirkulasi	18,19	155	77,5	3,1	B

9	Kesopanan dan keramahan petugas pelayanan sirkulasi	20,21,22	248	82,67	3,3067	A
10	Kewajaran biaya pelayanan sirkulasi	23,24	146	73	2,92	B
11	Kepastian biaya pelayanan sirkulasi	25,26	142	71	2,84	B
12	Kepastian jadwal pelayanan sirkulasi	27,28	150	75	3	B
13	Kenyamanan lingkungan pelayanan sirkulasi	29,30,31	214	71,33	2,85	B
14	Keamanan pelayanan sirkulasi	32,33,34	212	70,67	2,827	B

Keterangan:

1. Unsur pelayanan, yaitu meliputi 14 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 (150 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 14 unsur pelayanan sirkulasi perpustakaan di Perpustakaan Universitas Brawijaya menunjukkan bahwa sebagian besar unsur yaitu 13 unsur termasuk dalam kategori baik, dan satu unsur termasuk kategori kurang baik. Unsur yang termasuk dalam kategori baik dan kurang baik tersebut memiliki nilai angka indeks dari yang tertinggi hingga terendah, untuk lebih jelasnya dapat disajikan dalam tabel sebagai berikut.

Tabel 43. Nilai Unsur Pelayanan Tertinggi sampai Terendah

No	Unsur Pelayanan	ITEM	TOTAL NILAI	RATA-RATA	Nilai UNSUR (RATA-RATA/25)	Kriteria
1	Prosedur pelayanan sirkulasi	1,2,3	273	91	3,64	A
2	Kesopanan dan keramahan petugas pelayanan sirkulasi	20,21,22	248	82,67	3,3067	A
3	Kedisiplinan petugas pelayanan sirkulasi	9,10	164	82	3,28	A
4	Persyaratan pelayanan sirkulasi	4,5,6	244	81,33	3,25	B
5	Tanggung jawab petugas pelayanan	11,12	162	81	3,24	B

6	Kejelasan petugas pelayanan sirkulasi	7,8	159	79,5	3,18	B
7	Kecepatan pelayanan sirkulasi	15,16,17	233	77,67	3,107	B
8	Keadilan mendapatkan pelayanan sirkulasi	18,19	155	77,5	3,1	B
9	Kemampuan petugas pelayanan sirkulasi	13,14	153	76,5	3,06	B
10	Kepastian jadwal pelayanan sirkulasi	27,28U	150	75	3	B
11	Kewajaran biaya pelayanan sirkulasi	23,24	146	73	2,92	B
12	Kenyamanan lingkungan pelayanan sirkulasi	29,30,31	214	71,33	2,85	B
13	Kepastian biaya pelayanan sirkulasi	25,26	142	71	2,84	B
14	Keamanan pelayanan sirkulasi	32,33,34	212	70,67	2,827	B

Berdasarkan tabel di atas, terdapat 3 unsur pelayanan dengan kriteria sangat baik yaitu prosedur pelayanan sirkulasi (3,64), kesopanan dan keramahan petugas pelayanan sirkulasi (3,3067), kedisiplinan petugas pelayanan sirkulasi (3,28),. Unsur-unsur tersebut termasuk sangat baik dikarenakan ketiga unsur pelayanan tersebut sudah diselenggarakan sesuai dengan prosedur dan peraturan yang berlaku. Sebagian besar pustakawan memberikan persepsi baik dan merasa telah melakukan pelayanan sesuai dengan prosedur yang telah ada, sehingga dapat tercapai kualitas yang sangat baik.

Sedangkan disisi lain dapat dilihat 11 unsur pelayanan sirkulasi yang termasuk dalam kriteria baik yaitu persyaratan pelayanan sirkulasi (3,25), tanggung jawab petugas pelayanan sirkulasi (3,24), Kejelasan petugas pelayanan sirkulasi (3,18), kecepatan pelayanan sirkulasi (3,107), keadilan mendapatkan pelayanan sirkulasi (3,1), kemampuan petugas pelayanan sirkulasi (3,06),

kepastian jadwal pelayanan sirkulasi (3), kewajaran biaya pelayanan sirkulasi (2,92), kenyamanan lingkungan pelayanan sirkulasi (2,85), kepastian biaya pelayanan sirkulasi (2,84), keamanan pelayanan sirkulasi (2,827).

Kemudian untuk menentukan seberapa baik kualitas pelayanan sirkulasi perpustakaan di Perpustakaan Universitas Brawijaya dilakukan dengan menghitung nilai keseluruhan Indeks Kepuasan Masyarakat pengguna pelayanan sirkulasi, yaitu mengalikan nilai masing-masing unsur pelayanan sirkulasi dengan nilai rata-rata tertimbang (0,071) kemudian dijumlah total, dengan perincian sebagai berikut.

$$(3,64 \times 0,071) + (3,3067 \times 0,071) + (3,28 \times 0,071) + (3,25 \times 0,071) + (3,24 \times 0,071) + (3,18 \times 0,071) + (3,107 \times 0,071) + (3,1 \times 0,071) + (3,06 \times 0,071) + (3 \times 0,071) + (2,92 \times 0,071) + (2,85 \times 0,071) + (2,84 \times 0,071) + (2,827 \times 0,071) =$$

**3,096**

$$\text{Nilai IKM setelah dikonversi} = \text{Nilai Indeks} \times \text{Nilai Dasar} = 2,8215 \times 25 =$$

**77,391**

Berdasarkan perhitungan di atas, maka diperoleh nilai Indeks Kepuasan Masyarakat pengguna pelayanan sirkulasi Perpustakaan Universitas Brawijaya adalah **77,391**. Sesuai dengan KEPMENPAN Nomor KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat, kualitas pelayanan sirkulasi di Perpustakaan Universitas Brawijaya berada pada interval 62,51 – 81,25, sehingga kualitas pelayanan berada pada tingkat “B”. Hal ini menunjukkan bahwa kinerja pelayanan sirkulasi perpustakaan di Perpustakaan Universitas Brawijaya secara keseluruhan termasuk dalam kategori baik.

Meskipun secara keseluruhan kualitas pelayanan sudah dianggap baik, namun dari tingkat kepuasan terhadap 14 unsur masih terdapat satu unsur yang memiliki nilai kurang baik, yaitu kejelasan petugas pelayanan sirkulasi.



## BAB IV

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Kualitas Layanan Sirkulasi di Perpustakaan Universitas Brawijaya sudah baik. Hal ini dapat dilihat dari segi pemustaka yang mengatakan bahwa Kualitas Layanan Sirkulasi sudah baik (indeks kepuasan 70,54). Dan juga dari segi Petugas maupun Pustakawan yang pernah melayani di bagian Layanan Sirkulasi yang mengatakan bahwa kualitas layanan sirkulasi sudah baik (indeks kepuasan 77,39).
2. Dari 14 unsur pelayanan yang diteliti dari segi pemustaka, terdapat satu unsur dengan kategori kurang baik dan perlu dilakukan perbaikan yaitu kejelasan petugas dalam melakukan pelayanan sirkulasi, sedangkan ketiga belas unsur lainnya yaitu prosedur pelayanan, 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, kenyamanan pelayanan sirkulasi, keamanan pelayanan sirkulasi tergolong baik dan minimal dipertahankan atau jika mungkin dapat terus ditingkatkan menjadi lebih baik lagi.

3. Sedangkan 14 unsur pelayanan dari segi pustakawan, terdapat tiga unsur dengan kategori sangat baik dan harus dipertahankan yaitu prosedur pelayanan, kesopanan dan keramahan petugas pelayanan, dan kedisiplinan petugas. Untuk sebelas unsur lainnya masuk pada kategori baik yaitu persyaratan pelayanan, tanggung jawab petugas, kemampuan petugas, kecepatan petugas, keadilan mendapatkan pelayanan, kewajaban biaya, kepastian biaya, kepastian jadwal pelayanan, kenyamanan, dan keamanan pelayanan.

## **B. Saran**

Berdasarkan kesimpulan penelitian di atas, maka peneliti mengemukakan beberapa saran seperti :

1. Oleh karena pemustaka menganggap aspek kejelasan petugas pelayanan sirkulasi masih dalam kategori kurang baik, maka pihak Perpustakaan UB bisa mewajibkan setiap pustakawan untuk selalu menggunakan kartu identitas (berisi foto, identitas ,dan inti tugas kerjanya) selama berada di lingkungan Perpustakaan. Selain itu, perlu dilakukan evaluasi bulanan oleh koordinator terkait pemahaman peran dan tugas pustakawan menggunakan lembar tingkat pengetahuan terhadap tugas dan lembar tingkat kepuasan kerja pustakawan. Pihak perpustakaan juga perlu merumuskan penjelasan tugas masing-masing pegawai perpustakaan dan standar operasional prosedur pemberian layanan sebagai pedoman pemustaka dalam memberikan layanan yang berkualitas.
2. Oleh karena pustakawan menganggap aspek keamanan pelayanan sirkulasi memiliki nilai terendah diantara 13 aspek lainnya, sehingga peneliti berpendapat untuk Perpustakaan UB ke depannya dilengkapi dengan kamera

*Close Circuit Television* (CCTV) untuk menjaga keamanan dan juga meningkatkan penggunaan *Radio Frequency Indentification* (RFID) pada seluruh koleksi perpustakaan UB.



## DAFTAR PUSTAKA

- Achmad, dkk. 2012. *Layanan Cinta: Perwujudan Layanan Prima di Perpustakaan*. Jakarta: Sagung Seto.
- Arief, Muhtosim. 2007. *Pemasaran Jasa dan Kualitas Pelayanan*. Malang : Bayumedia Publishing.
- Arif, Aditya Maulana. 2013. *Efektivitas Administrasi Perpustakaan Dengan Layanan Sistem Informasi Manajemen*. (Skripsi). Malang. Fakultas Ilmu Administrasi Jurusan Ilmu Administrasi Publik Universitas Brawijaya.
- Arikunto, Suharsimi. 2005. *Manajemen Penelitian*. Cet.2. Jakarta: Rineka Cipta
- \_\_\_\_\_. 2006. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Azwar, Saifuddin. 2006. *Validitas dan Reliabilitas*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Barata, Atep Adya. 2003. *Dasar - dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: Elex Media Komputindo.
- Dayakisni, Tri & Salis, Yuniardi. 2004. *Psikologi Lintas Budaya*. Malang: Universitas Muhammadiyah Malang.
- Darmono. 2001. *Manajemen dan Tata Kerja Perpustakaan Sekolah*. Jakarta: Grasindo.
- Depdiknas. 2004. *Perpustakaan Perguruan Tinggi: Buku Pedoman*. Jakarta: Departemen Pendidikan Nasional Direktorat Jenderal Pendidikan Tinggi.
- Hasibuan, M. S. P. 2014. *Manajemen Dasar, Pengertian, dan Masalah*. Ed. Revisi. Cet.10. Jakarta: Bumi Aksara.
- Jasfar, Farida. 2009. *Manajemen Jasa Pendekatan Terpadu*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Kepmenpan. No. 25/KEP/M PAN/2/2004 tentang Indeks Kepuasan Masyarakat.
- \_\_\_\_\_. No:62/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Indeks Kepuasan Masyarakat.
- Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara (MENPAN) Nomor 18 tahun 1988 tentang Jabatan Fungsional Pustakawan dan Angka kreditnya

- Koentjaraningrat, ed. 1993. *Metode-metode Penelitian Masyarakat*. Cet XI. Jakarta: Gramedia.
- Kosasih. 2009. Faktor- faktor yang Mempengaruhi Layanan Prima di Perpustakaan. *Artikel Pustakawan Perpustakaan Universitas Negeri Malang*. Hlm. 1-9.
- Lembaga Administrasi Negara (LAN). 2009. *Standar Pelayanan Publik : Langkah-langkah penyusunan*. Jakarta: LAN.
- Lasa HS. 1993. *Manajemen Perpustakaan*. Yogyakarta: Gama Media.
- \_\_\_\_\_. 1994. *Jenis-jenis Pelayanan Informasi Perpustakaan*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Lasa HS. 2005. *Manajemen Perpustakaan*. Yogyakarta: Gama Media.
- Lupiyoadi, Rambat. 2001. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat.
- Martell, Charles. 2008. The absent user: Physical use of academic library collections and services continues to decline 1995–2006. *The Journal of Academic Librarianship*, 34(5) : 400-40.
- Martoatmojo, Karmidi. 2009. *Pelayanan Bahan Pustaka*. Jakarta : Universitas Terbuka.
- Muharama, Safira Taris. 2015. *Persepsi Pemustaka Terhadap Pelayanan Sirkulasi Di Kantor Perpustakaan Dan Arsip Kota Batam. (Skripsi)*. Malang : Fakultas Ilmu Administrasi Jurusan Ilmu Perustakaan Universitas Brawijaya.
- Moenir, H.A.S. 2008. *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Nazir. 2005. *Metode Penelitian*. Jakarta : Ghalia Indonesia.
- Noerhayati. 1987. *Pengelolaan Perpustakaan*. Bandung: Alumni.
- Nur Nasution, M. 2004. *Manajemen Jasa Terpadu*. Bogor: Ghalia Pustaka.
- Padmini, Isdaryanti. 2007. *Persepsi Mahasiswa Terhadap Kualitas Pelayanan Sirkulasi di Perpustakaan Program Diploma Teknik Sipil Fakultas Teknik UGM Yogyakarta. (Skripsi)*. Yogyakarta: Fakultas Adab UIN Sunan Kalijaga.

- Perpustakaan Nasional RI. 2011. *Standar Nasional Perpustakaan Perpustakaan Perguruan Tinggi*. Jakarta: Perpustakaan Nasional RI.
- Perpustakaan Universitas Brawijaya. 2015. "Visi dan Misi", diakses pada tanggal 13 September 2015 dari <http://lib.ub.ac.id/profil/visi-dan-misi/>.
- Qalyubi, Syihabuddin, dkk. 2007. *Dasar-dasar Ilmu Perpustakaan dan Informasi*. Yogyakarta: Jurusan Ilmu Perpustakaan Dan Informasi, Fakultas Adab UIN Sunan Kalijaga.
- Rahayuningsih. 2007. *Pengelolaan Perpustakaan*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Ratminto dan Atik Septi Winarsih. 2010. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Riduwan. 2007. *Skala Pengukuran Variabel-variabel Penelitian*. Bandung: Alfabeta.
- Rusady, Ruslan. 2003. *Metode penelitian Public Relation dan Komunikasi*. Jakarta. PT. Raja Grafindo Persada
- Saleh, Abdul Rahman dan Rita Komalasari. 2010. *Manajemen Perpustakaan*. Jakarta : Universitas Terbuka.
- Singarimbun, Masri. 1989. *Metode Penelitian Survey*. Jakarta: LP3ES.
- Soetjipto, Budi. W. 1997. *Service Quality : Alternatif Pendekatan dan Berbagai Persoalan di Indonesia*. Usahawan,01 :18-24.
- Sugiyono. 2011. *Metodologi Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Sulistyo-Basuki. 1993. *Pengantar Ilmu Perpustakaan*. Jakarta: Universitas Terbuka.
- Sutarno NS. 2006. *Perpustakaan dan Masyarakat*. Jakarta : Sagung Seto.
- Syafiie, Inu Kencana. 2006. *Ilmu Administrasi Publik*. Jakarta: Asdi Mahastya.
- Tim Penyusun Pusat Pembinaan dan Pengembangan Bahasa. 1995. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Edisi Kedua. Cetakan Keempat, Jakarta: Balai Pustaka.
- Tjiptono, Fandi. dan Anastasia Diana. 2003. *Total Quality Management*. Yogyakarta: Andi Offset.

- Tjiptono, Fandi. 2004. *Prinsip-prinsip Total Quality Service*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Tjipropranoto, Prabowo. 1995. Penelitian dan Sumber Daya Manusia di Bidang Perpustakaan. *Jurnal Perpustakaan Pertanian*, IV (1), 1995: hal 1-9. Bogor: Pusat Perpustakaan Pertanian dan Komunikasi Penelitian.
- Undang-undang Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan, diakses pada tanggal 26 September 2015 dari [https://deposit.perpusnas.go.id/media/documents/pp2014\\_024.pdf](https://deposit.perpusnas.go.id/media/documents/pp2014_024.pdf).
- Universitas Brawijaya. 2015. “*Visi dan Misi*”, diakses pada tanggal 13 September 2015 dari <http://www.ub.ac.id/tentang/profil-universitas/visi-misi-id>.
- Utami, Christina Widya. 2011. *Managemen Ritel*. Jakarta: Salemba Empat.
- Usman, Husaini. 2008. *Metodologi Penelitian Sosial*. Jakarta : Bumi Aksara.
- Wasito, Hermawan. 1992. *Pengantar Metodologi Penelitian: buku panduan mahasiswa*. Jakarta: Gramedia
- Yunus, Halim Abdul. 2012. *Digilib: Era Informasi*, diakses pada tanggal 26 September 2015 dari [http://zero-fisip.web.unair.ac.id/artikel\\_detail-68829-Digilib-Digilib:%20Era%20Informasi.html](http://zero-fisip.web.unair.ac.id/artikel_detail-68829-Digilib-Digilib:%20Era%20Informasi.html).
- Zeithaml. Et. al. 1990. *Delivering Quality Service : Balancing Customer Perceptions and Expectations*. New York: The Free Press.

LAMPIRAN

Lampiran 1

ANGKET PENELITIAN PEMUSTAKA

Nomor:

KUALITAS PELAYANAN SIRKULASI  
DI PERPUSTAKAAN UNIVERSITAS BRAWIJAYA

Inisial Nama		Jenis Kelamin :
		<input type="checkbox"/> Laki-laki <input type="checkbox"/> Perempuan
Angkatan		Semester :
Jurusan/ Prodi		Usia :
Fakultas		

Mohon kesediaan Saudara untuk mengisi angket ini sesuai dengan yang Saudara rasakan ketika melakukan kegiatan layanan **sirkulasi (peminjaman, pengembalian, keanggotaan, penitipan barang, dan keanggotaan)** di perpustakaan Universitas Brawijaya. Informasi yang Saudara berikan merupakan bantuan yang sangat berarti untuk mendukung kesuksesan penelitian ini. Atas bantuan dan perhatiannya, saya ucapkan terima kasih.

Petunjuk pengisian:

- Mohon untuk mengisi angket dengan jawaban yang telah disediakan sesuai dengan yang Saudara rasakan dalam memperoleh pelayanan di perpustakaan ini.
- Mohon untuk memberikan tanda SILANG (x) 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 dilayangkan	<input type="checkbox"/> sangat sesuai	<input type="checkbox"/> sesuai	<input type="checkbox"/> kurang sesuai	<input type="checkbox"/> tidak sesuai
5	Kesesuaian antara aturan persyaratan	<input type="checkbox"/> sangat sesuai	<input type="checkbox"/> sesuai	<input type="checkbox"/> kurang sesuai	<input type="checkbox"/> tidak sesuai



	peminjaman buku dengan kenyataan yang dilayangkan				
6	Kesesuaian antara aturan persyaratan pengembalian buku dengan kenyataan yang dilayangkan	<input type="checkbox"/> sangat sesuai	<input type="checkbox"/> sesuai	<input type="checkbox"/> kurang sesuai	<input type="checkbox"/> tidak sesuai
7	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
8	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
9	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
10	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
11	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
12	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
13	Kemampuan petugas menjawab pertanyaan saudara	<input type="checkbox"/> sangat mampu	<input type="checkbox"/> mampu	<input type="checkbox"/> kurang mampu	<input type="checkbox"/> tidak mampu
14	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
15	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
16	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
17	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
18	Sikap petugas dalam melayani tanpa membeda-bedakan pengunjung.	<input type="checkbox"/> sangat adil	<input type="checkbox"/> adil	<input type="checkbox"/> kurang adil	<input type="checkbox"/> tidak adil
19	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

20	Kesopanan petugas dalam melayani saudara	<input type="checkbox"/> sangat sopan	<input type="checkbox"/> sopan	<input type="checkbox"/> kurang sopan	<input type="checkbox"/> tidak sopan
21	Keramahan petugas dalam melayani saudara	<input type="checkbox"/> sangat ramah	<input type="checkbox"/> ramah	<input type="checkbox"/> kurang ramah	<input type="checkbox"/> tidak ramah
22	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
23	Biaya perpanjangan keanggotaan	<input type="checkbox"/> sangat terjangkau	<input type="checkbox"/> terjangkau	<input type="checkbox"/> kurang terjangkau	<input type="checkbox"/> tidak terjangkau
24	Biaya denda keterlambatan pengembalian buku	<input type="checkbox"/> sangat terjangkau	<input type="checkbox"/> terjangkau	<input type="checkbox"/> kurang terjangkau	<input type="checkbox"/> tidak terjangkau
25	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
26	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
27	Jam buka pelayanan sirkulasi	<input type="checkbox"/> selalu tepat	<input type="checkbox"/> tepat waktu	<input type="checkbox"/> kadang-kadang tepat	<input type="checkbox"/> selalu tidak tepat
28	Jam tutup pelayanan sirkulasi	<input type="checkbox"/> selalu tepat	<input type="checkbox"/> tepat waktu	<input type="checkbox"/> kadang-kadang tepat	<input type="checkbox"/> selalu tidak tepat
29	Kebersihan ruangan sirkulasi	<input type="checkbox"/> sangat bersih	<input type="checkbox"/> bersih	<input type="checkbox"/> kurang bersih	<input type="checkbox"/> tidak bersih
30	Kerapian ruangan sirkulasi	<input type="checkbox"/> sangat rapi	<input type="checkbox"/> rapi	<input type="checkbox"/> kurang rapi	<input type="checkbox"/> tidak rapi
31	Suasana ruangan sirkulasi	<input type="checkbox"/> sangat tenang	<input type="checkbox"/> tenang	<input type="checkbox"/> kurang tenang	<input type="checkbox"/> tidak tenang
32	Keamanan tempat penitipan barang	<input type="checkbox"/> sangat aman	<input type="checkbox"/> aman	<input type="checkbox"/> kurang aman	<input type="checkbox"/> tidak aman
33	Keamanan pengguna pada saat pencarian koleksi di rak	<input type="checkbox"/> sangat aman	<input type="checkbox"/> aman	<input type="checkbox"/> kurang aman	<input type="checkbox"/> tidak aman
34	Keamanan pengguna pada saat melakukan kegiatan peminjaman dan pengembalian	<input type="checkbox"/> sangat aman	<input type="checkbox"/> aman	<input type="checkbox"/> kurang aman	<input type="checkbox"/> tidak aman

Terima Kasih

ANGKET PENELITIAN PUSTAKAWAN

KUALITAS PELAYANAN SIRKULASI  
DI PERPUSTAKAAN UNIVERSITAS BRAWIJAYA

Nomor:

Inisial Nama		Jenis Kelamin :
		<input type="checkbox"/> Laki-laki <input type="checkbox"/> Perempuan
Pendidikan Terakhir		Usia
Lama Bekerja		

Mohon kesediaan Saudara untuk mengisi angket ini sesuai dengan yang Saudara rasakan ketika melakukan kegiatan layanan **sirkulasi (peminjaman, pengembalian, keanggotaan, penitipan barang, dan keanggotaan)** di perpustakaan Universitas Brawijaya. Informasi yang Saudara berikan merupakan bantuan yang sangat berarti untuk mendukung kesuksesan penelitian ini. Atas bantuan dan perhatiannya, saya ucapkan terima kasih.

Petunjuk pengisian:

- Mohon untuk mengisi angket dengan jawaban yang telah disediakan sesuai dengan yang Saudara rasakan dalam memperoleh pelayanan di perpustakaan ini.
- Mohon untuk memberikan tanda SILANG (×) 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	<input type="checkbox"/> sangat sesuai	<input type="checkbox"/> sesuai	<input type="checkbox"/> kurang sesuai	<input type="checkbox"/> tidak sesuai

	dilayankan				
7	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
8	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
9	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
10	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
11	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
12	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
13	Kemampuan petugas menjawab pertanyaan saudara	<input type="checkbox"/> sangat mampu	<input type="checkbox"/> mapu	<input type="checkbox"/> kurang mampu	<input type="checkbox"/> tidak mampu
14	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
15	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
16	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
17	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
18	Sikap petugas dalam melayani tanpa membedakan pengunjung.	<input type="checkbox"/> sangat adil	<input type="checkbox"/> adil	<input type="checkbox"/> kurang adil	<input type="checkbox"/> tidak adil
19	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
20	Kesopanan petugas dalam melayani saudara	<input type="checkbox"/> sangat sopan	<input type="checkbox"/> sopan	<input type="checkbox"/> kurang sopan	<input type="checkbox"/> tidak sopan
21	Keramahan petugas dalam melayani saudara	<input type="checkbox"/> sangat ramah	<input type="checkbox"/> ramah	<input type="checkbox"/> kurang ramah	<input type="checkbox"/> tidak ramah
22	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

23	Biaya perpanjangan keanggotaan	<input type="checkbox"/> sangat terjangkau	<input type="checkbox"/> terjangkau	<input type="checkbox"/> kurang terjangkau	<input type="checkbox"/> tidak terjangkau
24	Biaya denda keterlambatan pengembalian buku	<input type="checkbox"/> sangat terjangkau	<input type="checkbox"/> terjangkau	<input type="checkbox"/> kurang terjangkau	<input type="checkbox"/> tidak terjangkau
25	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
26	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
27	Jam buka pelayanan sirkulasi	<input type="checkbox"/> selalu tepat	<input type="checkbox"/> tepat waktu	<input type="checkbox"/> kadang-kadang tepat	<input type="checkbox"/> selalu tidak tepat
28	Jam tutup pelayanan sirkulasi	<input type="checkbox"/> selalu tepat	<input type="checkbox"/> tepat waktu	<input type="checkbox"/> kadang-kadang tepat	<input type="checkbox"/> selalu tidak tepat
29	Kebersihan ruangan sirkulasi	<input type="checkbox"/> sangat bersih	<input type="checkbox"/> bersih	<input type="checkbox"/> kurang bersih	<input type="checkbox"/> tidak bersih
30	Kerapian ruangan sirkulasi	<input type="checkbox"/> sangat rapi	<input type="checkbox"/> rapi	<input type="checkbox"/> kurang rapi	<input type="checkbox"/> tidak rapi
31	Suasana ruangan sirkulasi	<input type="checkbox"/> sangat tenang	<input type="checkbox"/> tenang	<input type="checkbox"/> kurang tenang	<input type="checkbox"/> tidak tenang
32	Keamanan tempat penitipan barang	<input type="checkbox"/> sangat aman	<input type="checkbox"/> aman	<input type="checkbox"/> kurang aman	<input type="checkbox"/> tidak aman
33	Keamanan pengguna pada saat melakukan pencarian koleksi di rak	<input type="checkbox"/> sangat aman	<input type="checkbox"/> aman	<input type="checkbox"/> kurang aman	<input type="checkbox"/> tidak aman
34	Keamanan pengguna pada saat melakukan kegiatan peminjaman dan pengembalian.	<input type="checkbox"/> sangat aman	<input type="checkbox"/> aman	<input type="checkbox"/> kurang aman	<input type="checkbox"/> tidak aman

Terima Kasih

## Lampiran 2

## Hasil Uji Validitas

No	Item Yang Diuji	Nilai Korelasi	r Produk Moment	Keterangan
<b>Prosedur Pelayanan Sirkulasi</b>				
1	Prosedur Peminjaman Buku	0,910	0,361	Valid
2	Prosedur Pengembalian Buku	0,706	0,361	Valid
3	Prosedur Perpanjangan Kartu Anggota	0,671	0,361	Valid
<b>Persyaratan Pelayanan Sirkulasi</b>				
4	Persyaratan proses pelayanan kartu anggota	0,723	0,361	Valid
5	Persyaratan peminjaman buku	0,618	0,361	Valid
6	Persyaratan pengembalian buku	0,362	0,361	Valid
<b>Kejelasan Petugas Pelayanan Sirkulasi</b>				
7	Kejelasan identitas petugas pelayanan sirkulasi	0,552	0,361	Valid
8	Kejelasan tugas setiap petugas pelayanan sirkulasi	0,376	0,361	Valid
<b>Kedisiplinan Petugas Pelayanan Sirkulasi</b>				
9	Keberadaan petugas saat dibutuhkan oleh pengguna pelayanan sirkulasi	0,709	0,361	Valid
10	Ketaatan petugas pelayanan sirkulasi terhadap waktu kerja sesuai dengan ketentuan yang berlaku	0,802	0,361	Valid
<b>Tanggung Jawab Petugas Pelayanan Sirkulasi</b>				
11	Kesediaan petugas untuk membantu kesulitan pengguna	0,546	0,361	Valid
12	Ketanggapan petugas dalam merespon keluhan pengguna	0,810	0,361	Valid
<b>Kemampuan Petugas Pelayanan Sirkulasi</b>				
13	Kemampuan petugas menjawab pertanyaan pengguna	0,657	0,361	Valid
14	Kemampuan petugas menenangkan situasi ketika ada masalah	0,760	0,361	Valid
<b>Kecepatan Pelayanan Sirkulasi</b>				
15	Kecepatan penyelesaian peminjaman buku	0,719	0,361	Valid
16	Kecepatan penyelesaian pengembalian buku	0,615	0,361	Valid
17	Kecepatan dalam penelusuran koleksi	0,646	0,361	Valid

<b>Keadilan Mendapatkan Pelayanan Sirkulasi</b>				
18	Tidak membedakan status dan golongan pengguna yang membutuhkan pelayanan	0,782	0, 361	Valid
19	Keadilan dalam mendapatkan pelayanan dengan mengantri	0,510	0, 361	Valid
<b>Kesopanan dan Keramahan Petugas Pelayanan Sirkulasi</b>				
20	Kesopanan petugas dalam melayani pengguna pelayanan sirkulasi	0,774	0, 361	Valid
21	Keramahan petugas dalam melayani pengguna pelayanan sirkulasi	0,683	0, 361	Valid
22	Perhatian terhadap setiap pengguna pelayanan sirkulasi	0,686	0, 361	Valid
<b>Kewajaran Biaya Pelayanan Sirkulasi</b>				
23	Keterjangkauan biaya perpanjangan kartu anggota perpustakaan	0,882	0, 361	Valid
24	Keterjangkauan pembayaran denda keterlambatan pengembalian buku	0,858	0, 361	Valid
<b>Kepastian Biaya Pelayanan Sirkulasi</b>				
25	Kesesuaian biaya perpanjangan kartu anggota dengan peraturan yang berlaku di perpustakaan	0,551	0, 361	Valid
26	Kesesuaian biaya denda keterlambatan dengan peraturan yang berlaku di perpustakaan	0,614	0, 361	Valid
<b>Kepastian Jadwal Pelayanan Sirkulasi</b>				
27	Jam buka pelayanan sirkulasi	0,789	0, 361	Valid
28	Jam tutup pelayanan sirkulasi	0,513	0, 361	Valid
<b>Kenyamanan Lingkungan Pelayanan Sirkulasi</b>				
29	Kebersihan ruangan pelayanan sirkulasi	0,608	0, 361	Valid
30	Kerapian ruangan pelayanan sirkulasi	0,380	0, 361	Valid
31	Suasana ruangan pelayanan sirkulasi	0,579	0, 361	Valid
<b>Keamanan Pelayanan Sirkulasi</b>				
32	Keamanan tempat penitipan barang	0,830	0, 361	Valid
33	Keamanan pengguna pada saat pencarian koleksi di rak	0,773	0, 361	Valid
34	Keamanan pengguna pada saat melakukan kegiatan	0,611	0, 361	Valid

	peminjaman dan pengembalian		
--	-----------------------------	--	--



Lampiran 3

Hasil Uji Reabilitas

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	29	96.7
	Excluded <sup>a</sup>	1	3.3
	Total	30	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.983	34

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
item_1	79.66	578.448	.903	.982
item_2	79.76	578.761	.905	.982
item_3	79.69	584.865	.713	.983
item_4	79.69	580.579	.779	.983
item_5	79.62	583.815	.772	.983
item_6	79.62	589.030	.588	.983
item_7	79.66	576.805	.829	.983
item_8	79.90	588.596	.689	.983
item_9	79.69	582.865	.759	.983
item_10	79.69	574.579	.879	.982
item_11	79.69	578.007	.837	.983
item_12	79.76	575.761	.894	.982
item_13	79.86	588.837	.713	.983
item_14	79.69	574.507	.957	.982
item_15	79.72	583.850	.775	.983
item_16	79.69	586.507	.646	.983
item_17	79.69	583.507	.684	.983
item_18	79.62	584.744	.749	.983
item_19	79.69	585.722	.637	.983
item_20	79.66	577.877	.838	.983
item_21	79.90	584.596	.751	.983
item_22	80.10	588.739	.783	.983



item_23	79.69	575.650	.974	.982
item_24	79.76	581.047	.848	.983
item_25	79.72	583.207	.693	.983
item_26	79.72	585.278	.648	.983
item_27	79.55	581.113	.842	.983
item_28	79.66	583.805	.629	.983
item_29	79.62	574.958	.905	.982
item_30	80.10	588.739	.783	.983
item_31	79.69	576.150	.879	.982
item_32	79.62	574.958	.905	.982
item_33	79.62	581.458	.829	.983
item_34	79.76	576.475	.962	.982



**Lampiran 4**

**Hasil Frekuensi Olahan Pemustaka**

**PROSEDUR PELAYANAN 1**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	KURANG MUDAH	5	3.3	3.3	3.3
	MUDAH	99	66.0	66.0	69.3
	SANGAT MUDAH	46	30.7	30.7	100.0
	Total	150	100.0	100.0	

**PROSEDUR PELAYANAN 2**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TIDAK MUDAH	1	.7	.7	.7
	KURANG MUDAH	5	3.3	3.3	4.0
	MUDAH	97	64.7	64.7	68.7
	SANGAT MUDAH	47	31.3	31.3	100.0
	Total	150	100.0	100.0	

**PROSEDUR PELAYANAN 3**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TIDAK MUDAH	1	.7	.7	.7
	KURANG MUDAH	19	12.7	12.7	13.3
	MUDAH	107	71.3	71.3	84.7
	SANGAT MUDAH	23	15.3	15.3	100.0
	Total	150	100.0	100.0	

**PERSYARATAN PELAYANAN 4**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TIDAK SESUAI	1	.7	.7	.7
	KURANG SESUAI	23	15.3	15.3	16.0
	SESUAI	114	76.0	76.0	92.0
	SANGAT SESUAI	12	8.0	8.0	100.0
	Total	150	100.0	100.0	

**PERSYARATAN PELAYANAN 5**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	KURANG SESUAI	16	10.7	10.7	10.7
	SESUAI	113	75.3	75.3	86.0
	SANGAT SESUAI	21	14.0	14.0	100.0
	Total	150	100.0	100.0	

**PERSYARATAN PELAYANAN 6**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	KURANG SESUAI	10	6.7	6.7	6.7
	SESUAI	116	77.3	77.3	84.0
	SANGAT SESUAI	24	16.0	16.0	100.0
	Total	150	100.0	100.0	

**KEJELASAN PETUGAS 7**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TIDAK JELAS	6	4.0	4.0	4.0
	KURANG JELAS	81	54.0	54.0	58.0
	JELAS	54	36.0	36.0	94.0
	SANGAT JELAS	9	6.0	6.0	100.0
	Total	150	100.0	100.0	

**KEJELASAN PETUGAS 8**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TIDAK JELAS	4	2.7	2.7	2.7
	KURANG JELAS	75	50.0	50.0	52.7
	JELAS	60	40.0	40.0	92.7
	SANGAT JELAS	11	7.3	7.3	100.0
	Total	150	100.0	100.0	

**KEDISIPLINAN PETUGAS 9**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	KADANG KADANG	64	42.7	42.7	42.7
	SERING	73	48.7	48.7	91.3
	SELALU	13	8.7	8.7	100.0
	Total	150	100.0	100.0	

**KEDISIPLINAN PETUGAS 10**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	KADANG KADANG	41	27.3	27.3	27.3
	SERING	84	56.0	56.0	83.3
	SELALU	25	16.7	16.7	100.0
	Total	150	100.0	100.0	

**TANGGUNG JAWAB PETUGAS 11**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	KURANG BAIK	42	28.0	28.0	28.0
	BAIK	103	68.7	68.7	96.7
	SANGAT BAIK	5	3.3	3.3	100.0
	Total	150	100.0	100.0	

**TANGGUNG JAWAB PETUGAS 12**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TIDAK BAIK	2	1.3	1.3	1.3
	KURANG BAIK	45	30.0	30.0	31.3
	BAIK	101	67.3	67.3	98.7
	SANGAT BAIK	2	1.3	1.3	100.0
	Total	150	100.0	100.0	

**KEMAMPUAN PETUGAS 13**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	KURANG MAMPU	29	19.3	19.3	19.3
	MAMPU	114	76.0	76.0	95.3
	SANGAT MAMPU	7	4.7	4.7	100.0
	Total	150	100.0	100.0	

**KEMAMPUAN PETUGAS 14**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TIDAK MAMPU	1	.7	.7	.7
	KURANG MAMPU	48	32.0	32.0	32.7
	MAMPU	97	64.7	64.7	97.3
	SANGAT MAMPU	4	2.7	2.7	100.0
	Total	150	100.0	100.0	



**KECEPATAN PELAYANAN 15**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TIDAK CEPAT	2	1.3	1.3	1.3
	KURANG CEPAT	35	23.3	23.3	24.7
	CEPAT	96	64.0	64.0	88.7
	SANGAT CEPAT	17	11.3	11.3	100.0
	Total	150	100.0	100.0	

**KECEPATAN PELAYANAN 16**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TIDAK CEPAT	1	.7	.7	.7
	KURANG CEPAT	32	21.3	21.3	22.0
	CEPAT	97	64.7	64.7	86.7
	SANGAT CEPAT	20	13.3	13.3	100.0
	Total	150	100.0	100.0	

**KECEPATAN PELAYANAN 17**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TIDAK CEPAT	1	.7	.7	.7
	KURANG CEPAT	66	44.0	44.0	44.7
	CEPAT	81	54.0	54.0	98.7
	SANGAT CEPAT	2	1.3	1.3	100.0
	Total	150	100.0	100.0	

**KEADILAN 18**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	KURANG ADIL	28	18.7	18.7	18.7
	ADIL	109	72.7	72.7	91.3
	SANGAT ADIL	13	8.7	8.7	100.0
	Total	150	100.0	100.0	

**KEADILAN 19**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	KURANG ADIL	18	12.0	12.0	12.0
	ADIL	125	83.3	83.3	95.3
	SANGAT ADIL	7	4.7	4.7	100.0
	Total	150	100.0	100.0	



**KESOPANAN 20**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	KURANG SOPAN	29	19.3	19.3	19.3
	SOPAN	108	72.0	72.0	91.3
	SANGAT SOPAN	13	8.7	8.7	100.0
	Total	150	100.0	100.0	

**KESOPANAN 21**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	KURANG RAMAH	59	39.3	39.3	39.3
	RAMAH	82	54.7	54.7	94.0
	SANGAT RAMAH	9	6.0	6.0	100.0
	Total	150	100.0	100.0	

**KESOPANAN 22**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TIDAK BAIK	3	2.0	2.0	2.0
	KURANG BAIK	43	28.7	28.7	30.7
	BAIK	98	65.3	65.3	96.0
	SANGAT BAIK	6	4.0	4.0	100.0
	Total	150	100.0	100.0	

**KEWAJARAN BIAYA 23**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TIDAK TERJANGKAU	4	2.7	2.7	2.7
	KURANG TERJANGKAU	34	22.7	22.7	25.3
	TERJANGKAU	104	69.3	69.3	94.7
	SANGAT TERJANGKAU	8	5.3	5.3	100.0
	Total	150	100.0	100.0	

**KEWAJARAN BIAYA 24**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TIDAK TERJANGKAU	12	8.0	8.0	8.0
	KURANG TERJANGKAU	41	27.3	27.3	35.3
	TERJANGKAU	86	57.3	57.3	92.7
	SANGAT TERJANGKAU	11	7.3	7.3	100.0
	Total	150	100.0	100.0	

**KEPASTIAN BIAYA 25**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TIDAK SESUAI	2	1.3	1.3	1.3
	KURANG SESUAI	28	18.7	18.7	20.0
	SESUAI	105	70.0	70.0	90.0
	SANGAT SESUAI	15	10.0	10.0	100.0
	Total	150	100.0	100.0	

**KEPASTIAN BIAYA 26**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TIDAK SESUAI	2	1.3	1.3	1.3
	KURANG SESUAI	18	12.0	12.0	13.3
	SESUAI	116	77.3	77.3	90.7
	SANGAT SESUAI	14	9.3	9.3	100.0
	Total	150	100.0	100.0	

**KEPASTIAN JADWAL 27**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	SELALU TIDAK TEPAT	1	.7	.7	.7
	KADANG KADANG TEPAT	39	26.0	26.0	26.7
	TEPAT WAKTU	100	66.7	66.7	93.3
	SELALU TEPAT	10	6.7	6.7	100.0
	Total	150	100.0	100.0	

**KEPASTIAN JADWAL 28**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	SELALU TIDAK TEPAT	1	.7	.7	.7
	KADANG KADANG TEPAT	27	18.0	18.0	18.7
	TEPAT WAKTU	108	72.0	72.0	90.7
	SELALU TEPAT	14	9.3	9.3	100.0
	Total	150	100.0	100.0	

**KENYAMANAN 29**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	KURANG BERSIH	20	13.3	13.3	13.3
	BERSIH	111	74.0	74.0	87.3
	SANGAT BERSIH	19	12.7	12.7	100.0
	Total	150	100.0	100.0	



**KENYAMANAN 30**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TIDAK RAPI	2	1.3	1.3	1.3
	KURANG RAPI	22	14.7	14.7	16.0
	RAPI	111	74.0	74.0	90.0
	SANGAT RAPI	15	10.0	10.0	100.0
	Total	150	100.0	100.0	

**KENYAMANAN 31**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TIDAK TENANG	2	1.3	1.3	1.3
	KURANG TENANG	25	16.7	16.7	18.0
	TENANG	114	76.0	76.0	94.0
	SANGAT TENANG	9	6.0	6.0	100.0
	Total	150	100.0	100.0	

**KEAMANAN 32**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TIDAK AMAN	1	.7	.7	.7
	KURANG AMAN	13	8.7	8.7	9.3
	AMAN	111	74.0	74.0	83.3
	SANGAT AMAN	25	16.7	16.7	100.0
	Total	150	100.0	100.0	

**KEAMANAN 33**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TIDAK AMAN	3	2.0	2.0	2.0
	KURANG AMAN	21	14.0	14.0	16.0
	AMAN	113	75.3	75.3	91.3
	SANGAT AMAN	13	8.7	8.7	100.0
	Total	150	100.0	100.0	

**KEAMANAN\_34**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	KURANG AMAN	7	4.7	4.7	4.7
	AMAN	133	88.7	88.7	93.3



SANGAT AMAN	10	6.7	6.7	100.0
Total	150	100.0	100.0	



**Lampiran 5**

**Hasil Frekuensi Olahan Pustakawan**

**PROSEDUR PELAYANAN 1**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	MUDAH	8	5.3	32.0	32.0
	SANGAT MUDAH	17	11.3	68.0	100.0
	Total	25	16.7	100.0	
Missing	System	125	83.3		
Total		150	100.0		

**PROSEDUR PELAYANAN 2**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	MUDAH	8	5.3	32.0	32.0
	SANGAT MUDAH	17	11.3	68.0	100.0
	Total	25	16.7	100.0	
Missing	System	125	83.3		
Total		150	100.0		

**PROSEDUR PELAYANAN 3**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	MUDAH	12	8.0	48.0	48.0
	SANGAT MUDAH	13	8.7	52.0	100.0
	Total	25	16.7	100.0	
Missing	System	125	83.3		
Total		150	100.0		

**PERSYARATAN PELAYANAN 4**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	SESUAI	21	14.0	84.0	84.0
	SANGAT SESUAI	4	2.7	16.0	100.0
	Total	25	16.7	100.0	
Missing	System	125	83.3		
Total		150	100.0		

**PERSYARATAN PELAYANAN 5**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	SESUAI	14	9.3	56.0	56.0
	SANGAT SESUAI	11	7.3	44.0	100.0
	Total	25	16.7	100.0	
Missing	System	125	83.3		
Total		150	100.0		

**PERSYARATAN PELAYANAN 6**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	SESUAI	14	9.3	56.0	56.0
	SANGAT SESUAI	11	7.3	44.0	100.0
	Total	25	16.7	100.0	
Missing	System	125	83.3		
Total		150	100.0		

**KEJELASAN PETUGAS 7**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	KURANG JELAS	3	2.0	12.0	12.0
	JELAS	12	8.0	48.0	60.0
	SANGAT JELAS	10	6.7	40.0	100.0
	Total	25	16.7	100.0	
Missing	System	125	83.3		
Total		150	100.0		

**KEJELASAN PETUGAS 8**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	JELAS	17	11.3	68.0	68.0
	SANGAT JELAS	8	5.3	32.0	100.0
	Total	25	16.7	100.0	
Missing	System	125	83.3		
Total		150	100.0		



**KEDISIPLINAN PETUGAS 9**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	KADANG KADANG	10	6.7	40.0	40.0
	SERING	8	5.3	32.0	72.0
	SELALU	7	4.7	28.0	100.0
	Total	25	16.7	100.0	
Missing	System	125	83.3		
Total		150	100.0		

**KEDISIPLINAN PETUGAS 10**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	SERING	8	5.3	32.0	32.0
	SELALU	17	11.3	68.0	100.0
	Total	25	16.7	100.0	
Missing	System	125	83.3		
Total		150	100.0		

**TANGGUNG JAWAB PETUGAS 11**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	BAIK	15	10.0	60.0	60.0
	SANGAT BAIK	10	6.7	40.0	100.0
	Total	25	16.7	100.0	
Missing	System	125	83.3		
Total		150	100.0		

**TANGGUNG\_JAWAB\_PETUGAS\_12**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	BAIK	22	14.7	88.0	88.0
	SANGAT BAIK	3	2.0	12.0	100.0
	Total	25	16.7	100.0	
Missing	System	125	83.3		
Total		150	100.0		



**KEMAMPUAN PETUGAS 13**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	MAMPU	25	16.7	100.0	100.0
Missing	System	125	83.3		
Total		150	100.0		

**KEMAMPUAN PETUGAS 14**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	MAMPU	21	14.0	84.0	84.0
	SANGAT MAMPU	4	2.7	16.0	100.0
	Total	25	16.7	100.0	
Missing	System	125	83.3		
Total		150	100.0		

**KECEPATAN PELAYANAN 15**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	CEPAT	19	12.7	76.0	76.0
	SANGAT CEPAT	6	4.0	24.0	100.0
	Total	25	16.7	100.0	
Missing	System	125	83.3		
Total		150	100.0		

**KECEPATAN PELAYANAN 16**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	CEPAT	19	12.7	76.0	76.0
	SANGAT CEPAT	6	4.0	24.0	100.0
	Total	25	16.7	100.0	
Missing	System	125	83.3		
Total		150	100.0		

**KECEPATAN PELAYANAN 17**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	KURANG CEPAT	3	2.0	12.0	12.0
	CEPAT	22	14.7	88.0	100.0
	Total	25	16.7	100.0	



Missing	System	125	83.3	
Total		150	100.0	

**KEADILAN 18**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ADIL	25	16.7	100.0	100.0
Missing	System	125	83.3		
Total		150	100.0		

**KEADILAN 19**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ADIL	18	12.0	72.0	72.0
	SANGAT ADIL	7	4.7	28.0	100.0
	Total	25	16.7	100.0	
Missing	System	125	83.3		
Total		150	100.0		

**KESOPANAN 20**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	SOPAN	19	12.7	76.0	76.0
	SANGAT SOPAN	6	4.0	24.0	100.0
	Total	25	16.7	100.0	
Missing	System	125	83.3		
Total		150	100.0		

**KESOPANAN 21**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	RAMAH	19	12.7	76.0	76.0
	SANGAT RAMAH	6	4.0	24.0	100.0
	Total	25	16.7	100.0	
Missing	System	125	83.3		
Total		150	100.0		



**KESOPANAN 22**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	BAIK	16	10.7	64.0	64.0
	SANGAT BAIK	9	6.0	36.0	100.0
	Total	25	16.7	100.0	
Missing	System	125	83.3		
Total		150	100.0		

**KEWAJARAN BIAYA 23**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TERJANGKAU	25	16.7	100.0	100.0
Missing	System	125	83.3		
Total		150	100.0		

**KEWAJARAN BIAYA 24**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	KURANG TERJANGKAU	3	2.0	12.0	12.0
	TERJANGKAU	22	14.7	88.0	100.0
	Total	25	16.7	100.0	
Missing	System	125	83.3		
Total		150	100.0		

**KEPASTIAN BIAYA 25**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	KURANG SESUAI	3	2.0	12.0	12.0
	SESUAI	22	14.7	88.0	100.0
	Total	25	16.7	100.0	
Missing	System	125	83.3		
Total		150	100.0		

**KEPASTIAN BIAYA 26**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	KURANG SESUAI	3	2.0	12.0	12.0
	SESUAI	22	14.7	88.0	100.0
	Total	25	16.7	100.0	
Missing	System	125	83.3		
Total		150	100.0		

**KEPASTIAN JADWAL 27**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	KADANG KADANG TEPAT	3	2.0	12.0	12.0
	TEPAT WAKTU	19	12.7	76.0	88.0
	SELALU TEPAT	3	2.0	12.0	100.0
	Total	25	16.7	100.0	
Missing	System	125	83.3		
Total		150	100.0		

**KEPASTIAN JADWAL 28**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TEPAT WAKTU	22	14.7	88.0	88.0
	SELALU TEPAT	3	2.0	12.0	100.0
	Total	25	16.7	100.0	
Missing	System	125	83.3		
Total		150	100.0		

**KENYAMANAN 29**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	BERSIH	25	16.7	100.0	100.0
Missing	System	125	83.3		
Total		150	100.0		

**KENYAMANAN 30**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	KURANG RAPI	3	2.0	12.0	12.0
	RAPI	22	14.7	88.0	100.0



Total		25	16.7	100.0
Missing	System	125	83.3	
Total		150	100.0	

**KENYAMANAN 31**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	KURANG TENANG	6	4.0	24.0	24.0
	TENANG	16	10.7	64.0	88.0
	SANGAT TENANG	3	2.0	12.0	100.0
	Total	25	16.7	100.0	
Missing	System	125	83.3		
Total		150	100.0		

**KEAMANAN 32**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	KURANG AMAN	7	4.7	28.0	28.0
	AMAN	18	12.0	72.0	100.0
	Total	25	16.7	100.0	
Missing	System	125	83.3		
Total		150	100.0		

**KEAMANAN 33**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	KURANG AMAN	6	4.0	24.0	24.0
	AMAN	19	12.7	76.0	100.0
	Total	25	16.7	100.0	
Missing	System	125	83.3		
Total		150	100.0		

**KEAMANAN 34**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	AMAN	18	12.0	72.0	72.0
	SANGAT AMAN	7	4.7	28.0	100.0
	Total	25	16.7	100.0	
Missing	System	125	83.3		
Total		150	100.0		



## Lampiran 6

## Surat Permohonan Pra-Riset



KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI DAN PENDIDIKAN TINGGI  
 UNIVERSITAS BRAWIJAYA  
 FAKULTAS ILMU ADMINISTRASI  
 Jl. MT. Haryono 163, Malang 65145, Indonesia  
 Telp. : +62-341-553737, 568914, 558226 Fax : +62-341-558227  
 http://fia.ub.ac.id E-mail: fia@ub.ac.id

Nomor : ~~122.5.P~~/UN.10.3/PQ/2015

Lampiran : -

Hal : Pra Riset/Survey Awal

Kepada : Yth. Kepala Perpustakaan  
 Universitas Brawijaya  
 Malang

Kepala Perpustakaan Universitas Brawijaya Malang mohon dengan hormat bantuan Bapak/Ibu/Saudara untuk memberikan kesempatan melakukan pra riset/survey awal bagi mahasiswa :

Nama : Bambang Septiawan  
 Alamat : Jl. Raya Gajahyana No. 795 Malang  
 NIM : 125030700111033  
 Jurusan : Administrasi Publik  
 Prodi : Ilmu Perpustakaan  
 Tema : Persepsi Pemustaka Terhadap Pelayanan Sirkulasi di Perpustakaan Universitas Brawijaya Malang ( Studi pada Mahasiswa Universitas Brawijaya Tahun 2012 )  
 Lamanya : 2 (Dua) Minggu (7 – 21 September 2015)  
 Peserta : 1 (satu) orang.

Demikian atas bantuan dan kesediaan Bapak/Ibu/Saudara, kami ucapkan terima kasih.

Malang, 3 September 2015

Ketua Prodi Ilmu Perpustakaan



Formulir dibuat rangkap 4 untuk :

1. Perusahaan
2. Mahasiswa
3. Jurusan
4. Arsip TU

Dr. Ratih Nur Pratiwi, M.Si  
 NIP. 19530807197903 2 001



## Lampiran 7

## Surat Permohonan Riset


**KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI DAN PENDIDIKAN TINGGI  
UNIVERSITAS BRAWIJAYA**
**FAKULTAS ILMU ADMINISTRASI**

Jl. MT. Haryono 163, Malang 65145, Indonesia

Telp. : +62-341-553737, 568914, 558226 Fax : +62-341-558227

<http://fia.ub.ac.id>

E-mail: fia@ub.ac.id

Nomor : 914 / UN10.3/P6/2016

Lampiran : -

Hal : Riset

 Kepada : Yth. Kepala Perpustakaan Universitas Brawijaya  
 Jalan Veteran, 65145  
 Malang

Dekan Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya Malang mohon dengan hormat bantuan Bapak/Ibu/Saudara untuk memberikan kesempatan melakukan riset/penelitian bagi mahasiswa :

 Nama : Bambang Septiawan  
 Alamat : Jl. Raya Gajahyana No. 795 Malang  
 NIM : 125030700111033  
 Jurusan : Administrasi Publik  
 Konsentrasi : Ilmu Perpustakaan  
 Tema : Kualitas Layanan Sirkulasi di Perpustakaan Universitas Brawijaya  
 Lamanya : 1, 5 bulan (1 Februari – 15 Maret 2016)  
 Peserta : 1 (satu) orang.

Demikian atas bantuan dan kesediaan Bapak/Ibu/Saudara, kami ucapkan terima kasih.

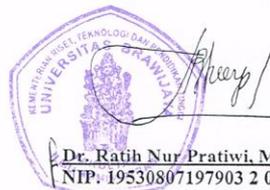
Malang, 1 Februari 2016

a.n. Dekan

Ketua Prodi Ilmu Perpustakaan

Formulir dibuat rangkap 4 untuk :

1. Perusahaan
2. Mahasiswa
3. Jurusan
4. Arsip TU


 Dr. Ratih Nur Pratiwi, M.Si  
 NIP. 19530807197903 2 001


## Surat Balasan Riset


**KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI DAN PENDIDIKAN TINGGI  
UNIVERSITAS BRAWIJAYA  
PERPUSTAKAAN**

Gedung Perpustakaan, Jl. Veteran Malang 65145, Indonesia  
Telp. : + 62-341-551611, 575777; Pes. 308; Fax.Rektorat + 62-341-565420  
Langsung : + 62-341-571032 Fax.+62-341-583966  
<http://www.lib.ub.ac.id> e-mail: library@ub.ac.id

Nomor : 33 /UN.10.22/UM/2016  
Hal. : Permohonan Pra-Riset & Riset

26 JAN 2016

Yth. :  
Ketua Program Studi Ilmu Perpustakaan  
Fakultas Ilmu Administrasi  
Universitas Brawijaya

Membalas surat Ketua Program Studi Ilmu Perpustakaan, Fakultas Ilmu Administrasi,  
Universitas Brawijaya, Nomor : 465/UN10.3/PG/2016 dan 914/UN10.3/PG/2016 hal:  
Permohonan Pra-Riset & Riset di Perpustakaan Universitas Brawijaya, Yaitu a.n.:

No	Nama	NIM	Waktu	Tema /Judul
1	Fadila Nento	125030706111001	25-01-2016 s/d 12-02-2016	Implementasi UU. No.28 th.2014 ttg.hak cipta
2	Bambang S.	125030700111033	01-02-2016 s/d 15-03-2016	Kualitas layanan Sirkulasi Perpus.UB

Bersama ini kami memberikan ijin sesuai tanggal tersebut diatas.  
Atas perhatian dan kerjasamanya kami ucapkan terima kasih.

Kepala,



Johan Andoyo Effendi Noor,  
NIP. 19650325 199002 1 004



## Lampiran 9

## CURRICULUM VITAE



NAMA : Bambang Septiawan  
NIM : 125030700111033  
Jurusan / Angkatan : Ilmu Perpustakaan / 2012  
TTL : Blitar, 28 September 1993  
Jenis Kelamin : Laki-laki  
Agama : Islam  
Alamat Asal : Jalan Imam Bonjol No 11  
RT 002 RW 002  
Beru, Wlingi, Blitar  
Alamat di Malang : Jalan Raya Gajahyana No 795  
Dinoyo, Malang  
Nomor Handphone : 085755524010  
E-mail : septiawanbamb28@gmail.com

**Riwayat Pendidikan**

- SDN Negeri Babadan 1 (2000-2006)
- SMPN 1 Wlingi (2006-2009)
- SMAN 1 Talun (2009-2012)
- S1 Ilmu Perpustakaan Universitas Brawijaya 2012 – Sekarang

**Kemampuan**

- Microsoft Office ( Microsoft Word, Microsoft Excel, Microsoft Power Point)
- Adobe Photoshop CS6
- Adobe Flash CS6
- Adobe Audition CS6
- AVS Video Editor
- Ms. Producer
- Senayan Library Management System
- Kvisoft FlipBook Maker ( Aplikasi untuk membuat E-Book)

**Seminar & Workshop**

- Seminar “Digital Solution for UB”, 18-24 Maret 2013
- Workshop “Strategi Lulus Perguruan Tinggi Tepat Waktu”, 22 April 2013
- Seminar Internasional “Union Catalog OCLC”, 4 Desember 2014

**Pengalaman Organisasi / Kerja / Kepanitiaan**

- Praktek Kerja Lapangan (KKN) di Perpustakaan Universitas Brawijaya Malang
- Bekerja sebagai Student Employment di Perpustakaan Universitas Brawijaya Malang (01 Januari – 31 Desember 2014)