

## PERSEPSI MAHASISWA TERHADAP KUALITAS PELAYANAN SIRKULASI DI PERPUSTAKAAN STIKES 'AISYIYAH YOGYAKARTA

Irkhamiyati\*, Lasa Hs\*\*

### ABSTRAC

The student's perception to the circulation service is the background of the study "The Students Perception to the Circulation Service Quality in the Library of 'Aisyiyah Institute for Health Science Yogyakarta". The purpose of this study is to know how is the student perception corresponding the circulation service in the Library of 'Aisyiyah Institute for Health Science Yogyakarta.

The type of the study is a descriptive research with the students as a subject and their perception to the circulation service in the library of 'Aisyiyah Institute for Health Science Yogyakarta as an object. The sampling was taken 10% of the total population, 881 students. So 88 students as respondent. The variable of the research is only one. Measuring the perception is based on 5 SERVQUAL Dymention: tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy.

The method and technique of the data collection are library research as well as field research consisting of documentation and questionnaire. The data were analysed by using a quantitative descriptive approach. Measuring the perception is based on the likert scale (1-5), then the interpretation of the result perception uses the terms: very good, good, enough, bad or very bad.

The result of the study indicates that the students perception were good for the circulation service quality in the library of 'Aisyiyah Institute for Health Science Yogyakarta with the average value 3,6 or 71%. This number is classified as good. Based on the result, the Library of 'Aisyiyah Institute for Health Science Yogyakarta is suggested to increase its service quality. The students are also hoped to be involved in giving input and advice regarding the development of the service.

Key words : student perception, circulation service quality

### ABSTRAK

Tanggapan mahasiswa terhadap pelayanan sirkulasi merupakan latar belakang bagi penulis untuk meneliti "Persepsi Mahasiswa terhadap Kualitas Pelayanan Sirkulasi di Perpustakaan STIKES 'Aisyiyah Yogyakarta". Tujuan penelitian ini untuk mengetahui bagaimana persepsi mahasiswa terhadap pelayanan sirkulasi di Perpustakaan STIKES 'Aisyiyah Yogyakarta.

Jenis penelitian ini adalah deskriptif, dengan subjek penelitian mahasiswa dan objeknya adalah persepsi mahasiswa terhadap pelayanan sirkulasi di Perpustakaan STIKES 'Aisyiyah Yogyakarta. Pengambilan sampel menggunakan metode sampel acak/*random sampling*. Selanjutnya sampel diambil 10% dari jumlah mahasiswa, sehingga dari 881 orang ditentukan 88 orang sebagai responden.

Variabel dalam penelitian ini bersifat tunggal, yaitu persepsi mahasiswa terhadap pelayanan sirkulasi di Perpustakaan STIKES 'Aisyiyah Yogyakarta. Pengukuran persepsi memakai dilakukan berdasar lima dimensi pelayanan/ *SERVQUAL Dymention*: bukti fisik/ *tangibles*, kehandalan/ *reliability*, daya tanggap/ *responsiveness*, jaminan/ *assurance*, dan empati/ *emphaty*.

Metode dan teknik yang digunakan dalam pengumpulan data yaitu penelitian pustaka/ *library research* dan riset lapangan/ *field research*, yang berupa dokumentasi dan kuesioner. Analisis datanya secara deskriptif kuantitatif. Pengukuran persepsi mahasiswa berdasarkan skala likert (5-1) yang hasilnya ditafsirkan menjadi : sangat baik, baik, cukup baik, tidak baik, atau sangat tidak baik.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa menurut persepsi sebagian besar mahasiswa pelayanan sirkulasi di Perpustakaan STIKES 'Aisyiyah Yogyakarta sudah baik, dengan hasil nilai rata-rata 3,6, atau 71% sehingga penafsiran/interpretasinya tergolong baik. Berdasarkan hasil itu, maka disarankan kepada Perpustakaan STIKES 'Aisyiyah Yogyakarta untuk lebih meningkatkan pelayanannya. Kepada mahasiswa disarankan pula untuk memberikan masukan dan rasa memiliki perpustakaan, sehingga pelayanan perpustakaan dapat dimanfaatkan seoptimal mungkin.

Kata kunci : persepsi mahasiswa, kualitas pelayanan sirkulasi

\* Kepala Unit Perpustakaan STIKES 'Aisyiyah Yogyakarta

\*\* Pustakawan Perpustakaan UGM

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Masalah

Pesatnya perkembangan dunia saat ini berdampak pula pada bidang pendidikan. Pendidikan sudah menjadi kebutuhan pokok bagi setiap warga negara. Sebagian kalangan bahkan menyebutkan bahwa pendidikan merupakan aset besar bagi masa depan suatu bangsa. Maka tidaklah mengherankan jika pemerintah selalu menekankan akan pentingnya kualitas pendidikan.

Departemen Pendidikan Nasional menyatakan bahwa tujuan pendidikan nasional adalah untuk mengembangkan kemampuan, membentuk watak serta peradaban bangsa yang bermartabat dalam rangka mencerdaskan kehidupan bangsa, yang bertujuan untuk mengembangkan potensi peserta didik agar menjadi manusia yang beriman, bertakwa kepada Tuhan Yang Maha Esa, berakhlak mulia, sehat, berilmu, cakap, kreatif, mandiri, dan menjadi warga negara yang demokratis serta bertanggung jawab (Depdiknas, 2003:12). Keberhasilan pencapaian tujuan itu harus ditunjang dengan sarana prasarana yang memadai, termasuk sarana perpustakaan. Peraturan Pemerintah No.19 tahun 2005 Bab VII pasal 42 juga menyebutkan bahwa setiap satuan pendidikan wajib memiliki sarana penunjang, seperti buku dan sumber belajar lain, serta ruang perpustakaan untuk menunjang proses pembelajaran yang berkelanjutan.

Perguruan tinggi termasuk satuan pendidikan yang harus dilengkapi sarana perpustakaan. Fungsi perpustakaan pada perguruan tinggi sebagai unsur penunjang terlaksananya tri dharma perguruan tinggi, yaitu pendidikan, penelitian, dan pengabdian pada masyarakat (Soeatminah, 1992:40). Perpustakaan hendaknya dikelola seoptimal mungkin agar fungsi perpustakaan di perguruan tinggi dapat terwujud dengan bukti dimanfaatkannya perpustakaan

semaksimal mungkin oleh penggunanya (Irkhamiyati, 2001:3). Pengelolaan yang optimal dilakukan pada semua kegiatan, mulai dari pengadaan, pengolahan, pelayanan, administrasi, kerja sama, dan pendidikan pemakai.

Kegiatan perpustakaan yang langsung dirasakan oleh pemakai adalah pelayanan karena pelayanan merupakan ujung tombak perpustakaan (Soeatminah, 1992:129). Pada bagian pelayanan inilah berlangsungnya hubungan antara pengguna dan penyedia jasa. Pelayanan sirkulasi merupakan jenis pelayanan yang tinggi frekuensi pemanfaatannya yang didukung oleh jenis pelayanan lainnya. Meskipun informasi dari internet lebih lengkap, mudah, dan cepat, tetapi pelayanan sirkulasi tetap banyak diminati mahasiswa. Hal ini juga dinyatakan oleh Kepala Perpustakaan UKDW Yogyakarta yang mengatakan bahwa sampai sekarang peminat perpustakaan tetap banyak, bahkan belakangan ini peminjam buku cukup banyak, jadi kondisi perpustakaan tetap ramai dan tidak mati (Proboyekti, 2005:9). Dengan demikian, maka pelayanan sirkulasi masih tetap dibutuhkan dan dimanfaatkan oleh mahasiswa.

Berkaitan dengan pemanfaatan oleh pemakai, Sulisty-Basuki (1992:202) mengatakan bahwa sikap anggota dan kelompok pemakai terhadap informasi, pengalaman pemakai, dan lain sebagainya merupakan salah satu faktor yang dapat mempengaruhi perilaku pemakai terhadap pemanfaatan perpustakaan. Sikap pemakai dapat berupa persepsi mereka terhadap pelayanan sirkulasi yang diterimanya.

Pelayanan sirkulasi di Perpustakaan Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan 'Aisyiyah Yogyakarta merupakan salah satu jenis pelayanan perpustakaan yang tinggi frekuensi pemanfaatannya. Sebagai Perpustakaan Perguruan Tinggi maka Perpustakaan Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan 'Aisyiyah Yogyakarta senantiasa berusaha memenuhi kebutuhan pemakainya,

termasuk mahasiswa sebagai pemakainya. Mengingat mahasiswa adalah pemakai jasa layanan perpustakaan terbanyak, maka perpustakaan harus memberikan pelayanan yang berkualitas kepada mereka. Seiring dengan diperolehnya pelayanan yang diberikan akan menimbulkan persepsi yang berbeda-beda bagi mahasiswa yang dilayaninya. Hal itulah yang mendasari Perpustakaan STIKES 'Aisyiyah Yogyakarta untuk mengetahui persepsi mahasiswa terhadap kualitas pelayanan sirkulasi yang telah diberikannya.

## B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka diperoleh rumusan permasalahan sebagai berikut ini. Bagaimana persepsi mahasiswa terhadap kualitas pelayanan sirkulasi di Perpustakaan STIKES 'Aisyiyah Yogyakarta ?

## C. Tujuan dan Manfaat Penelitian

### 1. Tujuan penelitian

- a. Untuk mengetahui persepsi mahasiswa terhadap kualitas pelayanan sirkulasi.
- b. Untuk mengetahui penafsiran persepsi mahasiswa apakah tergolong sangat baik, baik, cukup baik, tidak baik, atau sangat tidak baik terhadap kualitas pelayanan sirkulasi di Perpustakaan STIKES 'Aisyiyah Yogyakarta.

### 2. Manfaat Penelitian

- a. Bagi ilmu perpustakaan, hasil penelitian ini diharapkan bisa menambah khasanah kajian tentang ilmu perpustakaan dari berbagai disiplin ilmu lain, seperti ekonomi, komunikasi, manajemen, dan psikologi. Lebih jauh diharapkan lahirnya ilmu atau kajian baru seperti psikologi perpustakaan, manajemen perpustakaan, dan komunikasi perpustakaan.

- b. Bagi Perpustakaan dan STIKES 'Aisyiyah, sebagai umpan balik, apakah pelayanan sirkulasi yang diberikan sudah baik atau belum.
- c. Bagi Penulis, untuk menambah ilmu pengetahuan dan wawasan dalam pengembangan perpustakaan, ilmu perpustakaan, dan profesi perpustakaan.

## METODE PENELITIAN

### A. Subjek, Objek, dan Sampel Penelitian

Penelitian dilaksanakan pada bulan Januari-Juli 2006, dengan subjek penelitian adalah mahasiswa sebagai orang yang merasakan pelayanan sirkulasi perpustakaan. Hal ini sesuai dengan pendapat Arikunto (2002:122) bahwa yang dimaksud dengan subjek penelitian adalah subjek yang dituju untuk diteliti oleh peneliti, sekaligus menjadi unit analisis, sehingga menjadi pusat perhatian atau sasaran penelitian. Adapun objek penelitiannya adalah persepsi mahasiswa terhadap kualitas pelayanan sirkulasi di Perpustakaan STIKES 'Aisyiyah Yogyakarta.

Penelitian ini merupakan jenis penelitian deskriptif, yang dapat diartikan sebagai proses pemecahan masalah yang diselidiki dengan melukiskan keadaan subjek dan objek penelitian pada saat sekarang berdasarkan faktor-faktor yang tampak atau bagaimana adanya (Nawawi, 1985:63). Pada umumnya penelitian deskriptif merupakan penelitian yang tidak perlu merumuskan hipotesisnya (Arikunto, 2002:28). Penelitian deskriptif tidak dimaksudkan untuk menguji hipotesis, tetapi hanya menggambarkan apa adanya tentang suatu variabel atau tanpa membuat perbandingan atau menghubungkan dengan variabel lainnya.

Populasi dalam penelitian ini adalah semua mahasiswa STIKES 'Aisyiyah Yogyakarta. Berdasarkan dokumen data kemahasiswaan yang

diperoleh, populasinya berjumlah 881 mahasiswa yang mempunyai sifat homogen, sehingga metode yang digunakan dalam pengambilan sampel adalah sampel random/sampel acak, sehingga setiap mahasiswa berhak untuk menjadi responden. Menurut (Arikunto, 2002:112) kalau populasinya besar, maka sampel bisa diambil antara 10-15 % atau 20-25 % atau lebih. Berdasarkan konsep itu, maka penulis menentukan sampel sebesar 10 % dari jumlah seluruh mahasiswa yang ada, sehingga 10% dari 881 mahasiswa adalah 88 orang (dengan teknik pembulatan).

### B. Variabel Penelitian

Variabel dalam penelitian ini bersifat tunggal, yaitu persepsi mahasiswa terhadap kualitas pelayanan sirkulasi di Perpustakaan STIKES 'Aisyiyah Yogyakarta. Dasar yang digunakan untuk mengetahui persepsi mahasiswa tersebut sesuai dengan pendapat Zeithaml, dkk (1990:26) bahwa persepsi pemakai dapat diidentifikasi melalui lima dimensi pelayanan/*SERVQUAL Dymention*. Lima dimensi pelayanan itu dijadikan sebagai sub variabel yang meliputi: bukti fisik/*tangibles*, kehandalan/*reliability*, daya tanggap/*responsiveness*, jaminan/*assurance*, dan empati/*emphaty*. Sub variabel-sub variabel tersebut kemudian akan dijabarkan menjadi indikator-indikator, yang nantinya digunakan sebagai pertanyaan dalam kuesioner.

### C. Metode dan Teknik Pengumpulan Data

Metode dan teknik yang digunakan dalam pengumpulan data antara lain :

1. Penelitian pustaka/*library research*, sutau metode penyusunan yang dilakukan dengan membaca dan mengumpulkan literatur baik dari buku teks, referensi, terbitan berkala, internet, dan sumber lain yang mendukung. Tujuannya adalah untuk memperoleh dan mendalami informasi-informasi yang berhubungan dengan permasalahan yang diteliti.

2. Riset lapangan/*field research*, yang berupa
  - a. Dokumentasi, yaitu pengumpulan data-data yang diperlukan dalam penelitian dari dokumen instansi terkait, contohnya adalah data jumlah mahasiswa, dokumen tata tertib perpustakaan, dan prosedur peminjaman yang berlaku di perpustakaan.
  - b. Kuesioner yang dilakukan dengan menyebarkan kuesioner kepada sejumlah sampel yang sudah ditentukan. Apabila pengisian sudah selesai, lalu dikumpulkan kembali kepada peneliti untuk dianalisis lebih lanjut.

### D. Metode Analisis

Data yang diperoleh dikumpulkan dan diolah, selanjutnya dianalisis sesuai dengan data yang dibutuhkan dalam menjawab permasalahan penelitian.

Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis deskriptif kuantitatif. Data-data diolah menggunakan teknik tabulasi, dengan menyajikan hasil penelitian pada tabel distribusi frekuensi dan prosentase, lalu dideskripsikan. Rumusnya adalah sebagai berikut ini.

#### 1. Distribusi menurut prosentase

$$\frac{\text{Nilai yang didapat} \times 100 \%}{\text{Jumlah Responden}}$$

Jumlah Responden

#### 2. Nilai rata-rata persepsi mahasiswa terhadap kualitas pelayanan sirkulasi

$$\frac{(\text{Jml yang didapat} \times \text{Nilai Jawaban Skala Likert}) / \text{Jml Responden}}$$

Jumlah Indikator Masing-Masing Dimensi

Nilai jawaban responden dari hasil pengukuran skala Likert yang digunakan dalam penelitian ini sesuai dengan pendapat Riduan dan Akdon (2006:16), yaitu : 5, untuk hasil jawaban sangat baik; 4, untuk hasil jawaban baik; 3, untuk hasil jawaban cukup baik; 2, untuk hasil jawaban tidak baik; 1, untuk hasil jawaban sangat tidak baik

3. Penafsiran persepsi berdasarkan masing-masing dimensi

Nilai rata-rata persepsi yang sudah diperoleh X 100%

Nilai jawaban maksimal dalam skala likert

Hasil akhir pengukuran persepsi akan ditafsirkan atau diinterpretasikan dalam prosentase, sehingga mudah untuk dimengerti. Hal ini juga sesuai dengan pendapat Riduan dan Akdon (2006:18), sehingga penafsiran atau interpretasi persepsi mahasiswa dikelompokkan berdasarkan angka-angka berikut ini :

0 % - 20%	: Sangat Tidak baik
21% - 40%	: Tidak baik
41% - 60%	: Cukup Baik
61% - 80%	: Baik
81% - 100%	: Sangat Baik

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### A. Letak Geografis dan Kondisi Fisik Perpustakaan

Perpustakaan STIKES 'Aisyiyah Yogyakarta berada di lantai I kampus STIKES 'Aisyiyah Yogyakarta, yang beralamat di Jl.Munir 267 Serangan Yogyakarta 55262. Lokasinya strategis, dekat dengan mushola dan ruang umum (*public area*) lainnya. Luas ruangnya 24 X 11 m, yang dibagi menjadi : (1) ruang koleksi dan ruang baca, (2) ruang kerja petugas dan pelayanan, (3) ruang referensi & cadangan, (4) ruang komputer dan AV, dan (5) ruang penitipan tas/loker. Ruangan sudah dilengkapi dengan AC dan meubeler yang mendukung sehingga pemakai akan berpersepsi nyaman, dan koleksipun lebih aman dari serangga dan kotoran.

### B. Pelayanan Sirkulasi di Perpustakaan STIKES 'Aisyiyah Yogyakarta

Perpustakaan STIKES 'Aisyiyah Yogyakarta menerapkan sistem pelayanan terbuka sehingga pemakai bisa mencari sendiri koleksi yang diinginkannya melalui kartu katalog dan komputer yang tersedia. Jenis koleksi yang bisa dipinjam yaitu buku teks dan jenis terbitan berkala selain edisi terbaru. Sifat keanggotaan di Perpustakaan STIKES 'Aisyiyah Yogyakarta adalah secara otomatis, sehingga semua mahasiswa tercatat menjadi anggota. Anggota boleh aktif meminjam setelah mengisi blangko keanggotaan dan mengumpulkan pass foto 2X3 sebanyak 2 lembar untuk kartu perpustakaan. Adapun jenis pelayanan sirkulasi yang ada antara lain peminjaman, pengembalian, pemesanan, denda keterlambatan mengembalikan, penelusuran, bebas pustaka, dll.

### C. Hasil dan Pembahasan Penelitian

Hasil penelitian tentang "Persepsi Mahasiswa terhadap Kualitas Pelayanan Sirkulasi di Perpustakaan STIKES 'Aisyiyah Yogyakarta" diperoleh dari pengumpulan data primer dengan cara membagikan angket / kuesioner untuk diisi oleh responden. Pengumpulan data primer ini dilakukan pada tanggal 18 - 30 April 2006 terhadap 88 mahasiswa, sesuai dengan sampel yang telah ditentukan. Instrumen dalam kuesioner terlebih dahulu diujicobakan kepada responden untuk mengetahui validitas dan reliabilitasnya. Uji coba dilakukan sebanyak 4X dengan menghilangkan instrumen yang dianggap tidak valid dan dianggap tidak diperlukan dalam pertanyaan penelitian. Perbaikan juga dilakukan terhadap pertanyaan yang nilainya tidak valid, dengan mengubah bentuk kalimat maupun jenis pertanyaannya. Akhirnya diperoleh nilai valid terhadap 29 pertanyaan yang digunakan dalam kuesioner.

Hasil penelitian tentang identitas responden dan pertanyaan umum dapat dilihat dalam tabel berikut ini.

**Tabel 1**  
Identitas Responden dan Pertanyaan Umum Perpustakaan

NO.	Semester & Kelas	Jumlah	%
1	I Bidan Anvulen/Ekstensi	3	3,4
2	II Bidan Reguler	20	22,7
3	IV Bidan Reguler	15	17,0
4	IV Bidan Khusus	3	3,4
5	IV Bidan Ekstensi	6	6,8
6	VI Bidan Reguler	11	12,5
7	II Perawat Reguler	13	14,8
8	IV Perawat Reguler	12	13,6
9	IV Perawat Anvulen/Ekstensi	2	2,3
10	VI Perawat Reguler	3	3,4
<b>JUMLAH</b>		<b>88</b>	<b>100</b>
Asal Sekolah		Jumlah	%
1	SMU/SLTA	72	81,8
2	Akper	2	2,3
3	SPK	6	6,8
4	DI Kebidan	8	9,1
<b>JUMLAH</b>		<b>88</b>	<b>100</b>

**Tabel 1b.**  
Identitas Responden dan Pertanyaan Umum Perpustakaan

	Status Pekerjaan	Jumlah	%
1	Bidan	9	10,2
2	Perawat	5	5,7
3	Belum bekerja	73	83,0
4	Lain-Lain	1	1,1
<b>JUMLAH</b>		<b>88</b>	<b>100</b>
Usia		Jumlah	%
1	<20 Tahun	42	47,7
2	20-25 tahun	34	38,6
3	26-30 tahun	9	10,2
4	>30 tahun	3	3,4
<b>Jumlah</b>		<b>88</b>	<b>100</b>
Jenis kelamin		Jumlah	%
1	Laki-Laki	5	6
2	Perempuan	83	94
<b>JUMLAH</b>		<b>88</b>	<b>100</b>

**Tabel 1c. (Lanjutan)**  
Identitas Responden dan Pertanyaan Umum Perpustakaan

	Tujuan Kunjungan	Jumlah	%
1	Membaca	6	6,8
2	Bc	1	1,1
3	Lit & Net	1	1,1
4	Diskusi	0	0,0
5	lit&bc	2	2,3
6	Semua Jawaban di atas	78	88,6
<b>JUMLAH</b>		<b>88</b>	<b>100</b>
Rata-Rata Jml Kunjungan/Minggu		Jumlah	%
1	5-6 hari	30	34,1
2	2-3 hari	41	46,6
3	1-2 hari	17	19,3
4	0 hari	0	0,0
<b>JUMLAH</b>		<b>88</b>	<b>100</b>
Pengetahuan tentang Pelayanan Sirkulasi		Jumlah	%
1	Pelayanan peminjaman, pengembalian, denda, bebas pustaka, dan sejenisnya.	58	65,9
2	Semua jenis pelayanan perpustakaan	30	34,1
<b>JUMLAH</b>		<b>88</b>	<b>100</b>
Jenis Pelayanan yang Sering Dimanfaatkan		Jumlah	%
1	Sirkulasi	17	19,3
2	Referensi dan Cadangan	0	0,0
3	Internet dan Audio Visual	3	3,4
4	Tidak ada	0	0,0
5	Sebagian Besar Pelayanan di atas	68	77,3
<b>JUMLAH</b>		<b>88</b>	<b>100</b>

Hasil penelitian tentang persepsi mahasiswa terhadap pelayanan sirkulasi di Perpustakaan STIKES 'Aisyiyah Yogyakarta akan disajikan dalam tabel-tabel berikut ini.

**Tabel 2**  
Persepsi Mahasiswa Terhadap Dimensi Bukti Fisik/Tangibles

No	Indikator Bukti Fisik/Tangibles	Frekuensi (f)					Prosentase (%)				
		SB	B	CB	T	ST	SB	B	CB	T	ST
1.	Ruang pelayanan sirkulasi	6	37	30	13	2	6,8	42,0	34,1	15	2,3
2.	Sarana pendukung seperti AC, meja, kursi, dan penerangan	22	52	42	2	0	25,0	59,1	13,4	2,3	0,0
3.	Kesigihan pelayanan petugas	9	55	21	3	0	10,2	42,5	23,9	3,4	0,0
4.	Jumlah petugas	7	34	39	6	0	8,0	40,9	44,3	6,8	0,0
5.	Tata letak perpustakaan	13	26	45	4	0	14,8	29,5	51,1	4,5	0,0
6.	Sistem pelayanan yang terbuka	29	39	19	0	1	33,0	44,3	21,6	0,0	1,1
7.	Kartu anggota dan kartu pinjam	17	44	22	5	0	19,3	50,0	25,0	5,7	0,0
8.	Jumlah buku yang boleh dipinjam	1	9	20	53	5	1,1	10,2	22,7	60,2	5,7
9.	Waktu pinjam buku adalah 1 minggu dan bisa diperpanjang 2X	7	27	40	14	0	8,0	30,7	45,5	15,9	0,0
10.	Denda keanggotaan mengembalikn buku Rp.300/buku/hari	7	11	28	31	16	2,3	12,5	31,8	35,2	18,2
11.	Presensi pengunjung	5	27	33	21	0	5,8	31,4	30,4	24,4	0,0
<b>JML RATA-RATA</b>		<b>11</b>	<b>33</b>	<b>28</b>	<b>14</b>	<b>2</b>	<b>12,2</b>	<b>37,6</b>	<b>32,0</b>	<b>15,7</b>	<b>2,5</b>

Sumber : Data Primer Ditolah, Juli Tahun 2006

Persepsi mahasiswa terhadap bukti fisik pelayanan sirkulasi:

1. Sebagian besar persepsi mahasiswa terhadap pelayanan sirkulasi, dilihat dari bukti fisiknya sudah baik. Jumlah distribusi keseluruhannya adalah 33 orang atau sebesar 37,6% mahasiswa.
2. Mahasiswa yang berpersepsi sangat baik sebanyak 11 orang (12,2%)
3. Mereka yang berpersepsi cukup baik, jumlahnya 28 orang atau 32%.
4. Mahasiswa yang berpersepsi tidak baik sebanyak 14 orang (15,7%).
5. Mereka yang berpersepsi sangat tidak baik sebanyak 2 orang atau 2,5%.

baik, 9 orang atau 10,5% menjawab sangat baik, dan 35 orang atau 39,5% menjawab cukup baik.

2. Mereka yang berpersepsi tidak baik sebanyak 11 orang atau 12,0% mahasiswa, sedangkan yang berpersepsi sangat tidak baik tidak ada.

Tabel 4  
Persepsi Mahasiswa Terhadap Dimensi Daya Tanggap/ Responsiveness

No	Indikator Daya Tanggap /Responsiveness	Frekuensi ( f )					Prosentase ( % )				
		SB	B	C	TB	STB	SB	B	CB	TB	STB
1.	Kepedulian petugas dalam menjawab pertanyaan	10	40	36	2	0	11,4	45,5	40,9	2,3	0,0
2.	Ketanggapan petugas dalam menangani keluhan	9	33	39	7	0	10,2	37,5	44,3	8,0	0,0
3.	ketanggapan petugas dalam memecahkan persoalan	7	31	41	9	0	8,0	35,2	46,6	10,2	0,0
4.	Pengetahuan & ketrampilan petugas	6	47	33	2	0	6,8	53,4	37,5	2,3	0,0
	Jml Rata-Rata	8	38	37	5	0	9,1	42,9	42,3	5,7	0,0

Sumber : Data Primer Diolah, Juli Tahun 2006  
Ket : SB:Sangat Baik, B:Baik, CB:Cukup Baik, TB:Tidak Baik, STB:Sangat Tidak Baik.

Tabel 3  
Persepsi Mahasiswa Terhadap Dimensi Bukti Kehandalan/Reliability

No	Indikator Kehandalan /Reliability	Frekuensi ( f )					Prosentase ( % )				
		SB	B	CB	TB	STB	SB	B	CB	TB	STB
1.	Kecapatan petugas dalam membenikan pelayanan sirkulasi	5	27	43	13	0	5,7	30,7	48,9	14,8	0,0
2.	Ketelitian petugas dalam membenikan pelayanan sirkulasi	8	43	33	4	0	9,1	48,9	37,5	4,5	0,0
3.	Kehandalan katalog yang ada dalam membantu mencari buku	16	38	31	3	0	18,2	43,2	35,2	3,4	0,0
4.	Kehandalan petugas dalam mencari daftar buku di komputer	7	27	33	21	0	8,0	30,7	37,5	23,9	0,0
5.	Kemampuan petugas dalam membantu menemukan buku di rak	10	30	34	12	2	11,4	34,1	38,6	13,6	2,3
	JUMLAH	9	33	35	11	0	10,5	37,5	39,5	12,0	0

Sumber : Data Primer Diolah, Juli Tahun 2006  
Ket : SB:Sangat Baik, B:Baik, CB:Cukup Baik, TB:Tidak Baik, STB:Sangat Tidak Baik

Berdasarkan lima indikator kehandalan di atas dapat dilihat jumlah frekuensi keseluruhannya sebagai berikut ini.

1. Sebagian besar mahasiswa mempunyai persepsi baik terhadap dimensi kehandalan dalam pelayanan sirkulasi, buktinya 33 orang atau 37,5% menjawab

Berdasarkan empat indikator ketanggapan di atas dapat dilihat jumlah frekuensi keseluruhannya sebagai berikut.

1. Sebagian besar persepsi mahasiswa sudah baik terhadap dimensi kehandalan dalam pelayanan sirkulasi, buktinya 38 orang atau 42,9% menjawab baik, 8 orang atau 9,1% menjawab sangat baik, dan 37 orang atau 42,3% menjawab cukup baik.
2. Mereka yang berpersepsi tidak baik sebanyak 5 orang atau 5,7% mahasiswa, sedangkan yang berpersepsi sangat tidak baik tidak ada.

Berdasarkan empat indikator ketanggapan pada tabel 5 di atas dapat dilihat jumlah frekuensi keseluruhannya sebagai berikut ini.

1. Sebagian besar persepsi mahasiswa baik terhadap dimensi kehandalan dalam pelayanan sirkulasi, buktinya 42 orang atau 48,2% menjawab baik, 22 orang atau 25,2% menjawab sangat baik, dan 21 orang atau 24,1% menjawab cukup baik.

**Tabel 5**  
Persepsi Mahasiswa Terhadap Dimensi Jaminan / Assurance

No	Indikator Jaminan Assurance	Frekuensi (f)					Presentase (%)				
		SB	B	C	TB	STB	SB	B	CB	TB	STB
1.	Kesopanan dan keramahan petugas	16	44	24	4	0	18,2	50,0	27,3	4,5	0,0
2.	Jaminan keamanan barang yang disimpan di loker	19	47	19	3	0	21,6	53,4	21,6	3,4	0,0
3.	Jam pelayanan perpustakaan : 07.30 – 19.30 WIB	40	34	12	2	0	45,5	38,6	13,6	2,3	0,0
4.	Keadilan petugas dalam memberikan pelayanan	11	49	27	1	0	12,5	55,7	30,7	1,1	0,0
5.	Rencana pelayanan sirkulasi yang terkomputerisasi pada tahun ajaran baru 2006/2007	25	38	24	1	0	28,4	43,2	27,3	1,1	0,0
	Jml Rata-Rata	22	42	21	2	0	25,2	48,2	24,1	2,5	0,0

Sumber : Data Primer Diolah, Juli Tahun 2006  
 Kat : SB Sangat Baik, B Baik, CB Cukup Baik, TB Tidak Baik, STB Sangat Tidak Baik

2. Mereka yang berpersepsi tidak baik sebanyak 2 orang atau 2,5% mahasiswa, sedangkan yang berpersepsi sangat tidak baik tidak ada.

**Tabel 6**  
Persepsi Mahasiswa Terhadap Dimensi Empati / Emphaty

No	Indikator Empati Emphaty	Frekuensi (f)					Presentase (%)				
		SB	B	CB	TB	STB	SB	B	CB	TB	STB
1.	Cara berkomunikasi petugas dalam memberikan pelayanan	10	51	23	4	0	11,4	58,0	26,1	4,5	0,0
2.	Respon petugas dalam menjawab pertanyaan	9	41	31	7	0	10,2	46,6	35,2	8,0	0,0
3.	Sikap petugas dalam mendengarkan keluhan mahasiswa	7	36	39	6	0	8,0	40,9	44,3	6,8	0,0
4.	Perhatian petugas dalam memahami keinginan/kebutuhan mahasiswa yang berhubungan dengan pelayanan sirkulasi	5	35	42	6	0	5,7	39,8	47,7	6,8	0,0
	JUMLAH	8	41	34	6	0	8,8	46,3	38,4	6,5	0,0

Sumber : Data Primer Diolah, Juli Tahun 2006  
 Kat : SB Sangat Baik, B Baik, CB Cukup Baik, TB Tidak Baik, STB Sangat Tidak Baik

Berdasarkan empat indikator ketanggapan dalam Tabel 6 dapat dilihat jumlah frekuensi keseluruhannya sebagai berikut ini.

1. Sebagian besar persepsi mahasiswa terhadap dimensi kehandalan dalam pelayanan sirkulasi adalah baik, buktinya 41 orang atau 46,3% menjawab baik, 8 orang atau 8,8% menjawab sangat baik,

dan 34 orang atau 38,4% menjawab cukup baik.

2. Mereka yang berpersepsi tidak baik sebanyak 6 orang atau 6,5% mahasiswa, sedangkan yang berpersepsi sangat tidak baik tidak ada.

**Tabel 7**  
Rata-Rata Persepsi Mahasiswa Terhadap 5 Dimensi Pelayanan Sirkulasi di Perpustakaan STIKES 'Aisyiyah Yogyakarta

No	Variabel	Frekuensi (f)					Presentase (%)				
		SB	B	CB	TB	STB	SB	B	CB	TB	STB
1.	Bukti Fisik/Tangibles	11	33	29	13	2	12,2	37,5	33,0	14,9	2,5
2.	Kehandalan/Reliability	9	36	33	10	0	10,0	40,9	37,7	10,9	0,5
3.	Daya Tanggap/Responsiveness	8	38	37	5	0	9,1	42,9	42,3	5,7	0,0
4.	Jaminan/Assurance	22	42	21	2	0	25,2	48,2	24,1	2,5	0,0
5.	Empati/Emphaty	8	41	34	6	0	8,8	46,3	38,4	6,5	0,0
	JML RATA-RATA	12	38	31	7	0	13,2	43,7	35,0	8,2	0,5

Sumber : Data Primer Diolah, Juli Tahun 2006  
 Kat : SP : sangat Baik, P : Baik, CP : Cukup Baik, TP : Tidak Baik, STP : Sangat Tidak Baik

Tabel 7 di atas menjelaskan bahwa total distribusi frekuensi persepsi mahasiswa terhadap 5 dimensi kualitas pelayanan sirkulasi secara keseluruhan:

1. Sebagian besar persepsi mahasiswa sudah baik, yaitu dengan jumlah frekuensi keseluruhan 38 orang atau 43,7%, 12 orang atau 13,2 % mahasiswa berpersepsi sangat baik, dan 31 orang atau 35 % mahasiswa berpersepsi cukup baik.
2. Mahasiswa yang berpersepsi tidak baik, yaitu 7 orang atau 8,2 %, dan yang berpersepsi sangat tidak baik tidak ada.

Tabel 8 menjelaskan bahwa persepsi mahasiswa terhadap pelayanan sirkulasi dinilai dari 5

**Tabel 8**  
Penafsiran Rata-Rata Persepsi Mahasiswa terhadap Pelayanan Sirkulasi di Perpustakaan STIKES 'Aisyiyah Yogyakarta

No	Variabel	Nilai Skala Likert	Rata-Rata	%	Penafsiran Persepsi
1.	Bukti Fisik/Tangibles	3,36, 4,07, 3,80, 3,50, 3,55, 4,08, 3,83, 2,41, 3,31, 2,4 3,27	3,40	68%	Baik
2.	Kehandalan/Reliability	3,63, 3,76, 3,23, 3,39, 3,45	3,49	70%	Baik
3.	Daya Tanggap / Responsiveness	3,66, 3,50, 3,41, 3,65	3,55	71%	Baik
4.	Jaminan/Assurance	3,82, 3,93, 4,27, 3,80, 3,99	3,96	79%	Baik
5.	Empati/Emphaty	3,76, 3,59, 3,50, 3,44	3,57	71%	Baik
	JUMLAH	103,40	3,6	71%	Baik

Sumber : Data Primer Diolah, Juli Tahun 2006

dimensi yang masing-masing menggambarkan nilai persepsi sebagai berikut ini.

1. Untuk dimensi bukti fisik/*tangibles*, nilai rata-rata persepsi mahasiswa 3,40, dengan penafsiran 68% sehingga persepsi mahasiswa tergolong baik.
2. Untuk dimensi kehandalan/*reliability*, nilai rata-rata persepsi mahasiswa 3,49, dengan penafsiran 70% sehingga persepsi mahasiswa tergolong baik.
3. Untuk dimensi daya tanggap/*responsiveness*, nilai rata-rata persepsi mahasiswa 3,55, dengan penafsiran 71% sehingga persepsi mahasiswa tergolong baik.
4. Untuk dimensi jaminan/*assurance*, nilai rata-rata persepsi mahasiswa 3,96, dengan penafsiran 79% sehingga persepsi mahasiswa tergolong baik.
5. Untuk dimensi empati/*emphaty*, nilai rata-rata persepsi mahasiswa 3,57, dengan penafsiran 71%, sehingga persepsi mahasiswa tergolong baik.
6. Nilai rata-rata persepsi mahasiswa seluruhnya termasuk baik, dengan bukti nilainya 3,6, atau 71%. Dengan demikian diketahui bahwa persepsi mahasiswa terhadap pelayanan sirkulasi di Perpustakaan STIKES 'Aisyiyah Yogyakarta adalah baik.

## SIMPULAN DAN SARAN

### A. Simpulan

1. Sebagian besar mahasiswa mempunyai persepsi baik terhadap pelayanan sirkulasi di Perpustakaan STIKES 'Aisyiyah Yogyakarta.
2. Nilai rata-rata persepsi mahasiswa yaitu 3,6 atau dalam angka prosentase 71%, sehingga dapat ditafsirkan bahwa persepsi mahasiswa termasuk baik.

### B. Saran

1. Bagi Perpustakaan.
  - a. Untuk lebih meningkatkan pemenuhan kebutuhan informasi penggunaannya, sehingga perlu diversifikasi pelayanan sirkulasi.
  - b. Perlu meningkatkan semua dimensi pelayanan sirkulasi yang didukung oleh peningkatan kualitas dan kinerja sumber daya manusia, sarana prasarana, dan kebijakan yang mendukung dari lembaga tempat kerja.
2. Bagi mahasiswa agar memberikan masukan dan mempunyai rasa memiliki perpustakaan, sehingga pelayanan sirkulasi dimanfaatkan seoptimal mungkin.

## DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi, 2002. *Prosedur Penelitian : Suatu Pendekatan Praktek*. Edisi Revisi V. Jakarta: Rineka Cipta.
- Badan Pelaksana Harian STIKES 'Aisyiyah Yogyakarta. 2004. *SK Badan Pelaksana Harian (BPH) STIKES 'Aisyiyah Yogyakarta No.003/PPA/II/BPH-STIKES/III/04*. Yogyakarta. STIKES 'Aisyiyah Yogyakarta.
- Banjari, Ahmad Nur. 2000. "Persepsi Mahasiswa Tentang Manfaat Perpustakaan Dalam Menunjang Prestasi Belajar Mahasiswa Akper 'Aisyiyah Yogyakarta Semester VI Tahun Akademik Tahun 1999/2000". Dalam *Karya Tulis Ilmiah*. Akper 'Aisyiyah Yogyakarta.
- Chaplin, JP, 2002. *Kamus Lengkap Psikologi*. Jakarta : Raja Grafindo Persada.

- Depdikbud, 2002. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Jakarta : Balai Pustaka.
- . Dirjend Dikti. 1994. *Pedoman Penyelenggaraan Perpustakaan Perguruan Tinggi*. Jakarta : Depdikbud.
- Departemen Pendidikan Nasional. 2003. *Undang-Undang RI NO.20 tahun 2003 Tentang Sistem Pendidikan Nasional*. Yogyakarta: Media Wacana.
- . *Peraturan Pemerintah No.19 Tahun 2005 Bab VII Pasal 42, Tentang Sarana Prasarana Dalam Penyelenggaraan Perguruan Tinggi*. Dalam <http://www.depdiknas.go.id/inlink.php?to=snp>, tanggal. 23 Oct 2005 Jam 10.05 WIB.
- Irwanto, 2003. *Psikologi Umum : Buku Panduan Mahasiswa*. Jakarta : Prenhallindo.
- Irkhamiyati. 2001. “ Pentingnya Mengoptimalkan Perpustakaan “. Dalam *Majalah BinaDiknakes RI*. Edisi No.41 Oktober 2001.
- Lasa Hs, 1995. *Jenis-Jenis Pelayanan Informasi Perpustakaan*. Yogyakarta : Gadjah Mada University Press.
- . 1997. *Sistem Pelayanan Informasi Perpustakaan*. Yogyakarta : Majelis Pustaka Pimpinan Pusat Muhammadiyah.
- Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara. *SK MENPAN No. 81 Tahun 1993 Tentang Pedoman Tata Laksana Pelayanan Umum*. Jakarta : MENPAN RI.
- Nawawi, Hadari. 1998. *Metode Penelitian Bidang Sosial*. Yogyakarta : Gadjah Mada University Press.
- Prasetya, Herry.2002. “Sikap Mahasiswa Terhadap Layanan Perpustakaan Fakultas Sastra Universitas Indonesia Tahun 2002”. Dalam *Skripsi*. Fakultas Sastra Universitas Indonesia Jakarta.
- Proboyekti, Umi. 2005. “Meski Informasi Internet Lebih Lengkap, Perpustakaan Kampus Tetap Diburu Mahasiswa”. *Kedaulatan Rakyat*, Sabtu Pahing, 17 September 2005, Halaman. 9.
- Qalyubi, dkk. 2003. *Dasar-Dasar Ilmu Perpustakaan dan Informasi*. Yogyakarta : Jurusan Ilmu Perpustakaan dan Informasi.Fakultas Adab IAIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.
- Ratnawati, P. *Mengukur Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Pendidikan*. Dalam <http://www.depdiknas.go.id/Jurnal/43/p-ratnawati.htm>, tanggal. 9 Oct 2004 Jam. 10.13 WIB
- Rakhmat, Jalaludin, 2000. *Psikologi Komunikasi*. Bandung : Remaja Rosda Karya.
- Riduan dan Akdon. 2006. *Rumus dan Data dalam Aplikasi Statistika untuk Penelitian*. Bandung : Alfabeta.
- Riyanto, Agus, dkk. 2004. “Analisis Kualitas Pelayanan Perpustakaan Pasca Sarjana Universitas Gadjah Mada Yogyakarta (Service Quality Analysis of Postgraduate Library of Gadjah mada University)” Dalam *Berkala Ilmu Perpustakaan dan Informasi*, Vo.II, No.1, 2004.
- Sartono, Budi. 2005. “Peningkatan Mutu : Sebagai Suatu Upaya untuk Memenuhi Kepuasan Pelanggan”. Dalam *Info Bapelkes Yogyakarta : Media Komunikasi dan Informasi Pembelajaran*. Ed.8 Tahun ke-V Juli 2005 Yogyakarta : Bapelkes Jogja.

Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan 'Aisyiyah Yogyakarta.  
2004. *Penjabaran Tugas Struktural dan Teknis Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan 'Aisyiyah Yogyakarta*. Yogyakarta : STIKES 'Aisyiyah Yogyakarta.

—————, 2005. *Profil STIKES 'Aisyiyah Yogyakarta*. Yogyakarta : STIKES 'Aisyiyah Yogyakarta.

Sarwono, Sarlito W, 1976. *Pengantar Umum Psikologi*. Jakarta : Rajawali.

Soeatminah.1992. *Perpustakaan, Kepustakawanan, dan Pustakawan*.Yogyakarta : Kanisius.

Sulistya-Basuki.1992. *Pengantar Ilmu Perpustakaan*. Jakarta : Gramedia Pustaka Utama.

Subargus, Amin. 2005. "Memberikan Pelayanan Yang Bermutu dalam Konteks Organisasi Kesehatan Pemerintah". Dalam *Info Bapelkes Yogyakarta : Media Komunikasi dan Informasi Pembelajaran*. Ed.8 Tahun ke-V Juli 2005 Yogyakarta : Bapelkes Jogja.

Suwardi. 2005. " Mengenali Sikap Pelanggan dan Cara Mengatasinya". Dalam *Info Bapelkes Yogyakarta : Media Komunikasi dan Informasi Pembelajaran*.Ed.8 Tahun ke-V Juli 2005. Yogyakarta : Bapelkes Jogja.

Zeithaml, Valarie A, A Parasuraman, dan Leonard L berry. 1990. *Delivering Quality Service : Balancing Customer Perseptions and Expectations*. New York : The Free Press A Division of Macmillan.

## LAMPIRAN : SARAN DARI MAHASISWA UNTUK PERPUSTAKAAN

1. Meningkatkan sarana dan prasarana perpustakaan
2. Perlu peningkatan pelayanan
3. Katalog difungsikan,
4. Disediakan fotocopy diperpustakaan untuk memperlancar firkulasi
5. Luas perpustakaan kurang luas dengan jumlah mahasiswa yang sangat banyak
6. Sarana (seperti meja, kursi, loker) perlu ditambah
7. Pengurusan KTI di sesuaikan dengan judul (judul yang sama dijadikan satu)
8. Tambah buku-buku referensi dan buku baru
9. Tolong untuk buku-buku lebih lengkap lagi agar ada referensi lain
10. Buku yang ada di perbanyak agar kalau mengerjakan tugas tidak berebut buku
11. Yang jelas ruangan musti lebih gedhe, kursinya juga kurang banget
12. Hari minggu buku juga lebih bagus
13. Diperbolehkan untuk meminjam lebih dari 2 buku
14. Waktu peminjaman diperpanjang dari 14 hari menjadi 21 hari
15. Jenis skripsi lebih baik / sebaiknya di pisah-pisah
16. Waktu peminjaman buku diperpanjang (10 hari)
17. Semua buku dan majalah boleh di pinjam
18. Tata terkib ( HP harap dimatikan / digetarkan)

19. Penambahan buku tidak sebanding dengan peningkatan jumlah penerimaan mahasiswa pertahun
20. Fasilitas komputer kurang memuaskan ( banyak virusnya )
21. Buku penunjang diharapkan dilengkapi dan disesuaikan dengan panduan dosen agar mahasiswa lebih mudah mengikuti pelajaran
22. Lebih meningkatkan dan memperhatikan keamanan barang yang disimpan diloker/ tempat penyimpanan barang
23. Mengingat banyaknya mahasiswa yang butuh akan buku, kalau bisa peminjaman buku jangan dimaksimalkan 2 buku
24. Masalah denda kalau bisa ada keterbukaan untuk apa uang denda tersebut
25. Kalau bisa kontruksi ruangan sesekali dirubah
26. Perbanyak buku sesuai dengan studi yang ada
27. Bersama-sama menciptakan suasana perpustakaan setenang dan senyaman mungkin
28. Perbaiki fasilitas internet yang sering error
29. Segerakan pelayanan dengan komputerisasi
30. Adakan sistem perpustakaan lewat komputer, jadi pengunjung tidak usah langsung ke perpustakaan cukup lewat komputer saja
31. Perpustakaan terlalu ribut, harap petugas menjadi contoh yang baik sehingga siswa mengikuti
32. Kedisiplinan pemakaian komputer
33. Tenaga keperpustakaan mungkin lebih baik lagi pelayanannya jika ditambah beberapa orang
34. Meja kursi ditambah
35. Adanya peraturan untuk tidak ribut di ruang perpustakaan
36. Koleksi buku harus selalu ditambah
37. Pinjem buku lebih dari 2
38. Mohon buku yang tersedia di perbanyak jumlah dan dilengkapi lagi
39. Penambahan jumlah buku sehingga kami tidak kehabisan buku saat-saat mau mengerjakan tugas
40. Koleksi buku di perpustakaan kurang banyak, oleh karena itu tolong diperbanyak sesuai dengan jurusannya