



SKRIPSI

**ANALISIS DESKRIPTIF *COURTESY* PUSTAKAWAN
PENGARUHNYA TERHADAP KEPUASAN
PEMUSTAKA PADA LAYANAN SIRKULASI
PERPUSTAKAAN DAN ARSIP DAERAH
KABUPATEN PEMALANG**

**Diajukan Untuk Melengkapi Persyaratan
Mencapai Gelar Sarjana Ilmu Perpustakaan**

Oleh :

Kingkin Nikhen Prastiwi

A2D007025

**PROGRAM STUDI S1 ILMU PERPUSTAKAAN
FAKULTAS ILMU BUDAYA
UNIVERSITAS DIPONEGORO
SEMARANG**

2011

PERNYATAAN

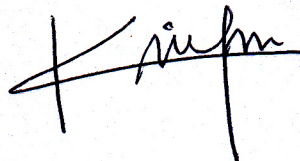
Yang bertanda tangan di bawah ini,

Saya : Kingkin Nikhen Prastiwi

NIM : A2D007025

Menyatakan bahwa skripsi yang saya ajukan ini adalah hasil karya sendiri yang belum pernah disampaikan untuk mendapatkan gelar pada Program S1 Ilmu Perpustakaan ataupun pada program studi lainnya. Karya ini adalah milik saya, kerana itu pertanggung jawabannya sepenuhnya berada di pundak saya.

Semarang, 27 Mei 2011



Kingkin Nikhen Prastiwi

MOTO DAN PERSEMBAHAN

Moto:

“Demikianlah hendaknya terangmu bercahaya di depan orang, supaya mereka melihat perbuatanmu yang baik dan memuliakan Bapamu yang di sorga”.

(Matius 5:16)

“Janganlah kita jemu-jemu berbuat baik, karena apabila sudah datang waktunya, kita akan menuai, jika kita tidak menjadi lemah”.

(Galatia 6:9)

Kita hidup di dunia ini hanya sekali, jadi pergunakanlah dengan sebaik mungkin dan jangan dibuat susah.

Persembahan:

Kupersembahkan skripsi ini untuk:

- 1. Tuhan Yesus Kristus.*
- 2. Kedua orang tuaku tercinta.*
- 3. Saudara-saudaraku terkasih.*
- 4. Seseorang yang spesial di hatiku.*
- 5. Sahabat-sahabatku.*
- 6. Teman-teman seperjuanganku, mahasiswa Ilmu Perpustakaan angkatan 2007.*
- 7. Semua teman-teman yang menyayangiku apa adanya.*

HALAMAN PERSETUJUAN

Skripsi dengan judul “**Analisis Deskriptif *Courtesy* Pustakawan Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Pemustaka pada Layanan Sirkulasi Perpustakaan Umum dan Arsip Daerah Kabupaten Pemalang**” telah disetujui pembimbing untuk diajukan ke sidang panitia ujian skripsi pada:

Hari : Jumat

Tanggal : 24 Mei 2011

Semarang, 24 Mei 2011

Dosen Pembimbing,



Endang Fatmawati, S.S, S.sos., M.Si.

NIP. 132 314 562

PENGESAHAN

Skripsi ini telah diuji oleh panitia penguji pada tanggal: 15 Juni 2011

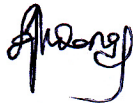
Ketua



Dra. Sri Ati, M.Si

NIP. 195305021979012001

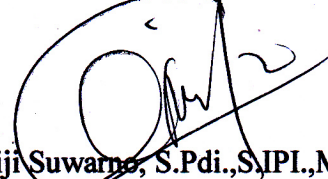
Anggota I



Endang Fatmawati, S.S, S.sos., M.Si.

NIP. 132 314 562

Anggota II



Wiji Suwarno, S.Pdi., S.IPL., M.Hum

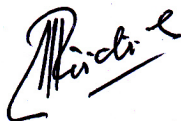
NIP. 197307142005011002

Disahkan pada tanggal:

Oleh

Ketua Jurusan S1 Ilmu Perpustakaan

Fakultas Ilmu Budaya Universitas Diponegoro



Dra. Sri Ati, M.Si

NIP. 195305021979012001

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Tuhan yang Maha Esa yang telah memberikan rahmat dan kuasaNya sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Analisis Deskriptif *Courtesy* Pustakawan Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Pemustaka pada Layanan Sirkulasi Perpustakaan Umum dan Arsip Daerah Kabupaten Pemalang”.

Skripsi ini dibuat sebagai syarat untuk menyelesaikan pendidikan dalam mencapai gelar Sarjana Humaniora pada Fakultas Ilmu Budaya Universitas Diponegoro. Pada kesempatan ini, peneliti ingin mengucapkan terimakasih kepada pihak-pihak yang telah membantu dalam pembuatan skripsi ini, yaitu:

1. Dr. Agus Maladi Irianto, M.A, sebagai Dekan Fakultas Ilmu Budaya yang telah memberikan berbagai kemudahan dan fasilitas dalam studi maupun penyusunan skripsi.
2. Dra. Sri Ati, M.Si, selaku Ketua Jurusan S1 Ilmu Perpustakaan Fakultas Ilmu Budaya Universitas Diponegoro yang telah bersedia menyediakan waktunya sebagai dosen penguji peneliti.
3. Dra. Rukiyah, M. Hum, selaku Sekretaris Jurusan S1 Ilmu Perpustakaan Fakultas Ilmu Budaya Universitas Diponegoro yang telah membantu dalam kelancaran pendidikan peneliti.

4. Endang Fatmawati, S.S., S.Sos., M.Si, selaku dosen pembimbing yang telah memberikan arahan, bimbingan, dan bantuan kepada peneliti selama menyusun skripsi.
5. Wiji Suwarno, S. Pdi, S. IPI., M. Hum, yang telah bersedia meluangkan waktunya untuk menjadi dosen penguji peneliti.
6. Desy Ery Dani, S. Sos, selaku dosen wali peneliti yang telah memberikan banyak arahan kepada peneliti selama masa perkuliahan.
7. Staf Pengajar S1 Ilmu Perpustakaan Fakultas Ilmu Budaya Universitas Diponegoro yang telah memberikan arahan dan ilmunya kepada peneliti sehingga menjadi bekal bagi peneliti dalam menyusun skripsi.
8. Drs. Susanto, selaku Kepala Kantor Perpustakaan Umum dan Arsip Daerah Kabupaten Pemalang yang telah memberikan ijin kepada peneliti untuk melakukan penelitian.
9. Semua staf Perpustakaan Umum dan Arsip Daerah Kabupaten Pemalang yang telah memberikan motivasi kepada peneliti pada saat penelitian.
10. Kedua orang tua saya yang telah memberikan dukungan, motivasi, dan doa demi kelancaran skripsi ini.
11. Semua pihak yang tidak dapat peneliti sebut satu persatu yang telah membantu dalam menyelesaikan skripsi ini.

Peneliti menyadari bahwa skripsi ini jauh dari kesempurnaan. Namun, peneliti berharap skripsi ini dapat berguna bagi pengembangan Ilmu dan Dunia Perpustakaan.

Semarang, 27 Mei 2011

Peneliti

ABSTRAK

Skripsi ini membahas mengenai “Analisis Deskriptif *Courtesy* Pustakawan Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Pemustaka pada Layanan Sirkulasi Perpustakaan Umum dan Arsip Daerah Kabupaten Pematang Jaya”. Tujuan yang hendak dicapai dalam penelitian ini adalah untuk menjelaskan *courtesy* pustakawan terhadap kepuasan pemustaka. Selain itu, untuk mengetahui harapan pemustaka terhadap *courtesy* pustakawan ketika melayani, dan untuk memahami penerapan *courtesy* pustakawan dalam layanan sirkulasi Perpustakaan Umum dan Arsip Daerah Kabupaten Pematang Jaya.

Desain penelitian yang digunakan adalah penelitian kuantitatif dengan metode survey. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pemustaka Perpustakaan Umum dan Arsip Daerah Kabupaten Pematang Jaya yang terlepas dari anggota dan bukan anggota perpustakaan. Sampel yang diambil dalam penelitian ini berjumlah 100 sampel dengan teknik pengambilan sampelnya menggunakan *stratified random sampling*. Variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *courtesy* pustakawan dan kepuasan pemustaka. Indikator yang terdapat dalam variabel *courtesy* pustakawan adalah penuh perhatian (*attentive*), penuh pertolongan (*helpful*), tenggang rasa (*considerate*), sopan (*polite*), dan peduli (*respectful*). Indikator kepuasan pemustaka adalah persepsi kurang dari harapan, persepsi sama dengan harapan, dan persepsi lebih besar dari harapan. Analisis data menggunakan analisis regresi linier sederhana dengan Uji T dan analisis determinasi untuk mengetahui seberapa besar pengaruh *courtesy* pustakawan terhadap kepuasan pemustaka.

Dari hasil penelitian dapat diketahui bahwa sebagian besar dari pemustaka yaitu 50% (50 orang) merasa kurang puas terhadap *courtesy* pustakawan. Sementara itu sebesar 58% (58 orang) ternyata sudah merasa puas terhadap layanan sirkulasi. Pengaruh *courtesy* pustakawan dengan kepuasan pemustaka sebesar 22% dan 88% lainnya dipengaruhi oleh faktor yang lain. Hal ini menunjukkan bahwa *courtesy* pustakawan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pemustaka sebesar 0,037.

Kata kunci: *courtesy* pustakawan, kepuasan pemustaka, regresi linier sederhana, analisis determinasi, layanan sirkulasi.

DAFTAR ISI

Halaman Cover.....	i
Halaman Pernyataan.....	ii
Halaman Moto dan Persembahan	iii
Halaman Persetujuan	iv
Halaman Pengesahan	v
Kata Pengantar	vi
Abstrak	ix
Daftar Gambar.....	xiv
Daftar Tabel	xv
Daftar Lampiran	xvii

BAB I. PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	4
C. Waktu dan Tempat Penelitian	5
D. Batasan Istilah	5
E. Tujuan.....	7
F. Manfaat.....	7
G. Hipotesis	8

BAB II. TINJAUAN LITERATUR

A. Perpustakaan Umum Kabupaten	9
B. Layanan Sirkulasi Perpustakaan Umum.....	12
C. <i>Courtesy</i> Pustakawan.....	16
D. Kepuasan Pemustaka	34
E. Kerangka Pemikiran	38
F. Penelitian Terdahulu.....	39

BAB III. METODOLOGI PENELITIAN

A. Metode dan Teknik Penelitian.....	43
1. Jenis Metode Penelitian	43
2. Fokus dan Objek Penelitian	43
3. Populasi	44
4. Sampel	45
5. Jenis dan Sumber Data.....	47
6. Skala Data	48
7. Instrumen Penelitian	48
8. Teknik Pengumpulan Data	49
a. Kuesioner	49
b. Wawancara.....	50
c. Studi Pustaka	51
9. Skala Pengukuran	52
B. Pengolahan Data.....	53
1. <i>Editing</i>	53
2. <i>Coding</i>	53
3. Tabulasi.....	54
C. Analisis Data	54

D. Keterkaitan Antar Variabel.....	59
------------------------------------	----

BAB IV. GAMBARAN UMUM TEMPAT PENELITIAN

A. Sejarah Perpustakaan Umum dan Arsip Daerah Kabupaten Pematang 62	62
B. Visi dan Misi Perpustakaan	63
C. Tujuan Umum dan Tujuan Khusus.....	64
D. Tugas Pokok, Fungsi, dan Struktur Organisasi	65
E. Personalia Perpustakaan Umum dan Arsip Daerah Kabupaten Pematang	68
F. Gedung Perpustakaan Umum dan Arsip Daerah Kabupaten Pematang	69
G. Koleksi Perpustakaan Umum dan Arsip Daerah Kabupaten Pematang	69
H. Keanggotaan Perpustakaan Umum dan Arsip Daerah Kabupaten Pematang	73
I. Layanan Perpustakaan Umum dan Arsip Daerah Kabupaten Pematang	75
J. Tata Tertib Perpustakaan Umum dan Arsip Daerah Kabupaten Pematang	77
K. Waktu Pelayanan Perpustakaan Umum dan Arsip Daerah Kabupaten Pematang	78

BAB V. ANALISIS HASIL PENELITIAN

A. Analisis Deskriptif dengan Interpretasi Data	79
1. Analisis Responden	80

a. Jenis Kelamin Responden.....	81
b. Usia Responden	82
c. Tingkat Pendidikan Responden	83
d. Pekerjaan Responden.....	84
2. Analisis Berdasarkan Variabel	86
a. Variabel <i>Courtesy</i> Pustakawan	86
1) Penuh Perhatian (<i>Attentive</i>)	87
2) Penuh Pertolongan (<i>Helpful</i>)	92
3) Tenggang Rasa (<i>Considerate</i>)	98
4) Sopan (<i>Polite</i>).....	104
5) Peduli (<i>Respectful</i>).....	112
b. Variabel Kepuasan Pemustaka	117
B. Analisis Skor Variabel <i>Courtesy</i> Pustakawan	120
C. Uji Validitas dan Uji Reliabilitas	128
1. Uji Validitas	128
2. Uji Reliabilitas.....	129
D. Hasil Analisis Aspek <i>Courtesy</i> Pustakawan.....	129
1. Analisis Regresi Sederhana	130
2. Uji Hipotesis.....	131
3. Analisis Koefisien Determinasi.....	132

BAB VI. PENUTUP

A. Simpulan.....	132
B. Saran	133
Daftar Pustaka	131
Lampiran-lampiran.....	xviii

DAFTAR GAMBAR

1	Kepuasan Pelanggan	36
2	Kerangka Pemikiran Penelitian.....	39
3	Stuktur Organisasi Perpustakaan Umum dan Arsip Daerah Kabupaten Pematang Jaya	67
4	Persentase Jenis Kelamin Responden	81
5	Pengelompokan Usia dari Setiap Responden.....	82
6	Persentase Tingkat Pendidikan Responden.....	83
7	Pekerjaan Responden	84
8	Rentang Skala Skor <i>Courtesy</i> Pustakawan Per-Responden.. ..	121
9	Rentang Skala Skor <i>Courtesy</i> Pustakawan Keseluruhan Responden	126

DAFTAR TABEL

III. 1 Perhitungan Sampel	47
III. 2 Konsep Variabel.....	55
V. 3 Sikap Bijak Pustakawan	87
V. 4 Sikap Mengenali Kebutuhan Pemustaka.....	88
V. 5 Cepat Tanggap Pustakawan	89
V. 6 Rasa Nyaman dan Bebas dari Resiko.....	91
V. 7 Sikap Tanggung Jawab Pustakawan	93
V. 8 Rasa Ringan Membantu Pustakawan	94
V. 9 Sikap Tanpa Pamrih Pustakawan	95
V. 10 Layanan Akurat Pustakawan	96
V.11 Sikap Empati Pustakawan	99
V.12 Sikap Toleransi Pustakawan.....	100
V.13 Sikap Menghormati dan Menghargai	101
V.14 Menerima Saran dan Kritikan	102
V.15 Etika Pustakawan	105
V.16 Keramahan Pustakawan	106
V.17 Tata Berbicara Pustakawan	107
V.18 Sikap Menyenangkan Pustakawan	108
V.19 Kerapian Penampilan Wajah.....	109
V.20 Kerapian dalam Berpakaian	110
V.21 Keseriusan Pustakawan	112
V.22 Menghiraukan Hal Lainnya.....	113
V.23 Ketanggapan Pustakawan.....	115
V.24 Tingkat Kemampuan dalam Menyelesaikan Masalah	116
V.25 Kepuasan Pemustaka	118
V.26 Skor Variabel Courtesy Pustakawan Per-Responden.....	121

V.27 Penyebaran Skala Per-Responden.....	122
V.28 Skor Variabel <i>Courtesy</i> Pustakawan Keseluruhan Responden.....	126
V.29 Kesimpulan Hasil Penelitian Variabel <i>Courtesy</i> Pustakawan Per Responden	127
V.30 Uji Validitas	128
V.31 Uji Reliabilitas	129
V.32 Analisis Regresi Sederhana.....	131
V.33 Analisis Koefisien Determinasi.....	132

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran A. Surat Pengantar Ijin Penelitian
- Lampiran B. Surat Balasan dari Perpustakaan Umum dan Arsip Daerah Kabupaten Pemalang
- Lampiran C. Kuesioner
- Lampiran D. Wawancara
- Lampiran E. Tabel Induk
- Lampiran F. Butir Kepuasan
- Lampiran G. Distribusi Frekuensi *Courtesy* Pustakawan
- Lampiran H. Distribusi Frekuensi Kepuasan Pemustaka
- Lampiran I. Analisis *Courtesy* Pustakawan
- Lampiran J. Analisis Butir Harapan
- Lampiran K. Analisis Validitas
- Lampiran L. Analisis Realibilitas
- Lampiran M. Analisis Regresi Linier Sederhana
- Lampiran N. Tabel t
- Lampiran O. Lembar Konsultasi Skripsi

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar belakang

Saat ini kemajuan perpustakaan sudah semakin pesat. Pemerintah sudah mulai memperhatikan perpustakaan sebagai tempat dan penyedia informasi. Perpustakaan yang dulunya belum terlalu dikenal oleh masyarakat, kini perpustakaan sudah mulai banyak dikenal oleh masyarakat luas. Hal ini dikarenakan masyarakat sering memanfaatkan perpustakaan sebagai salah satu tempat pemenuhan kebutuhan mereka akan informasi. Sayangnya, perpustakaan masih belum bisa memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat. Seiring perkembangan jaman, perpustakaan lebih memprioritaskan perkembangan teknologi informasi dan aspek layanan pustakawan mulai diabaikan.

Kita tahu bahwa ujung tombak suatu perpustakaan terletak pada layanannya. Apabila perpustakaan tidak dapat memberikan pelayanan yang terbaik maka pemustakapun akan semakin berkurang, tetapi sebaliknya apabila perpustakaan dapat memberikan pelayanan yang terbaik kepada pengunjung maka pengunjung akan merasa senang dan puas terhadap perpustakaan tersebut sehingga peningkatan pemustakapun akan terjadi. Perpustakaan dikatakan berhasil, bisa dilihat dari jumlah

pengunjung yang datang setiap harinya ke perpustakaan. Oleh karena itu, perpustakaan harus dapat menyiapkan seluruh aspek di bagian layanan dengan sebaik mungkin. Salah satu aspek terpenting di bagian layanan adalah pustakawan.

Pustakawan yang merupakan *brainware* dari suatu perpustakaan harus dapat mengolah perpustakaan dengan sebaik mungkin terkhusus pada bagian layanan sirkulasi. Terkadang banyak pemustaka yang memberikan komentarnya terhadap sikap dan perilaku pustakawan yang kurang sopan dalam melayani. Segala bentuk etiket dan sopan santun pustakawan inilah yang disebut dengan istilah *courtesy*. Jadi *courtesy* pustakawan sangat penting dan perlu diperhatikan oleh pustakawan saat melayani pengunjung. *Courtesy* sangat penting dan perlu diperhatikan dalam layanan karena *courtesy* merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan pemustaka. *Courtesy* pustakawan ini dapat diukur dari bagaimana pustakawan memiliki rasa penuh perhatian, penuh pertolongan, tenggang rasa, sopan, dan peduli kepada pemustakanya.

Courtesy harus dimiliki oleh setiap pustakawan terutama pustakawan yang ditempatkan di bagian layanan. Sadar atau tidak disadarai *courtesy* ini sangat mempengaruhi tingkat kepuasan pemustaka dalam memperoleh layanan. Sayangnya, saat ini masih banyak pustakawan yang belum

menerapkan *courtesy* tersebut dalam praktek kerja mereka. Harapannya dengan menerapkan *courtesy* ini, maka secara langsung pustakawan dapat dikatakan mampu memberikan kepuasan. Apabila citra pustakawannya bagus, maka perpustakaan juga akan bagus.

Dalam kegiatan layanan sirkulasi pada Perpustakaan Umum dan Arsip Daerah Kabupaten Pematang Jaya, peneliti mendapatkan suatu fenomena yang berkaitan dengan *courtesy* pustakawan yang terjadi di layanan sirkulasi. Layanan sirkulasi menyediakan enam petugas. Rinciannya terdiri dari : dua pustakawan yang sudah PNS, satu pustakawan Non PNS, dua petugas PNS dari lulusan SMA, dan satu petugas Non PNS dari lulusan SMP. Dari para petugas tersebut, yang sering ditugaskan untuk melayani adalah dua pustakawan yang sudah PNS. Namun demikian, masih saja ada kenyataannya bahwa banyak pemustaka yang mengeluh tentang layanan yang diterima. Hal ini terbukti dari komentar-komentar yang masuk dalam kotak saran maupun terdapat dalam buku pengunjung mengenai pelayanan yang diberikan oleh pustakawan. Pustakawan yang seharusnya menjadi penyedia informasi dan jembatan antara pihak perpustakaan dengan pemustaka dinilai tidak dapat menjalankan fungsinya dengan baik. Pustakawan dinilai kurang ramah dan kurang membantu pemustaka dalam mengakses perpustakaan, sehingga timbul rasa tidak nyaman dalam diri

pemustaka ketika berada di perpustakaan. Dari ketidaknyamanan inilah yang membuat citra Perpustakaan Umum dan Arsip Daerah Kabupaten Pemalang kurang begitu baik di mata masyarakat. Komentar-komentar inilah yang menunjukkan bahwa pustakawan tersebut kurang menerapkan *courtesy* pustakawan dalam melayani pemustaka. *Courtesy* yang merupakan faktor yang sangat penting dalam hal pelayanan telah diabaikan oleh pustakawan, sehingga menimbulkan citra yang negatif dari pemustaka di bidang pelayanan.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang tersebut, maka identifikasi permasalahan yang dapat dikemukakan adalah bahwa “*Courtesy* pustakawan pada layanan sirkulasi Perpustakaan Umum dan Arsip Daerah Kabupaten Pemalang mulai tidak diperhatikan lagi, padahal hal tersebut menjadi salah satu faktor terwujudnya kepuasan pemustaka.”

Berdasarkan latar belakang dan identifikasi permasalahan tersebut, maka perumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana *courtesy* pustakawan pada layanan sirkulasi di Perpustakaan Umum dan Arsip Daerah Kabupaten Pemalang?

2. Bagaimana kepuasan pemustaka pada layanan sirkulasi di Perpustakaan Umum dan Arsip Daerah Kabupaten Pemalang?
3. Bagaimana pengaruh *courtesy* pustakawan terhadap kepuasan pemustaka pada layanan sirkulasi di Perpustakaan Umum dan Arsip Daerah Kabupaten Pemalang?

C. Waktu dan Tempat Penelitian

Adapun penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti bertempat di kantor Perpustakaan Umum dan Arsip Daerah Kabupaten Pemalang yang beralamat di Jalan Alun-alun Timur No. 1 Pemalang. Sementara itu, pelaksanaan penelitian ini akan dilaksanakan pada bulan April 2011-Mei 2011.

D. Batasan Istilah

Dalam penelitian ini, istilah-istilah yang akan sering digunakan adalah:

1. Pustakawan, yaitu petugas perpustakaan yang memiliki pendidikan perpustakaan dan sudah menjadi PNS pada layanan sirkulasi Perpustakaan Umum dan Arsip Daerah Kabupaten Pemalang.

2. Pemustaka, yaitu pengunjung Perpustakaan Umum dan Arsip Daerah Kabupaten Pemalang yang terlepas dari anggota maupun bukan anggota perpustakaan. Penelitian ini mengambil tipe pemustaka yang terlepas dari anggota maupun bukan anggota dikarenakan agar mempermudah penelitian ketika pengumpulan data. Selain itu, pengunjung Kantor Perpustakaan Umum dan Arsip Daerah Kabupaten Pemalang yang datang setiap harinya tidak semuanya adalah anggota perpustakaan tersebut, sehingga sangat sulit jika hanya mengambil pemustaka yang menjadi anggota perpustakaan.
3. *Courtesy*, yaitu kesopan-santunan, kelakuan yang dikombinasikan dengan kebaikan hati. Indikator *courtesy* adalah:
 - a. Penuh perhatian (*Attentive*).
 - b. Penuh pertolongan (*Helpful*).
 - c. Tenggang rasa (*Considerate*).
 - d. Sopan (*Polite*).
 - e. Peduli (*Respectful*).
4. Kepuasan pemustaka, yaitu rasa terpenuhinya kebutuhan yang diinginkan oleh pemustaka dalam memperoleh layanan di perpustakaan. Indikator kepuasan pemustaka adalah:
 - a. Persepsi kurang dari harapan.

- b. Persepsi sama dengan harapan.
- c. Persepsi lebih besar dari harapan.

E. Tujuan

Tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk menjelaskan pengaruh *courtesy* pustakawan terhadap kepuasan pemustaka di bagian layanan sirkulasi Perpustakaan Umum dan Arsip Daerah Kabupaten Pematang Jaya.
2. Untuk mengetahui harapan pemustaka terhadap *courtesy* pustakawan ketika melayani di layanan sirkulasi Perpustakaan Umum dan Arsip Daerah Kabupaten Pematang Jaya.
3. Untuk mengetahui pengaruh antara *courtesy* pustakawan dengan kepuasan pemustaka dalam layanan sirkulasi Perpustakaan Umum dan Arsip Daerah Kabupaten Pematang Jaya.

F. Manfaat

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat teoritis dan manfaat praktis.

1. Manfaat teoritis, yaitu menambah khasanah pengetahuan dalam hal pengaruh *courtesy* pustakawan terhadap kepuasan pemustaka

khususnya di bagian layanan sirkulasi Perpustakaan Umum dan Arsip Daerah Kabupaten Pemalang.

2. Manfaat praktis, yaitu hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi suatu penilaian tersendiri dalam mengukur kualitas layanan dari sisi pustakawan bagi instansi Perpustakaan Umum dan Arsip Daerah Kabupaten Pemalang.

G. Hipotesis

Menurut Mardalis (2008:47-48) hipotesis berasal dari dua suku kata yaitu “*hypo*” yang artinya “di bawah” dan “*thesa*” yang artinya “kebenaran atau pendapat”. Jadi, hipotesis adalah jawaban sementara atau kesimpulan yang diambil untuk menjawab permasalahan yang diajukan dalam penelitian. Perumusan hipotesis dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

H_1 : *Courtesy* pustakawan berpengaruh kepada kepuasan pemustaka.

H_0 : *Courtesy* pustakawan tidak berpengaruh kepada pemustaka.

Dengan menggunakan hipotesis ini, dalam tahap akhir pengolahan data pada akhirnya dapat mengambil kesimpulan apakah *courtesy* ini sudah diterapkan dengan baik atau belum dan dapat mengukur sejauh mana kepuasan yang ada pada pemustaka.

BAB II

TINJAUAN LITERATUR

A. Perpustakaan Umum Kabupaten

Perpustakaan umum kabupaten merupakan salah satu jenis perpustakaan yang ada di Indonesia. Menurut Undang-undang Perpustakaan No. 43 Tahun 2007 Pasal 22 tentang perpustakaan umum mengatakan bahwa: “Perpustakaan umum kabupaten diselenggarakan oleh pemerintahan kabupaten dan koleksi yang ada mendukung pelestarian hasil budaya daerah masing-masing serta memfasilitasi terwujudnya masyarakat pembelajar sepanjang hayat”. Berdasarkan Undang-undang tersebut maka kedudukan perpustakaan umum kabupaten sudah sangat jelas yaitu berada di bawah pemerintahan kabupaten setempat. Selain itu, perpustakaan umum kabupaten juga memiliki banyak pengertian. Adapun pengertian perpustakaan umum adalah:

1. Perpustakaan yang mempunyai tugas melayani seluruh lapisan masyarakat tanpa membedakan tingkat usia, tingkat sosial, tingkat pendidikan, dan lain-lain (Soeatminah, 1992:34).

2. Salah satu jenis perpustakaan yang ada di kabupaten/ kota, kecamatan, desa/ kelurahan, mempunyai koleksi dari berbagai ilmu pengetahuan dan berfungsi melayani seluruh lapisan masyarakat di sekitarnya (Sutarno, 2008:165).

Dari pengertian tersebut, maka dapat diperoleh kesimpulan bahwa perpustakaan umum kabupaten merupakan perpustakaan yang berada di tingkat kabupaten yang didirikan oleh pemerintahan kabupaten. Tujuan untuk membantu masyarakat dalam memperoleh kebutuhan akan informasi serta membantu masyarakat dalam peningkatan pengetahuan dan pendidikan masyarakat. Tujuan utama perpustakaan umum adalah:

1. Memberikan kesempatan bagi umum untuk membaca bahan pustaka yang dapat membantu meningkatkan mereka ke arah kehidupan yang lebih baik.
2. Menyediakan sumber informasi yang cepat, tepat, dan murah bagi masyarakat, terutama informasi mengenai topik yang berguna bagi mereka dan yang sedang hangat dalam kalangan masyarakat.
3. Membantu warga untuk mengembangkan kemampuan yang dimilikinya sehingga yang bersangkutan akan bermanfaat bagi masyarakat sekitarnya, sejauh kemampuan tersebut dapat dikembangkan dengan

bantuan bahan pustaka. Fungsi ini disebut fungsi pendidikan berkesinambungan atau pendidikan seumur hidup.

4. Bertindak selaku agen kultural, artinya perpustakaan umum merupakan pusat utama kehidupan budaya bagi masyarakat sekitarnya. Perpustakaan umum bertugas menumbuhkan apresiasi budaya masyarakat sekitarnya dengan cara menyelenggarakan pameran budaya, ceramah, pemutaran film, dan penyediaan informasi yang dapat meningkatkan keikutsertaan, kegemaran dan apresiasi masyarakat terhadap segala bentuk seni budaya.
(Basuki, 1993:46-47)

Untuk mencapai tujuan ini, perpustakaan melakukan pengelompokan objeknya menjadi empat, yaitu:

1. Pendidikan

Perpustakaan umum bertugas memelihara dan menyediakan sarana untuk pengembangan perorangan/ kelompok pada semua tingkat kemampuan pendidikan.

2. Informasi

Perpustakaan menyediakan kebutuhan bagi pemakai berupa akses yang cepat terhadap informasi yang tepat mengenai seluruh julatan pengetahuan manusia.

3. Kebudayaan

Perpustakaan merupakan pusat kehidupan kebudayaan dan secara aktif mempromosikan partisipasi dan apresiasi bentuk seni.

4. Rekreasi

Perpustakaan memerankan peranan penting dalam mendorong penggunaan secara aktif rekreasi dan waktu senggang dengan bahan bacaan. (Basuki, 1993:48)

Oleh karena itu, perpustakaan umum kabupaten harus dapat memenuhi koleksi-koleksinya sesuai dengan kebutuhan akan informasi masyarakat setempat mengingat tujuan perpustakaan umum kabupaten sebagai tempat pembelajaran sepanjang hayat oleh masyarakat. Selain itu, dengan pemenuhan koleksi maka dapat menarik minat pemustaka untuk berkunjung ke perpustakaan menjadi semakin besar.

B. Layanan Sirkulasi Perpustakaan Umum

Layanan sirkulasi adalah layanan perpustakaan yang menyediakan jasa peminjaman dan pengembalian koleksi bagi pemustaka. Sementara itu, pengertian layanan sirkulasi perpustakaan menurut para ahli adalah:

1. Layanan kepada pengguna yang berkaitan dengan peminjaman, pengembalian, dan perpanjangan koleksi (Rahayuningsih, 2007:87).

2. Suatu layanan peminjaman dan pengembalian koleksi di perpustakaan (Sutarno, 2008:119).

Layanan sirkulasi perpustakaan umum merupakan salah satu layanan yang disediakan oleh perpustakaan umum, dimana di dalam layanan tersebut terdapat berbagai macam koleksi yang berisikan tentang berbagai informasi dan pengetahuan. Secara umum, dalam layanan ini perpustakaan menyediakan berbagai macam jasa untuk melengkapi kegiatan perpustakaan. Jasa-jasa tersebut adalah jasa peminjaman, pengembalian, perpanjangan, dan penelusuran informasi. Selain itu, layanan sirkulasi dapat dijadikan sarana bagi pemustaka untuk dapat mengakses informasi yang dibutuhkan.

Layanan sirkulasi perpustakaan umum dapat diakses oleh seluruh masyarakat sekitar kabupaten/kota tersebut. Adapun kegiatan layanan sirkulasi adalah:

1. Pendaftaran anggota perpustakaan.

Salah satu tugas pada bagian layanan sirkulasi adalah menerima pendaftaran anggota perpustakaan dan melayani perpanjangan keanggotaan. Untuk beberapa perpustakaan tugas menerima anggota perpustakaan ada yang menjadi tanggung jawab bagian administrasi perpustakaan. Mengenai syarat dan jenis keanggotaan berbeda-beda tergantung kepada kebijakan perpustakaan. Syarat keanggotaan pada

perpustakaan yang sudah terotomasi tentu saja berbeda dengan perpustakaan untuk yang masih tradisional. Jenis keanggotaan meliputi keanggotaan *intern* dan *ekstern*. Anggota *intern* adalah anggota yang terdiri dari orang atau sekelompok orang yang berkaitan langsung dengan lembaganya. Anggota *ekstern* adalah anggota yang terdiri dari orang atau sekelompok orang yang tidak ada kaitannya dengan lembaganya. Jenis keanggotaan ini seringkali merupakan sarana untuk menggalang dana perpustakaan, karena menarik sejumlah uang sebagai syarat keanggotaan.

2. Peminjaman.

Peminjaman koleksi merupakan salah satu kegiatan utama dalam sirkulasi. Kegiatan peminjaman adalah suatu proses pencatatan transaksi yang dilakukan oleh petugas perpustakaan dengan pengguna pada saat pengguna meminjam koleksi. Jenis koleksi yang umum dipinjamkan adalah koleksi yang berupa buku dan CD ROM. Jangka waktu peminjaman meliputi peminjaman jangka pendek (harian), peminjaman biasa (mingguan), dan peminjaman jangka panjang (bulanan).

3. Pengembalian dan atau perpanjangan.

Kegiatan pengembalian adalah kegiatan pencatatan bukti bahwa pengguna telah mengembalikan koleksi yang dipinjamnya. Kegiatan perpanjangan adalah kegiatan pencatatan kembali koleksi yang pernah

dipinjam sesuai kurun waktu yang telah ditentukan. Perpanjangan koleksi biasanya dilakukan satu kali periode peminjaman.

4. Penagihan.

Kegiatan penagihan adalah kegiatan pemberitahuan kepada peminjam untuk meminta kembali koleksi yang dipinjam karena telah melampaui batas waktu peminjaman.

5. Pemberian sanksi.

Sanksi adalah suatu tindakan pemberian hukuman atas orang yang melakukan pelanggaran. Sanksi ini penting diberikan bagi pengguna yang melakukan pelanggaran, sebagai sarana untuk mendidik pengguna agar mantaati peraturan yang berlaku. Berat ringannya sanksi kepada pengguna tergantung pada jenis pelanggaran yang dilakukan.

6. Statistik.

Statistik adalah kegiatan pengumpulan data kegiatan sirkulasi sebagai bahan untuk melihat keadaan dan perkembangan perpustakaan. Statistik yang dikerjakan meliputi data pengunjung, keanggotaan, jumlah peminjaman, koleksi yang dipinjam, dan koleksi yang dikembalikan.

Fungsi statistik adalah:

- a. Menyusun laporan tahunan perpustakaan.
- b. Menyusun rencana kegiatan perpustakaan.

- c. Menyajikan tingkat keberhasilan perpustakaan kepada lembaga dan pengguna.
- d. Memperkuat alasan dalam penambahan anggaran dan tenaga.

(Rahayuningsih, 2007:95-98)

C. *Courtesy* Pustakawan

Saat ini, banyak perusahaan di bidang jasa berlomba-lomba dalam memberikan pelayanan yang terbaik bagi para *customer* mereka. Perusahaan tersebut ingin memikat para *customer* agar selalu menggunakan jasa perusahaan. Upaya meningkatkan mutu layanan mereka berharap dapat semakin memberikan kesan yang terbaik bagi para *customer* sehingga *customer* merasa senang dan puas dengan layanan yang diberikan. Harapannya kepuasan yang diperoleh oleh *customer* maka dapat membuat *customer* akan kembali lagi untuk memanfaatkan jasa tersebut.

Kualitas dan lengkapnya jasa belum cukup untuk memberikan kualitas layanan. *Courtesy* merupakan salah satu unsur pelengkap yang sangat berpengaruh terhadap kualitas layanan. Menurut Marsum (2006) pengertian *courtesy* adalah *Politness of manners combined with kindness* (Kesopansantunan, kelakuan yang dikombinasikan dengan kebaikan hati). *Courtesy* ini

berasal dari bahasa Inggris yang berarti kesopanan, kesopan-santunan, bisa juga diartikan rasa hormat, dan rasa menghargai (Suwarno, 2009:139-140).

Menurut Parasuraman *et.al* dalam Tjiptono dan Chandra (2005:133), *courtesy* adalah sikap santun, respek, atensi, dan keramahan para karyawan kontak (seperi resepsionis, operator telepon, *bell person*, *teller bank*, dan lain-lain). Selanjutnya, dalam Tjiptono dan Chandra (2005:132-133) Parasuraman *et.al*, mengidentifikasikan sepuluh dimensi pokok kualitas jasa sebagai berikut:

1. *Realibilitas*, meliputi dua aspek utama, yaitu konsistensi kinerja (*performance*) dan sifat dapat dipercaya (*dependability*). Hal ini berarti perusahaan mampu menyampaikan jasa secara benar sejak awal (*right the first time*) memenuhi janjinya secara akurat dan andal (misalnya menyampaikan jasa sesuai dengan janji yang telah disepakati), menyimpan data (*record*) secara tepat, dan mengirimkan tagihan yang akurat.
2. *Responsivitas/* daya tanggap, yaitu kesediaan dan kesiapan para karyawan untuk membantu para pelanggan dan menyampikan jasa secara cepat. Beberapa contoh diantaranya: ketepatan waktu layanan, pengirirman slip transaksi secepatnya, kecepatan menghubungi kembali pelanggan, dan penyampaian layanan secara cepat.

3. Kompetensi, yaitu penguasaan ketrampilan dan pengetahuan yang dibutuhkan agar dapat menyampaikan jasa sesuai dengan kebutuhan pelanggan. Termasuk di dalamnya adalah pengetahuan dan ketrampilan karyawan kontak, pengetahuan dan ketrampilan personil dukungan operasional, dan kapabilitas riset organisasi.
4. Akses, meliputi kemudahan untuk dihubungi atau ditemui (*approachability*) dan kemudahan kotak. Hal ini berarti lokasi fasilitas jasa mudah dijangkau waktu mengantri/ menunggu tidak terlalu lama. Seluruh komunikasi perusahaan mudah dihubungi (contoh: telepon, surat, e-mail, faximail, dan seterusnya) dan jam operasi nyaman.
5. Kesopanan (*courtesy*), meliputi sikap santun, respek, atensi, dan keramahan para karyawan kontak (seperi resepsionis, operator telepon, *bell person*, *teller bank*, dan lain-lain).
6. Komunikasi, artinya menyampaikan informasi kepada para pelanggan dalam bahasa yang mudah mereka pahami, serta selalu mendengarkan saran dan keluhan pelanggan. Termasuk di dalamnya adalah penjelasan mengenai jasa/ layanan yang ditawarkan, biaya jasa, *trade-off* antara jasa dan biaya, serta proses penanganan masalah potensial yang mungkin timbul.

7. Kredibilitas, yaitu sifat jujur dan dapat dipercaya. Kredibilitas mencakup nama perusahaan, karakter pribadi karyawan kontak, dan interaksi dengan pelanggan (*hard selling versus soft selling*)
8. Keamanan (*security*), yaitu bebas dari bahaya risiko atau keragu-raguan. Termasuk di dalamnya adalah keamanan secara fisik (*physical safety*), keamanan finansial (*finansial security*), privasi, dan kerahasiaan (*confidentiality*).
9. Kemampuan memahami pelanggan, yaitu berupaya memahami pelanggan dan kebutuhan spesifik mereka, memberikan perhatian individual, dan mengenal pelanggan reguler.
10. Bukti fisik (*tangibels*), meliputi penampilan fisik, peralatan, personil, dan bahan-bahan komunikasi perusahaan (seperti kartu bisnis, kop surat, dan lain-lain).

Berdasarkan sepuluh dimensi pokok kualitas jasa tersebut, terungkap bahwa *courtesy* merupakan salah satu inti dari suatu layanan jasa dan sangat mempengaruhi kualitas layanan jasa, sehingga harus diterapkan dalam layanan jasa. *Courtesy* selalu berkaitan dengan penampilan yang ramah, murah senyum, dan dengan ucapan yang terlontar dari petugas layanan. Penerapan *courtesy* diharapkan *customer* tidak hanya mendapatkan jasa saja melainkan kepuasan serta kenyamanan dalam memperoleh layanan.

Perpustakaan sebagai suatu lembaga yang bergerak di bidang jasa juga sangat memerlukan adanya *courtesy* dalam semua jenis layanan yang disediakan. Hal ini dikarenakan perpustakaan selalu mengedepankan layanan. Layanan bagi suatu perpustakaan merupakan ujung tombak perpustakaan itu sendiri. Apabila bagian layanan dapat memberikan layanan yang baik dan memuaskan maka perpustakaan tersebut dapat dikatakan sebagai perpustakaan yang baik. Untuk menghasilkan layanan yang baik maka perlu adanya *courtesy* pustakawan.

Dalam bidang perpustakaan, *courtesy* berhubungan dengan etiket dan sopan santun pustakawan ketika melayani. Baik itu mencakup sikap, perilaku, maupun aspek fisik lainnya yang tampak saat melayani. *Courtesy* dianggap selalu berhubungan dengan pustakawan, karena *courtesy* merupakan salah satu aspek yang disadari dapat meningkatkan mutu layanan apabila dapat diterapkan dengan sebaik mungkin. *Courtesy* pustakawan lebih baik tidak hanya diterapkan ketika melayani pemustaka saja, tetapi juga diterapkan ketika berinteraksi dengan teman sejawat dan atasan. Penerapan *courtesy* terlihat dalam suatu hubungan yang baik antara atasan dengan bawahan dan antara teman sejawat, sehingga akan tercipta suatu kehidupan organisasi yang menyenangkan.

Dalam penerapan *courtesy* yang berhubungan langsung dengan pelayanan jasa, peneliti ingin membandingkan penerapan *courtesy* pada layanan sirkulasi yang terdapat di perpustakaan dengan layanan *customer* atau *customer service* yang ada di bank yang sama-sama bergerak di bidang pelayanan jasa. Kita mengetahui bahwa masih banyak pustakawan yang belum menerapkan *courtesy* pada layanan sirkulasi perpustakaan dengan baik, padahal pustakawan merupakan *front liner* atau garis depan dalam layanan perpustakaan. Kita mengetahui bahwa *front liner* merupakan suatu bagian yang berhubungan langsung dengan *customer* atau dalam dunia perpustakaan disebut dengan pemustaka. Oleh karena itu, sebagai *front liner* seharusnya pustakawan dapat memberikan pelayanan yang baik dan memuaskan untuk pemustaka, karena dari *front liner* inilah citra perpustakaan terbentuk. Oleh karena itu, seharusnya pustakawan menerapkan *courtesy* kepada pemustaka agar terbentuk citra perpustakaan yang positif. Dalam prakteknya, banyak pustakawan yang terkadang merasa enggan memberikan pertolongan/ bantuan kepada pemustaka dengan tulus ataupun seolah-olah bersikap acuh tak acuh kepada pemustaka. Seringkali pustakawan menghiraukan pemustaka yang membutuhkan pertolongan dalam penelusuran informasi. Hal ini sangat berbeda sekali dengan kegiatan pelayanan yang ada di bank.

Para petugas bank yang ditempatkan di layanan yang berhubungan langsung dengan pengguna jasa bank seperti *teller* ataupun *customer service* sangat sopan ketika melayani *customer* mereka. Mereka selalu memberikan tampilan yang sangat ramah dengan senyum dan selalu menyapa kepada para *customer*. Mereka selalu menggunakan kata sapaan ketika melayani dan menawarkan bantuan kepada *customer* walaupun terkadang tawaran tersebut dihiraukan oleh *customer*. Hal yang sangat bertolak belakang sekali terhadap kenyataan yang sering terjadi pada layanan di perpustakaan.

Dalam kegiatan perpustakaan yang berhubungan langsung dengan pelayanan terhadap pemustaka, seharusnya perpustakaan dapat mengikuti cara pelayanan yang dilakukan oleh bank. Peneliti sangat yakin bahwa apabila perpustakaan dapat melakukan hal tersebut maka dapat menarik minat masyarakat untuk berkunjung ke perpustakaan. Semakin banyak masyarakat yang berkunjung ke perpustakaan untuk memanfaatkan perpustakaan, maka perpustakaan tersebut dapat dikatakan sukses dalam memenuhi kebutuhan informasi masyarakat.

Pelayanan prima pustakawan selain dilihat dari aspek *courtesy* juga dari aspek kepribadian pustakawan itu sendiri. Kepribadian pustakawan dapat dilihat dari 3 (tiga) aspek, yaitu:

1. *Good behaviour*

Good behaviour merupakan kepribadian pustakawan dengan meningkatkan pada tingkah laku yang baik (Fatmawati, 2010:174). Seorang pustakawan harus memiliki tingkah laku yang baik ketika melayani. Tingkah laku yang baik, dapat menarik simpati pemustaka ketika berkunjung sehingga pemustaka merasa senang dengan pelayanan yang diberikan.

2. *Good appearance*

Good appearance merupakan kepribadian pustakawan yang lebih menekankan pada penampilan yang berkaitan dengan sikap dan perilaku pustakawan, misalnya: jujur, disiplin, maupun yang terlihat secara fisik, misalnya pakaian yang dikenakan terlihat rapi (Fatmawati, 2010:174). Penampilan yang rapi, membuat citra pemustaka terhadap pustakawan akan berubah, mengingat bahwa penilaian pertama dilihat dari bagaimana cara berpenampilan pustakawan. Pustakawan yang rapi menunjukkan bahwa pustakawan tersebut siap untuk melayani pemustaka dengan baik.

3. *Good performance*

Good performance merupakan kepribadian pustakawan yang lebih menekankan pada penampilan yang dinilai dari aspek kinerja pustakawannya (Fatmawati, 2010:174). Kinerja yang dimaksud adalah

bagaimana seorang pustakawan dapat memberikan pelayanan yang memuaskan kepada pemustakanya. Hal ini sangat berkaitan erat dengan *courtesy* pustakawan.

Oleh karena itu, antara kepribadian pustakawan dengan *courtesy* pustakawan terdapat suatu keterkaitan yang erat.

Courtesy pustakawan juga memiliki kaitan yang erat dengan Kode Etik Pustakawan. Keterkaitan ini dapat dilihat dari Kewajiban Pustakawan point 2 yang membahas mengenai “Kewajiban Kepada Masyarakat”. Adapun bunyi point 2 dalam Kewajiban Pustakawan (Herman, 2006:201-202) adalah:

1. Pustakawan melaksanakan pelayanan perpustakaan dan informasi kepada setiap pengguna secara cepat, tepat, dan akurat sesuai dengan prosedur pelayanan perpustakaan, santun dan tulus.
2. Pustakawan melindungi kerahasiaan dan privasi menyangkut informasi yang ditemui atau dicari dan bahan pustaka yang diperiksa atau dipinjam pengguna perpustakaan.
3. Pustakawan ikut ambil bagian dalam kegiatan yang diselenggarakan masyarakat dan lingkungan tempat bekerja, terutama yang berkaitan dengan pendidikan, usaha sosial dan kebudayaan.

Pustakawan berusaha menciptakan citra perpustakaan yang baik di mata masyarakat.

Oleh karena itu, di dalam *courtesy* terdapat indikator-indikator sebagai ukuran atau acuan yang dapat digunakan pustakawan dalam melayani pemustaka. Menurut Fatmawati dalam Suwarno (2008:141-142) indikator-indikator *courtesy* adalah penuh perhatian (*Attentive*), penuh pertolongan (*Helpful*), tenggang rasa (*Considerate*), sopan (*Polite*), dan peduli (*Respectful*). Adapun penjabaran dari indikator-indikator tersebut adalah:

1. Penuh perhatian (*Attentive*)

Pustakawan memberikan perhatian kepada pemustaka, hal-hal mana yang dianggap sulit bagi pemustaka, pustakawan dapat memberikan solusi bijak kepada pemustaka. Selain itu, pustakawan dituntut untuk mengenali kebutuhan pemustaka serta memberikan pelayanan yang cepat tanggap. Pustakawan juga harus dapat tampil secara profesional ketika sedang bekerja, harus mengesampingkan permasalahan pribadi dan tidak membawanya ke tempat kerja. Dalam layanan dengan masyarakat dan di kantor pustakawan tidak sendirian. Pustakawan bergaul dengan orang lain. Ini artinya pustakawan harus membangun rasa peduli dengan kebutuhan orang lain untuk memberikan rasa nyaman kepada mereka yang berada dalam posisi sebagai pemustaka dalam memanfaatkan perpustakaan.

Indikator ini dalam Layanan Sirkulasi Perpustakaan Umum dan Arsip Daerah Kabupaten Pematang belum terlalu diperhatikan. Ketika

pemustaka ada yang membutuhkan bantuan, pustakawan masih sibuk dengan urusannya sendiri. Terkadang mereka juga membantu hanya pada bagian awalnya saja, tidak membantu sampai tuntas. Dari pengamatan penulis, hal ini disebabkan karena pustakawan masih sibuk dengan pekerjaan mereka lainnya sehingga kurang fokus terhadap pemustaka.

2. Penuh pertolongan (*Helpful*)

Kita mengetahui bahwa manusia merupakan makhluk sosial yang tidak pernah lepas dari aspek keterbatasan kemampuan yang perlu dibantu oleh orang lain. Demikian pula dengan pemustaka yang tidak selalu menemukan kemudahan dalam mencari informasi maupun hal lainnya. Pustakawan dituntut peka rasa untuk ringan tangan membantunya. Pustakawan dituntut mampu menyediakan bantuan baik dalam bentuk kemudahan maupun pemberian solusi lain tanpa pamrih kepada pemustaka. Dalam memberikan layanan pun pustakawan dituntut untuk memberikan layanan yang akurat dan penuh tanggung jawab sehingga pustakawan merasa puas dengan pelayanan yang diterima.

Layanan Sirkulasi Perpustakaan Umum dan Arsip Daerah Kabupaten Pemalang sejauh ini sudah melakukan indikator ini tetapi hanya sebatas pada pencarian bahan pustaka melalui OPAC (*Online Public Access*

Catalogue). Untuk pemustaka yang belum menemukan koleksi, masih dibiarkan oleh pustakawan.

3. Tenggang rasa (*Considerate*)

Pustakawan dapat menunjukkan sikap empati kepada pemustaka. Misalnya pustakawan selalu memperlihatkan empatinya dengan mendahulukan kepentingan pemustaka dan mendengarkan dengan baik masukan, kritikan, dan saran dari pemustaka. Harus menjadi suatu kesadaran bahwa orang yang satu dengan yang lainnya memiliki perbedaan. Ini artinya, dibutuhkan sikap toleransi, tenggang rasa untuk menjembatani perbedaan ini untuk secara bersama-sama membangun sikap saling menghormati, menghargai, dan menghindarkan diri dari aksi saling menjatuhkan. Dengan mengembangkan sikap tenggang rasa ini, setidaknya pustakawan telah menunjukkan adanya nilai profesionalisme dalam dirinya.

Perpustakaan Umum dan Arsip Daerah Kabupaten Pematang Jaya dalam layanan sirkulasi sudah menerapkan indikator ini, tetapi pada saat ada pemustaka yang kurang berkenan di hati pustakawannya, sifat pustakawan itu langsung berubah drastis. Hal ini mungkin disebabkan karena sikap pemustaka yang kurang sopan dalam meminta pertolongan.

4. Sopan (*Polite*)

Pustakawan pada saat melayani pemustaka dituntut untuk mengedapankan nilai etika. Maksudnya adalah bertingkah laku secara baik dan menyenangkan dengan menggunakan kata-kata yang ramah, santun, dan komunikatif. Tentu saja tidak hanya satu arah kepada pemustaka saja, tetapi juga terhadap rekan, teman sejawat maupun dengan atasan. Sopan santun adalah budaya bangsa Indonesia. Untuk menunjukkan bahwa perpustakaan itu berbudaya, bagaimanapun sibuknya harus tetap berlaku sopan, santun, ramah, dan bersahabat. Secara langsung pustakawan harus dituntut untuk rapi, beretika ketika melayani, dan bekerja secara profesional. Agar lebih menarik perhatian dan kesopanan serta terlihat rapi, maka pustakawan harus memiliki etika penampilan wajah dan etika berpakaian.

Pustakawan di layanan sirkulasi kantor Perpustakaan Umum dan Arsip Daerah Kabupaten Pemalang ada yang sudah menerapkan indikator ini dan ada yang belum menerapkan indikator ini. Hal ini mungkin disebabkan karena sikap bawaan dari diri pustakawan itu sendiri.

5. Peduli (*Respectful*)

Suatu kalimat bijak mengatakan bahwa kunci sukses hidup bermasyarakat adalah sikap saling menghormati. Menghormati orang lain

adalah sikap mulia yang perlu dijunjung tinggi oleh setiap manusia sebagai anggota dari suatu masyarakat tidak terkecuali pustakawan. Contoh sederhana adalah ketika pustakawan memanggil orang lain, maka akan terdengar indah dan menyejukan ketika pustakawan menggunakan panggilan hormat kepada pemustaka. Misalnya adalah panggilan dengan kata sapaan Bapak dan Ibu.

Dalam memberikan layanan, sebaiknya pustakawan juga mempergunakan (*magic words*) seperti kata maaf, silahkan, tolong, terimakasih, atau bolehkah saya bantu. Oleh karena itu, dalam melayani pemustaka, pustakawan hendaknya memiliki keseriusan ketika melayani, menghiraukan hal lain, mampu konsen terhadap pemustaka, ketanggapan terhadap masalah pemustaka, maupun membantu menyelesaikan masalah tersebut.

Menurut Tim Pustaka Phoenix yang terdapat dalam Kamus Umum Bahasa Indonesia (2009) edisi baru, mengartikan kata peduli sebagai indah, memperhatikan, menghiraukan, mencampuri perkara orang, dan sebagainya. Berdasarkan pengertian tersebut, maka dapat diartikan bahwa peduli merupakan sifat yang dimiliki seseorang yang akan timbul ketika sedang berinteraksi dengan orang lain.

Dari indikator inilah, sikap yang seharusnya dimiliki pustakawan dalam melayani adalah:

1. Pelayanan Secara Langsung (*face to face*)
 - a. Penampilan diri yang baik
 - 1) Mata selalu menatap pemustaka (*eye contact*).
 - 2) Selalu senyum ketika melayani pemustaka.
 - 3) Menganggukkan kepala ketika memahami keinginan pemustaka.
 - 4) Memberikan kesempatan kepada pemustaka untuk berbicara.
 - b. Menawarkan bantuan
 - 1) Memberikan suatu tawaran yang pasti yang akan dipenuhi dengan segera.
 - 2) Dapat memberikan bantuan secara khusus, namun apabila karena suatu sebab penawaran khusus tersebut tidak dapat dilakukan maka berikanlah penawaran umum.
 - c. Menangani pelayanan yang tertunda
 - 1) Mendahulukan dengan permohonan maaf.
 - 2) Sedapat mungkin berikan pelayanan kepada pemustaka yang sedang menunggu dengan mengadakan percakapan yang sesuai.
 - 3) Menunjukkan sikap empati apabila seorang pemustaka terpaksa menunggu lama.

- d. Cara merujuk pemustaka ke bagian pelayanan lain
 - 1) Menunjukkan tempat pelayanan tersebut.
 - 2) Memberikan petunjuk untuk sampai ke tempat yang dimaksud.
 - 3) Secara cepat menyebutkan hal-hal yang perlu ditanya oleh pemustaka atau siapakah yang perlu ditemui di layanan tersebut.
 - 4) Sedapat mungkin memberikan informasi ke bagian layanan yang akan ditemui oleh pemustaka, tetapi apabila kurang pasti mengenai hal tersebut, maka jangan berbohong.
- e. Menegur kesalahan pemustaka
 - 1) Memberitahukan kesalahan pemustaka secara perlahan-lahan atau rahasia.
 - 2) Berbicara dengan nada suara rendah dan bersimpati.
 - 3) Memberikan bukti mengenai kesalahan pemustaka.
 - 4) Membantu pemustaka untuk mengatasi permasalahan.
- f. Memohon maaf atas kesalahan sendiri
 - 1) Meminta maaf dengan segera.
 - 2) Mengakui bahwa kesalahan itu adalah kesalahan dari pihak pustakawan yang bersangkutan.
 - 3) Tidak menyalahkan teman seprofesi atau bagian lain.

4) Diupayakan memberi kepastian bahwa kesalahan itu tidak akan terulang lagi.

g. Menangani sesuatu gangguan dalam pelayanan

1) Pustakawan harus memastikan bahwa meninggalkan tugas atas sebab yang benar-benar penting.

2) Mohon maaf dan minta ijin menangani sesuatu gangguan dalam pelayanan.

3) Memberikan kepastian bahwa layanan akan diteruskan dengan kata-kata: sebentar, tidak lama, silahkan duduk, dan sebagainya.

h. Meminta kartu tanda anggota pemustaka

1) Diawali dengan meminta maaf.

2) Meminta kartu identitas pemustaka.

3) Mengembalikan kartu tanda anggota tersebut segera setelah dicatat.

4) Mengucapkan terimakasih kepada pemustaka atas kerjasama yang diberikan.

2. Pelayanan Telepeon

a. Mengangkat telepon

1) Ketika telepon berdering, petugas yang dekat dengan telepon tersebut yang mengangkatnya.

- 2) Mengangkat gagang telepon dalam waktu maksimal tiga (3) kali dering.
 - 3) Memegang gagang telepon tidak melebihi dari tiga (3) inchi dari mulut.
 - 4) Tidak memegang atau meletakkan bagian tempat berbicara ke bawah dagu ataupun di atas mulut Anda.
- b. Menjawab panggilan
- 1) Memperkenalkan dan sebutkan nama perpustakaan.
 - 2) Mengucapkan kata-kata hormat, seperti: selamat pagi, selamat siang, dan lain-lain dengan nada ceria.
 - 3) Tidak menjawab dengan tergepoh-gepoh, atur kata-kata dan jangan terlalu cepat.
- c. Meminta pemustaka menunggu
- 1) Minta pemustaka supaya “menunggu sebentar”.
 - 2) Tidak berkata “tunggu”.
 - 3) Sekiranya pemustaka telah menunggu, diupayakan mengucapkan ‘maaf’ karena telah menunggu.
- d. Mengakhiri panggilan telepon
- 1) Mengucapkan terimakasih kepada pemustaka.

- 2) Sekiranya pemustaka telah mengucapkan terimakasih, maka pustakawan memberikan jawaban “sama-sama” atau “terimakasih kembali”.
- 3) Memastikan pelanggan meletakkan gagang teleponnya terlebih dahulu.

Jadi, *courtesy* di perpustakaan berhubungan langsung antara pustakawan dengan pemustaka di dalam melayani pemustaka. *Courtesy* di perpustakaan dapat terlihat ketika pustakawan melayani pemustaka yaitu bagaimana sikap yang diberikan, tutur kata yang terlontar, bahasa tubuh (*body language*) yang diperlihatkan, penampilan diri ketika melayani, keramahan yang diberikan, serta tindakan yang tepat ketika melayani. Dalam pelayanan telepon, *courtesy* juga dapat terlihat dengan sikap ketika ada telepon, kata-kata yang digunakan ketika menerima telepon, dan cara mendengarkan dengan aktif atau tidak. Hal ini seperti yang pernah dikemukakan oleh Fatmawati dalam Suwarno (2009) pada buku yang berjudul “Psikologi Perpustakaan”.

D. Kepuasan Pemustaka

Pemustaka atau yang biasa disebut dengan pengunjung perpustakaan memiliki arti anggota masyarakat yang boleh dan bisa memanfaatkan perpustakaan (Sutarno, 2008:167). Kepuasan pemustaka adalah rasa

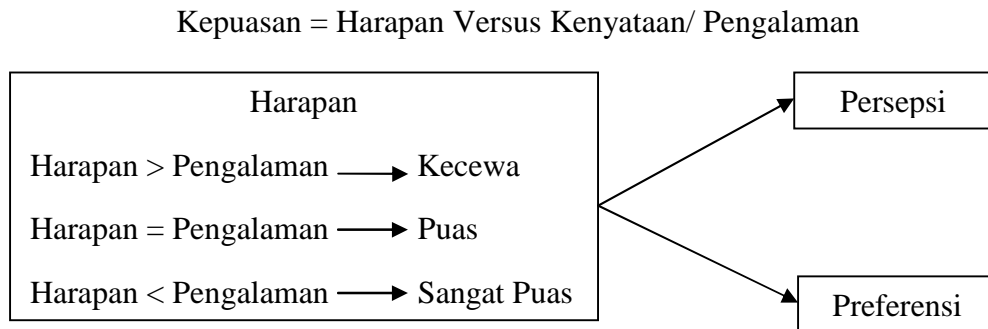
terpenuhinya kebutuhan yang diinginkan oleh pemustaka dalam memperoleh layanan di perpustakaan.

Kepuasan pemustaka timbul dari beberapa aspek yang ada pada perpustakaan yaitu: tersedianya fasilitas yang cukup lengkap atau tidak, tersedianya koleksi yang dibutuhkan atau tidak, dan pelayanan yang diberikan oleh pustakawan. Akan tetapi, kepuasan yang dimiliki setiap pemustaka berbeda-beda. Hal ini disebabkan karena kebutuhan yang diinginkan oleh pemustakapun berbeda sesuai dengan tingkatannya. Selain itu, kepuasan pemustaka juga bergantung pada nilai jasa yang telah diterima oleh pemustaka.

Menurut Kolter (2001:13) hubungan antara kinerja dengan kepuasan pelanggan adalah sebagai berikut:

1. Jika kinerja produk jauh lebih rendah dari harapan pelanggan, pembeli tidak terpuaskan.
2. Jika kinerja sesuai dengan harapan, pembeli terpuaskan.
3. Jika kinerja melebihi apa yang diharapkan, pembeli lebih senang.

Sedangkan Majid (2009) menggambarkan kepuasan pelanggan sebagai berikut:



Gambar 1
Kepuasan Pelanggan

Hubungan kepuasan pelanggan tersebut tidak hanya terdapat dalam sektor industri jasa saja, tetapi dalam perpustakaan juga terdapat hubungan kepuasan tersebut. Hanya saja, pelanggan yang dimaksud dalam dunia perpustakaan merujuk kepada pemustaka yang merupakan orang-orang yang memanfaatkan jasa perpustakaan. Berdasarkan kriteria hubungan tersebut, maka kepuasan pemustaka juga sangat tergantung pada nilai dari jasa yang diberikan oleh pustakawan. Semakin tinggi nilai jasa yang diberikan oleh pustakawan maka semakin tinggi pula rasa kepuasan yang didapatkan oleh pemustaka. Oleh karena itu, pustakawan harus sangat memperhatikan kebutuhan tiap-tiap pemustaka serta jasa layanan yang memuaskan dengan menggunakan *courtesy* agar semua kalangan pemustaka dapat terpenuhi kebutuhannya. Adapun indikator-indikator kepuasan pemustaka adalah:

1. Persepsi pemustaka terhadap perpustakaan menjadi lebih baik.

Terpenuhinya kebutuhan, keinginan, dan harapan pemustaka

terhadap perpustakaan, maka persepsi pemustaka terhadap perpustakaan itu akan berubah menuju ke arah yang lebih positif.

2. Semakin banyak pemustaka yang memanfaatkan perpustakaan.

Terpenuhinya kebutuhan dan keinginan pemustaka maka akan menimbulkan rasa puas terhadap pemustaka. Pemustaka yang memperoleh kepuasan inilah tentu akan menceritakan kepuasannya kepada pemustaka lainnya. Dari sinilah banyak pemustaka yang akan terus berdatangan untuk memanfaatkan perpustakaan.

3. Pemustaka menjadi rajin mengunjungi perpustakaan.

Apabila pemustaka telah mendapatkan pelayanan yang baik dari pustakawan, tentu pemustaka merasa nyaman terhadap kondisi perpustakaan tersebut. Dari rasa nyaman inilah yang akan mendorong pemustaka untuk lebih sering mengunjungi perpustakaan.

4. Semakin banyak pemustaka yang menjadi anggota perpustakaan.

Adanya pelayanan yang sangat baik yang diberikan perpustakaan kepada pemustakanya, maka pemustaka yang belum menjadi anggota akan tertarik untuk menjadi anggota. Ketertarikan ini biasanya timbul karena pemustaka ingin mendapatkan layanan yang baik dari perpustakaan.

5. Koleksi perpustakaan semakin dimanfaatkan.

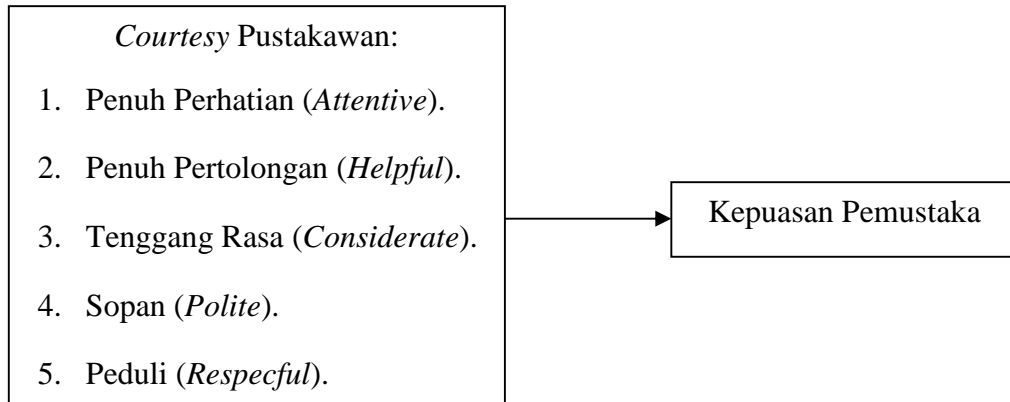
Pemberian layanan yang memuaskan untuk pemustaka akan menciptakan kenyamanan dalam diri pemustaka ketika berada di perpustakaan. Adanya rasa kenyamanan ini, pemustaka akan merasa lebih betah berada di perpustakaan. Kondisi yang seperti ini, maka pemustaka akan semakin menikmati kondisi yang ada dengan memanfaatkan koleksi yang lebih banyak.

E. Kerangka Pemikiran

Dalam penelitian ini, peneliti dapat menguraikan kerangka pemikiran sebagai landasan dan arah untuk menuju pada penyusunan kerangka pemikiran teoritis, yaitu:

1. Uji pengaruh *courtesy* pustakawan terhadap kepuasan pemustaka.
2. Menemukan keinginan-keinginan pemustaka terhadap *courtesy* pustakawan dalam hal memperoleh layanan di sirkulasi.

Berdasarkan penjabaran di atas, maka dalam penelitian ini, peneliti menggambarkan kerangka pemikiran sebagai berikut:



Gambar 2
Kerangka Pemikiran Penelitian

Sumber: Dikembangkan oleh peneliti, 2011.

F. Penelitian Terdahulu

Selama peneliti mencari literatur mengenai *courtesy* pustakawan, peneliti belum menemukan penelitian yang terkait dengan tema penelitian yang peneliti ambil. Peneliti hanya menemukan penelitian mengenai indikator-indikator yang terdapat dalam *courtesy*. Adapun penelitian tersebut adalah:

1. Penelitian yang dilakukan oleh Shella Ranti (2009), mahasiswa Ilmu Perpustakaan Universitas Indonesia. Shella Ranti membahas mengenai “Pendapat Pemakai Terhadap Perilaku Pustakawan Rujukan di Perpustakaan Pusat Dokumentasi Ilmiah Indonesia-Lembaga Ilmu Pengetahuan Indonesia”. Adapun hasil dari penelitian yang telah dilakukan oleh Shella Ranti adalah:

- a. Kecenderungan perilaku yang ditunjukkan oleh pustakawan rujukan dalam menjalankan tugasnya serta usaha-usaha yang dilakukan oleh pustakawan rujukan dalam memberikan bantuan kepada pemakai.
 - b. Pemakai merasa puas dengan bantuan yang diberikan oleh petugas dalam mencari informasi yang mereka butuhkan. Mereka berpendapat bahwa pustakawan rujukan sudah bisa membantu mereka dalam menemukan informasi yang mereka butuhkan.
2. Penelitian yang dilakukan oleh Zazlina Zainuddin dan Rahmat Hidayat (2008), mahasiswa Ilmu Perpustakaan Universitas Sumatra Utara. Zazlina Zainuddin dan Rahmat Hidayat membahas mengenai “Hubungan Intensi Pro-Sosial Pustakawan dengan Kepuasan Pengguna pada Badan Perpustakaan Dan Arsip Daerah (Baperasda) Provinsi Sumatra Utara”. Zazlina Zainuddin dan Rahmat Hidayat memberikan pengertian mengenai Pro-Sosial adalah sebagai segala bentuk perilaku yang memberikan konsekuensi positif bagi si penerima, baik dalam bentuk materi, fisik, ataupun psikologis yang memberi keuntungan pada orang lain atau dirinya sendiri. Adapun hasil dari penelitian tersebut adalah:
- a. Intensi pro-sosial pustakawan di BAPERASDA Provinsi Sumatra Utara sangat berpengaruh pada kepuasan pengguna.

- b. Terdapat hubungan yang kuat sekali antara intensi pro-sosial pustakawan dengan kepuasan pengguna pada BAPERASDA Provinsi Sumatra Utara.
 - c. Kekuatan hubungan antara intensi pro-sosial pustakawan dengan kepuasan pengguna adalah sebesar 90% selebihnya 10% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak dijelaskan dalam penelitian ini.
3. Penelitian yang dilakukan oleh Nurul Faridah (2008), mahasiswa Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Univeritas Diponegoro. Nurul Faridah membahas mengenai “Studi Kualitas Pelayanan Perpustakaan pada Kantor Perpustakaan Umum dan Arsip Daerah Kota Semarang”. Adapun hasil dari penelitian tersebut adalah kualitas layanan yang rendah disebabkan oleh ketanggapan dan keseriusan pegawai dalam menangani keluhan dan saran dari para pengunjung atau pelanggan dirasa masih kurang.

Dari ketiga penelitian tersebut, terlihat sangat jelas bahwa indikator-indikator *courtesy* yang meliputi penuh perhatian, penuh pertolongan, tenggang rasa, sopan, dan peduli sangat mempengaruhi kepuasan pemustaka ketika berkunjung ke perpustakaan. Dalam penelitian ini, peneliti juga akan membahas indikator-indikator tersebut, tapi bedanya peneliti akan membahas semua indikator yang terdapat dalam *courtesy*. Peneliti berharap, dengan

adanya penelitian terdahulu dapat memberikan bahan perbandingan dalam hasil penelitian, sehingga hasil penelitian ini dapat memberikan hasil dan manfaat yang maksimal bagi para pembaca.

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

A. Metode dan Teknik Penelitian

1. Jenis Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode survey. Metode ini merupakan metode kuantitatif yang didukung dengan analisis deskriptif dengan interpretasi data. Peneliti menggunakan jenis penelitian deskriptif kuantitatif, karena salah satu teknik pengumpulan data yang akan dilakukan dalam penelitian adalah teknik kuesioner sehingga data yang muncul salah satu jenisnya adalah data yang memiliki nilai angka. Dari data-data ini nantinya akan diolah dan hasilnya akan disertakan dengan penjelasan yang akan menerangkan hasil pengolahan data tersebut, inilah yang disebut dengan analisis deskriptif dengan interpretasi data.

2. Fokus dan Objek Penelitian

Fokus penelitian ini menitikberatkan mengenai pengaruh *courtesy* pustakawan dengan kepuasan pemustaka. Sementara itu, objek penelitian ini dilakukan pada layanan sirkulasi Perpustakaan Umum dan Arsip Daerah Kabupaten Pematang Jaya. Kantor ini beralamat di Jalan Alun-alun Timur No. 1 Pematang Jaya.

3. Populasi

Dalam penelitian ini, populasi adalah keseluruhan objek baik perorangan atau individu dan terdapat dalam kawasan penelitian. Dalam populasi ini, penelitian menggunakan teori yang dikemukakan oleh Powell (1994), yaitu *Community Analysis*. Dalam teori ini menjelaskan bahwa pemustaka merupakan pengguna perpustakaan baik yang menjadi anggota maupun bukan anggota perpustakaan.

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pengunjung Layanan Sirkulasi Perpustakaan Umum dan Arsip Daerah Kabupaten Pematang Jaya terlepas dari anggota maupun bukan anggota. Dalam penelitian ini, populasi yang akan diambil dari kalangan SMP, SMA, Mahasiswa, dan Umum. Penelitian mengambil populasi dari kalangan SMP, SMA, Mahasiswa, dan Umum dikarenakan mereka sudah dapat menilai pelayanan yang diberikan kepada pustakawan di layanan sirkulasi dan mereka sudah dapat mengukur taraf kepuasan yang diberikan oleh pustakawan terhadap kebutuhan mereka. Berdasarkan data pengunjung yang telah diterbitkan oleh Perpustakaan Umum dan Arsip Daerah Kabupaten Pematang Jaya pada Tahun 2010, maka jumlah pengunjungnya adalah:

- a. SMP : 5.781 pemustaka

- b. SMA : 4.572 pemustaka
- c. Mahasiswa : 2.065 pemustaka
- d. Umum : 14.669 pemustaka

4. Sampel

Sampel sebagai bagian dari populasi yang akan diteliti. Sampel yang diambil harus dapat mewakili populasi secara keseluruhan. Baik dari ciri-ciri yang ada maupun tingkah laku dari populasi itu sendiri. Sampel diambil dalam penelitian sebagai pertimbangan efisiensi dan mengarah pada sentralisasi permasalahan dengan memfokuskan pada sebagian dari populasinya (Subagyo, 1997: 29).

Dalam penelitian ini, untuk menentukan besarnya sampel maka menggunakan rumus Slovin dalam Umar (2008:65), yaitu :

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

Keterangan :

n = ukuran sampel

N = ukuran populasi

e = kelonggaran ketidaktelitian karena kesalahan pengambilan sampel yang dapat ditoleransi (1%, 5%, 10%)

Berdasarkan rumus penentuan sampel tersebut, maka penghitungan sampelnya adalah sebagai berikut:

$$n = \frac{27.087}{1 + 27.087(10\%)^2}$$

$$n = \frac{27087}{271,87}$$

$$n = 99,63$$

$$n = 100 \text{ (dibulatkan)}$$

Dengan demikian, maka sampel yang akan diambil dalam penelitian ini adalah sebanyak 100 (seratus) pemustaka. Selanjutnya dalam pengambilan sampel peneliti menggunakan teknik *stratified random sampling*. *Stratified random sampling* merupakan metode yang digunakan pada populasi yang heterogen tetapi mempunyai strata/ lapisan yang homogen (Santoso, 2005:51). Penelitian ini menggunakan teknik *stratified random sampling* dikarenakan jumlah pemustaka yang bersifat heterogen dan berstrata. Sehingga, dengan menggunakan teknik *stratified random sampling* diperoleh sampel sebagai berikut:

Tabel III.1
Perhitungan Sampel

No	Strata	Sub Populasi	Sampel
1.	SMP	5.781	$\frac{5.781}{27.087} \times 100 = 21$
2.	SMA	4.572	$\frac{4.572}{27.087} \times 100 = 17$
3.	Mahasiswa	2.065	$\frac{2.065}{27.087} \times 100 = 8$
4.	Umum	14.669	$\frac{14.669}{27.087} \times 100 = 54$
	Jumlah	32.365	100

Sumber: Dikembangkan oleh peneliti, 2011.

5. Jenis dan Sumber Data

Sumber data dalam penelitian ini adalah:

- a. Data primer, adalah data yang diperoleh dari responden secara langsung. Dalam penelitian ini diperoleh dari pemustaka melalui kuesioner yang diberikan.
- b. Data sekunder, adalah data yang diperoleh dari teknik pengumpulan data yang menunjang data primer. Dalam penelitian ini diperoleh dari hasil observasi yang dilakukan oleh peneliti serta dari studi pustaka.

6. Skala Data

Penelitian ini menggunakan skala data ordinal. Skala data ordinal merupakan skala kategorikal yang menggunakan angka. Dengan menggunakan skala ordinal ini, maka peneliti dapat mengukur jawaban dari setiap sampel. Ukuran jawaban tersebut menggunakan angka, akan tetapi angka ini hanya berfungsi untuk meranking semata-mata. Data-data ordinal ini dapat diperoleh dengan menggunakan skala likert sebagai skala pengukuran data.

7. Instrumen Penelitian

Terdapat dua hal yang utama dalam memperoleh kualitas penelitian. Dua hal penelitian ini adalah penelitian itu sendiri dan kumpulan data. Dalam penelitian kuantitatif, kualitas instrument penelitian berkenaan dengan validitas dan reabilitas instrument dan kualitas pengumpulan data berkenaan ketepatan cara-cara yang digunakan untuk mengumpulkan data (Sugiyono, 2005:59). Instrumen yang akan digunakan dalam penelitian ini berkaitan dengan teknik pengumpulan data dengan menggunakan kuesioner. Pengumpulan data dengan kuesioner ini akan dilakukan pada kondisi yang alamiah (*natural setting*). Namun, instrument ini tidak dapat berjalan dengan baik apabila tidak diimbangi dengan instrument lainnya.

Peneliti harus dapat membaca situasi yang terjadi di lapangan dan peka terhadap kondisi lapangan. Apabila memiliki kemampuan dalam membaca kondisi dan peka terhadap kondisi, maka peneliti dapat menyusun kuesioner dengan sebaik mungkin. Hal ini sangat membantu peneliti dalam mengumpulkan data. Oleh sebab itu, dalam kegiatan penelitian nantinya, kedua instrument tersebut harus dapat saling melengkapi.

8. Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini, teknik pengumpulan data yang akan dilakukan adalah:

a. Kuesioner

Penelitian ini mengartikan kuesioner sebagai teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara menyebarkan angket kepada informan. Kuesioner ini akan berisi data mengenai aspek-aspek yang berhubungan dengan kepuasan pemustaka terhadap *courtesy* pustakawan. Dalam penelitian ini, kuesioner akan disebarkan pada sampel-sampel yang telah ditentukan. Kuesioner ini akan disebarkan hingga data yang diperoleh cukup untuk diolah.

Kuesioner yang akan digunakan adalah kuesioner terbuka. Dengan menggunakan teknik kuesioner ini diharapkan dapat mengetahui lebih lanjut mengenai persepsi pemustaka terhadap pelayanan yang

diberikan oleh pustakawan dan harapan dari pemustaka terhadap pustakawan dalam melayani. Untuk dapat memenuhi data yang dibutuhkan, maka materi yang akan diberikan dalam kuesioner ini meliputi:

- 1) Pengukuran sikap pustakawan yaitu penuh perhatian terhadap pemustaka ketika melayani.
- 2) Pengukuran sikap pustakawan yaitu penuh pertolongan terhadap pemustaka ketika melayani.
- 3) Pengukuran sikap pustakawan yaitu tenggang rasa terhadap pemustaka ketika melayani.
- 4) Pengukuran sikap pustakawan yaitu kesopanan terhadap pemustaka ketika melayani.
- 5) Pengukuran sikap pustakawan yaitu kepedulian terhadap pemustaka ketika melayani.

Materi ini semua akan diserahkan oleh pemustaka yang menjadi sampel sehingga hasil dari kuesioner ini berdasarkan sudut pandang pemustaka.

b. Wawancara

Dalam penelitian ini, wawancara merupakan teknik pengumpulan data dengan melakukan komunikasi dua arah dan dilakukan dengan

bertatap muka secara langsung antara peneliti dengan informan atau dengan responden. Wawancara ini akan digunakan sebagai klarifikasi dari hasil kusioner. Teknik wawancara yang akan digunakan oleh peneliti adalah teknik wawancara terstruktur. Penelitian ini memberikan pengertian wawancara terstruktur sebagai wawancara yang dilakukan dengan menggunakan daftar pertanyaan, dimana pertanyaan tersebut telah disusun sebelumnya sesuai dengan tema penelitian.

Dalam penelitian ini, responden yang akan diwawancarai adalah sebagian dari pemustaka yang menjadi sampel. Materi yang akan diajukan meliputi:

- 1) Penilaian dan komentar pemustaka terhadap layanan pustakawan.
- 2) Kualitas layanan yang ada terhadap kebutuhan pemustaka.
- 3) Layanan yang diharapkan dari pemustaka kepada pustakawan layanan sirkulasi.
- 4) Harapan pemustaka terhadap layanan pustakawan.

c. Studi pustaka

Teknik studi pustaka dalam penelitian ini digunakan sebagai penunjang dalam perolehan data yang dibutuhkan selama proses penelitian berlangsung yang diperoleh melalui bahan pustaka. Dalam

penelitian ini, bahan pustaka yang akan digunakan adalah bahan pustaka yang memiliki keterkaitan dengan tema perpustakaan, *courtesy*, etika, dan kepuasan pelanggan. Dalam bahan pustaka ini, penelitian akan mengambil beberapa teori dari para ahli untuk memperkuat hasil penelitian. Berdasarkan teori-teori inilah yang nantinya dapat membantu peneliti dalam melakukan penelitian dan menjadi patokan bagi peneliti sebagai garis pandu penelitian.

9. Skala pengukuran

Untuk mengetahui sejauh mana pengaruh *courtesy* pustakawan terhadap kepuasan pemustaka, maka dalam analisis teknik kuesioner akan digunakan skala likert. Skala ini digunakan untuk mengetahui nilai dari setiap butir jawaban yang diperoleh dari kuesioner dan yang akan dijadikan menjadi data. Dalam hal ini, skala likert akan digunakan 4 (empat) butir, yang terdiri dari sangat puas, puas, cukup puas, kurang puas, dan tidak puas. Kelima butir tersebut diberikan bobot sebagai berikut:

- a. Jawaban sangat puas diberi bobot 4.
- b. Jawaban puas diberi bobot 3.
- c. Jawaban kurang puas diberi bobot 2.
- d. Jawaban tidak puas diberi bobot 1.

B. Pengolahan Data

Pengolahan data merupakan suatu kegiatan yang dilakukan ketika data-data yang dibutuhkan sudah mulai terkumpul yang akan digunakan dalam kegiatan analisis data. Adapun beberapa kegiatan pengolahan data yang akan dilakukan oleh peneliti meliputi:

1. Editing

Editing adalah pengecekan atau pengoreksian data yang telah dikumpulkan karena kemungkinan data yang masuk (*raw data*) atau data yang terkumpul tidak logis dan meragukan (Hasan, 2004:24). Editing ini dilakukan untuk mengoreksi data yang telah terkumpul, apakah data yang telah terkumpul telah sesuai dengan data yang dikehendaki atau terjadi kesalahan dalam pengumpulan data. Jika terjadi kesalahan atau kurang lengkapnya data maka akan dilakukan pengumpulan data lagi oleh peneliti.

2. Coding

Coding adalah pemberian/ pembuatan kode-kode pada tiap-tiap data yang termasuk dalam kategori yang sama (Hasan, 2004:24). Data yang telah dikelompokan/ diklasifikasikan akan diberikan kode tertentu untuk memudahkan ketika melakukan analisis data. Pemberian kode ini dapat berupa angka-angka ataupun huruf.

3. Tabulasi

Tabulasi adalah membuat tabel-tabel yang berisikan data yang telah diberi kode sesuai dengan analisis yang di butuhkan (Hasan, 2004:24). Dalam pemasukan data ke dalam tabel ini perlu dilakukan dengan penuh ketelitian sesuai dengan kode yang telah tersedia sehingga tidak terjadi kesalahan dalam melakukan analisis data.

C. Analisis Data

Analisis data yang akan digunakan adalah analisis regresi linier. Analisis regresi linier adalah studi mengenai ketergantungan satu variabel (variabel tak bebas/ variabel bebas) dengan satu atau lebih variabel bebas/ variabel penjelas. Persamaan tersebut digunakan untuk prediksi.

Persamaan regresi adalah suatu persamaan matematika yang mendefinisikan hubungan antara dua variabel, yaitu hubungan keterkaitan antara satu atau beberapa variabel yang nilainya sudah diketahui dengan satu variabel yang nilainya belum diketahui. Sifat hubungan antar variabel dalam persamaan merupakan hubungan sebab akibat.

Variabel yang nilainya akan mempengaruhi variabel lain disebut dengan variabel bebas/ variabel independent/ variabel prediktor (X), sedangkan variabel yang nilainya dipengaruhi oleh variabel lain (variabel bebas) disebut

variabel tak bebas/variabel dependent/ variabel respon (Y). Dalam penelitian ini, variabel *courtesy* sebagai variabel X. Sedangkan variabel kepuasan pemustaka sebagai variabel Y. Setiap sampel akan diambil point jawaban pada kuesioner yang akan diajukan sebagai variabel Y dan akan dipengaruhi oleh *courtesy* pustakawan dalam melayani dengan variabel (X). Adapun variabel yang akan muncul dalam kuesioner adalah:

Tabel III.2
Konsep Variabel

NO.	KONSEP VARIABEL	INDIKATOR	KONSEP INDIKATOR	BUTIR KUESIONER
1.	<i>Courtesy</i> Pustakawan	Penuh perhatian (<i>Attentive</i>)	Memiliki solusi bijak	1
			Mengenali kebutuhan pemustaka	2
			Pelayanan cepat tanggap	3
			Memberikan rasa nyaman	4
		Penuh pertolongan (<i>Helpful</i>)	Tanggung jawab	7
			Ringan membantu	8
			Tanpa pamrih	9
			Layanan akurat	10
		Tenggang rasa (<i>Considerate</i>)	Sikap empati	13
			Toleransi	14

NO.	KONSEP VARIABEL	INDIKATOR	KONSEP INDIKATOR	BUTIR KUESIONER
			Menghormati dan Menghargai	15
			Mau menerima saran dan kritikan	16
		Sopan (<i>Polite</i>)	Rapi beretika	19
			Memiliki keramahan	20
			Sopan berbicara	21
			Menyenangkan	22
			Rapi penampilan wajah	23
			Rapi berpakaian	24
			Keseriusan ketika melayani	27
			Menghiraukan ketika melayani	28
			Ketanggapan terhadap masalah	29
			Penyelesaian masalah	30

NO.	KONSEP VARIABEL	INDIKATOR	KONSEP INDIKATOR	BUTIR KUESIONER
2.	Kepuasan Pemustaka	Harapan dan persepsi pemustaka	Persepsi pemustaka terhadap layanan yang diterima, apakah persepsi kurang dari harapan, persepsi sama dengan harapan, atau persepsi lebih besar dari harapan	33
			Penilaian tentang courtesy pustakawan	5, 11, 17, 25, 31, dan 34
			Kebutuhan akan sikap layanan pustakawan	6, 12, 18, 26, 32, dan 35

Sumber: Dikembangkan oleh peneliti, 2011.

Sementara itu, pengujian variabel ini akan menggunakan rumus analisis regresi linier. Adapun rumus dari analisis regresi linier ini, adalah:

$$Y = a + bX$$

Keterangan:

Y = Variabel tak bebas (*dependent variable*)

X = Variabel bebas (*independent variable*)

a = Titik potong (*intercept*)

b = Koefisien regresi (*slope*) atau koefisien variabel X

Namun, nantinya peneliti tidak akan menggunakan penghitungan secara manual melainkan menggunakan program SPSS versi 16.0. SPSS merupakan suatu program yang membantu dibidang pengolahan data dalam penelitian.

Pengujian kelinieran model dengan menggunakan analisis regresi sederhana dengan uji T. Adapun penentuan kriteria pengujian uji T adalah:

1. H_0 (*courtesy* pustakawan tidak berpengaruh kepada kepuasan pemustaka) diterima dan H_1 (*courtesy* pustakawan berpengaruh kepada kepuasan pemustaka) apabila $t_0 \leq t_\alpha$.
2. H_0 (*courtesy* pustakawan tidak berpengaruh kepada kepuasan pemustaka) ditolak dan H_1 (*courtesy* pustakawan berpengaruh kepada kepuasan pemustaka) diterima apabila $t_0 \geq t_\alpha$. (Hasan, 2004:88)

Uji T ini akan peneliti lakukan dengan menggunakan bantuan SPSS versi 16.0 dan penghitungan secara manual untuk mendapatkan hasil yang benar-benar akurat.

D. Keterkaitan Antar Variabel

Keterkaitan antara variabel X dan variabel Y adalah sebagai berikut:

Courtesy pustakawan sebagai variabel X dan kepuasan layanan yang diharapkan oleh pemustaka dari segi pustakawan sebagai variabel Y berdasarkan indikator *courtesy*, adalah:

1. Penuh perhatian (*Attentive*), yaitu:
 - a. Pustakawan diharapkan dapat memberikan solusi bijak kepada pemustaka.
 - b. Pustakawan diharapkan memiliki rasa cepat tanggap terhadap permasalahan pemustaka.
 - c. Pustakawan diharapkan dapat memberikan rasa nyaman dan bebas dari resiko.
2. Penuh pertolongan (*Helpful*), yaitu:
 - a. Pustakawan diharapkan mempunyai rasa ringan membantu pemustaka dalam memenuhi kebutuhan akan koleksi.
 - b. Pustakawan mampu menyediakan bantuan tanpa pamrih kepada pemustaka.
 - c. Pustakawan mampu menyediakan pelayanan yang akurat pada setiap permasalahan pemustaka.
 - d. Pustakawan memiliki tanggung jawab ketika melayani.

3. Tenggang rasa (*Considerate*), yaitu:

- a. Pustakawan menunjukkan sikap empati yang tinggi kepada pemustaka.
- b. Pustakawan siap dan mau menerima saran dan kritikan dari pemustaka.
- c. Pustakawan menunjukan sikap toleransi kepada semua pemustaka.
- d. Pustakawan diwajibkan untuk menghormati dan menghargai pemustaka.

4. Sopan (*Polite*), yaitu:

- a. Pustakawan diharapkan dapat memiliki sikap yang menyenangkan kepada pemustaka.
- b. Dalam berkomunikasi baik dengan pemustaka, teman sejawat, dan atasan pustakawan harus sopan berbicara.
- c. Pustakawan harus memiliki keramahan dalam melayani.
- d. Pustakawan dapat beretika dengan baik ketika memberikan layanan kepada pemustaka.
- e. Sebagai petugas yang ada di bagian *front liner*, pustakawan harus rapi berpakaian.
- f. Selain rapi berpakaian, pustakawan juga harus memiliki kerapian dalam penampilan wajah sehingga indah untuk dipandang.

5. Peduli (*Respectful*), yaitu:

- a. Pustakawan diharapkan memiliki keseriusan ketika melayani pemustaka.
- b. Ketika memberikan layanan, alangkah lebih baiknya jika pustakawan menghiraukan hal lainnya dan hanya lebih memfokuskan pada pemustaka sehingga pemustaka dapat merasa dihargai.
- c. Pustakawan diharapkan memiliki ketanggapan terhadap masalah yang dialami oleh pemustaka.
- d. Pustakawan diharapkan memiliki tingkat kemampuan yang tinggi dalam menyelesaikan setiap permasalahan pemustaka.

Selain itu, apabila pustakawan menerapkan kelima indikator maupun berbagai sub indikator tersebut dalam pelayanan perpustakaan, maka pustakawan secara langsung ikut meningkatkan citra perpustakaan, masyarakat semakin senang berkunjung ke perpustakaan, dan pemustaka pun merasa betah dan nyaman berada lama-lama di perpustakaan. Perpustakaan akan semakin dapat bermanfaat dan lebih dapat menerapkan fungsinya sebagai pusat informasi dan pembelajaran sepanjang hayat. Oleh karena itu, *courtesy* pustakawan harus dapat benar-benar diperhatikan dan diterapkan dalam perpustakaan.

BAB IV
GAMBARAN UMUM
PERPUSTAKAAN UMUM DAN ARSIP DAERAH
KABUPATEN PEMALANG

A. Sejarah Perpustakaan Umum dan Arsip Daerah Kabupaten Pemalang

Perpustakaan Umum dan Arsip Daerah Kabupaten Pemalang berdiri sejak tahun 1983. Sebelum terbentuknya Perpustakaan Umum dan Arsip Daerah Kabupaten Pemalang, terbentuk perpustakaan khusus. Pada waktu itu perpustakaan berada di bawah naungan Sub-Bagian Hukum dan Organisasi Tata Laksana (Ortala). Koleksi yang ada pada perpustakaan masih terbatas arsip – arsip dan beberapa buku pegangan ilmu hukum. Sistem yang digunakan pun masih sistem layanan tertutup.

Tahun 1992 perpustakaan berganti di bawah naungan Organisasi Tata Laksana. Dengan terpisahnya Organisasi Tata Laksana dari Sub-Bagian Hukum tersebut, maka ruangan perpustakaan berpindah menempati ruangan baru di dekat gedung DPRD Kabupaten Pemalang. Sistem yang digunakan mulai dengan sistem terbuka dan koleksinya pun mulai berkembang.

Tahun 1996 hingga sekarang perpustakaan mulai berkembang dan sudah mempunyai gedung sendiri yang bertempat di sebelah timur alun alun

Pemalang atau disebelah selatan GOR (Gedung Olah Raga) “Kridanggo”. Koleksinya pun semakin berkembang, baik yang fiksi maupun non fiksi. Pada tahun ini pulalah perpustakaan menjadi bagian yang terpisahkan dari Organisasi Tata Laksana dan resmi menjadi Perpustakaan Umum Daerah Kabupaten Pemalang yang berada di bawah tanggung jawab Bupati Pemalang.

Tahun 2000 bagian arsip daerah Pemalang bergabung dengan perpustakaan umum sehingga namanya berganti menjadi Perpustakaan Umum dan Arsip Daerah Kabupaten Pemalang hingga sekarang ini. Sejak saat itulah perpustakaan memiliki organisasi tersendiri. Walaupun arsip daerah bergabung dengan perpustakaan, arsip daerah tetap memiliki gedung tersendiri untuk mengolah seluruh koleksinya tetapi tetap berada di bawah naungan Perpustakaan Umum Kabupaten Pemalang. Penggabungan ini dilaksanakan dengan harapan agar kinerja perpustakaan umum dan arsip daerah menjadi semakin lebih baik lagi.

B. Visi dan Misi Perpustakaan

Adapun visi dan misi Perpustakaan Umum dan Arsip Daerah Kabupaten Pemalang adalah:

1. Visi

Mencapai perpustakaan dan arsip daerah yang maju, modern, dan memasyarakat.

2. Misi

- a. Memajukan pengelolaan dan pelayanan perpustakaan dan arsip daerah secara professional.
- b. Memodernisasikan sarana dan prasarana perpustakaan dan arsip daerah.
- c. Memasyarakatkan perpustakaan dan arsip daerah pada lingkungannya.

C. Tujuan Umum dan Tujuan Khusus

- 1 Tujuan Umum

Tujuan umum Perpustakaan Umum dan Arsip Daerah Kabupaten Pemalang adalah:

- a. Menyediakan informasi lengkap dan objektif kepada masyarakat Kabupaten Pemalang dan sekitarnya.
- b. Menumbuh kembangkan minat baca bagi masyarakat kabupaten Pemalang.
- c. Menjadi tempat kajian ilmiah.

- d. Menambah obyek kunjungan wisata yang bermanfaat dan murah di kota Pematang di samping obyek wisata lainnya yang sudah ada.

2 Tujuan Khusus

Tujuan khusus Perpustakaan Umum dan Arsip Daerah Kabupaten Pematang adalah untuk mengembangkan masyarakat Kabupaten Pematang sebagai masyarakat yang kaya akan ilmu dan informasi yang berguna bagi kehidupan yang akan datang.

D. Tugas Pokok, Fungsi, dan Struktur Organisasi

1. Tugas Pokok Perpustakaan Umum dan Arsip Daerah Kabupaten Pematang.

Menurut Peraturan Daerah Tingkat II Kabupaten Pematang Nomor 7 Tahun 2000 Pasal 65 Perpustakaan Umum dan Arsip Daerah Kabupaten Pematang mempunyai tugas pokok membantu Bupati Pematang dalam penyelenggaraan Pemerintahan Daerah di bidang perpustakaan umum dan kearsipan daerah.

2. Fungsi Perpustakaan Umum dan Arsip Daerah Kabupaten Pematang

Adapun fungsi Perpustakaan Umum dan Arsip Daerah Kabupaten Pematang menurut pasal 66, adalah:

- a. Merumuskan kebijakan teknis di bidang Perpustakaan Umum dan Kearsipan Daerah.
- b. Pelayanan penunjang penyelenggaraan Pemerintah Daerah di bidang Perpustakaan Umum dan Kearsipan Daerah.
- c. Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh Bupati sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya.

3. Struktur Organisasi

Perpustakaan Umum dan Arsip Daerah Kabupaten Pematang Merupakan organisasi yang berdiri sendiri dengan struktur organisasi yang kuat. Struktur organisasi merupakan tempat pengkoordinasian dan struktur organisasi harus mampu menunjukkan hubungan antara pejabat dan bidang kerja yang satu dengan yang lain sehingga jelas kedudukan, wewenang, dan tanggungjawabnya masing-masing. Dengan adanya struktur organisasi ini akan lebih mempermudah dalam kejelasan tugas dari masing-masing staf.

Berikut adalah struktur organisasi Perpustakaan Umum dan Arsip Daerah Kabupaten Pematang menurut Peraturan Daerah Tingkat II Pematang.



Gambar 3
Struktur Organisasi Perpustakaan Umum dan Arsip Daerah
Kabupaten Pemalang

Sumber: Data Struktur Organisasi Perpustakaan Umum dan Arsip Daerah Kabupaten Pemalang.

E. Personalia Perpustakaan Umum dan Arsip Daerah Kabupaten Pemalang

Dalam suatu organisasi, unsur sumber daya manusia sangatlah penting. Hal ini dikarenakan sumber daya manusia adalah penggerak dari semua sumber daya lainnya. Oleh karena itu, apabila dalam suatu organisasi tidak terdapat sumber daya manusia yang memadai maka kegiatan yang terdapat di dalam organisasi tersebut akan mati. Begitu pula sama halnya dengan perpustakaan.

Perpustakaan Umum dan Arsip Daerah Kabupaten Pemalang yang merupakan suatu organisasi untuk melayani masyarakat terkhusus masyarakat Kabupaten Pemalang, di dalamnya terdapat banyak personalia yang merupakan satu kesatuan yang saling melengkapi. Tanpa adanya sumber daya manusia yang memadai atau yang disebut dengan personalia, suatu perpustakaan tidak dapat berjalan dengan baik. Para personalia ini memiliki tugas masing-masing dalam bekerja, namun tugas antara satu personalia dengan personalia yang lainnya saling berkesinambungan.

Berikut adalah data tentang personalia yang ada di Perpustakaan Umum dan Arsip Daerah Kabupaten Pemalang:

F. Gedung Perpustakaan Umum dan Arsip Daerah Kabupaten Pemalang

Perpustakaan Umum dan Arsip Daerah Kabupaten Pemalang memiliki dua gedung utama. Gedung pertama yaitu gedung yang digunakan khusus untuk perpustakaan yang terletak di pusat kota yaitu di sebelah timur alun-alun pemalang atau di sebelah kanan GOR “ Kridanggo “ Pemalang. Sementara gedung kedua yaitu gedung yang digunakan secara khusus untuk pengolahan arsip terletak di pusat pemerintahan Kabupaten Pemalang yaitu di sebelah utara Kantor Bupati Pemalang.

G. Koleksi Perpustakaan Umum dan Aarsip Daerah Kabupaten Pemalang

Jenis – jenis koleksi yang dimiliki oleh Perpustakaan Umum dan Arsip Daerah Kabupaten Pemalang adalah:

1. Koleksi Umum

Koleksi umum adalah koleksi yang berbentuk cetak terdiri dari koleksi fiksi maupun non fiksi yang mencakup bidang karya umum dan filsafat, agama, ilmu sosial, bahasa, ilmu murni, ilmu terapan, kesenian dan olahraga, sejarah dan geografi.

2. Koleksi Berkala

Koleksi berkala adalah koleksi yang diterbitkan secara berkala. Adapun koleksi berkala yang dimiliki oleh Perpustakaan Umum dan Arsip Daerah Kabupaten Pematang Jaya adalah:

a. Majalah

Koleksi majalah yang dimiliki berasal dari pembelian dan pemberian. Berikut adalah majalah yang berasal dari pembelian:

- 1) Femina
- 2) Kartini
- 3) Kawanku
- 4) Trubus
- 5) *Health Today*
- 6) Tempo
- 7) Penjebar Semangat
- 8) Hello
- 9) Idea
- 10) Gatra

11) Jalan–jalan

12) Furqon

13) Hidayah

14) Bobo

15) Sidul

Majalah yang berasal dari sumbangan adalah:

a) Majalah Pemalang Ikhlas

b) Media Indoesia

b. Tabloid

Koleksi tabloid secara keseluruhan bersal dari pembelian. Jenis tabloid yang dimiliki adalah:

1) Sinar Tani

2) Bola

3) Nova

c. Koran atau Surat Kabar

Koleksi Koran atau surat kabar yang dimiliki berasal dari pembelian. Adapun jenis koleksi koran yang dimiliki adalah:

1) Kompas

- 2) Radar
- 3) Suara Merdeka
- 4) Wawasan
- 5) Nirmala Pos
- 6) Media Indonesia
- 7) Jawa Pos

d. Jurnal

Koleksi jurnal yang dimiliki adalah jurnal di bidang pendidikan, ekonomi, hukum, kimia, dan pertanian.

3. Koleksi anak dan remaja

Untuk memenuhi semua kebutuhan pemustakanya terkhusus anak dan remaja, Perpustakaan Umum dan Arsip Daerah Kabupaten Pematang Jaya memiliki khusus untuk anak dan remaja. Koleksi-koleksi tersebut berupa komik, buku cerita, dan buku bergambar. Koleksi-koleksi ini terletak berdekatan di ruang layanan sirkulasi hanya saja berbeda rak dengan koleksi sirkulasi.

H. Keanggotaan Perpustakaan Umum dan Arsip Daerah Kabupaten Pemalang

Anggota Perpustakaan Umum dan Arsip Daerah Kabupaten Pemalang adalah seluruh masyarakat Kabupaten Pemalang dan sekitarnya. Adapun persyaratan keanggotaan perpustakaan adalah:

1. Berdomisili di wilayah Kabupaten Pemalang dan sekitarnya yang dibuktikan dengan bukti diri (KTP, SIM, Kartu Osis/ Pelajar/ Pramuka/ Mahasiswa, dan lain– lain yang masih berlaku) difoto copy.
2. Mengisi formulir pendaftaran dan mendapat pengesahan:
 - a. Ketua RT/ RW bagi masyarakat umum.
 - b. Kepala/ Wakil/ TU sekolah bagi pelajar/ Mahasiswa.
 - c. Kepala/ TU SKPD/ Satuan angkatan bagi PNS, TNI, POLRI.
3. Menyerahkan pas foto ukuran 2x3 sebanyak 2 (dua) lembar atau foto di Kantor Perpustakaan Umum dan Arsip Daerah Kabupaten Pemalang pada jam kerja.
4. Mentaati semua peraturan yang ada di Perpustakaan Umum dan Arsip Daerah Kabupaten Pemalang.
5. Pembuatan kartu tanda anggota tidak dipungut biaya.

Setelah menjadi anggota perpustakaan, maka anggota akan memperoleh beberapa hak. Hak–hak anggota yaitu:

1. Meminta/ menerima kartu tanda anggota (KTA) perpustakaan umum.

2. Menggunakan/ meminjam koleksi perpustakaan umum.
3. Mendapat pelayanan yang baik dan adil.

Oleh karena elah diberikan hak–hak kepada anggota, maka anggoa perlu melakukan kewajiban–kewajiban anggota. Kewajiban–kewajiban tersebut adalah:

1. Menaati tata tertib perpustakaan umum.
2. Membawa dan menunjukkan KTA sewaktu hendak pinjam dan pengembalian koleksi.
3. Menjaga, memlihara, dan merawat dengan baik bahan pustaka yang dipinjam.
4. Mengembalikan bahan pustaka secara tepat waktu dan melaporkan bila akan diperpanjang.
5. Mengganti koleksi bila rusak, hilang, dan lain–lain yang sejenis.
6. Sanggup menerima sanksi bila tidak dapat menaati peraturan yang telah ditetapkan.

Sementara itu, apabila anggota melanggar peraturan yang berlaku maka akan dikenakan sanksi. Berdasarkan dasar hukum Peraturan Bupaati Pemalang No. 1 Tahun 2009, sanksi–sanksi tersebut adalah:

1. Bahan pustaka yang digunakan/ dipinjam hilang atau rusak harus mengganti dengan bahan pusaka yang sejenis/ senilai.

2. Melanggar tata tertib dan ketentuan pelayanan perpustakaan umum dapat ditolak dan atau diberhentikan sebagai anggota perpustakaan umum.

Dengan diberlakukannya sanksi-sanksi tersebut, diharapkan anggota perpustakaan dapat tertib ketika berada di Perpustakaan Umum dan Arsip Daerah Kabupaten Pemalang.

I. Layanan Perpustakaan Umum dan Arsip Daerah Kabupaten Pemalang

1. Layanan Sirkulasi

Layanan sirkulasi di kantor Perpustakaan Umum dan Arsip Daerah Kabupaten Pemalang menggunakan sistem *open access* atau sistem layanan terbuka yaitu pengguna perpustakaan boleh secara langsung memilih koleksi yang akan di pinjamnya ke dalam rak koleksi yang telah tersedia. Selain itu, layanan sirkulasi sudah menggunakan *software* yang bernama "*LIMAS (Library Information Management System)*" untuk memudahkan kegiatan-kegiatan yang terdapat dalam layanan sirkulasi. Ruang layanan sirkulasi berada di satu ruangan dengan layanan anggota. Hal ini disebabkan karena terbatasnya ruangan yang ada di gedung tersebut. Adapun kegiatan dalam layanan sirkulasi ini adalah peminjaman koleksi, pengembalian koleksi, dan perpanjangan koleksi.

Peminjaman koleksi dapat diberikan kepada pengguna perpustakaan yang sudah terdaftar menjadi anggota perpustakaan. Maksimal buku yang boleh dipinjam adalah dua buku dengan masa peminjaman selama dua minggu. Adapun langkah-langkah dalam peminjaman koleksi adalah meminta kartu anggota dan buku yang akan dipinjam kemudian memasukan ID anggota dan barcode buku ke dalam lembar kerja yang terdapat dalam *software* dengan sambil mengecek nama anggota. Setelah itu, buku dan kartu anggota dikembalikan lagi kepada pengguna. Layanan ini pulalah yang sering dimanfaatkan oleh pemustaka. Karena sering dimanfaatkan oleh pemustaka, maka dalam layanan ini terdapat beberapa larangan bagi pemustaka, yaitu:

1. Tidak boleh meminjamkan KTA perpustakaan umum kepada orang lain.
2. Di dalam perpustakaan tidak diperbolehkan memakai jaket, tas, jas, topi, merokok, makan, dan benda-benda terlarang lainnya.
3. Tidak boleh merusak, menghilangkan bahan pustaka, dan fasilitas pelayanan perpustakaan umum lainnya.

2. Layanan Referensi

Layanan referensi Perpustakaan Umum dan Arsip Daerah Kabupaten Pemalang terletak berdekatan dengan layanan sirkulasi. Koleksi yang terdapat dalam layanan referensi berupa undang-undang, kamus, peta,

dan ensiklopedi. Oleh karena ruangnya yang sempit, maka pustakawan layanan referensi menjadi satu dengan layanan sirkulasi.

3. Layanan Perpustakaan Keliling

Demi mencukupi kebutuhan informasi masyarakat Kabupaten Pemalang, maka Perpustakaan Umum dan Arsip Daerah Kabupaten Pemalang mengadakan layanan perpustakaan keliling. Layanan perpustakaan keliling ini ditujukan bagi masyarakat Kabupaten Pemalang yang berada di daerah terpencil atau jauh dari pusat kota. Layanan ini menggunakan dua unit mobil dan menjangkau:

- a. 17 sekolah SMP dan SMA sederajat.
- b. 85 desa/ kelurahan di 14 kecamatan.

J. Tata Tertib Perpustakaan Umum dan Arsip Daerah Kabupaten Pemalang

Adapun tata tertib Perpustakaan Umum dan Arsip Daerah Kabupaten Pemalang adalah:

1. Setiap pengunjung harus mengisi buku tamu.
2. Menitipkan barang (tas, jaket, dan sejenisnya) pada tempat penitipan yang telah disediakan.
3. Dilarang merokok dan makan di dalam ruangan perpustakaan.
4. Menjaga ketenangan, ketertiban, dan kesopanan.

5. Mengembalikan dan merapikan kembali buku dan bahan bacaan lainnya yang sudah selesai dibaca pada tempat dan posisi semula.
6. Bilamana buku yang dipinjam hilang/ rusak, maka wajib diganti dengan buku yang sama/ senilai.

K. Waktu Pelayanan Perpustakaan Umum dan Arsip Daerah Kabupaten Pematang

Perpustakaan Umum dan Arsip Daerah Kabupaten Pematang menerapkan waktu pelayanan sebagai berikut:

1. Senin s/d Kamis
07.00–20.00 WIB
2. Khusus Hari Jum'at
07.00–11.00 WIB dan 15.00–20.00 WIB
3. Sabtu dan Minggu
09.00–13.00 WIB

BAB V

ANALISIS HASIL PENELITIAN

A. Analisis Deskriptif

Analisis deskriptif yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis deskriptif dengan interpretasi data. Hal ini dikarenakan, teknik pengumpulan data yang digunakan adalah teknik kuesioner campuran dimana di dalamnya terdapat beberapa butir pertanyaan yang bersifat terbuka dan tertutup. Penelitian ini menggunakan analisis deskriptif dengan interpretasi data, maka hasil dari pengolahan data akan disertakan dengan penjelasan dari data tersebut.

Adanya penjelasan yang menjelaskan mengenai hasil olahan data ini, diharapkan dapat semakin memberikan gambaran yang jelas mengenai hasil dari pengolahan data. Selain itu, dengan menggunakan teknik analisis deskriptif dengan interpretasi data ini maka akan semakin mempermudah dalam mengambil kesimpulan dari hasil penelitian ini.

Hasil penelitian yang telah dilakukan yaitu mengenai pengaruh *courtesy* pustakawan terhadap kepuasan pemustaka di layanan sirkulasi Kantor Perpustakaan dan Arsip Daerah Kabupaten Pematang Jaya. Pembahasan ini

meliputi perolehan data dari hasil kuesioner terhadap 100 (seratus) sampel yang telah dilakukan dalam jangka waktu kurang dari tiga minggu, yakni dari tanggal 14 April 2011 sampai dengan 26 April 2011.

Setiap data yang diperoleh telah diolah dan dikaji secara mendalam untuk mendapatkan hasil yang benar-benar akurat. Selain data dari jawaban responden yang dikaji, peneliti juga mengkaji identitas responden untuk mengetahui kecenderungan responden selaku pemustaka yang dominan berkunjung ke perpustakaan. Selanjutnya, hasil penelitian tersebut dapat dilihat pada point C, D, dan E.

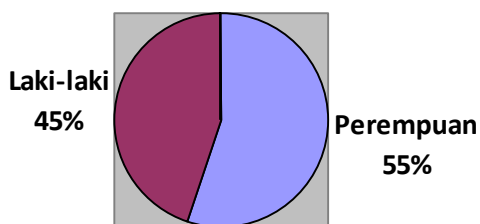
1. Analisis Responden

Sebelum membahas mengenai variable *courtesy* pustakawan dan kepuasan pemustaka, terlebih dahulu akan dibahas mengenai identitas responden. Identitas responden yang peneliti peroleh pada saat melakukan pengumpulan data dengan menggunakan teknik kuesioner berupa: nama, jenis kelamin, usia, pendidikan, dan pekerjaan. Akan tetapi, yang akan peneliti bahas adalah hanya jenis kelamin, usia, pendidikan, dan pekerjaan. Nama responden tidak peneliti bahas karena merupakan suatu kerahasiaan yang telah peneliti buat dengan responden, selain itu juga dikarenakan nama responden yang berbeda-beda sehingga sangat sulit untuk dikelompokan. Untuk mengetahui data

mengenai jenis kelamin, usia, pendidikan, dan pekerjaan responden dapat dilihat sebagai berikut:

a. Jenis Kelamin Responden

Berdasarkan data yang terkumpul dari 100 (seratus) responden, diperoleh data mengenai jenis kelamin dari setiap responden, yaitu 55 (lima puluh lima) perempuan dan 45 (empat puluh lima) laki-laki. Persentase dari jenis kelamin responden akan ditunjukkan pada Gambar 4.



Gambar 4
Persentase Jenis Kelamin Responden

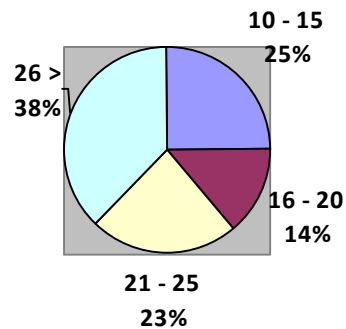
Sumber: Hasil Olahan Peneliti, 2011.

Dari data tersebut, dapat dilihat bahwa pengunjung perpustakaan lebih dominan perempuan dibandingkan laki-laki. Hasil ini dapat dijadikan acuan bagi perpustakaan untuk lebih dapat mengetahui karakteristik dari setiap pemustaka. Selain itu, peneliti

memperoleh dua sudut pandang yang berbeda mengenai *courtesy* pustakawan yaitu dari sudut pandang laki-laki dan perempuan.

b. Usia Responden

Dalam penelitian ini, untuk menentukan sampel menggunakan teknik *stratified random sampling*. Oleh karena itu, jumlah usia dari setiap sampel sangatlah heterogen. Penelitian ini mengelompokkan jumlah usia sampel sebagai berikut:



Gambar 5
Pengelompokan Usia dari Setiap Responden

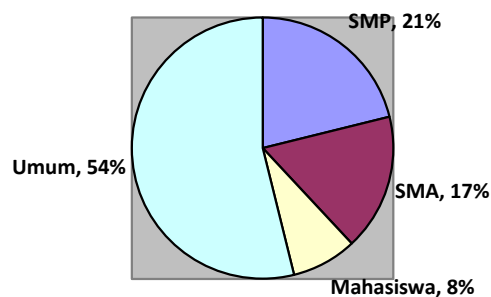
Sumber: Hasil Olahan Penelitian, 2011.

Berdasarkan tabel tersebut terlihat bahwa usia dari setiap sampel sangatlah bermacam-macam, yaitu 10-15 tahun sebanyak 25 (dua puluh lima) responden, 16-20 tahun sebanyak 14 (empat belas) responden, 21-25 tahun sebanyak 23 (dua puluh tiga) responden, dan di atas 26 tahun sebanyak 38 (tiga puluh delapan)

responden. Hal ini sesuai dengan klasifikasi dari sampel yang diambil. Berdasarkan usia yang bermacam-macam inilah, data yang terkumpulpun menjadi bermacam-macam sehingga dapat memberikan hasil yang konkrit.

c. Tingkat Pendidikan Responden

Berdasarkan data yang terkumpul dari 100 (seratus) responden, diperoleh data mengenai tingkat pendidikan dari setiap responden, yaitu: pelajar SMP sebanyak 21 orang, pelajar SMA sebanyak 17 orang, mahasiswa sebanyak 8 orang, dan umum sebanyak 54 orang. Persentase dari jumlah sampel tersebut akan ditunjukkan pada Gambar 6.



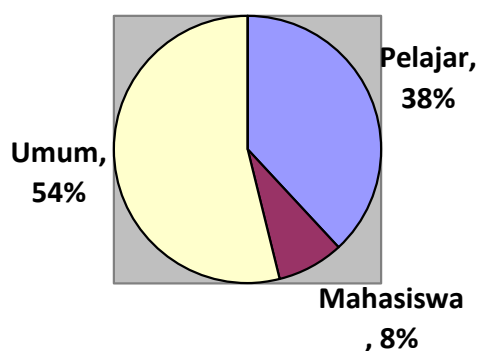
Gambar 6
Persentase Tingkat Pendidikan Responden

Sumber: Hasil Olahan Penelitian, 2011.

Hasil dari Gambar 6 sangat sesuai dengan pengelompokan sampel dari populasi yang ada, sehingga diperoleh data yang beragam dan sesuai dengan data yang dibutuhkan oleh peneliti untuk mengukur pengaruh *courtesy* pustakawan dengan kepuasan pemustaka.

d. Pekerjaan Responden

Penelitian ini mengambil 100 (seratus) responden yang diteliti, sehingga pekerjaan dari masing-masing respondenpun sangat beragam. Adapun pekerjaan dari masing-masing responden dapat dilihat pada Gambar 7.



Gambar 7
Pekerjaan Responden

Sumber: Hasil Olahan Peneliti, 2011.

Berdasarkan Gambar 7, peneliti mengelompokan pekerjaan responden menjadi 3 (tiga) golongan yaitu:

1) Pelajar

Golongan pelajar digunakan peneliti untuk mengelompokan responden yang masih berstatus pelajar, baik yang masih duduk dibangku SMP maupun SMA.

2) Mahasiswa

Golongan mahasiswa digunakan peneliti untuk mengelompokan responden yang masih berstatus mahasiswa atau yang sedang duduk dibangku perkuliahan.

3) Umum

Golongan umum digunakan peneliti untuk mengelompokan responden yang sudah tidak duduk di bangku pendidikan. Dalam golongan ini peneliti tidak mengelompokan lebih rinci mengenai masing-masing pekerjaan. Hal ini dikarenakan ada beberapa responden yang tidak mengisi kolom pekerjaan. Hal ini mungkin dikarenakan responden tersebut menggap bahwa pekerjaan merupakan suatu privasi, mungkin tidak memiliki pekerjaan, atau mungkin hal lainnya yang tidak akan peneliti kaji lebih lanjut.

Berdasarkan hasil dari identitas responden tersebut, dapat terlihat bahwa pengunjung perpustakaan paling banyak adalah dari kaum wanita dan dari golongan umum. Data ini dapat menjadi

acuan bagi perpustakaan untuk dapat lebih memahami jenis karakteristik dari pemustaka yang sering memanfaatkan perpustakaan. Sehingga, diharapkan perpustakaan dapat memenuhi kebutuhan dari setiap pemustaka.

2. Analisis Berdasarkan Variabel

Point ini akan membahas mengenai analisis dari setiap variabel, yaitu variabel *courtesy* pustakawan dengan variabel kepuasan pemustaka. Analisis ini dilakukan berdasarkan data yang diperoleh oleh peneliti ketika melakukan penelitian di lapangan. Adapun analisisnya setiap variabelnya adalah sebagai berikut:

a. Variabel *Courtesy* Pustakawan

Variabel *courtesy* pustakawan dalam penelitian ini dapat diukur dengan beberapa indikator. Indikator-indikator tersebut adalah: penuh perhatian (*attentive*), penuh pertolongan (*helpful*), tenggang rasa (*considerate*), sopan (*polite*), dan peduli (*respectful*).

Selanjutnya mengenai tanggapan responden terhadap variabel *courtesy* pustakawan dapat terlihat pada Tabel V.3 sampai dengan Tabel V. 24.

1) Penuh Perhatian (*attentive*)

Dalam mengukur sikap penuh perhatian pustakawan (*attentive*) dapat diukur dari 4 (empat) pertanyaan. Keempat pertanyaan tersebut adalah mengenai sikap bijak pustakawan, sikap mengenali kebutuhan, layanan yang cepat tanggap, dan rasa nyaman dan bebas dari resiko yang diberikan oleh pustakawan. Dari hasil analisis keempat butir pertanyaan inilah akan terlihat suatu hubungan antara kepuasan pemustaka dengan sikap penuh perhatian (*attentive*) pustakawan. Adapun hasil analisis keempat butir pertanyaan tersebut dapat dilihat pada penjelasan berikut:

a) Sikap Bijak Pustakawan

Hasil pengukuran mengenai sikap bijak pustakawan adalah:

Tabel V. 3
Sikap Bijak Pustakawan

No.	Alternatif Jawaban	Skala	Frekuensi	Presentase
1.	Sangat Puas	4	10	10%
2.	Puas	3	68	68%
3.	Kurang Puas	2	21	21%
4.	Tidak Puas	1	1	1%
		Total	100	100%

Sumber: Hasil Olahan Peneliti, 2011

Berdasarkan Tabel V.3 dapat diketahui bahwa tanggapan responden terhadap sikap bijak pustakawan pada saat memberikan layanan, sebanyak 10% (10 responden) menyatakan sangat puas, 68% (68 responden) menyatakan puas, 21% (21 responden) menyatakan kurang puas, dan 1% (1 responden) menyatakan tidak puas.

Dari hasil tersebut dapat dinyatakan bahwa sikap bijak pustakawan pada dasarnya sudah telaksana dengan baik dengan sebagian besar yaitu 68 pemustaka menyatakan bahwa pustakawan sudah bijak dalam memberikan layanan.

b) Sikap Mengenali Kebutuhan Pemustaka

Berdasarkan hasil dari kuesioner yang telah dibagikan dan diisi oleh responden maka diperoleh data sebagai berikut:

Tabel V. 4
Sikap Mengenali Kebutuhan Pemustaka

No.	Alternatif Jawaban	Skala	Frekuensi	Persentase
1.	Sangat Puas	4	5	5%
2.	Puas	3	54	54%
3.	Kurang Puas	2	38	38%
4.	Tidak Puas	1	3	3%
		Total	100	100%

Sumber: Hasil Olahan Peneliti, 2011.

Berdasarkan tabel V.4 dapat diketahui bahwa tanggapan responden terhadap sikap mengenali kebutuhan pemustaka pada saat memberikan layanan, sebanyak 5% (5 responden) menyatakan sangat puas, 54% (54 responden) menyatakan puas, 38% (38 responden) menyatakan kurang puas, dan 3% (3 responden) menyatakan tidak puas.

Dari hasil tersebut dapat dinyatakan bahwa sikap mengenali kebutuhan pemustaka pada dasarnya sudah telaksana dengan baik dengan sebagian besar yaitu 54 pemustaka menyatakan bahwa pustakawan sudah mengenali kebutuhan pemustaka.

c) Cepat Tanggap Ketika Melayani

Hasil pengukuran mengenai cepat tanggap pustakawan dapat dilihat pada Tabel V.5.

Tabel V.5
Cepat Tanggap Pustakawan

No.	Alternatif Jawaban	Skala	Frekuensi	Persentase
1.	Sangat Puas	4	7	7%
2.	Puas	3	56	56%
3.	Kurang Puas	2	32	32%
4.	Tidak Puas	1	5	5%
		Total	100	100%

Sumber: Hasil Olahan Peneliti, 2011.

Berdasarkan Tabel V.5 dapat diketahui bahwa tanggapan responden terhadap cepat tanggap pustakawan dalam memberikan pelayanan, sebanyak 7% (7 responden) menyatakan sangat puas, 56% (56 responden) menyatakan puas, 32% (32 responden) menyatakan kurang puas, dan 5% (5 responden) menyatakan tidak puas.

Dari hasil tersebut dapat dinyatakan bahwa cepat tanggap pustakawan dalam memberikan layanan pada dasarnya sudah telaksana dengan baik dengan sebagian besar yaitu 56 pemustaka menyatakan bahwa pustakawan sudah cepat tanggap ketika sedang memberikan pelayanan kepada pemustaka.

d) Rasa Nyaman dan Bebas dari Resiko

Hasil pengukuran mengenai rasa nyaman dan bebas dari resiko yang dirasakan pemustaka saat berada di perpustakaan dapat dilihat dari Tabel V.6.

Tabel V.6
Rasa Nyaman dan Bebas dari Resiko

No.	Alternatif Jawaban	Skala	Frekuensi	Persentase
1.	Sangat Puas	4	9	9%
2.	Puas	3	74	74%
3.	Kurang Puas	2	16	16%
4.	Tidak Puas	1	1	1%
		Total	100	100%

Sumber: Hasil Olahan Peneliti, 2011.

Berdasarkan Tabel V.6 dapat diketahui bahwa tanggapan responden terhadap rasa nyaman dan bebas dari resiko yang diperoleh pada saat berada di perpustakaan, sebanyak 9% (9 responden) menyatakan sangat puas, 74% (74 responden) menyatakan puas, 16% (16 responden) menyatakan kurang puas, dan 1% (1 responden) menyatakan tidak puas.

Dari hasil tersebut dapat dinyatakan bahwa rasa nyaman dan bebas dari resiko yang telah diterima oleh pemustaka selaku responden pada dasarnya sudah telaksana dengan baik dengan sebagian besar yaitu 74 pemustaka menyatakan bahwa pustakawan sudah memberikan rasa nyaman kepada pemustaka.

Dari hasil tersebut dapat dinyatakan bahwa sikap penuh perhatian (*attentive*) pustakawan pada dasarnya sudah telaksana

dengan baik dengan persentase 63% ke atas pemustaka menyatakan bahwa sikap penuh perhatian (*attentive*) pustakawan sudah diterapkan dengan baik. Sebagian besar responden yaitu 63% atau 63 responden menyatakan puas karena mereka merasa bahwa selama ini pustakawan dalam memberikan layanan sudah dengan penuh perhatian seperti mau membantu pemustaka dalam pencarian koleksi dan mengenali kebutuhan pemustaka.

Walaupun 63 responden merasa puas, ada 27% atau 27 responden merasa tidak puas. Mereka menganggap bahwa selama ini pustakawan belum tanggap akan permasalahan responden atau pemustaka ketika sedang melakukan penelusuran koleksi, kurang komunikatif kepada responden selaku pemustaka, serta terkadang terkesan cuek dengan permasalahan pemustaka. Adapun yang responden harapkan mengenai sikap penuh perhatian (*attentive*) pustakawan adalah pustakawan dapat memberikan pelayanan prima yang maksimal, lebih interaksi dengan responden, ramah ketika memberikan layanan, dan peduli terhadap masalah dan kebutuhan responden ketika berada di perpustakaan.

2) Penuh Pertolongan (*Helpful*)

Dalam mengukur sikap penuh pertolongan (*helpful*) pustakawan, dapat dilihat dari 4 (empat) pertanyaan berikut ini.

Pertanyaan-pertanyaan tersebut adalah mengenai sikap bijak pustakawan, rasa ringan membantu yang diberikan oleh pustakawan, bantuan tanpa pemrih, dan layanan akurat. Dari hasil analisis keempat pertanyaan ini dapat diketahui hubungan antara kepuasan responden dengan sikap penuh pertolongan (*helpful*) pustakawan. Hasil dari analisis keempat butir pertanyaan tersebut dapat dilihat pada penjelasan berikut:

a) Sikap Tanggung Jawab

Hasil pengukuran mengenai sikap tanggung jawab pustakawan dapat dilihat pada Tabel V. 7.

Tabel V.7
Sikap Tanggung Jawab Pustakawan

No.	Alternatif Jawaban	Skala	Frekuensi	Presentase
1.	Sangat Puas	4	14	14%
2.	Puas	3	60	60%
3.	Kurang Puas	2	25	25%
4.	Tidak Puas	1	1	1%
		Total	100	100%

Sumber: Hasil Olahan Peneliti, 2011.

Berdasarkan Tabel V.7 dapat diketahui bahwa tanggapan responden terhadap sikap tanggung jawab pustakawan ketika melayani, sebanyak 14% (14 responden) menyatakan sangat puas,

60% (60 responden) menyatakan puas, 25% (25 responden) menyatakan kurang puas, dan 1% (1 responden) menyatakan tidak puas.

Dari hasil tersebut dapat dinyatakan bahwa sikap tanggung jawab pustakawan ketika memberikan layanan kepada pemustaka pada dasarnya sudah telaksana dengan baik dengan persentase 60% responden menyatakan bahwa pustakawan sudah memiliki sikap tanggung jawab.

b) Rasa Ringan Membantu

Hasil pengukuran rasa ringan membantu dapat dilihat pada Tabel V.8.

Tabel V.8
Rasa Ringan Membantu Pustakawan

No.	Alternatif Jawaban	Skala	Frekuensi	Presentase
1.	Sangat Puas	4	6	6%
2.	Puas	3	61	61%
3.	Kurang Puas	2	31	31%
4.	Tidak Puas	1	2	2%
		Total	100	100%

Sumber: Hasil Olahan Peneliti, 2011.

Berdasarkan Tabel V.8 dapat diketahui bahwa tanggapan responden terhadap rasa ringan membantu pustakawan ketika

memberikan layanan, sebanyak 6% (6 responden) menyatakan sangat puas, 61% (61 responden) menyatakan puas, 31% (31 responden) menyatakan kurang puas, dan 2% (2 responden) menyatakan tidak puas.

Dari hasil tersebut dapat dinyatakan bahwa rasa ringan membantu yang dimiliki pustakawan pada dasarnya sudah telaksana dengan baik dengan persentase 61% responden menyatakan bahwa pustakawan sudah memiliki rasa ringan membantu pemustaka ketika berada di perpustakaan.

c) Tanpa Pamrih

Hasil penilaian mengenai sikap tanpa pamrih pustakawan dapat dilihat pada Tabel V.9

Tabel V.9
Sikap Tanpa Pamrih Pustakawan

No.	Alternatif Jawaban	Skala	Frekuensi	Presentase
1.	Sangat Puas	17	17	17%
2.	Puas	52	52	52%
3.	Kurang Puas	27	27	27%
4.	Tidak Puas	4	4	4%
		Total	100	100%

Sumber: Hasil Olahan Peneliti, 2011.

Berdasarkan Tabel V.9 dapat diketahui bahwa tanggapan responden terhadap sikap tanpa pamrih pustakawan, sebanyak 17% (17 responden) menyatakan sangat puas, 52% (52 responden) menyatakan puas, 27% (27 responden) menyatakan kurang puas, dan 4% (4 responden) menyatakan tidak puas.

Dari hasil tersebut dapat dinyatakan bahwa sikap tanpa pamrih yang dimiliki pustakawan pada dasarnya sudah telaksana dengan baik dengan persentase 52% responden menyatakan bahwa pustakawan sudah memiliki rasa tanpa pamrih ketika membantu pemustaka.

d) Layanan akurat

Pengukuran terhadap layanan akurat pustakawan dapat dilihat pada Tabel V.10

Tabel V.10
Layanan Akurat Pustakawan

No.	Alternatif Jawaban	Skala	Frekuensi	Presentase
1.	Sangat Puas	4	5	5%
2.	Puas	3	65	65%
3.	Kurang Puas	2	28	28%
4.	Tidak Puas	1	2	2%
		Total	100	100%

Sumber: Hasil Olahan Peneliti, 2011.

Berdasarkan Tabel V.10 dapat diketahui bahwa tanggapan responden terhadap layanan akurat pustakawan ketika memberikan layanan, sebanyak 5% (5 responden) menyatakan sangat puas, 65% (65 responden) menyatakan puas, 28% (28 responden) menyatakan kurang puas, dan 2% (2 responden) menyatakan tidak puas.

Dari hasil tersebut dapat dinyatakan bahwa layanan akurat yang diberikan pustakawan pada dasarnya sudah telaksana dengan baik dengan persentase 65% responden menyatakan bahwa pustakawan sudah memberikan pelayanan yang akurat kepada pemustaka ketika memanfaatkan layanan perpustakaan.

Berdasarkan hasil olahan tersebut, dapat terlihat bahwa sebagian besar responden yaitu 60% atau 60 responden atau pemustaka menyatakan bahwa pustakawan sudah memberikan pertolongan kepada responden. Hal ini terbukti pada saat responden mengalami kesulitan dalam melakukan penelusuran koleksi. Pustakawan mau membantu responden dalam melakukan penelusuran.

Sementara itu, ada sebagian responden yaitu 40 responden yang menyatakan tidak puas terhadap sikap penuh pertolongan (*helpful*) pustakawan. Mereka menyatakan bahwa pustakawan masih acuh tak acuh terhadap permasalahan yang dihadapi oleh responden ketika sedang kesulitan dalam melakukan pencarian koleksi, selain itu

pustakawan dalam memberikan pertolongan tidak dengan sepenuh hati dan terkesan setengah-setengah dalam memberikan pertolongan, dan tidak fokus dalam memberikan perhatian. Responden berharap bahwa sikap penuh pertolongan (*helpful*) pustakawan harus lebih ditingkatkan. Adapun harapan responden terhadap sikap penuh pertolongan (*helpful*) pustakawan adalah pustakawan dapat memberikan pertolongan yang maksimal, kejelasan dalam memberikan informasi, lebih peduli terhadap responden, dan layanan yang lebih ramah.

3) Tenggang Rasa (*Considerate*)

Dalam mengukur rasa tenggang rasa pustakawan, penelitian ini menggunakan 4 (empat) pertanyaan mengenai tenggang rasa pustakawan. Pertanyaan-pertanyaan tersebut adalah mengenai sikap empati pustakawan, sikap toleransi pustakawan, sikap menghormati dan menghargai pustakawan, dan sikap mau menerima saran dan kritikan. Dari hasil analisis keempat pertanyaan inilah akan terlihat suatu hubungan antara kepuasan pemustaka dengan sikap tenggang rasa (*considerate*) pustakawan. Hasil analisis dari keempat butir pertanyaan tersebut dapat dilihat pada penjelasan berikut.

a) Sikap Empati

Hasil penilaian mengenai sikap empati pustakawan dapat dilihat pada Tabel V.11

Tabel V.11
Sikap Empati Pustakawan

No.	Alternatif Jawaban	Skala	Frekuensi	Persentase dalam Frekuensi
1.	Sangat Puas	4	2%	2%
2.	Puas	3	57%	57%
3.	Kurang Puas	2	40%	40%
4.	Tidak Puas	1	1%	1%
		Total	100	100

Sumber: Hasil Olahan Peneliti, 2011.

Berdasarkan Tabel V.11 dapat diketahui bahwa tanggapan responden terhadap sikap empati pustakawan ketika memberikan layanan, sebanyak 2% (2 responden) menyatakan sangat puas, 57% (57 responden) menyatakan puas, 40% (40 responden) menyatakan kurang puas, dan 1% (1 responden) menyatakan tidak puas.

Dari hasil tersebut dapat dinyatakan bahwa sikap empati yang dimiliki pustakawan pada dasarnya sudah telaksana dengan baik dengan persentase 57% responden menyatakan bahwa pustakawan sudah memiliki sikap empati dalam memberikan layanan.

b) Sikap Toleransi

Hasil penilaian terhadap sikap toleransi pustakawan dapat dilihat pada Tabel V.12.

Tabel V.12
Sikap Toleransi Pustakawan

No.	Alternatif Jawaban	Skala	Frekuensi	Frekuensi
1.	Sangat Puas	4	7%	7%
2.	Puas	3	69%	69%
3.	Kurang Puas	2	23%	23%
4.	Tidak Puas	1	1%	1%
		Total	100%	100%

Sumber: Hasil Olahan Peneliti, 2011.

Berdasarkan Tabel V.12 dapat diketahui bahwa tanggapan responden terhadap sikap toleransi pustakawan ketika memberikan layanan, sebanyak 7% (7 responden) menyatakan sangat puas, 69% (69 responden) menyatakan puas, 23% (23 responden) menyatakan kurang puas, dan 1% (1 responden) menyatakan tidak puas.

Dari hasil tersebut dapat dinyatakan bahwa sikap toleransi yang dimiliki pustakawan pada dasarnya sudah telaksana dengan baik dengan persentase 69% responden menyatakan bahwa pustakawan sudah memiliki sikap toleransi ketika memberikan layanan kepada pemustaka.

c) Menghormati dan menghargai

Hasil penilaian mengenai sikap menghormati dan menghargai yang dilakukan oleh pustakawan dapat dilihat pada Tabel V.13.

Tabel V.13.
Sikap Menghormati dan Menghargai

No.	Alternatif Jawaban	Skala	Frekuensi	Persentase
1.	Sangat Puas	4	8	8%
2.	Puas	3	70	70%
3.	Kurang Puas	2	22	22%
4.	Tidak Puas	1	-	-
		Total	100	100%

Sumber: Hasil Olahan Peneliti, 2011.

Berdasarkan Tabel V.13 dapat diketahui bahwa tanggapan responden terhadap sikap menghormati dan menghargai pemustaka yang dilakukan oleh pustakawan, sebanyak 8% (8 responden) menyatakan sangat puas, 70% (70 responden) menyatakan puas, 22% (22 responden) menyatakan kurang puas, dan tidak ada responden yang menyatakan tidak puas.

Dari hasil tersebut dapat dinyatakan bahwa sikap menghormati dan menghargai yang dimiliki pustakawan pada dasarnya sudah telaksana dengan baik dengan persentase 70% responden

menyatakan bahwa pustakawan sudah memiliki sikap menghormati dan menghargai kepada pemustaka.

d) Menerima Saran dan kritikan

Hasil penilaian mengenai sikap pustakawan yang mau menerima saran dan kritikan dapat dilihat pada Tabel V.14.

Tabel V.14
Menerima Saran dan Kritikan

No.	Alternatif Jawaban	Skala	Frekuensi	Presentase
1.	Sangat Puas	4	9	9%
2.	Puas	3	55	55%
3.	Kurang Puas	2	30	30%
4.	Tidak Puas	1	6	6%
		Total	100	100%

Sumber: Hasil Olahan Peneliti, 2011.

Berdasarkan Tabel V.14 dapat diketahui bahwa tanggapan responden terhadap sikap menerima saran dan kritikan dari pemustaka, sebanyak 9% (9 responden) menyatakan sangat puas, 55% (55 responden) menyatakan puas, 30% (30 responden) menyatakan kurang puas, dan 6% (6 responden) menyatakan tidak puas.

Dari hasil tersebut dapat dinyatakan bahwa sikap menerima saran dan kritikan yang dimiliki pustakawan pada dasarnya sudah telaksana dengan baik dengan persentase 55% responden

menyatakan bahwa pustakawan sudah mau menerima saran dan kritikan dari pemustaka.

Berdasarkan olahan data tersebut, diketahui bahwa sebagian besar dari responden yaitu 63% (63 responden) merasa puas dengan sikap tenggang rasa (*considerate*) pustakawan. Mereka menyatakan bahwa tenggang rasa pustakawan dalam memberikan layanan sudah baik dan melayani dengan ikhlas serta memiliki sikap toleransi. Akan tetapi, ada sebagian responden yaitu 37% (37 responden) yang menyatakan bahwa sikap tenggang rasa (*considerate*) pustakawan masih kurang. Mereka menyatakan bahwa pustakawan dianggap masih acuh tak acuh dalam memberikan layanan, pustakawan yang asik ngobrol sendiri dengan teman sekerja sehingga menimbulkan kegaduhan di layanan, dan belum memiliki sikap empati yang tinggi.

Pada dasarnya semua responden berharap pustakawan dapat meningkatkan sikap tenggang rasa (*considerate*). Adapun harapan responden mengenai sikap tenggang rasa (*considerate*) pustakawan adalah pustakawan tidak gaduh sendiri, layanan yang prima, meningkatkan sikap tenggang rasa, mengerti dan memahami kebutuhan responden, pelayanan yang tidak membedakan responden, dan memprioritaskan tanggung jawab pustakawan.

4) Sopan (*Polite*)

Dalam mengukur tingkat kesopanan pustakawan, penelitian ini menggunakan 6 (enam) pertanyaan untuk mengetahui hasil penilaian dari responden mengenai kesopanan (*polite*) pustakawan. Keenam pertanyaan tersebut adalah mengenai etika pustakawan, keramahan pustakawan, tata berbicara pustakawan, sikap menyenangkan yang diberikan oleh pustakawan, kerapian dalam berpenampilan, dan kerapian dalam berpakaian. Dari hasil analisis keenam butir pertanyaan tersebut maka akan diperoleh suatu hubungan antara kepuasan pemustaka dengan kesopanan (*polite*) yang dimiliki oleh pustakawan. Hasil analisis keenam butir pertanyaan tersebut dapat dilihat pada penjelasan berikut:

a) Etika Pustakawan.

Hasil penilaian terhadap etika pustakawan dapat dilihat pada Tabel V.15.

Tabel V.15
Etika Pustakawan

No.	Alternatif Jawaban	Skala	Frekuensi	Persentase
1.	Sangat Puas	4	9	9%
2.	Puas	3	70	70%
3.	Kurang Puas	2	20	20%
4.	Tidak Puas	1	1	1%
		Total	100	100%

Sumber: Hasil Olahan Peneliti, 2011.

Berdasarkan Tabel V.15 dapat diketahui bahwa tanggapan responden terhadap etika pustakawan, sebanyak 9% (9 responden) menyatakan sangat puas, 70% (70 responden) menyatakan puas, 20% (20 responden) menyatakan kurang puas, dan 1% (1 responden) menyatakan tidak puas.

Dari hasil tersebut dapat dinyatakan bahwa sikap etika pustakawan pada dasarnya sudah telaksana dengan baik dengan persentase 70% responden menyatakan bahwa pustakawan sudah memiliki etika yang baik.

b) Keramahan Pustakawan

Hasil penilaian mengenai keramahan pustakawan dapat dilihat pada Tabel V.16.

Tabel V.16
Keramahan Pustakawan

No.	Alternatif Jawaban	Skala	Frekuensi	Presentase dalam Frekuensi
1.	Sangat Puas	4	11	11%
2.	Puas	3	58	58%
3.	Kurang Puas	2	28	28%
4.	Tidak Puas	1	3	3%
		Total	100	100%

Sumber: Hasil Olahan Peneliti, 2011.

Berdasarkan Tabel V.16 dapat diketahui bahwa tanggapan responden terhadap keramahan pustakawan, sebanyak 11% (11 responden) menyatakan sangat puas, 58% (58 responden) menyatakan puas, 28% (28 responden) menyatakan kurang puas, dan 3% (3 responden) menyatakan tidak puas.

Dari hasil tersebut dapat dinyatakan bahwa keramahan yang dimiliki pustakawan pada dasarnya sudah telaksana dengan baik dengan persentase 58% responden menyatakan bahwa pustakawan sudah ramah kepada pemustaka dalam memberikan layanan.

c) Tata Berbicara.

Hasil penilaian mengenai tata berbicara pustakawan dapat dilihat pada Tabel V.17

Tabel V.17
Tata Berbicara Pustakawan

No.	Alternatif Jawaban	Skala	Frekuensi	Persentase
1.	Sangat Puas	4	10	10%
2.	Puas	3	63	63%
3.	Kurang Puas	2	23	23%
4.	Tidak Puas	1	4	4%
		Total	100	100%

Sumber: Hasil Olahan Peneliti, 2011.

Berdasarkan Tabel V.17 dapat diketahui bahwa tanggapan responden terhadap tata berbicara pustakawan, sebanyak 10% (10 responden) menyatakan sangat puas, 63% (63 responden) menyatakan puas, 23% (23 responden) menyatakan kurang puas, dan 4% (4 responden) menyatakan tidak puas.

Dari hasil tersebut dapat dinyatakan bahwa tata berbicara pustakawan pada dasarnya sudah telaksana dengan baik dengan persentase sebesar 63% responden menyatakan bahwa pustakawan sudah melakukan tata berbicara yang baik ketika memberikan layanan kepada pemustaka.

d) Sikap Menyenangkan

Hasil penilaian mengenai sikap menyenangkan pustakawan dapat dilihat pada Tabel V.18.

Tabel V.18
Sikap Menyenangkan Pustakawan

No.	Alternatif Jawaban	Skala	Frekuensi	Persentase
1.	Sangat Puas	4	8	8%
2.	Puas	3	68	68%
3.	Kurang Puas	2	31	31%
4.	Tidak Puas	1	1	1%
		Total	100	100%

Sumber: Hasil Olahan Peneliti, 2011.

Berdasarkan Tabel V.18 dapat diketahui bahwa tanggapan responden terhadap sikap menyenangkan yang dimiliki oleh pustakawan, sebanyak 8% (8 responden) menyatakan sangat puas, 68% (68 responden) menyatakan puas, 31% (31 responden) menyatakan kurang puas, dan 1% (1 responden) menyatakan tidak puas.

Dari hasil tersebut dapat dinyatakan bahwa sikap menyenangkan yang dimiliki pustakawan pada dasarnya sudah terlaksana dengan baik dengan persentase sebesar 68% responden menyatakan bahwa pustakawan sudah memiliki sikap yang menyenangkan ketika memberikan layanan kepada pemustaka.

e) Kerapian Penampilan Wajah

Hasil dari penilaian mengenai kerapian penampilan wajah pustakawan menurut responden dapat dilihat pada Tabel V.19.

Tabel V.19
Kerapian Penampilan Wajah

No.	Alternatif Jawaban	Skala	Frekuensi	Persentase
1.	Sangat Puas	4	13	13%
2.	Puas	3	58	58%
3.	Kurang Puas	2	27	27%
4.	Tidak Puas	1	2	2%
		Total	100	100%

Sumber: Hasil Olahan Peneliti, 2011.

Berdasarkan Tabel V.19 dapat diketahui bahwa tanggapan responden terhadap kerapian penampilan wajah pustakawan, sebanyak 13% (13 responden) menyatakan sangat puas, 58% (58 responden) menyatakan puas, 27% (27 responden) menyatakan kurang puas, dan 2% (2 responden) menyatakan tidak puas.

Dari hasil tersebut dapat dinyatakan bahwa kerapian penampilan wajah pustakawan pada dasarnya sudah telaksana dengan baik dengan persentase sebesar 58% responden menyatakan bahwa pustakawan sudah memiliki kerapian penampilan wajah yang baik.

f) Kerapian dalam Berpakaian

Hasil penilaian terhadap kerapian dalam berpakaian pustakawan dapat dilihat pada Tabel V.20.

Tabel V.20
Kerapian dalam Berpakaian

No.	Alternatif Jawaban	Skala	Frekuensi	Persentase
1.	Sangat Puas	4	12	12%
2.	Puas	3	72	72%
3.	Kurang Puas	2	14	14%
4.	Tidak Puas	1	2	2%
		Total	100	100%

Sumber: Hasil Olahan Peneliti, 2011.

Berdasarkan Tabel V.20 dapat diketahui bahwa tanggapan responden terhadap kerapian dalam berpakaian pustakawan, sebanyak 12% (12 responden) menyatakan sangat puas, 72% (72 responden) menyatakan puas, 14% (14 responden) menyatakan kurang puas, dan 2% (2 responden) menyatakan tidak puas.

Dari hasil tersebut dapat dinyatakan bahwa kerapian dalam berpakaian yang telah dilakukan oleh pustakawan pada dasarnya sudah telaksana dengan baik dengan persentase sebesar 72% responden menyatakan bahwa pustakawan sudah memiliki tingkat kerapian yang baik dalam berpakaian.

Dari hasil olahan data tersebut dapat diketahui bahwa sebagian dari jumlah responden yaitu sebesar 65% (65 responden) menyatakan puas terhadap kesopnan (*polite*) pustakawan dalam memberikan layanan. Mereka menyatakan bahwa pustakawan dalam memberikan layanan sudah ramah, sopan dalam pelyanan dan perkataan, serta sudah memilki sopan-santun yang baik. Akan tetapi, juga ada sebagian dari reponden yaitu sebesar 35% (35 responden) yang menyatakan tidak puas terhadap kesopanan (*polite*) pustakawan dalam memberikan layanan. Responden menganggap bahwa pustakawan dalam memberikan layanan kurang ramah, mudah emosi, kurang rapi dalam berpakaian, dan setengah hati dalam memberikan layanan.

Pada dasarnya setiap responden menginginkan pustakawan untuk meningkatkan sikap kesopanannya (*polite*). Adapun harapan para responden terhadap kesopanan (*polite*) pustakawan adalah lebih menghormati responden selaku pemustaka; akhlak ditingkatkan; menerapkan santun, sapa, dan salam; meningkatkan etika, kebijaksanaan, dan kenyamanan; tidak gaduh di perpustakaan melainkan menjaga ketenangan; serta meningkatkan interaksi dengan responden.

5) Peduli (*Respectful*)

Dalam mengukur tingkat kepedulian (*respectful*) pustakawan terhadap pemustaka ketika memberikan layanan diukur melalui 4 (empat) pertanyaan. Keempat pertanyaan tersebut meliputi keseriusan pustakawan, menghiraukan hal lainnya, ketanggapan pustakawan, dan tingkat kemampuan dalam menyelesaikan masalah. Dari hasil analisis keempat pertanyaan tersebut akan terlihat suatu hubungan antara kepuasan pemustaka dengan *courtesy* pustakawan. Hasil analisis dari keempat pertanyaan tersebut dapat dilihat pada penjelasan berikut:

a) Keseriusan Pustakawan

Hasil penilaian terhadap keseriusan pustakawan dapat dilihat pada Tabel V.21.

Tabel V.21
Keseriusan Pustakawan

No.	Alternatif Jawaban	Skala	Frekuensi	Persentase
1.	Sangat Puas	4	8	8%
2.	Puas	3	62	62%
3.	Kurang Puas	2	28	28%
4.	Tidak Puas	1	2	2%
		Total	100	100%

Sumber: Hasil Olahan Peneliti, 2011.

Berdasarkan Tabel V.21 dapat diketahui bahwa tanggapan responden terhadap sikap keseriusan yang telah dilakukan oleh pustakawan ketika memberikan layanan, sebanyak 8% (8 responden) menyatakan sangat puas, 62% (62 responden) menyatakan puas, 28% (28 responden) menyatakan kurang puas, dan 2% (2 responden) menyatakan tidak puas.

Dari hasil tersebut dapat dinyatakan bahwa sikap keseriusan yang dilakukan oleh pustakawan pada dasarnya sudah telaksana dengan baik dengan persentase sebesar 62% ke atas responden menyatakan bahwa pustakawan sudah memiliki sikap keseriusan dalam memberikan layanan kepada pemustaka.

b) Menghiraukan Hal Lainnya

Hal lainnya yang dilakukan oleh pustakawan dapat dilihat pada Tabel V.22.

Tabel V.22
Menghiraukan Hal Lainnya

No.	Alternatif Jawaban	Skala	Frekuensi	Persentase
1.	Sangat Puas	4	11	11%
2.	Puas	3	39	39%
3.	Kurang Puas	2	43	43%
4.	Tidak Puas	1	7	7%
		Total	100	100%

Sumber: Hasil Olahan Peneliti, 2011.

Berdasarkan Tabel V.22 dapat diketahui bahwa tanggapan responden terhadap sikap menghiraukan hal lainnya yang dilakukan oleh pustakawan, sebanyak 11% (11 responden) menyatakan sangat puas, 39% (39 responden) menyatakan puas, 43% (43 responden) menyatakan kurang puas, dan 7% (7 responden) menyatakan tidak puas.

Dari hasil tersebut dapat dinyatakan bahwa sikap menghiraukan hal lainnya yang dilakukan pustakawan pada dasarnya sudah telaksana dengan baik dengan persentase sebesar 39% responden menyatakan bahwa pustakawan sudah menghiraukan hal lainnya ketika sedang memberikan layanan kepada pemustaka.

c) Ketanggapan Pustakawan

Hasil penilaian mengenai ketanggapan pustakawan dapat dilihat pada Tabel V.23.

Tabel V.23
Ketanggapan Pustakawan

No.	Alternatif Jawaban	Skala	Frekuensi	Persentase
1.	Sangat Puas	4	6	6%
2.	Puas	3	54	54%
3.	Kurang Puas	2	34	34%
4.	Tidak Puas	1	6	6%
		Total	100	100%

Sumber: Hasil Olahan Peneliti, 2011.

Berdasarkan Tabel V.23 dapat diketahui bahwa tanggapan responden terhadap sikap ketanggapan yang dilakukan oleh pustakawan, sebanyak 6% (6 responden) menyatakan sangat puas, 54% (54 responden) menyatakan puas, 34% (34 responden) menyatakan kurang puas, dan 6% (6 responden) menyatakan tidak puas.

Dari hasil tersebut dapat dinyatakan bahwa sikap ketanggapan pustakawan pada dasarnya sudah telaksana dengan baik dengan persentase sebesar 54% responden menyatakan bahwa pustakawan sudah memiliki sikap ketanggapan terhadap masalah dan kebutuhan pemustaka ketika memanfaatkan layanan perpustakaan.

d) Tingkat Kemampuan dalam Menyelesaikan Masalah

Hasil penilaian terhadap tingkat kemampuan dalam menyelesaikan masalah yang dimiliki oleh pustakawan dapat dilihat pada Tabel V.24.

Tabel V.24
Tingkat Kemampuan dalam Menyelesaikan Masalah

No.	Alternatif Jawaban	Skala	Frekuensi	Persentase
1.	Sangat Puas	4	2	2%
2.	Puas	3	56	56%
3.	Kurang Puas	2	35	35%
4.	Tidak Puas	1	7	7%
		Total	100	100%

Sumber: Hasil Olahan Peneliti, 2011.

Berdasarkan Tabel V.24 dapat diketahui bahwa tanggapan responden terhadap tingkat kemampuan dalam menyelesaikan masalah pemustaka yang dilakukan oleh pustakawan, sebanyak 2% (2 responden) menyatakan sangat puas, 56% (56 responden) menyatakan puas, 35% (35 responden) menyatakan kurang puas, dan 7% (7 responden) menyatakan tidak puas.

Dari hasil tersebut dapat dinyatakan bahwa tingkat kemampuan dalam menyelesaikan masalah yang dimiliki pustakawan pada dasarnya sudah telaksana dengan baik dengan

persentase sebesar 56% responden menyatakan bahwa pustakawan sudah memiliki tingkat kemampuan yang baik dalam menyelesaikan masalah pemustaka selama memanfaatkan layanan perpustakaan.

Dari hasil olahan data tersebut dapat dilihat bahwa sebagian dari responden yaitu sebesar 53% (53 responden) menyatakan sangat puas terhadap sikap kepedulian (*respectful*) pustakawan. Mereka berpendapat bahwa tingkat kepedulian sudah baik. Walaupun tingkat kepedulian dinilai sudah baik, ada sebagian responden yaitu sebesar 47% (47 responden) yang menginginkan tingkat kepedulian itu untuk ditingkatkan. Berdasarkan hasil wawancara, responden mengharapkan pustakawan dapat lebih peduli dan tanggap akan kebutuhan dan permasalahan responden terhadap koleksi, tidak gaduh dengan teman sekerja melainkan menjaga ketenangan, lebih berinteraksi dengan responden, dan memberikan pelayanan prima.

b. Analisis Kepuasan Pemustaka

Dalam penelitian ini, kepuasan pemustaka juga diteliti untuk mengetahui tingkat pengaruh *courtesy* pustakawan dengan kepuasan pemustaka. Kepuasan pemustaka ini diukur dengan menggunakan perbandingan antara harapan pemustaka selaku responden terhadap layanan yang diperoleh dari pustakawan ketika berada di

perpustakaan. Adapun hasil pengukuran tingkat kepuasan pemustaka adalah sebagai berikut:

Tabel V.25
Kepuasan Pemustaka

No.	Alternatif Jawaban	Nilai	Frekuensi	Persentase
1.	Persepsi kurang dari harapan	1 = Kurang Puas	32	32%
2	Persepsi sama dengan harapan	2 = Puas	58	58%
3.	Persepsi lebih besar dari harapan	3 = Sangat Puas	10	10%
		Total	100	100%

Sumber: Hasil olahan peneliti, 2011.

Dalam Tabel V.25, peneliti menggunakan nilai atau skor untuk mempermudah peneliti dalam mengolah data. Adapun nilai yang digunakan oleh peneliti adalah: nilai 1 digunakan untuk responden yang memilih menjawab persepsi kurang dari harapan, nilai 2 digunakan untuk responden yang menjawab persepsi sama dengan harapan, dan nilai 3 untuk responden yang menjawab persepsi lebih besar dari harapan. Sementara itu, maksud dari alternatif jawaban yang peneliti buat adalah, apabila responden merasa perolehan yang diterima tentang segi layanan pustakawan tidak sesuai dengan harapan

dari responden untuk memperoleh layanan maka responden harus menjawab persepsi kurang dari harapan, apabila responden merasa apa yang diperoleh sesuai dengan apa yang diharapkan tentang perolehan jasa layanan pustakawan maka responden harus persepsi sama dengan harapan, dan apabila responden merasa perolehan yang diterima lebih besar dari harapan responden maka responden harus menjawab persepsi lebih besar dari harapan.

Berdasarkan Tabel V.25 dapat terlihat bahwa sebanyak 32% (32 responden) menyatakan perolehan kurang dari harapan, 58% atau (58 responden) menyatakan perolehan sama dengan harapan, dan 10% (10 responden) menyatakan perolehan lebih besar dari harapan. Dari hasil tersebut dapat dinyatakan bahwa sebesar 58% (58 responden) sudah merasakan puas terhadap *courtesy* pustakawan.

Walaupun sebesar 58% (58 responden) menyatakan puas, semua responden pernah merasakan tidak puas terhadap layanan yang diberikan oleh pustakawan yang terkait dengan *courtesy* pustakawan. Berdasarkan hasil wawancara rasa tidak puas itu timbul dari beberapa aspek, yaitu pustakawan yang gaduh dan tidak memberikan suasana yang tenang, kurang ramah dalam memberikan layanan, tidak memberikan layanan prima sehingga terkesan tidak siap melayani pemustaka selaku responden dan tidak total dalam memberikan

layanan, tidak tanggap dan respon terhadap masalah yang dialami responden pada saat melakukan penelusuran koleksi, dan pustakawan meninggalkan meja layanan pada saat jam makan siang.

Selain rasa tidak puas yang pernah diterima responden, responden juga berharap agar *courtesy* pustakawan dapat lebih ditingkatkan. Adapun harapan responden terhadap *courtesy* pustakawan ketika memberikan layanan adalah ramah, menjaga ketenangan, lebih bertanggung jawab terhadap tugas yang diemban, lebih tanggap dan peduli terhadap permasalahan responden, mampu mengenali dan memahami kebutuhan responden akan informasi, lebih santun, beretika, professional dalam bekerja, total dalam memberikan layanan, lebih berinteraksi dan bersahabat dengan responden selaku pemustaka lebih rapi dalam berpakaian dan berpenampilan, dan berkompeten dalam melayani.

B. Analisis Skor Variabel *Courtesy* Pustakawan

Hasil penelitian terhadap variabel yang telah diteliti dalam penelitian ini akan diberikan kesimpulan dengan menggunakan interval kelas terlebih dahulu dalam variabel penelitian. Menurut Hasan (2005:44) rumus interval kelas adalah:

$$\text{Panjang Interval Kelas (i)} = \frac{\text{Jangkauan (R)}}{\text{Banyak Kelas}}$$

$$\text{Panjang Interval Kelas } (i) = \frac{((\text{Skala Tertinggi} \times \text{Jumlah Pertanyaan}) - (\text{Skala Terendah} \times \text{Jumlah Pertanyaan}))}{\text{Banyak Kelas}}$$

$$\text{Panjang Interval Kelas } (i) = \frac{((4 \times 22) - (1 \times 22))}{4}$$

$$\text{Panjang Interval Kelas } (i) = \frac{88 - 22}{4}$$

$$\text{Panjang Interval Kelas } (i) = \frac{66}{4}$$

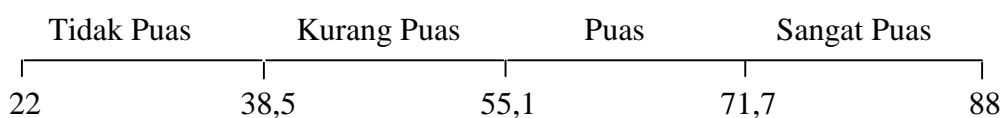
$$\text{Panjang Interval Kelas } (i) = 16,5$$

Tabel V.26
Skor Variabel *Courtesy* Pustakawan Per-Responden

Interval	Skor	Keterangan
22 – 38,5	1	Tidak Puas
38,6 – 55,1	2	Kurang Puas
55,2 – 71,7	3	Puas
71,8 – 88	4	Sangat Puas

Sumber: Hasil olahan peneliti, 2011.

Rentang skala tersebut dapat digambarkan dalam diagram sebagai berikut:



Gambar 8
Rentang Skala Skor *Courtesy* Pustakawan Per-Responden

Sumber: Hasil olahan peneliti, 2011.

Data yang akan digunakan dalam penghitungan skor variabel *courtesy* pustakawan per-responden adalah data jumlah (skor jumlah) dari per responden. Untuk mengetahui data jumlah (skor jumlah) dari jawaban per responden dapat dilihat pada tabel V.27.

Tabel V.27
Penyebaran Skala Per-Responden

No. Responden	Skor	Skala
1	65	Puas
2	76	Sangat Puas
3	75	Sangat Puas
4	66	Puas
5	53	Kurang Puas
6	74	Sangat Puas
7	70	Puas
8	60	Puas
9	67	Puas
10	64	Puas
11	62	Puas
12	68	Puas
13	59	Puas
14	62	Puas
15	59	Puas
16	68	Puas
17	66	Puas
18	49	Kurang Puas
19	60	Puas
20	55	Kurang Puas
21	53	Kurang Puas
22	58	Puas
23	68	Puas

No. Responden	Skor	Skala
24	58	Puas
25	68	Puas
26	68	Puas
27	52	Kurang Puas
28	66	Puas
29	85	Sangat Puas
30	57	Puas
31	58	Puas
32	59	Puas
33	45	Kurang Puas
34	62	Puas
35	61	Puas
36	58	Puas
37	66	Puas
38	48	Kurang Puas
39	60	Puas
40	65	Puas
41	60	Puas
42	53	Kurang Puas
43	66	Puas
44	56	Puas
45	70	Puas
46	63	Puas
47	59	Puas
48	54	Kurang Puas
49	59	Puas
50	66	Puas
51	72	Puas
52	42	Kurang Puas
53	58	Puas
54	60	Puas
55	49	Kurang Puas

No. Responden	Skor	Skala
56	60	Puas
57	52	Kurang Puas
58	65	Puas
59	54	Kurang Puas
60	47	Kurang Puas
61	55	Kurang Puas
62	56	Puas
63	59	Puas
64	61	Puas
65	70	Puas
66	65	Puas
67	55	Kurang Puas
68	47	Kurang Puas
69	67	Puas
70	62	Puas
71	53	Kurang Puas
72	60	Puas
73	48	Kurang Puas
74	67	Puas
75	57	Puas
76	63	Puas
77	54	Kurang Puas
78	62	Puas
79	65	Puas
80	64	Puas
81	66	Puas
82	66	Puas
83	66	Puas
84	57	Puas
85	77	Sangat Puas
86	57	Puas
87	52	Kurang Puas
88	67	Puas
89	66	Puas
90	60	Puas
91	66	Puas
92	70	Puas

No. Responden	Skor	Skala
93	66	Puas
94	57	Puas
95	62	Puas
96	51	Kurang Puas
97	56	Puas
98	40	Kurang Puas
99	60	Puas
100	39	Kurang Puas
Jumlah = 6049		

Sumber: Hasil olahan peneliti, 2011.

Untuk mengetahui kesimpulan dari keseluruhan jawaban responden, maka peneliti akan mengambil kesimpulan dengan menggunakan interval kelas terlebih dahulu. Adapun interval kelasnya adalah sebagai berikut:

$$\text{Panjang Interval Kelas } (i) = \frac{\text{Jangkauan } (R)}{\text{Banyak Kelas}}$$

$$\text{Panjang Interval Kelas } (i) = \frac{((JR \times STi \times JP) - (JR \times Ste \times JP))}{\text{Banyak Kelas}}$$

Keterangan:

JR = Jumlah Responden

STi = Skala Tertinggi

Ste = Skala Terendah

JP = Jumlah Pertanyaan

$$\text{Panjang Interval Kelas } (i) = \frac{((100 \times 4 \times 22) - (100 \times 1 \times 22))}{4}$$

$$\text{Panjang Interval Kelas } (i) = \frac{8300 - 2200}{4}$$

$$\text{Panjang Interval Kelas } (i) = \frac{6500}{4}$$

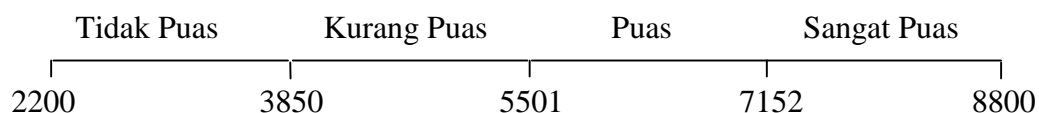
$$\text{Panjang Interval Kelas } (i) = 1625$$

Tabel V.28
Skor Variabel *Courtesy* Pustakawan Keseluruhan Responden

Interval	Skor	Keterangan
2200 – 3850	1	Tidak Puas
3851 – 5501	2	Kurang Puas
5502 – 7152	3	Puas
7153 – 8800	4	Sangat Puas

Sumber: Hasil olahan peneliti, 2011

Rentang skala tersebut dapat digambarkan dalam diagram sebagai berikut:



Gambar 9
Rentang Skala Skor *Courtesy* Pustakawan Keseluruhan Responden

Sumber: Hasil olahan peneliti, 2011.

Berdasarkan data dari penyebaran skala per responden (Tabel V.27), maka diperoleh jumlah sebesar 6049 dari keseluruhan jumlah setiap jawaban responden. Hal ini menunjukkan bahwa angka dari jumlah tersebut yaitu 6049 berada di skala ke tiga (3) yang berarti keseluruhan responden sudah

merasakan ‘puas’ terhadap *courtesy* pustakawan. Hal tersebut juga terbukti dari adanya hasil dari kuesioner yang menyatakan puas terhadap *courtesy* pustakawan.

Selain itu, berdasarkan data yang diperoleh dari hasil penyebaran kuesioner yang dibagikan kepada pemustaka/ responden yang menjadi sampel, dapat diketahui kesimpulan dari setiap jawaban per responden tentang pengaruh *courtesy* pustakawan terhadap kepuasan pemustaka Perpustakaan Umum dan Arsip Daerah Kabupaten Pematang Jaya sebagai berikut:

Tabel V.29
Kesimpulan Hasil Penelitian Variabel *Courtesy* Pustakawan Per-Responden

No.	Alternatif Jawaban	Skala	Frekuensi	Persentase
1.	Sangat Puas	4	5	5%
2.	Puas	3	71	71%
3.	Kurang Puas	2	24	24%
4.	Tidak Puas	1	0	0%
	Total		100	100%

Sumber: Total jawaban variabel *courtesy* pustakawan, 2011.

Berdasarkan Tabel V.29, dapat diketahui kesimpulan dari tanggapan 100 (seratus) responden terhadap *courtesy* pustakawan bahwa sebagian besar 5% (5 responden) menyatakan sangat puas, 71% (71 responden) menyatakan puas, 24% (24 responden) menyatakan kurang puas, dan 0% (0 responden) menyatakan tidak puas. Data tersebut menunjukkan bahwa kecenderungan

jawaban dari setiap responden menyatakan bahwa responden sudah merasa ‘puas’ terhadap *courtesy* pustakawan.

Untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh antara *courtesy* pustakawan dengan kepuasan pemustaka pada layanan sirkulasi Perpustakaan Umum dan Arsip Daerah Kabupaten Pematang Jaya, maka perlu dilakukan uji statistik. Uji statistik yang akan digunakan adalah Uji T yang dibantu oleh program pengolahan data yaitu SPSS versi 16.0.

C. Uji Validitas dan Uji Realibilitas

1. Uji Validitas

Uji validitas ini dilakukan untuk menguji valid tidaknya setiap pertanyaan. Uji validitas yang telah dilakukan menunjukkan bahwa dari 23 (dua puluh tiga) pertanyaan menunjukkan valid. Hal ini dibuktikan dengan nilai α (alpha) dari 23 (dua puluh tiga) pertanyaan tersebut $> 0,01$. Lebih jelasnya mengenai hasil uji validitas dapat dilihat pada Tabel V.30.

Tabel V.30
Uji Validitas

No.	Variabel	Interval R Hitung	Ket
1.	<i>Courtesy</i> Pustakawan	0,259 – 0,711	Valid
2.	Kepuasan Pemustaka	0,477	Valid

Sumber: Hasil olahan peneliti, 2011.

2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dilakukan setelah pertanyaan valid semua. Uji reliabilitas dilakukan untuk menetapkan apakah kuesioner dapat digunakan lebih dari satu kali, paling tidak untuk responden yang sama. Adapun hasil uji reliabilitas dari variabel *courtesy* pustakawan menunjukkan nilai *cronbach's alpha* yaitu 0,904. Jadi pertanyaan dari variabel *courtesy* pustakawan reliabel semua karena nilai α (alpha) yang diperoleh $> 0,01$. Hasil dari uji reliabilitas dapat dilihat pada Tabel V.31.

Tabel V.31
Uji Reliabilitas

No.	Variabel	<i>Cronbach's Alpha</i>	Keterangan
1.	<i>Courtesy</i> Pustakawan	0,904	Reliabel

Sumber: Hasil olahan peneliti, 2011.

D. Hasil Analisis Aspek *Courtesy* Pustakawan

Untuk menganalisis *courtesy* pustakawan terhadap kepuasan pemustaka di layanan sirkulasi Perpustakaan Umum dan Arsip Daerah Kabupaten Pemalang, peneliti menggunakan analisis regresi sederhana untuk melihat ada pengaruh atau tidaknya antara kedua variabel tersebut. Selain itu, untuk melihat seberapa besar pengaruh *courtesy* pustakawan terhadap kepuasan

pemustaka digunakan analisis determinasi. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat sebagai berikut:

1. Analisis Regresi Sederhana

Analisis regresi ini dilakukan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh antara variabel dependen (kepuasan pemustaka) dan variabel independen (*courtesy* pustakawan). Model persamaan regresi yang digunakan dalam penelitian ini adalah regresi linear sederhana. Peneliti menggunakan analisis regresi linear sederhana dikarenakan dalam penelitian ini hanya ada dua variabel penelitian yaitu variabel X (*courtesy* pustakawan) dan variabel Y (kepuasan pemustaka). Rumus dari regresi linear sederhana adalah:

$$Y = a + bX$$

Perhitungan analisis regresi linear sederhana tidak dilakukan secara manual melainkan dengan menggunakan alat bantu, yaitu SPSS versi 16. Adapun hasil penghitungan dari analisis regresi sederhana dapat dilihat pada Tabel V.32.

Tabel V.32
Analisis Regresi Sederhana

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	-.440	.416		-1.056	.293
X total	.037	.007	.477	5.378	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Pemustaka

Sumber: Hasil olahan peneliti, 2011.

Berdasarkan Tabel V. 31 dapat diketahui bahwa nilai $a = 0,440$ dan nilai $b = 0,037$. Jadi rumus regresi linear sederhananya menjadi $Y = 0,440 + 0,037X$. Hal ini berarti bahwa ada pengaruh signifikan antara *courtesy* pustakawan dengan kepuasan pemustaka. Apabila nilai *courtesy* pustakawan meningkat maka nilai kepuasan pemustaka juga akan meningkat sebesar 0,037, dengan kata lain apabila *courtesy* pustakawan meningkat maka pemustaka akan menjadi puas, begitu juga sebaliknya apabila *courtesy* pustakawan menurun maka tingkat kepuasan pemustakapun ikut menurun.

2. Uji Hipotesis

Hipotesis adalah asumsi atau dugaan awal. Perumusan hipotesis dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

H_1 : *Courtesy* pustakawan berpengaruh kepada kepuasan pemustaka.

H_0 : *Courtesy* pustakawan tidak berpengaruh kepada pemustaka.

Hasil dari uji hipotesis yang telah dilakukan menunjukkan bahwa nilai t hitung $>$ dari t tabel, yaitu $5,378 > 1,660$. Dengan demikian maka H_1 diterima dan H_0 ditolak, berarti ada pengaruh antara *courtesy* pustakawan terhadap kepuasan pemustaka. Jadi, apabila pustakawan menerapkan *courtesy* dengan baik maka pemustaka akan merasa puas dengan layanan yang ada.

3. Analisis Koefisien Determinasi

Analisis koefisien determinasi digunakan untuk mengukur dan menjelaskan besarnya persentase pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat. Berikut ini adalah tabel yang menjelaskan besarnya pengaruh variabel *courtesy* pustakawan dengan kepuasan pemustaka.

Tabel V.33
Analisis Koefisien Determinasi

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.477 ^a	.228	.220	.54108	2.124

a. Predictors: (Constant), X total

b. Dependent Variable: Kepuasan Pemustaka

Sumber: Hasil olahan peneliti, 2011

Dari Tabel V.33 tersebut menunjukkan bahwa besarnya *adjusted r square* adalah 0,22. Hal ini berarti 22% variasi intensitas kepuasan pemustaka dapat dijelaskan oleh variasi dari variabel X yaitu *courtesy*

pustakawan, sedangkan sisanya ($100\% - 22\% = 88\%$) dijelaskan oleh faktor lain di luar model ini.

Hasil analisis aspek *courtesy* pustakawan dapat penulis asumsikan bahwa *courtesy* pustakawan diperlukan dalam memuaskan pemustaka. Oleh karena itu, aspek *courtesy* pustakawan perlu diperhatikan dan diterapkan dengan baik agar dapat memperoleh kepuasan yang lebih baik dari pemustaka. Adapun indikator-indikator dari *courtesy* pustakawan meliputi:

a. Penuh perhatian (*attentive*)

Aspek-aspek yang meliputi sikap penuh perhatian (*attentive*) pustakawan adalah sikap bijak pustakawan, mengenali kebutuhan pemustaka, layanan yang cepat tanggap, serta rasa nyaman dan bebas dari resiko.

b. Penuh pertolongan (*helpful*)

Aspek-aspek yang meliputi sikap penuh perhatian (*helpful*) pustakawan adalah sikap bijak pustakawan, rasa ringan membantu, bantuan tanpa pamrih, dan layanan akurat.

c. Tenggang rasa (*considerate*)

Aspek-aspek yang meliputi sikap tenggang rasa (*considerate*) pustakawan adalah sikap empati pustakawan, sikap toleransi

pustakawan, sikap menghormati dan menghargai pustakawan, serta sikap mau menerima saran dan kritikan.

d. Sopan (*polite*)

Aspek-aspek yang meliputi kesopanan (*polite*) pustakawan adalah etika pustakawan, keramahan pustakawan, tata berbicara pustakawan, sikap menyenangkan yang diberikan oleh pustakawan, kerapian dalam berpenampilan, serta kerapian dalam berpakaian.

e. Peduli (*respectful*)

Aspek-aspek yang meliputi sikap kepedulian (*respectful*) pustakawan adalah keseriusan pustakawan dalam memberikan layanan, menghiraukan hal lainnya, ketanggapan pustakawan terhadap permasalahan pemustaka, dan tingkat kemampuan dalam menyelesaikan masalah.

BAB VI

PENUTUP

A. Simpulan

Perpustakaan Umum dan Arsip Daerah Kabupaten Pemalang adalah salah satu badan organisasai yang bergerak di bidang layanan jasa informasi. Sebagai organisasi yang bergerak di bidang layanan jasa, maka perpustakaan harus dapat memberikan layanan yang terbaik bagi pemustakanya. Salah satu unsur yang sangat penting untuk memberikan kualitas layanan yang baik adalah *courtesy* pustakawan. Pustakawan sebagai petugas yang berhadapan langsung dengan pemustaka harus dapat menerapkan *courtesy* pustakawan dengan sebaik mungkin agar dapat meningkatkan citra perpustakaan.

Setelah peneliti melakukan penelitian dan pengolahan data mengenai pengaruh *courtesy* pustakawan dengan kepuasan pemustaka pada layanan sirkulasi Perpustakaan Umum dan Arsip Daerah Kabupaten Pemalang terhadap 100 (seratus) pemustaka, maka diperoleh kesimpulan sebagai berikut:

1. Pemustaka sudah merasa puas terhadap layanan sirkulasi Perpustakaan Umum dan Arsip Daerah Kabupaten Pemalang. Hal ini dibuktikan dengan

58% pemustaka memilih persepsi sama dengan harapan. Ini berarti bahwa harapan pemustaka akan layanan sirkulasi sudah terpenuhi, oleh karena itu pemustaka merasa sudah puas terhadap layanan sirkulasi.

2. Pemustaka kurang puas terhadap pada layanan sirkulasi Perpustakaan Umum dan Arsip Daerah Kabupaten Pemalang terkhusus pada hal sikap menghiraukan hal lainnya.
3. Terdapat pengaruh antara *courtesy* pustakawan terhadap kepuasan pemustaka. Hal ini dibuktikan dengan Uji T, dimana $t_{tes} (5,378) > t_{tabel} (2,365)$. Adapun besar pengaruhnya adalah sebesar 22% dan 88% lainnya dipengaruhi oleh faktor lainnya.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, saran yang dapat peneliti sampaikan sebagai masukan untuk pustakawan pada layanan sirkulasi Perpustakaan Umum dan Arsip Daerah Kabupaten Pemalang adalah:

1. Perlu adanya pendidikan kilat atau khusus mengenai *courtesy* dan layanan prima.
2. Perlu adanya evaluasi setiap bulannya untuk mengetahui kekurangan dan kesalahan yang terkait dengan pustakawan yang masih sering terjadi sehingga dapat memperbaiki kualitas layanan.

3. Perlu adanya tinjauan secara langsung dan berkala terhadap layanan yang diberikan oleh pustakawan bagian layanan sirkulasi agar dapat mengetahui kinerja pustakawan pada saat memberikan pelayanan.
4. Pustakawan lebih menjaga ketenangan di dalam ruang layanan sirkulasi sehingga pemustaka dapat merasa nyaman selama berada di perpustakaan.
5. Peningkatan *courtesy* pustakawan secara pribadi agar dapat menampilkan kesan yang lebih baik ketika sedang memberikan layanan.
6. Pemahaman yang lebih mendalam mengenai tugas dan tanggung jawab pustakawan pada bidang layanan sirkulasi sehingga diharapkan pustakawan dapat memberikan layanan dengan maksimal.
7. Pustakawan perlu meningkatkan komunikasi dengan pemustaka agar mengetahui kebutuhan dan permasalahan yang dialami pemustaka pada saat melakukan penelusuran informasi sehingga pustakawan dapat terlihat peduli dengan pemustaka.

Dalam melakukan penelitian ini, peneliti banyak mengalami keterbatasan. Keterbatasan tersebut ada pada penleiti, teknik pengambilan sampel, dan tempat penelitian. Oleh karena itu, peneliti harap ada pihak lain yang mau melanjutkan penelitian mengenai *courtesy* pustakawan ini. Dengan adanya penelitian yang sama maka akan semakin banyak fakta yang akan terungkap mengenai *courtesy* pustakawan dan keterbatasan tersebut akan semakin terbantu.

Daftar Pustaka

- Basuki, Sulistyono. 1993. *Pengantar Ilmu Perpustakaan*. Jakarta: Gramedia Pustaka.
- Fatmawati, Endang. 2007. *Pengaruh Gaya Komunikasi Pustakawan Terhadap Kualitas Layanan di Perpustakaan Fakultas Ekonomi Universitas Diponegoro Unit S1 Reguler*. Semarang: Universitas Diponegoro.
- . 2008. "Perlunya *Courtesy* Pustakawan". Dalam *Genta Pustaka, Menuju Perspektif Baru Perpustakaan*. Perpustakaan Unika Soegijapranata, Vol. II Nomor 10, Maret-April 2008, hal. 18-20.
- . 2010. *The Art of Library: Ikatan Bergisi tentang Seni Mengelola Perpustakaan*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Faridah, Nurul. 2008. Skripsi: "*Studi Kualitas Pelayanan Perpustakaan pada Kantor Perpustakaan Umum dan Arsip Daerah Kota Semarang*". Semarang: Universitas Diponegoro.
- Hasan, Iqbal. 2003. *Pokok-pokok Materi Statistik (Statistik Deskriptif)*. Jakarta: Bumi Aksara.
- . 2004. *Analisis Data Penelitian dengan Statistik*. Jakarta: Bumi Aksara.
- . 2005. *Pokok-pokok Materi Statistik I (Statistik Deskriptif)*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Herman, Rachman S. dan Zulfikar Zen. 2006. *Etika Kepustakawanan: Suatu Pendekatan Terhadap Kode Etik Pustakawan Indonesia*. Jakarta: Sagung Seto.
- Junaidi. "Titik Persentase Distribusi t d.f = 1-200". MUD History <<http://junaidichaniago.wordpress.com/2010/04/21/download-tabel-t-untuk-d-f-1-200/>> [5 Juni 2011].
- Kotler dan Armstrong. 2001. *Prinsip-prinsip Pemasaran*. Jakarta: Erlangga.

- Majid, Suharto Abdul. 2009. *Customer Service dalam Bisnis Jasa Transportasi*. Jakarta: RajaGrafindo Persada.
- Marsum W.A. 2006. *Etiket dan Courtesy*. Yogyakarta: Andi.
- Panji Duta Sarana. 2010. *Undang – undang Perpustakaan Beserta Petunjuk Teknis Jabatan Fungsional Pustakawan dan Angka Kreditnya*. Semarang: Panji Duta Sarana.
- Purwanto, Agus Erwan dan Dyah Ratih Sulistyastuti. 2007. *Metode Penelitian Kuantitatif untuk Administrasi Publik dan Masalah-masalah Sosial*. Yogyakarta: Gava Media.
- Rahayuningsih. 2007. *Pengelolaan Perpustakaan*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Ranti, Shella . “Pendapat Pemakai Terhadap Perilaku Pustakawan Rujukan di Perpustakaan Pusat Dokumentasi Ilmiah Indonesia-Lembaga Ilmu Pengetahuan Indonesia”. MUD History. <<http://www.digilib.ui.ac.id/opac/themes/libri2/detail.jsp?id=127296>>. [4 April 2011].
- Santoso, Gempur. 2005. *Metodologi Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif*. Jakarta: Prestasi Pustaka.
- Soeatminah. 1991. *Perpustakaan Kepustakawanan dan Pustakawan*. Yogyakarta: Kanisius.
- Suliyanto. 2005. *Analisis Data dalam Aplikasi Pemasaran*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Sutarno N S. 2008. *Kamus Perpustakaan dan Informasi*. Jakarta: Jala Permata.
- Suwarno, Wiji. 2009. *Psikologi Perpustakaan*. Jakarta: Sagung Seto.
- Tim Pustaka Phoenix. 2009. *Kamus Besar Bahasa Indonesia Edisi Baru*. Jakarta: Media Pustaka Phoenix.
- Tjiptono, Chandra dan Gregorius Chandra. 2005. *Service, Quality, Satisfaction*. Yogyakarta: Andi.
- Umar, Husein. 2008. *Desain Penelitian MSDM dan Perilaku Karyawan: Paradigma Positivistik dan Berbasis Pemecahan Masalah*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.

Zainuddin, Zazlina dan Rahmat Hidayat. "Hubungan Intensi Pro-Sosial Pustakawan dengan Kepuasan Pengguna pada Badan Perpustakaan Dan Aarsip Daerah (Baperasda) Provinsi Sumatra Utara". MUD History <<http://repository.usu.ac.id/bitstream/123456789/16105/1/pus-des2008-%20%286%29.pdf>>. [4 April 2011].

Lampiran-lampiran



KEMENTERIAN PENDIDIKAN NASIONAL
UNIVERSITAS DIPONEGORO
FAKULTAS ILMU BUDAYA
Jl. Prof. Soedarto, S.H Tembalang Semarang 50269
Telepon/ Faksimili (024) 76480619 website: <http://www.fib.undip.ac.id>

Nomor : 1128 /H7.3.6/AK/20 II
Lampiran :
Perihal : Surat Pengantar

Kepada

Yth. Kepala Perpustakaan dan Arsip Daerah Kabupaten Pemalang
Jl. Alun-alun Timur No.01 Pemalang

Yang bertandatangan dibawah ini, kami Dekan Fakultas Ilmu Budaya Universitas Diponegoro Semarang, dengan ini menerangkan bahwa mahasiswa :

Nama : Kingkin Nikhen Prastiwi
Nomor Induk Mahasiswa : A2D007025
Semester : 8 (delapan)
Jurusan : Ilmu Perpustakaan
Alamat : Jl. Banyu Putih N0. 14 Tembalang, Semarang
Akan mengadakan : *)
a. Riset Kepustakaan
b. Penelitian lapangan untuk pengumpulan data
c. Wawancara
d. Peninjauan
e. Praktik Kerja / Magang

Untuk keperluan : *)
a. ~~Menyusun makalah untuk tugas mata kuliah Seminar~~
b. Menyusun skripsi sarjana S1/ Tugas Akhir

Atas perhatian dan kerjasama Saudara yang baik, kami mengucapkan terima kasih.

Semarang, 28 Maret 2011

a.n. Dekan,
Bertanda Dekan I

Dr. Sutejo K. Widodo, M.Si
NIP. 19600515 198503 1 004




**PEMERINTAH KABUPATEN PEMALANG
KANTOR PERPUSTAKAAN DAN ARSIP DAERAH**

SURAT KETERANGAN

Nomor : 042.8/120/PERPUSARDA

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Drs.SUSANTO
N I P : 19570611 197803 1 007
Pangkat/ Gol : Pembina Tk.I (IV/ b)
Jabatan : Kepala Kantor Perpustakaan dan Arsip Daerah Kabupaten Pemalang

dengan ini menerangkan dengan sebenar - benarnya bahwa :

Nama : KINGKIN NIKHEN PRASTIWI
Nomor Induk Mahasiswa : A2D007025
Semester : 8 (delapan)
Jurusan : Ilmu Perpustakaan
Alamat : Jl. Banyu Putih No.14 Tembalang Semarang

telah melakukan Riset kepustakawanan, Penelitian lapangan untuk pengumpulan data dan wawancara pada Kantor Perpustakaan dan Arsip Daerah Kabupaten Pemalang mulai tanggal 14 April s/d 26 April 2011.

Demikian Surat Keterangan ini dibuat dengan sebenar - benarnya untuk digunakan seperlunya.

Pemalang, 28 April 2011



LAMPIRAN C

No. Responden :

Tanggal Pengisian :

Kepada

Yth. Pemustaka Responden

di Perpustakaan Umum dan Arsip Daerah

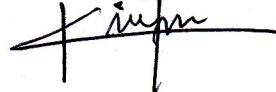
Kabupaten Pemalang

Dengan hormat,

Berkaitan dengan penelitian skripsi yang sedang saya lakukan yaitu “Pengaruh *Courtesy* Pustakawan Terhadap Kepuasan Pemustaka di Layanan Sirkulasi Perpustakaan Umum dan Arsip Daerah Kabupaten Pemalang”, maka saya mengharap kesedian Saudara untuk mengisi kuesioner ini dengan sejujur-jujurnya. Nantinya, hasil dari kuesioner ini akan digunakan sebagai data ilmiah dalam penelitian yang sedang saya lakukan sehingga penelitian ini dapat memberikan hasil yang bermanfaat. Hasil dari kuesioner ini dipastikan terjaga kerahasiannya dan hanya digunakan untuk kegiatan ilmiah saja, Demikian permohonan saya, atas perhatian dan partisipasi Saudara, saya ucapkan terimakasih.

Semarang, 30 Maret 2011

Peneliti,



Kingkin Nikhen P.

NIM. A2D007025

Identitas Responden: (*=coret yang tidak perlu)

NAMA :

JENIS KELAMIN : Laki-laki/ Perempuan.*

USIA :

PENDIDIKAN :

PEKERJAAN :

Petunjuk Pengisian Kuesioner:

1. Mohon Saudara untuk memberikan tanda silang (X) pada jawaban dan isilah jawaban sesuai dengan pendapat Saudara.
2. Saya mohon Saudara membaca terlebih dahulu pertanyaan dengan seksama agar mendapatkan gambaran yang jelas mengenai pertanyaan yang tersedia dan apabila terdapat pertanyaan yang kurang jelas dapat ditanyakan kepada saya.

I. *Courtesy* Pustakawan

A. Penuh Perhatian (*Attentive*)

1. Apakah Saudara sudah merasa puas mengenai sikap bijak yang diberikan oleh pustakawan ketika Saudara sedang memanfaatkan perpustakaan?
 - a. Sangat puas
 - b. Puas
 - c. Kurang puas
 - d. Tidak puas
2. Apakah Saudara sudah merasa puas terhadap sikap pustakawan yang sudah berusaha untuk mengenali kebutuhan Saudara dalam pencarian informasi?
 - a. Sangat puas
 - b. Puas
 - c. Kurang puas
 - d. Tidak puas

3. Apakah Saudara sudah merasa puas terhadap sikap pustakawan yang cepat tanggap ketika menangani permasalahan Saudara dalam memanfaatkan perpustakaan?

- a. Sangat puas
- b. Puas
- c. Kurang puas
- d. Tidak puas

4. Apakah Saudara sudah merasa puas terhadap rasa nyaman dan bebas dari resiko yang diberikan oleh pustakawan ketika Saudara berada di perpustakaan?

- a. Sangat puas
- b. Puas
- c. Kurang puas
- d. Tidak puas

5. Menurut Saudara, bagaimanakah sikap penuh perhatian yang selama ini pustakawan berikan ketika memberikan layanan kepada Saudara, apakah sudah baik atau masih kurang dalam memberikan perhatian? Berikan alasan yang singkat dan jelas!

6. Jika Saudara merasa kurang puas terhadap sikap penuh perhatian pustakawan, maka apa yang Saudara harapkan mengenai sikap pustakawan yang harus memberikan rasa penuh perhatian kepada Saudara?

B. Penuh Pertolongan (*Helpful*)

7. Apakah Saudara sudah merasa cukup puas terhadap sikap tanggung jawab pustakawan ketika melayani Saudara?

- a. Sangat puas
- c. Kurang puas

- b. Puas
d. Tidak puas
8. Apakah Saudara sudah merasa puas mengenai rasa ringan membantu yang diberikan oleh pustakawan terhadap Saudara?
- a. Sangat puas
c. Kurang puas
b. Puas
d. Tidak puas
9. Apakah Saudara sudah merasa puas terhadap bantuan tanpa pamrih yang diberikan kepada Saudara ketika Saudara sedang mengalami kesusahan dalam melakukan pencarian bahan pustaka?
- a. Sangat puas
c. Kurang puas
b. Puas
d. Tidak puas
10. Apakah Saudara merasa puas terhadap layanan akurat yang diberikan pemustaka terhadap Saudara?
- a. Sangat puas
c. Kurang puas
b. Puas
d. Tidak puas
11. Menurut Saudara, bagaimanakah sikap penuh pertolongan yang sudah dimiliki oleh pustakawan? Apakah sudah sesuai dengan harapan Saudara atau belum sesuai dengan harapan Saudara? Berikan alasan yang singkat dan jelas!

12. Jika Saudara merasa kurang puas terhadap sikap pustakawan yang kurang memberikan pertolongan kepada Saudara, maka apa harapan Saudara terhadap sikap pustakawan tersebut?

C. Tenggang Rasa (*Considerate*)

13. Apakah Saudara sudah merasa puas terhadap sikap empati yang dimiliki oleh pustakawan ketika Saudara sedang mengalami kesulitan di dalam perpustakaan?

- a. Sangat puas
- b. Puas
- c. Kurang puas
- d. Tidak puas

14. Apakah Saudara sudah merasa puas terhadap sikap toleransi yang dimiliki oleh pustakawan terhadap Saudara?

- a. Sangat puas
- b. Puas
- c. Kurang puas
- d. Tidak puas

15. Apakah Saudara sudah merasa puas terhadap sikap menghormati dan menghargai pustakawan terhadap Saudara?

- a. Sangat puas
- b. Puas
- c. Kurang puas
- d. Tidak puas

16. Apakah Saudara sudah merasa puas terhadap sikap pustakawan yang mau menerima saran atau kritikan dari Saudara?

- a. Sangat puas
- b. Puas
- c. Kurang puas
- d. Tidak puas

17. Menurut Saudara, bagaimanakah sikap tenggang rasa yang sudah dimiliki oleh pustakawan? Apakah sudah sesuai dengan harapan Saudara atau belum sesuai dengan harapan Saudara? Berikan alasan yang singkat dan jelas!

18. Jika Saudara merasa kurang puas terhadap sikap pustakawan yang kurang memiliki tenggang rasa, maka apa yang Saudara harapkan mengenai sikap tenggang rasa yang harus dimiliki pustakawan?

D. Sopan (*Polite*)

19. Apakah Saudara sudah merasa puas terhadap etika pustakawan ketika Saudara mendapatkan layanan perpustakaan?

- a. Sangat puas
- b. Puas
- c. Kurang puas
- d. Tidak puas

20. Apakah Saudara merasa puas terhadap keramahan pustakawan ketika memberikan layanan kepada Saudara?

- a. Sangat puas
- b. Puas
- c. Kurang puas
- d. Tidak puas

21. Apakah Saudara sudah merasa puas terhadap tata berbicara pustakawan ketika sedang berkomunikasi dengan Saudara?

- a. Sangat puas
- b. Puas
- c. Kurang puas
- d. Tidak puas

22. Apakah Saudara merasa puas terhadap sikap menyenangkan yang diberikan oleh pustakawan ketika sedang memberikan layanan kepada Saudara?

- a. Sangat puas
- b. Puas
- c. Kurang puas
- d. Tidak puas

23. Apakah Saudara sudah merasa puas terhadap kerapian dalam berpenampilan wajah pustakawan?

- a. Sangat puas
- b. Puas
- c. Kurang puas
- d. Tidak puas

24. Apakah Saudara sudah merasa puas terhadap kerapian pakaian pustakawan?

- a. Sangat puas
- b. Puas
- c. Kurang puas
- d. Tidak puas

25. Menurut Saudara, bagaimanakah sikap sopan-santun yang dimiliki oleh pustakawan ketika memberikan layanan kepada Saudara? Berikan alasan yang singkat dan jelas!

26. Jika Saudara merasa kurang puas terhadap sopan-santun pustakawan selama bekerja atau berinteraksi dengan Saudara, apa yang Saudara harapkan mengenai sopan-santun yang harus dilakukan oleh pustakawan?

E. Peduli (*Respectful*)

27. Apakah Saudara merasa puas terhadap sikap keseriusan pustakawan yang diberikan kepada Saudara selama memberikan layanan di perpustakaan?

- a. Sangat puas
- b. Puas
- c. Kurang puas
- d. Tidak puas

28. Apakah Saudara merasa puas terhadap sikap pustakawan yang menghiraukan hal lainnya dan hanya fokus kepada Saudara ketika sedang memberikan layanan?

- a. Sangat puas
- c. Kurang puas

- b. Puas
d. Tidak puas
29. Apakah Saudara sudah merasa puas terhadap ketanggapan pustakawan ketika menyelesaikan permasalahan Saudara dalam penelusuran bahan pustaka?
- a. Sangat puas
c. Kurang puas
b. Puas
d. Tidak puas
30. Apakah Saudara sudah merasa puas terhadap tingkat kemampuan yang tinggi yang dimiliki oleh pustakawan ketika menyelesaikan permasalahan Saudara dalam pencarian bahan pustaka?
- a. Sangat puas
c. Kurang puas
b. Puas
d. Tidak puas
31. Menurut Saudara, bagaimanakah sikap peduli yang harus dimiliki pustakawan ketika memberikan pelayanan kepada Saudara? Berikan alasan yang singkat dan jelas!

32. Apa yang diharapkan Saudara mengenai sikap kepedulian yang harus dimiliki oleh pustakawan ketika sedang melayani, misalnya mengenai panggilan atau respon pemustaka?

II. Kepuasan Pemustaka (Pengunjung Perpustakaan)

33. Bagaimana persepsi yang Saudara terima dari layanan sirkulasi di perpustakaan? Pilih salah satu serta berikan alasan yang singkat dan jelas!
- a. Perolehan lebih kecil dari harapan ($P < H$)

b. Perolehan sama dengan harapan ($P=H$)

c. Perolehan lebih besar dari harapan ($P>H$)

34. Permasalahan seperti apa yang berkaitan dengan pustakawan yang membuat Saudara merasa tidak puas dengan layanan perpustakaan?

35. Sikap pustakawan yang bagaimana yang harus diterapkan oleh pustakawan agar membuat Saudara merasa puas saat mendapatkan layanan di perpustakaan?

LAMPIRAN D

DAFTAR PERTANYAAN WAWANCARA

- 1) Penilaian dan komentar pemustaka terhadap layanan pustakawan.
- 2) Kualitas layanan yang ada terhadap kebutuhan pemustaka.
- 3) Layanan yang diharapkan dari pemustaka kepada pustakawan layanan sirkulasi.
- 4) Harapan pemustaka terhadap layanan pustakawan.

• Hasil Wawancara

Tanggal	Responden	Pertanyaan 1	Pertanyaan 2	Pertanyaan 3	Pertanyaan 4
14 April 2011	1	Puas	Lebih ditingkatkan	Lebih ditingkatkan	Lebih ditingkatkan
18 April 2011	2	Kurang Puas	Belum sesuai dengan kebutuhan	Tidak gaduh, lebih peduli, dan mau membantu	Layanan lebih ditingkatkan terutama kepeduliannya.
20 April 2011	3	Kurang Puas	Belum sesuai dengan kebutuhan	Menjaga ketenangan, mau menolong pemustaka	Layanan lebih ditingkatkan terutama dalam hal menjaga ketenangan
25 April 2011	4	Kurang Puas	Belum sesuai dengan harapan	Membantu hingga tuntas	Layanan lebih ditingkatkan terutama dalam membantu pemustaka

LAMPIRAN E

Tabel Induk *Courtesy* Pustakawan

No	Jenis Kelamin	Usia	Pendidikan	Pekerjaan	P1	P2	P3	P4	P7	P8	P9	P10	P13	P14	P15	P16	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P27	P28	P29	P30	Jumlah
1	P	24	SMK	Guru TK	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	65
2	L	45	S1	Guru	2	3	4	4	4	4	4	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2	76
3	L	27	D.III PGSD	Guru	4	4	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	75
4	P	21	SMK	Wirasaha	3	2	4	3	4	3	4	2	3	3	4	4	3	3	3	3	2	2	3	3	3	2	66
5	P	17	Pelajar SMA		2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	3	2	3	2	3	3	3	3	3	2	2	2	53
6	P	17	Pelajar SMA		3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	74
7	P	18	Pelajar SMA		3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	70
8	P	15	Pelajar SMP		3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	3	60
9	P	14	Pelajar SMP		3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	4	4	4	3	4	3	2	4	2	3	67
10	L	30	S1	Wiraswasta	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	64
11	P	14	Pelajar		3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	4	3	3	3	2	3	3	2	62
12	P	14	Pelajar SMP		3	2	3	3	4	3	4	4	3	2	3	4	3	4	3	2	3	3	3	2	4	3	68
13	L	35	D.II	Guru SD	3	2	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	2	2	59
14	P	15	Pelajar SMA		3	3	2	3	2	3	3	2	3	4	3	2	3	4	3	3	3	3	3	2	2	3	62
15	P	24	SMA	Honoror	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2	2	59
16	L	52	SLTA	Wiraswasta	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	68
17	P	28	D. III Kebidanan	Paramedis	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	66
18	L	26	SMK	Swasta	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	49
19	L	17	Pelajar SMA		3	3	1	2	3	2	3	3	3	3	3	3	4	2	2	2	3	3	3	4	3	2	60

No	Jenis Kelamin	Usia	Pendidikan	Pekerjaan	P1	P2	P3	P4	P7	P8	P9	P10	P13	P14	P15	P16	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P27	P28	P29	P30	Jumlah	
20	P	17	Pelajar SMA		3	2	3	3	2	2	3	3	2	3	2	3	3	3	2	2	2	2	3	2	3	2	55	
21	P	17	Pelajar SMA		2	2	3	2	2	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	2	2	2	53	
22	P	18	Pelajar SMA		3	2	3	3	2	3	3	2	2	2	3	4	4	3	2	3	2	2	4	3	2	1	58	
23	P	16	Pelajar SMA		4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	4	3	68	
24	L	18	Pelajar SMA		3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	2	3	2	2	2	2	2	3	3	58	
25	P	14	Pelajar SMP		3	2	3	3	3	3	4	3	4	2	2	3	4	2	3	3	3	3	4	4	4	3	68	
26	L	23	SMA		3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	68	
27	L	22		Pedagang	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	3	2	3	3	2	2	2	2	2	3	3	52	
28	L	37	SMA	Perangkat Desa	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	66	
29	L	60	SMA	Pensiunan	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	85
30	P	16	Pelajar SMA		3	3	2	3	3	3	2	3	2	3	3	2	2	3	3	3	2	2	2	3	3	2	57	
31	P	15	Pelajar SMA		3	3	2	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	2	2	2	58	
32	P	15	Pelajar SMA		3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	2	2	3	2	3	3	3	3	3	2	2	3	59	
33	L	21	SMK		2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	45	
34	P	15	Pelajar SMA		3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	62	
35	L	45	SMEA	Wiraswasta	2	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	61	
36	L	35	SMA	Wiraswasta	3	3	2	3	3	3	2	2	3	3	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	2	2	58	
37	L	68	Sekolah Guru	Wiraswasta	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	66	
38	L	32	SLTA	Swasta	3	2	2	3	3	1	2	1	2	2	3	1	3	3	2	2	3	3	2	3	1	1	48	
39	L	25	S1	Swasta	3	2	3	2	2	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	60	
40	L	26	S1	Wiraswasta	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	2	3	65

No	Jenis Kelamin	Usia	Pendidikan	Pekerjaan	P1	P2	P3	P4	P7	P8	P9	P10	P13	P14	P15	P16	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P27	P28	P29	P30	Jumlah
41	L	35	SMA		3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	60
42	L	23	S1	Guru	3	2	3	3	2	3	3	3	3	2	2	1	2	2	2	2	3	3	2	1	3	3	53
43	P	29	S1		3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	66
44	L	35	S1	Swasta	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	2	2	2	2	3	3	3	3	2	3	2	2	56
45	P	35	S1	Swasta	4	4	4	4	4	4	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	70
46	P	20	Mahasiswa		3	3	3	3	4	4	4	3	2	2	3	2	3	3	3	3	2	3	2	2	3	3	63
47	P	14	Pelajar SMP		4	3	2	3	2	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	2	2	3	2	59
48	P	13	Pelajar SMP		3	2	2	3	3	2	2	3	2	3	4	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	54
49	L	22	SMA	POLRI	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	59
50	L	22	SMA	POLRI	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	66
51	L	28	Umum	Swasta	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	2	4	4	3	4	72
52	P	21	SMP		2	1	2	2	2	2	2	2	2	1	3	1	2	3	1	2	3	3	1	2	1	2	42
53	L	44	ADWE	Swasta	2	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	2	3	3	58
54	P	25	S1	Wiraswasta	3	2	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	2	60
55	P	21	Mahasiswa		2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	2	2	2	2	3	3	2	2	2	3	49
56	P	22	Mahasiswa		3	2	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	2	3	60
57	P	13	Pelajar SMP		1	1	1	3	3	2	3	4	3	2	3	1	3	1	3	4	1	3	4	2	3	1	52
58	P	14	Pelajar SMP		4	4	4	3	3	3	4	3	2	3	3	3	2	2	2	3	3	3	2	3	3	3	65
59	L	23	Mahasiswa		3	2	2	2	2	2	3	3	2	3	3	3	2	3	3	2	3	2	2	2	2	2	54
60	L	21	Mahasiswa		2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	3	47
61	P	14	Pelajar SMP		2	2	2	3	3	2	2	3	3	2	2	3	3	3	2	2	3	3	3	2	3	2	55
62	P	13	Pelajar SMP		2	2	2	3	3	2	3	2	2	2	3	3	3	2	2	3	4	4	3	2	2	2	56
63	L	28	SMK	Swasta	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	59
64	P	17	Pelajar SMA		3	3	2	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	61
65	P	25	SMA		3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3	2	3	2	70
66	P	31	S1	Guru	3	3	3	3	4	3	3	4	2	3	3	3	3	3	4	3	3	2	2	2	3	3	65
67	P	17	Pelajar SMA		2	2	1	3	3	2	1	2	2	3	3	2	4	3	3	2	4	4	3	3	1	2	55

No	Jenis Kelamin	Usia	Pendidikan	Pekerjaan	P1	P2	P3	P4	P7	P8	P9	P10	P13	P14	P15	P16	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P27	P28	P29	P30	Jumlah
68	L	30	SMA	Wiraswasta	3	1	2	3	2	2	2	2	1	2	2	3	2	2	1	3	3	3	3	1	2	2	47
69	L	30	SMA	Swasta	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	67
70	L	29	SMA		3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	2	4	3	3	62
71	P	23	SMA		2	2	2	3	3	3	2	3	2	3	2	2	3	2	2	3	2	3	2	3	2	2	53
72	L	21	Mahasiswa		3	3	2	3	3	3	4	2	3	3	2	2	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3	60
73	L	29	Mahasiswa		3	2	1	3	2	2	1	2	2	2	3	1	3	3	2	2	4	4	2	1	1	2	48
74	P	14	Pelajar SMP		3	2	3	3	3	2	3	3	2	3	3	4	4	4	4	3	4	4	3	3	2	2	67
75	L	19	Pelajar SMA		3	3	2	3	3	3	2	2	3	2	3	2	3	3	3	2	3	3	3	2	2	2	57
76	P	14	Pelajar SMP		3	3	3	3	4	2	3	3	2	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	2	4	3	63
77	P	13	Pelajar SMP		3	3	3	2	2	2	2	3	2	3	3	2	2	2	2	2	3	3	3	2	2	3	54
78	L	25	S2	Swasta	3	2	3	3	4	3	4	3	2	3	3	3	2	3	3	4	2	2	3	2	2	3	62
79	P	22	SMK	Swasta	3	3	3	3	3	2	4	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	65
80	P	12	Pelajar SMP		3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	64
81	P	14	Pelajar SMP		3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	66
82	P	30	SMK	Swasta	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	66
83	L	30	SMU	Swasta	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	66
84	L	28	S1	PNS	3	2	4	4	3	3	3	3	2	2	2	3	2	2	2	3	2	4	2	2	2	2	57
85	P	13	Pelajar SMP		4	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	77
86	P	15	Pelajar SMP		2	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	2	3	2	2	2	3	3	3	3	2	3	57
87	L	21		CPNS	2	3	3	2	3	3	3	3	2	3	2	2	3	1	1	3	2	1	3	1	3	3	52
88	P	13	Pelajar SMP		3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	67
89	P	13	Pelajar SMP		3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	66
90	L	27	Pelajar SMP		4	3	4	2	3	2	4	4	2	3	2	2	3	3	3	2	2	2	3	1	3	3	60
91	L	47	S1	Wiraswasta	3	3	3	4	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	66
92	L	27	SMK		3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	70
93	L	40	SMA	Wiraswasta	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	66
94	L	29	D.III	PNS	3	2	2	3	3	2	2	3	2	3	3	3	2	3	2	2	4	4	2	3	2	2	57

No	Jenis Kelamin	Usia	Pendidikan	Pekerjaan	P1	P2	P3	P4	P7	P8	P9	P10	P13	P14	P15	P16	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P27	P28	P29	P30	Jumlah	
95	P	28	S1	Guru	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	62
96	P	28	S1	Guru	2	2	2	3	2	2	2	3	2	3	2	2	3	2	2	2	3	3	2	3	2	2	2	51
97	P	35	SMK	Umum	3	2	2	3	4	3	2	3	3	4	3	2	2	2	1	1	1	1	4	4	3	3	56	
98	L	25	SLTA	Wiraswasta	2	2	1	3	1	1	1	2	2	2	3	2	1	2	2	2	3	3	1	2	1	1	40	
99	P	13	Pelajar SMP		2	2	3	2	2	3	2	3	2	3	3	3	3	3	4	2	4	4	3	1	3	3	60	
100	P	20	Mahasiswa		2	2	2	1	2	2	1	1	2	2	2	1	2	1	2	2	2	3	2	2	2	1	39	
Jumlah Skor Variabel <i>Courtesy</i> Pustakawan																									6049			

LAMPIRAN F

Tabel Butir Kepuasan

No	Jenis Kelamin	Usia	Pendidikan	Pekerjaan	P33		
					P<H	P=H	P>H
1	P	24	SMK	Guru TK		2	
2	L	45	S1	Guru		2	
3	L	27	D.III PGSD	Guru			3
4	P	21	SMK	Wirausaha		2	
5	P	17	Pelajar SMA		1		
6	P	17	Pelajar SMA			2	
7	P	18	Pelajar SMA			2	
8	P	15	Pelajar SMP			2	
9	P	14	Pelajar SMP			2	
10	L	30	S1	Wiraswasta			3
11	P	14	Pelajar			2	
12	P	14	Pelajar SMP				3
13	L	35	D.II	Guru SD	1		
14	P	15	Pelajar SMA			2	
15	P	24	SMA	Honoror		2	
16	L	52	SLTA	Wiraswasta		2	
17	P	28	D. III Kebidanan	Paramedis		2	
18	L	26	SMK	Swasta	1		
19	L	17	Pelajar SMA		1		
20	P	17	Pelajar SMA			2	
21	P	17	Pelajar SMA		1		
22	P	18	Pelajar SMA			2	
23	P	16	Pelajar SMA			2	
24	L	18	Pelajar SMA			2	
25	P	14	Pelajar SMP				3
26	L	23	SMA			2	
27	L	22		Pedagang	1		
28	L	37	SMA	Perangkat Desa		2	
29	L	60	SMA	Pensiunan		2	
30	P	16	Pelajar SMA			2	
31	P	15	Pelajar SMA		1		
32	P	15	Pelajar SMA		1		
33	L	21	SMK			2	
34	P	15	Pelajar SMA			2	
35	L	45	SMEA	Wiraswasta		2	
36	L	35	SMA	Wiraswasta		2	
37	L	68	Sekolah Guru	Wiraswasta			3
38	L	32	SLTA	Swasta	1		
39	L	25	S1	Swasta	1		
40	L	26	S1	Wiraswasta		2	
41	P	25	SMA			2	

No	Jenis Kelamin	Usia	Pendidikan	Pekerjaan	P33		
					P<H	P=H	P>H
43	P	29	S1			2	
44	L	35	S1	Swasta			3
45	P	35	S1	Swasta		2	
46	P	20	Mahasiswa			2	
47	P	14	Pelajar SMP		1		
48	P	13	Pelajar SMP		1		
49	L	22	SMA	POLRI		2	
50	L	22	SMA	POLRI		2	
51	L	28	Umum	Swasta	1		
52	P	21	SMP		1		
53	L	44	ADWE	Swasta		2	
54	P	25	S1	Wiraswasta		2	
55	P	21	Mahasiswa			2	
56	P	22	Mahasiswa			2	
57	P	13	Pelajar SMP			2	
58	P	14	Pelajar SMP			2	
59	L	23	Mahasiswa		1		
60	L	21	Mahasiswa		1		
61	P	14	Pelajar SMP			2	
62	P	13	Pelajar SMP			2	
63	L	28	SMK	Swasta		2	
64	P	17	Pelajar SMA			2	
65	P	25	SMA		1		
66	P	31	S1	Guru		2	
67	P	17	Pelajar SMA			2	
68	L	30	SMA	Wiraswasta	1		
69	L	30	SMA	Swasta		2	
70	L	29	SMA			2	
71	P	23	SMA		1		
72	L	21	Mahasiswa		1		
73	L	29	Mahasiswa		1		
74	P	14	Pelajar SMP			2	
75	L	19	Pelajar SMA			2	
76	P	14	Pelajar SMP			2	
77	P	13	Pelajar SMP		1		
78	L	25	S2	Swasta	1		
79	P	22	SMK	Swasta		2	
80	P	12	Pelajar SMP				3
81	P	14	Pelajar SMP			2	
82	P	30	SMK	Swasta	1		
83	L	30	SMU	Swasta		2	
84	L	28	S1	PNS	1		
85	P	13	Pelajar SMP				3
86	P	15	Pelajar SMP			2	

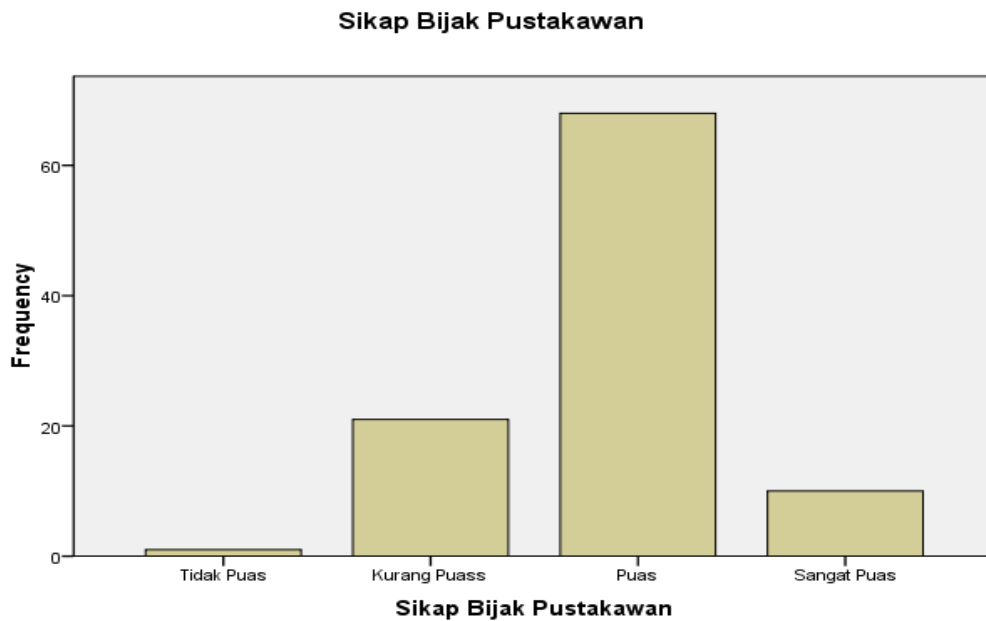
No	Jenis Kelamin	Usia	Pendidikan	Pekerjaan	P33		
					P<H	P=H	P>H
89	P	13	Pelajar SMP		2		
90	L	27	Pelajar SMP			3	
91	L	47	S1	Wiraswasta	1		
92	L	27	SMK			2	
93	L	40	SMA	Wiraswasta		2	
94	L	29	D.III	PNS	1		
95	P	28	S1	Guru		2	
96	P	28	S1	Guru	1		
97	P	35	SMK	Umum		3	
98	L	25	SLTA	Wiraswasta	1		
99	P	13	Pelajar SMP			2	
100	P	20	Mahasiswa		1		

LAMPIRAN G

DISTRIBUSI FREKUENSI *COURTESY* PUSTAKAWAN

1. Sikap Bijak Pustakawan

Statistics			Sikap Bijak Pustakawan			
Sikap Bijak Pustakawan			Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
N	Valid	100				
	Missing	0				
Valid	Tidak Puas		1	1.0	1.0	1.0
	Kurang Puass		21	21.0	21.0	22.0
	Puas		68	68.0	68.0	90.0
	Sangat Puas		10	10.0	10.0	100.0
	Total		100	100.0	100.0	



2. Mengenalı Kebutuhan Pemustaka

Statistics

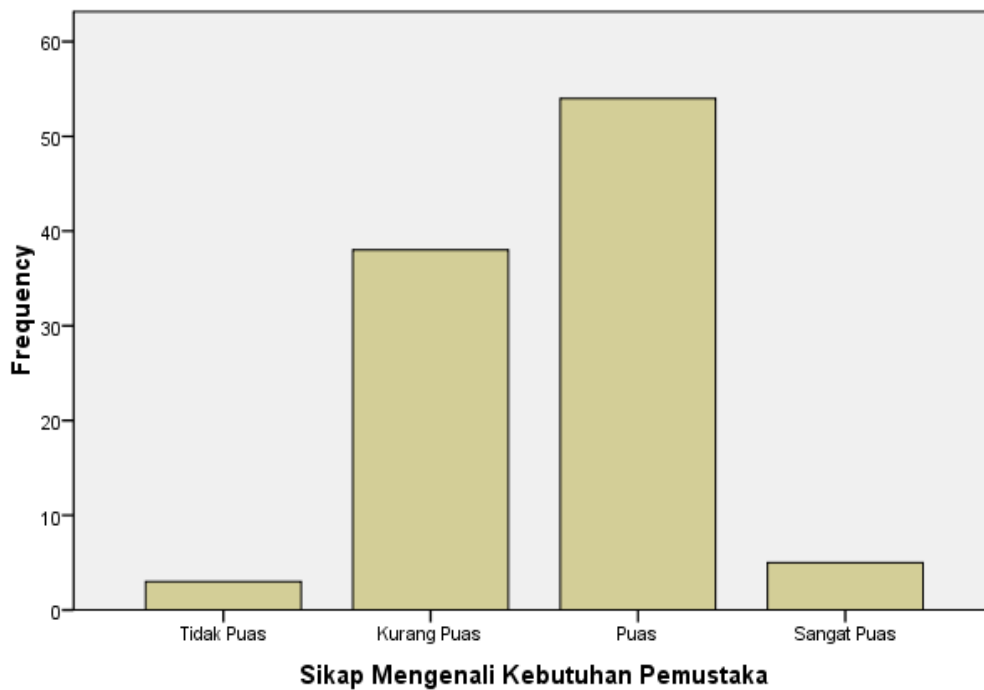
Sikap Mengenalı
Kebutuhan Pemustaka

N Valid	100
Missing	0

Sikap Mengenalı Kebutuhan Pemustaka

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Tidak Pıas	3	3.0	3.0	3.0
Kurang Pıas	38	38.0	38.0	41.0
Pıas	54	54.0	54.0	95.0
Sangat Pıas	5	5.0	5.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

Sikap Mengenalı Kebutuhan Pemustaka



3. Cepat Tanggap

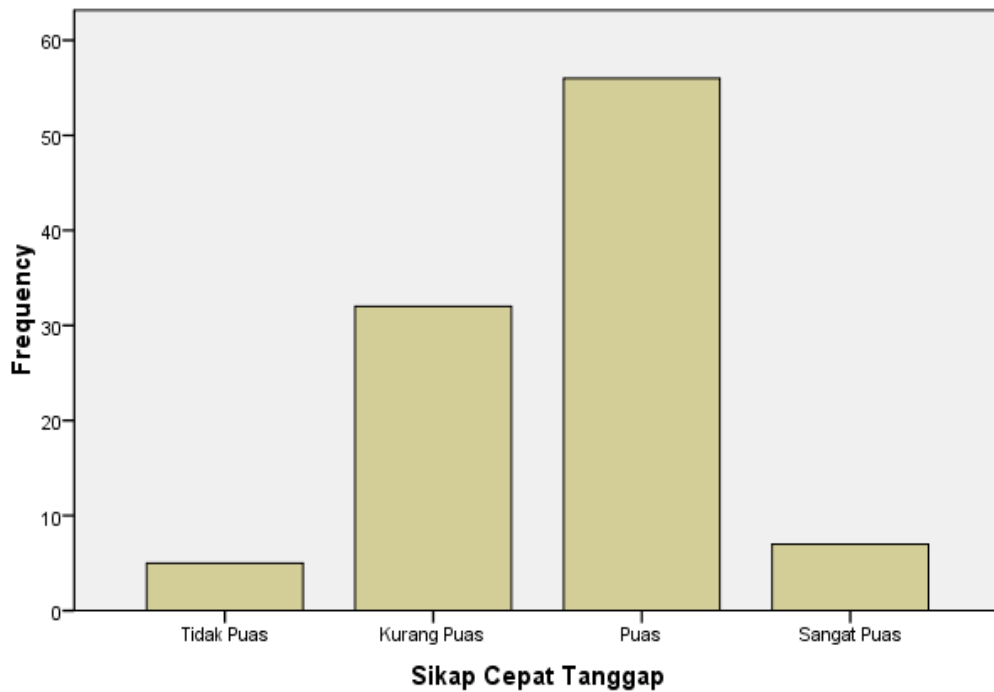
Statistics

Sikap Cepat Tanggap	
N Valid	100
Missing	0

Sikap Cepat Tanggap

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Tidak Puas	5	5.0	5.0	5.0
Kurang Puas	32	32.0	32.0	37.0
Puas	56	56.0	56.0	93.0
Sangat Puas	7	7.0	7.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

Sikap Cepat Tanggap



4. Rasa Nyaman dan Bebas dari Resiko

Statistics

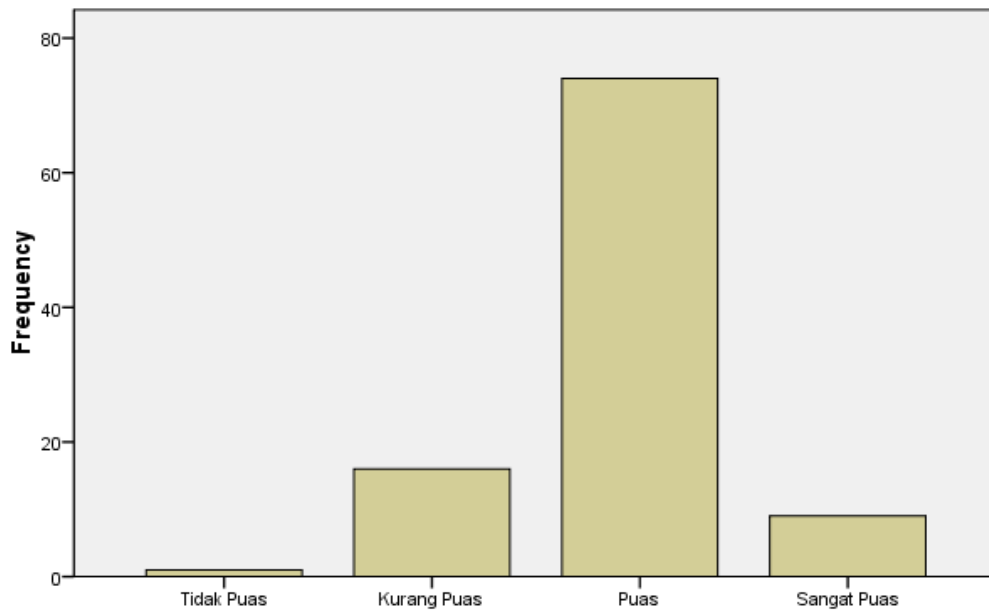
Rasa Nyaman dan Bebas
Dari Resiko

N	Valid	100
	Missing	0

Rasa Nyaman dan Bebas Dari Resiko

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Tidak Puas	1	1.0	1.0	1.0
Kurang Puas	16	16.0	16.0	17.0
Puas	74	74.0	74.0	91.0
Sangat Puas	9	9.0	9.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

Rasa Nyaman dan Bebas Dari Resiko



Rasa Nyaman dan Bebas Dari Resiko

5. Tanggung Jawab

Statistics

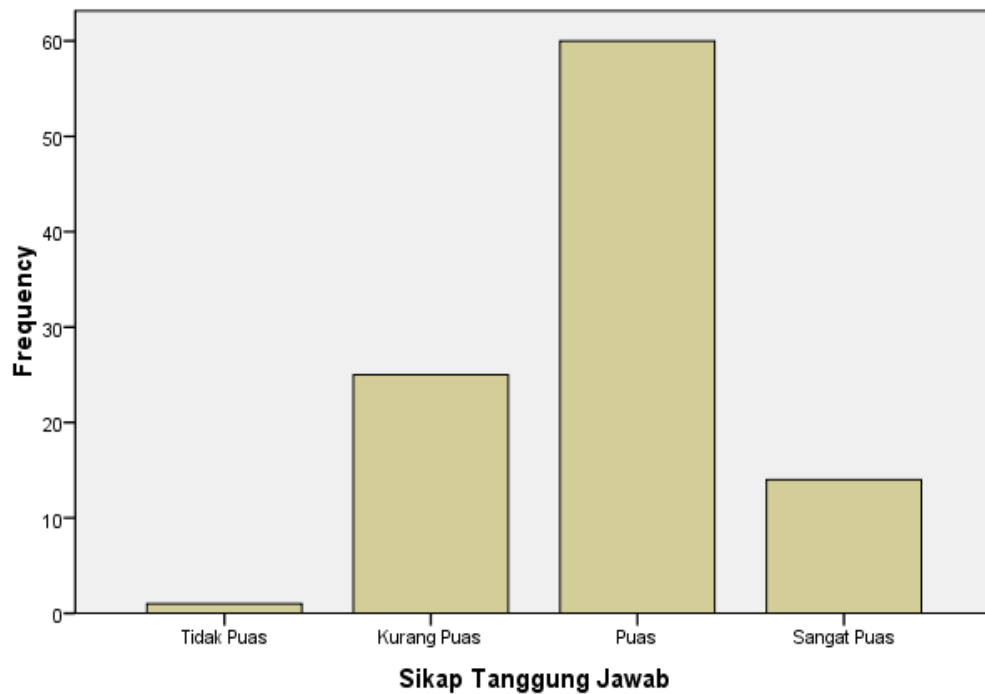
Sikap Tanggung
Jawab

N	Valid	100
	Missing	0

Sikap Tanggung Jawab

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Tidak Puas	1	1.0	1.0	1.0
Kurang Puas	25	25.0	25.0	26.0
Puas	60	60.0	60.0	86.0
Sangat Puas	14	14.0	14.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

Sikap Tanggung Jawab



6. Rasa Ringan Membantu

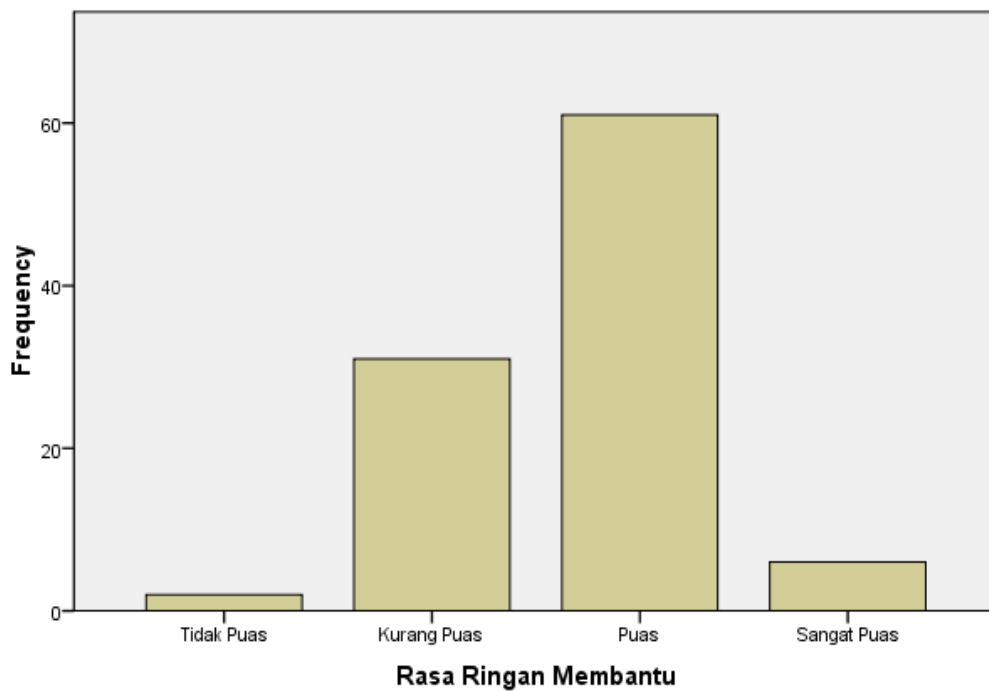
Statistics

Rasa Ringan Membantu	
N Valid	100
Missing	0

Rasa Ringan Membantu

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Tidak Puas	2	2.0	2.0	2.0
Kurang Puas	31	31.0	31.0	33.0
Puas	61	61.0	61.0	94.0
Sangat Puas	6	6.0	6.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

Rasa Ringan Membantu



7. Bantuan Tanpa Pamrih

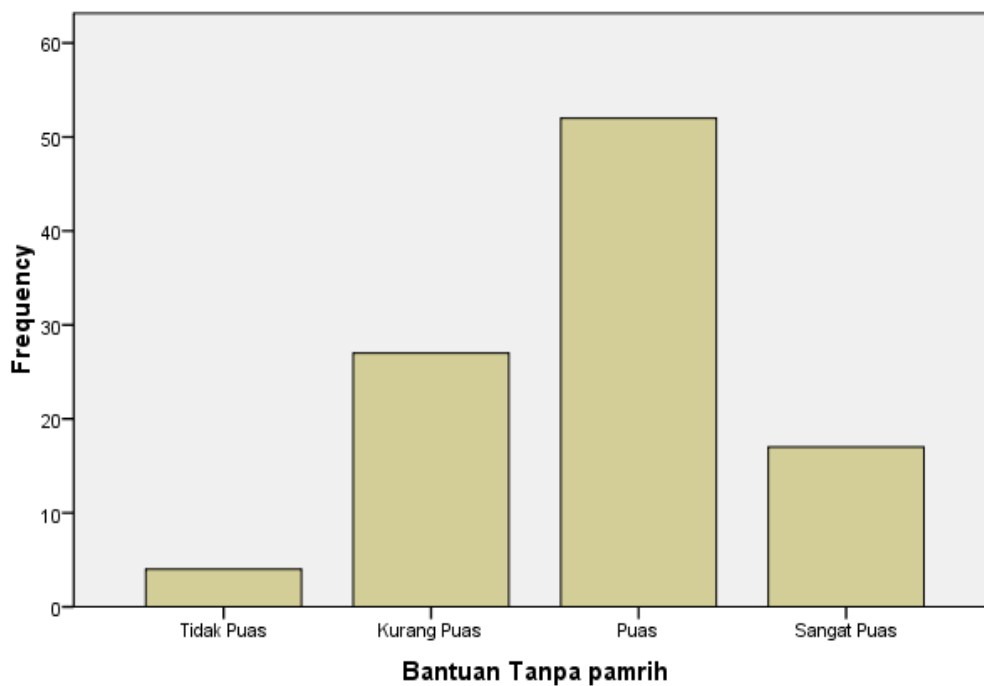
Statistics

Bantuan Tanpa pamrih		
N	Valid	100
	Missing	0

Bantuan Tanpa pamrih

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Tidak Puas	4	4.0	4.0	4.0
Kurang Puas	27	27.0	27.0	31.0
Puas	52	52.0	52.0	83.0
Sangat Puas	17	17.0	17.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

Bantuan Tanpa pamrih



8. Layanan Akurat

Statistics

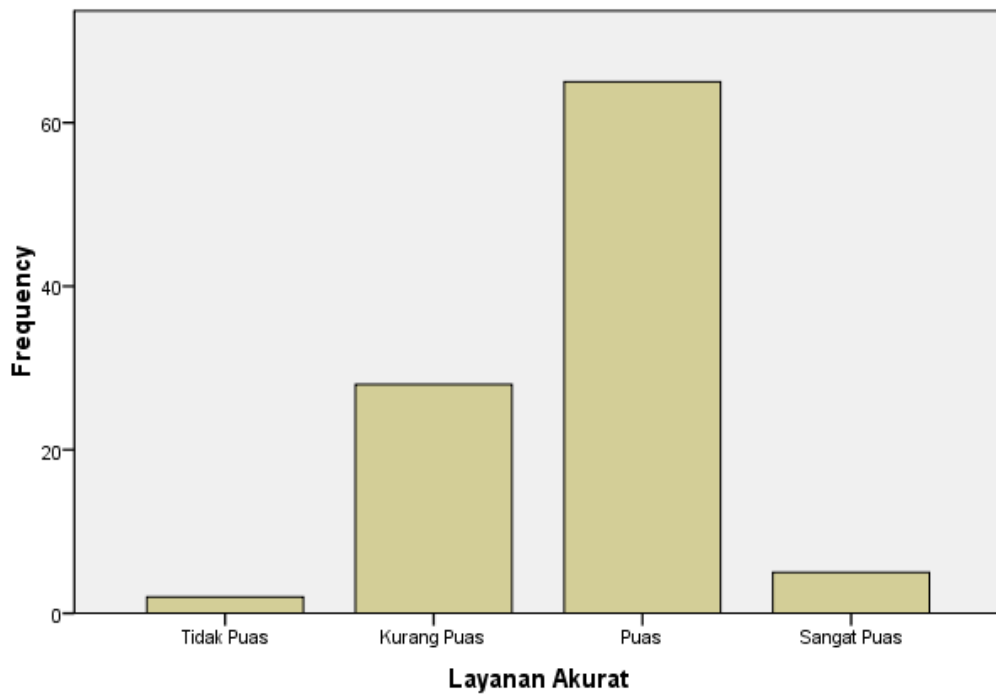
Layanan
Akurat

N	Valid	100
	Missing	0

Layanan Akurat

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Tidak Puas	2	2.0	2.0	2.0
Kurang Puas	28	28.0	28.0	30.0
Puas	65	65.0	65.0	95.0
Sangat Puas	5	5.0	5.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

Layanan Akurat



9. Sikap Empati

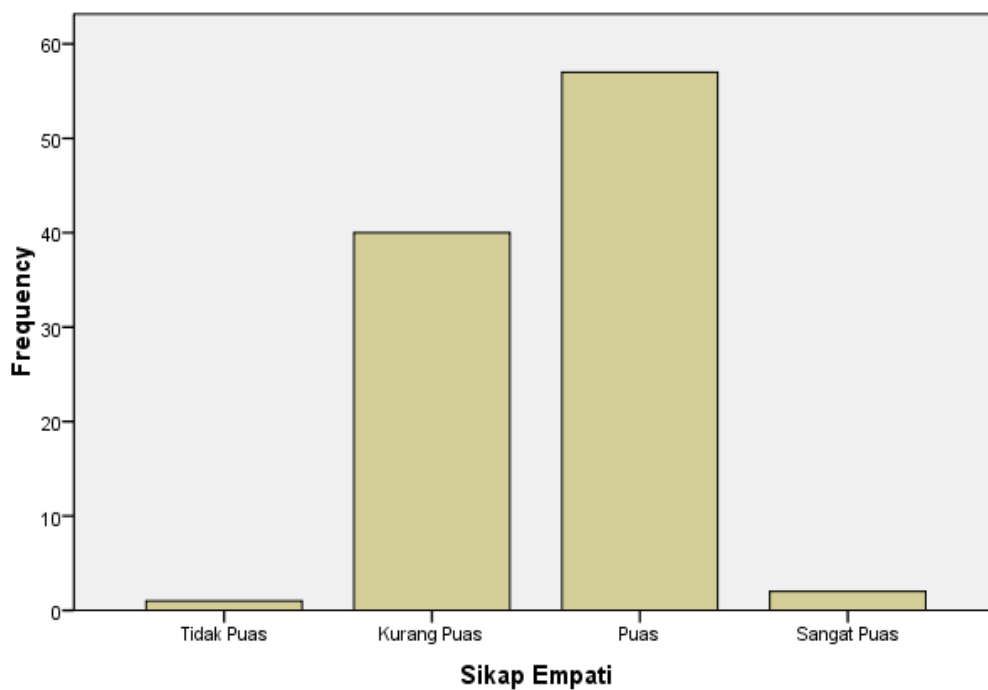
Statistics

Sikap Empati	
N Valid	100
Missing	0

Sikap Empati

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Tidak Puas	1	1.0	1.0	1.0
Kurang Puas	40	40.0	40.0	41.0
Puas	57	57.0	57.0	98.0
Sangat Puas	2	2.0	2.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

Sikap Empati



10. Sikap Toleransi

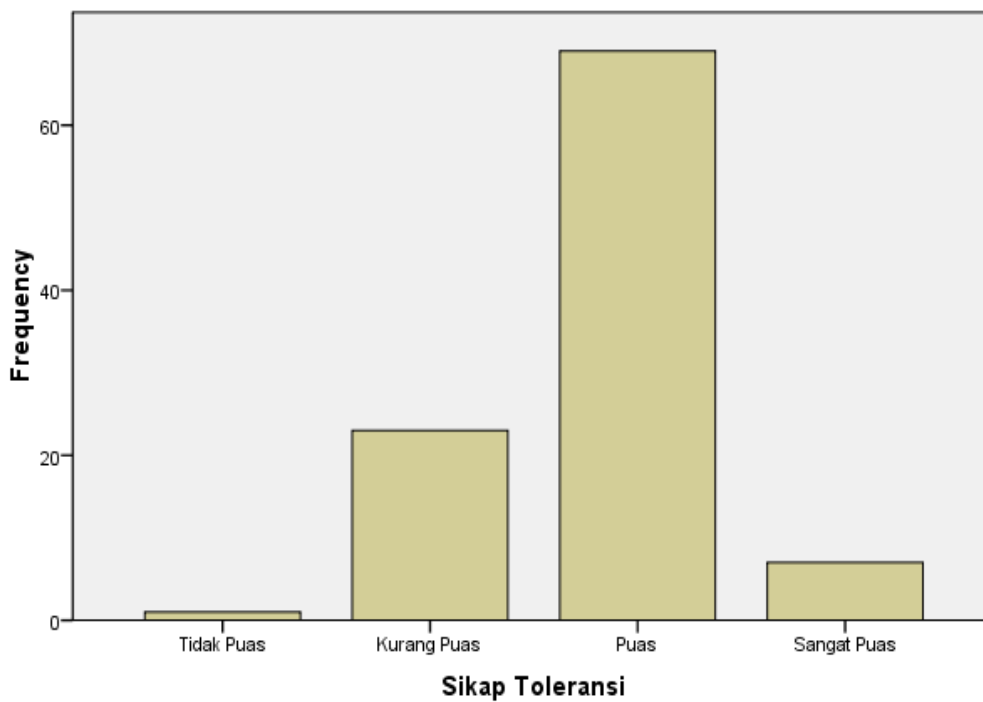
Statistics

Sikap Toleransi	
N Valid	100
Missing	0

Sikap Toleransi

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Tidak Puas	1	1.0	1.0	1.0
Kurang Puas	23	23.0	23.0	24.0
Puas	69	69.0	69.0	93.0
Sangat Puas	7	7.0	7.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

Sikap Toleransi



12. Sikap Menerima Saran dan Kritik

Statistics

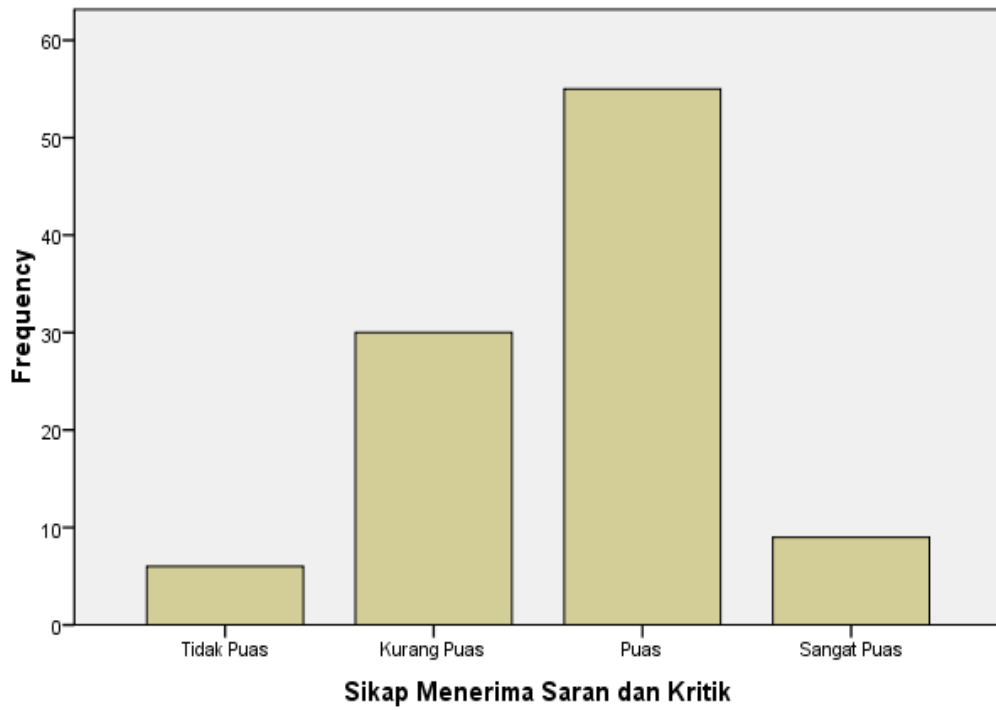
Sikap Menerima Saran dan Kritik

N	Valid	100
	Missing	0

Sikap Menerima Saran dan Kritik

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Tidak Puas	6	6.0	6.0	6.0
Kurang Puas	30	30.0	30.0	36.0
Puas	55	55.0	55.0	91.0
Sangat Puas	9	9.0	9.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

Sikap Menerima Saran dan Kritik



13. Etika Pustakawan dalam Memberikan Layanan

Statistics

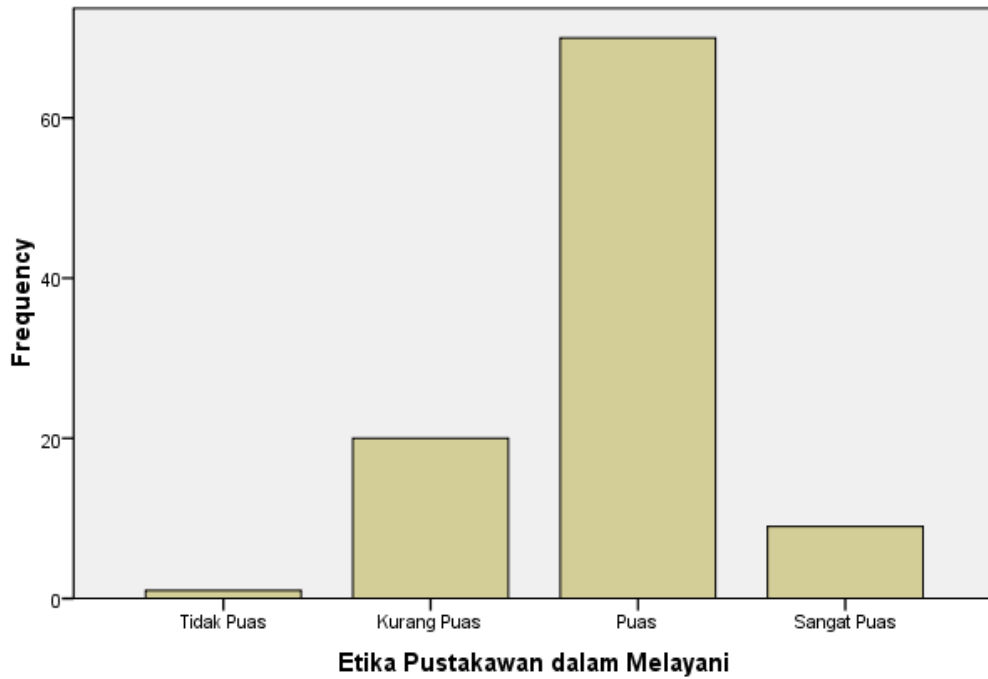
Etika Pustakawan dalam Melayani

N	Valid	100
	Missing	0

Etika Pustakawan dalam Melayani

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Tidak Puas	1	1.0	1.0	1.0
Kurang Puas	20	20.0	20.0	21.0
Puas	70	70.0	70.0	91.0
Sangat Puas	9	9.0	9.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

Etika Pustakawan dalam Melayani



16. Sikap Menyenangkan

Statistics

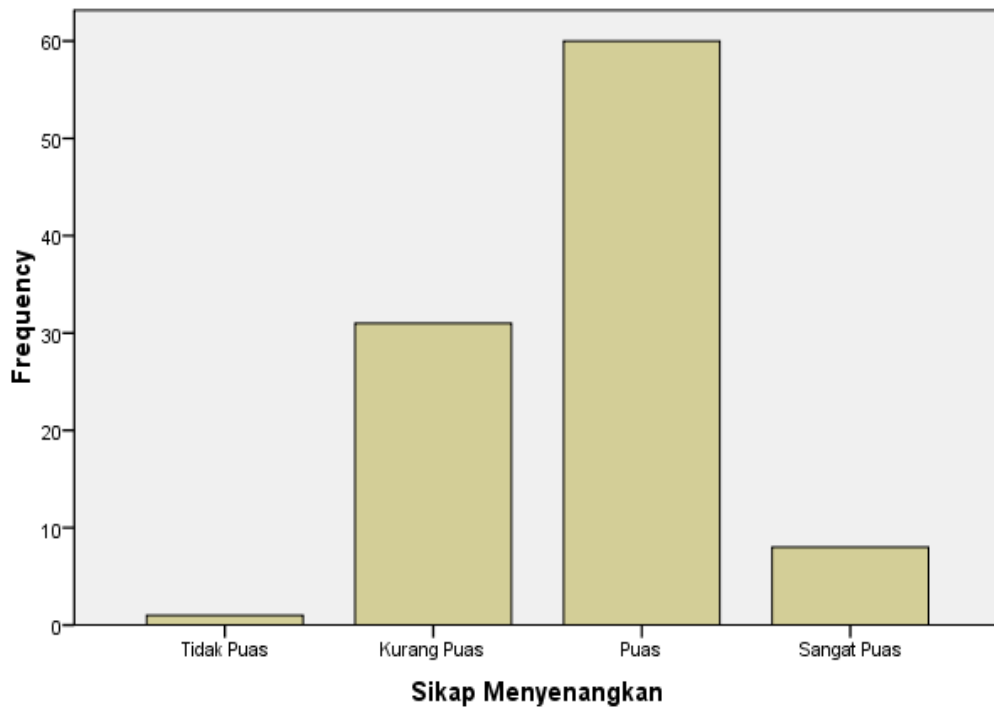
Sikap Menyenangkan

N	Valid	100
	Missing	0

Sikap Menyenangkan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Tidak Puas	1	1.0	1.0	1.0
Kurang Puas	31	31.0	31.0	32.0
Puas	60	60.0	60.0	92.0
Sangat Puas	8	8.0	8.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

Sikap Menyenangkan



17. Kerapian dalam Berpenampilan

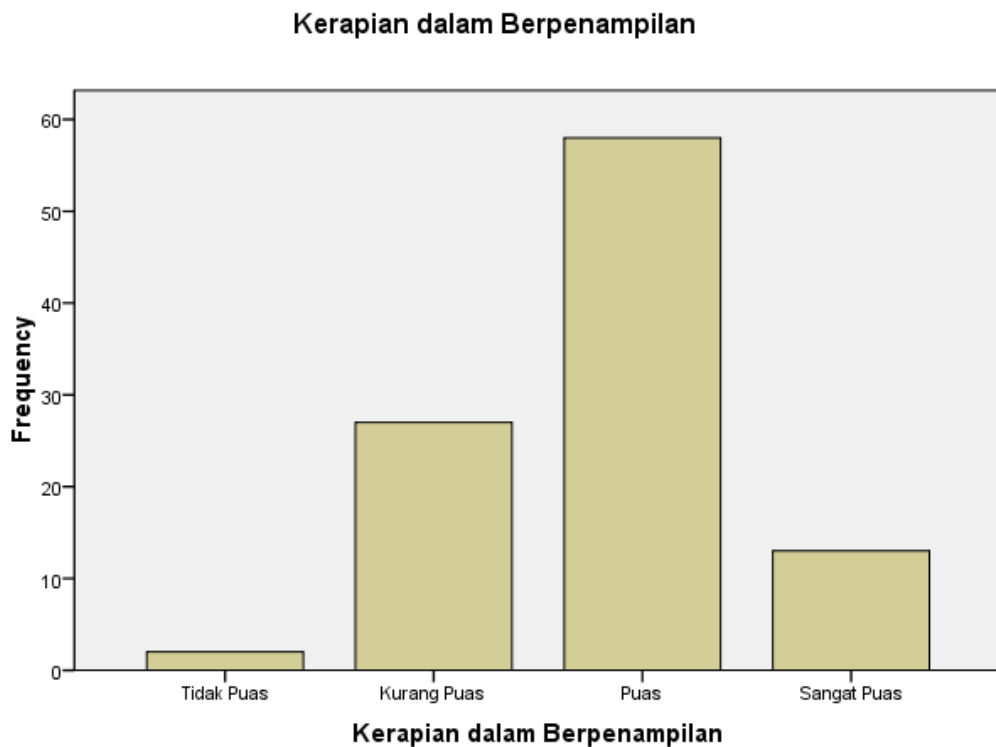
Statistics

Kerapian dalam Berpenampilan

N	Valid	100
	Missing	0

Kerapian dalam Berpenampilan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Tidak Puas	2	2.0	2.0	2.0
Kurang Puas	27	27.0	27.0	29.0
Puas	58	58.0	58.0	87.0
Sangat Puas	13	13.0	13.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	



18. Kerapian dalam Berpakaian

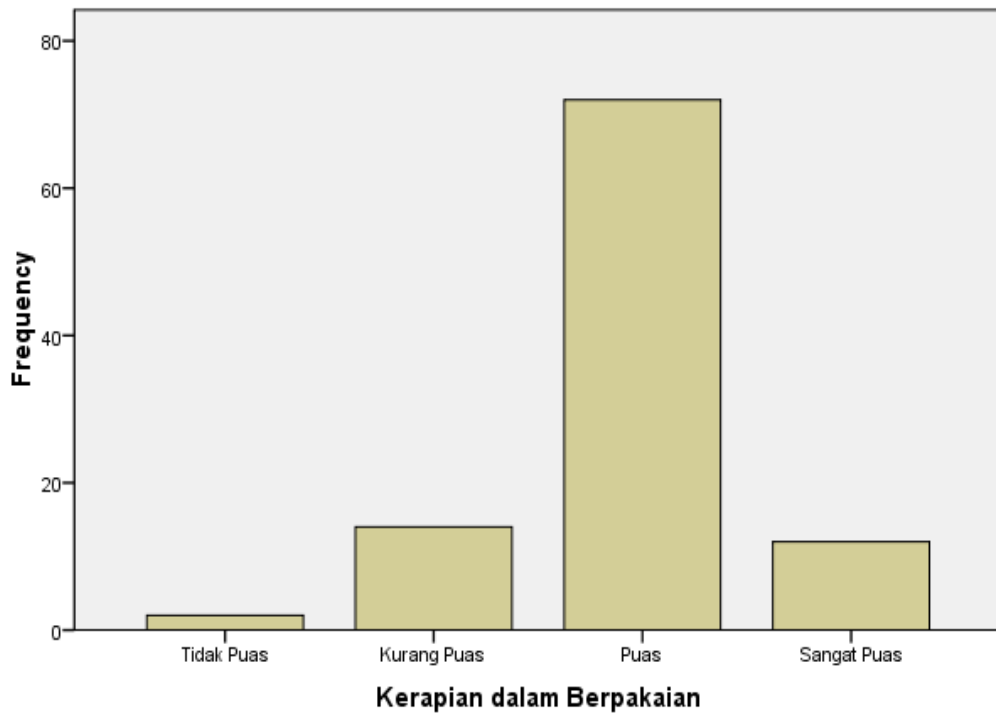
Statistics

Kerapian dalam Berpakaian		
N	Valid	100
	Missing	0

Kerapian dalam Berpakaian

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Tidak Puas	2	2.0	2.0	2.0
Kurang Puas	14	14.0	14.0	16.0
Puas	72	72.0	72.0	88.0
Sangat Puas	12	12.0	12.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

Kerapian dalam Berpakaian



19. Sikap Keseriusan

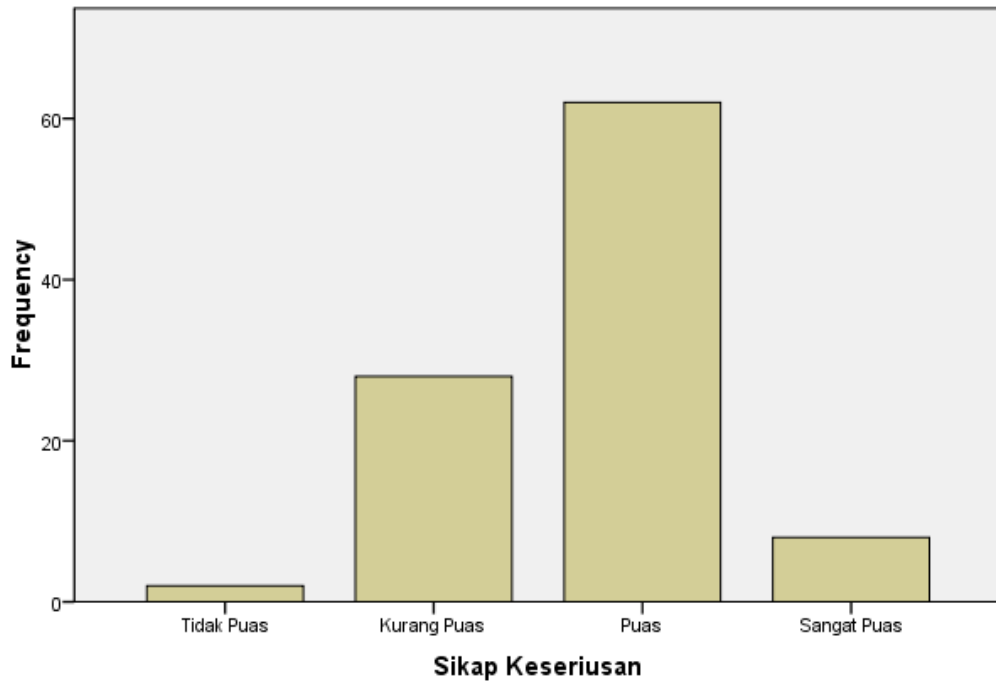
Statistics

Sikap Keseriusan		
N	Valid	100
	Missing	0

Sikap Keseriusan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Tidak Puas	2	2.0	2.0	2.0
Kurang Puas	28	28.0	28.0	30.0
Puas	62	62.0	62.0	92.0
Sangat Puas	8	8.0	8.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

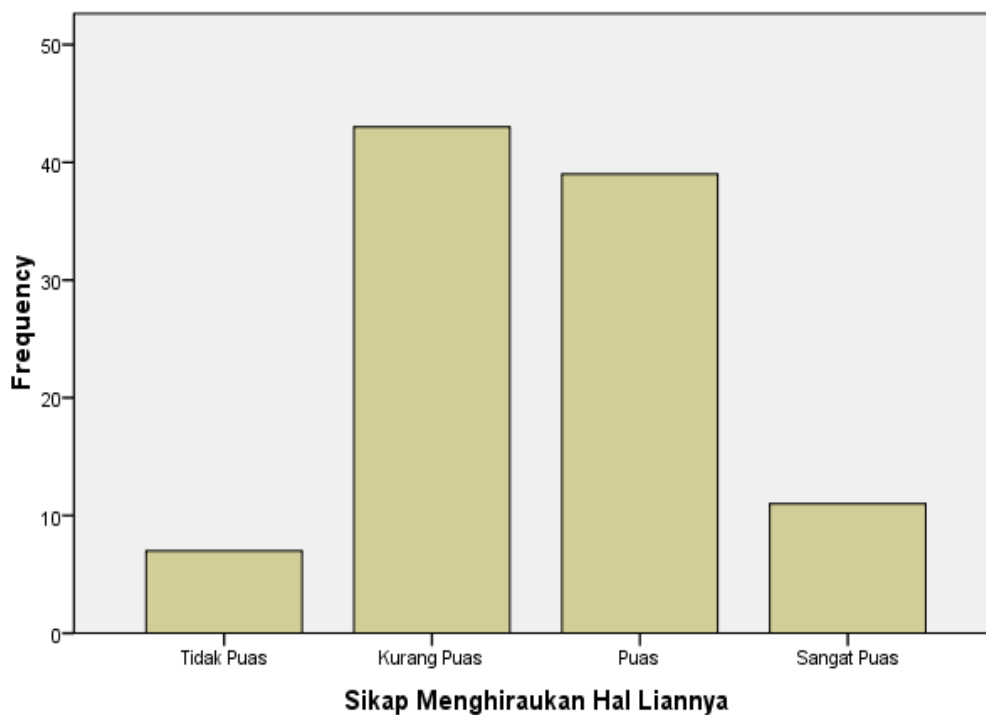
Sikap Keseriusan



20. Sikap Menghiraukan Hal Lainnya

Statistics		Sikap Menghiraukan Hal Liannya				
Sikap Menghiraukan Hal Liannya			Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
N Valid	100	Valid Tidak Puas	7	7.0	7.0	7.0
Missing	0	Kurang Puas	43	43.0	43.0	50.0
		Puas	39	39.0	39.0	89.0
		Sangat Puas	11	11.0	11.0	100.0
		Total	100	100.0	100.0	

Sikap Menghiraukan Hal Liannya



21. Ketanggapan Pustakawan

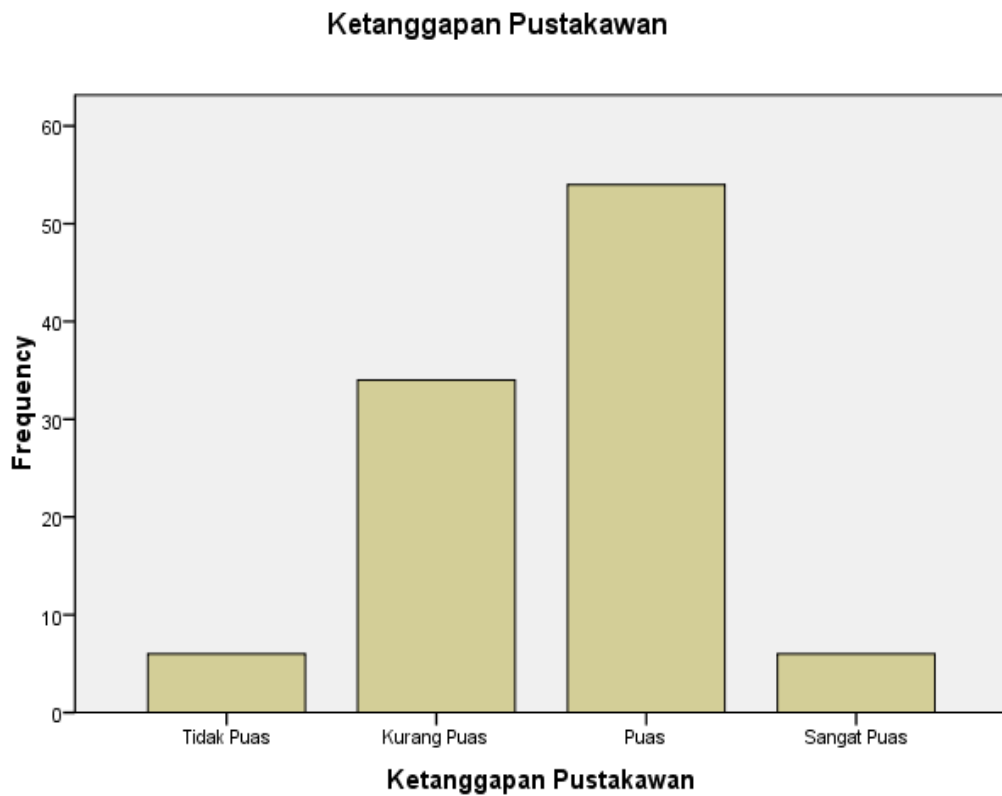
Statistics

Ketanggapan Pustakawan

N	Valid	100
	Missing	0

Ketanggapan Pustakawan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Tidak Puas	6	6.0	6.0	6.0
Kurang Puas	34	34.0	34.0	40.0
Puas	54	54.0	54.0	94.0
Sangat Puas	6	6.0	6.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	



22. Kemampuan Menyelesaikan Masalah

Statistics

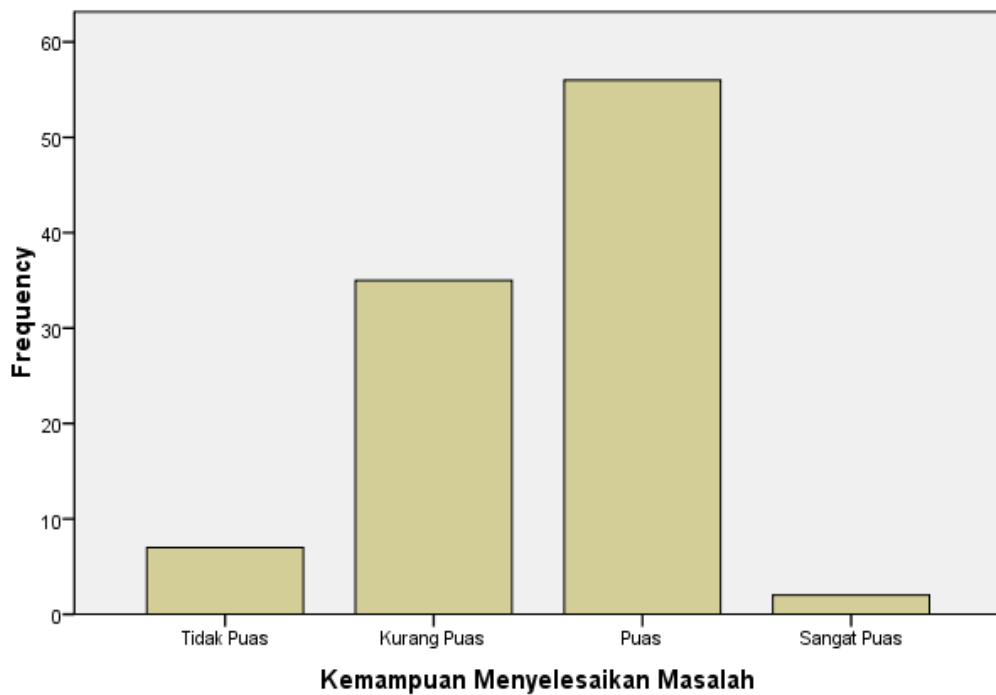
Kemampuan Menyelesaikan Masalah

N	Valid	100
	Missing	0

Kemampuan Menyelesaikan Masalah

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Tidak Puas	7	7.0	7.0	7.0
Kurang Puas	35	35.0	35.0	42.0
Puas	56	56.0	56.0	98.0
Sangat Puas	2	2.0	2.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

Kemampuan Menyelesaikan Masalah



LAMPIRAN H

DISTRIBUSI FREKUENSI KEPUASAN PEMUSTAKA

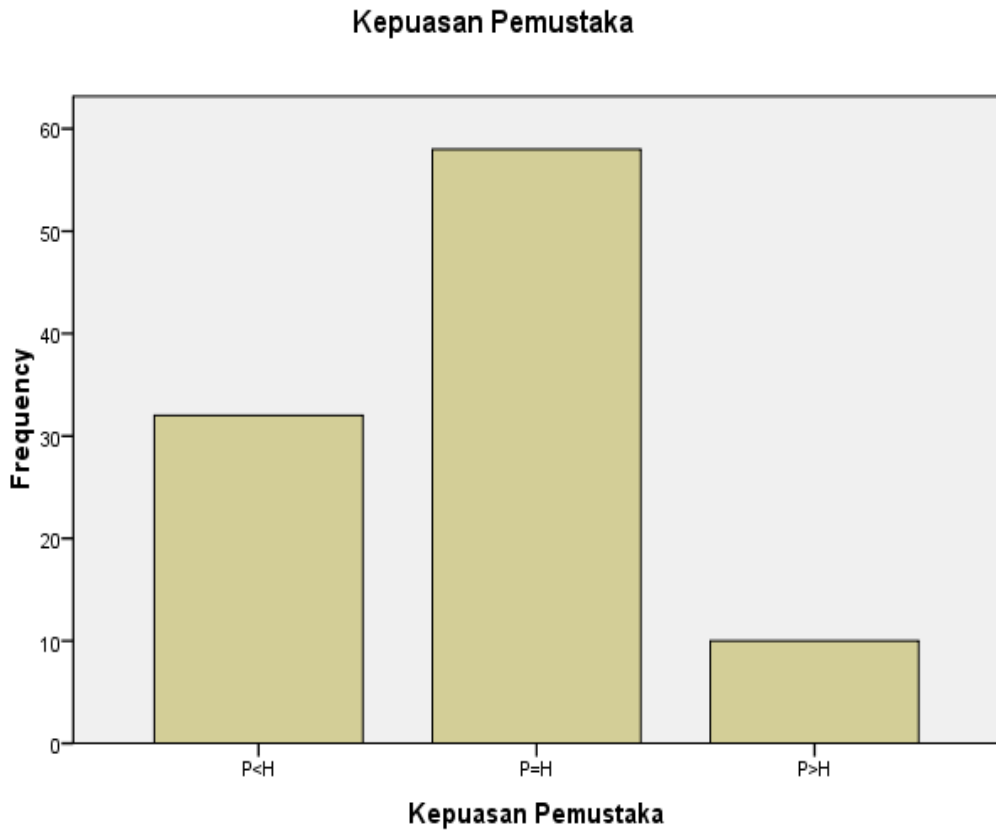
Statistics

Kepuasan Pemustaka

N Valid	100
Missing	0

Kepuasan Pemustaka

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid P<H	32	32.0	32.0	32.0
P=H	58	58.0	58.0	90.0
P>H	10	10.0	10.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	



LAMPIRAN I

Courtesy Pustakawan

Statistics

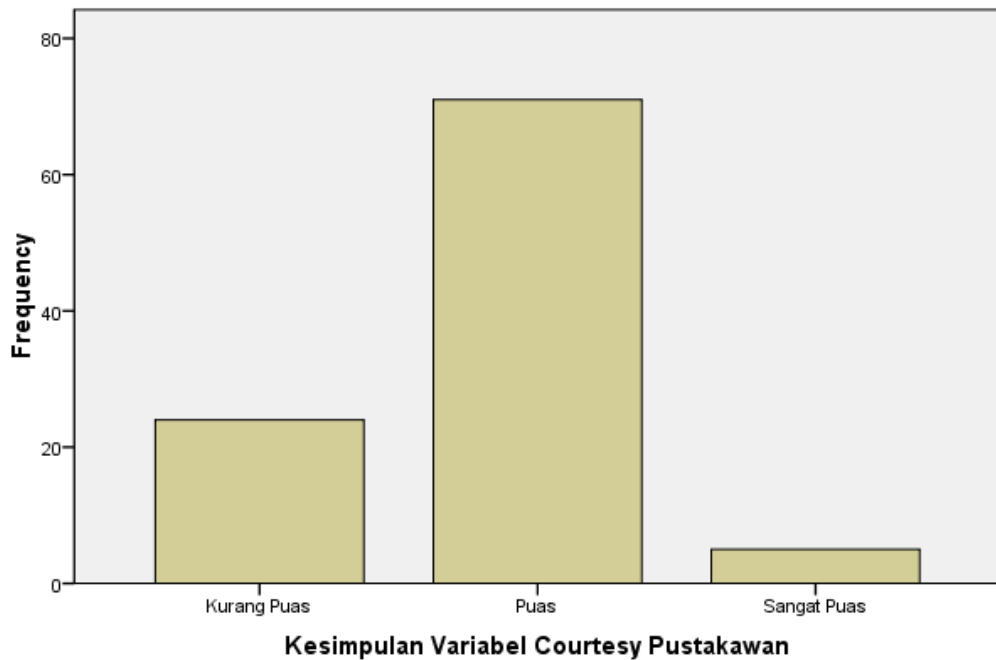
Kesimpulan Variabel Courtesy Pustakawan

N Valid	100
Missing	0

Kesimpulan Variabel Courtesy Pustakawan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Kurang Puas	24	24.0	24.0	24.0
Puas	71	71.0	71.0	95.0
Sangat Puas	5	5.0	5.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

Kesimpulan Variabel Courtesy Pustakawan



LAMPIRAN J

No	Jenis Kelamin	Usia	Pendidikan	Pekerjaan	P5	P6
1	P	24	SMK	Guru TK	Cukup baik, mau membantu pemustaka	Kurang, memberikan pelayanan yang memuaskan
2	L	45	S1	Guru	Kurang, tidak membantu secara total	Pelayanan yang maksimal
3	L	27	D.III PGSD	Guru	Sangat baik	Mau menerima masukan
4	P	21	SMK	Wirausaha	Sudah baik, pelayanan ramah	Peningkatan kinerja
5	P	17	SMA	Pelajar	Kurang, pustakawan kurang memperhatikan pengunjung	Tingkatkan perhatian kepada pemustaka
6	P	17	SMA	Pelajar	Sudah baik	Lebih ditingkatkan
7	P	18	SMA	Pelajar	Sudah baik, ramah	Memberikan perhatian
8	P	15	SMP	Pelajar	Sudah baik	Respek terhadap pemustaka
9	P	14	SMP	Pelajar	Baik,, pelayanan yang baik	Melayani dengan sepenuh hati dan ikhlas
10	L	30	S1	Wiraswasta	Sudah baik	Tidak ada
11	P	14	SMP	Pelajar	Kurang, kurang peduli	Lebih menghormati pemustaka
12	P	14	SMP	Pelajar	Baik, penataan buku yang baik	Kurang perhatian terhadap buku dan gedug
13	L	35	D.II	Guru SD	Sudah baik, ringan membantu	Ada pembinaan layanan prima
14	P	15	SMA	Pelajar	Sudah baik, mau ,membantu	Pustakawan tanggap dan lebih fokus
15	P	24	SMA	Honorer	Sudah baik, pelayanan baik	Lebih ramah
16	L	52	SLTA	Wiraswasta	Sudah baik	Tidak ada
17	P	28	D. III Kebidanan	Paramedis	Sudah baik	Tingkatkan mutu layanan
18	L	26	SMK	Swasta	Kurang baik, kurang perhatian	Lebih mngetahui letak koleksi
19	L	17	SMA	Pelajar	Kurang, kurang tanggap	Tingkatkan interaksi kepada pengunjung
20	P	17	SMA	Pelajar	Kurang, tidak ramah	Mau membantu dalam penelusuran
21	P	17	SMA	Pelajar	Kurang, sibuk sendiri	Lebih perhatian
22	P	18	SMA	Pelajar	Sudah baik, pelayanan maksimal	Tidak ada
23	P	16	SMA	Pelajar	Sudah baik, langsung membantu	Tidak ada
24	L	18	SMA	Pelajar	Sudah baik	Tidak ada
25	P	14	SMP	Pelajar	Sudah baik	Penetaan buku sesuai dengan nomer kelasnya
26	L	23	SMA	Pelajar	Sudah baik	Tidak ada
27	L	22		Pedagang	Cukup baik	Memperhatikan kebutuhan pemustaka
28	L	37	SMA	Perangkat Desa	Masih kurang, tidak saling ngobrol	Lebih respon dan ramah
29	L	60	SMA	Pensiunan	Cukup baik	Tidak ada
30	P	16	Pelajar SMA		Sudah baik	Rasa perhatian ditingkatkan
31	P	15	Pelajar SMA		Kurang	Lebih perhatian
32	P	15	Pelajar SMA		Kurang, kurang memperhatikan pemustaka	Bisa menutupi kekurangan yang ada
33	L	21	SMK		Sudah baik, selalu membantu	Peduli terhadap pemustaka
34	P	15	Pelajar SMA		Sudah baik, mau membantu dalam penelusuran	Rasa perhatian ditingkatkan
35	L	45	SMEA	Wiraswasta	Sudah baik, pegawai ramah	Tidak ada
36	L	35	SMA	Wiraswasta	Kurang responsif	Utamakan layanan
37	L	68	Sekolah Guru	Wiraswasta	Sudah sesuai	Tingkatkan mutu layanan
38	L	32	SLTA	Swasta	Kurang peduli, masih birokrat belum masyarakat	Diadakannya pendidikan pustakawan
39	L	25	S1	Swasta	Sudah baik	Tidak gaduh sendiri
40	L	26	S1	Wiraswasta	Cukup baik	Lebih sabar dan memiliki kebesaran hati
41	L	35	SMA		Sudah baik karena berbicara sopan	Pertahankan kualita layanan
42	L	23	S1	Guru	Kurang baik, asik ngobrol sendiri	Ramah dan mementingkan pengunjung
43	P	29	S1		Sudah baik	Memperhatikan kebutuhan pemustaka
44	L	35	S1	Swasta	Kurang baik, tidak melayani secara langsung	Tanpa pamrih an ttagung jawab
45	P	35	S1	Swasta	Sudah baik, tanggap	Tidak ada
46	P	20	Mahasiswa		Baik, mau membantu dalam penulusuran buku	Lebih perhatian terhadap pemustaka
47	P	14	SMP	Pelajar	Sudah baik	Pertolongan yang optimal
48	P	13	SMP	Pelajar	Kurang	Pertolongan yang optimal
49	L	22	SMA	POLRI	Sudah baik	Tidak ada
50	L	22	SMA	POLRI	Sudah baik, sopan dan sabar	Lebih peduli kepada pengunjung

51	L	28	Umum	Swasta	Sudah baik, langsung tanggap	Tidak ada
52	P	21	SMP		Masih kurang, tidak saling ngobrol	Ramah dan sabar
53	L	44	ADWE	Swasta	Belum, penataan buku tidak tepat	Meletakkan buku sesuai nomer kelas
54	P	25	S1	Wiraswasta	Baik	Penataan yang berantakan
55	P	21	Mahasiswa		Kurang, kurang ramah	Ramah terhadap pemustaka
56	P	22	Mahasiswa		Kurang, pelayanan yang tidak maksimal	Senyum, sapa, dan salam kepada pemustaka
57	P	13	SMP	Pelajar	Baik, pustakawan siap membantu	Lebih memperhatikan kebutuhan pengunjung
58	P	14	SMP	Pelajar	Baik, pustakawan siap membantu	Tidak ada
59	L	23	Mahasiswa	Pelajar	Sudah	Tidak ada
60	L	21	Mahasiswa		Kurang, pustakawan sibuk sendiri	Utamakan pemustaka
61	P	14	SMP	Pelajar	Sudah baik	Tidak ada
62	P	13	Pelajar SMP		Cukup bagus, pustakawan ada yang cuek	Tidak ada
63	L	28	SMK	Swasta	Sudah baik. Ada komunikasi dua arah	Ada pembinaan layanan prima
64	P	17	Pelajar SMA		Sudah baik, mau membantu dalam penelusuran	Lebih rinci dalam memberikan informasi
65	P	25	SMA		Sudah baik	Tidak ada
66	P	31	S1	Guru	Sudah baik, ramah dan penuh senyum	Lebih perhatian
67	P	17	Pelajar SMA		Kurang baik, tidak mengauasai buku yang ada	Memahami profesi sebagai abdi masyarakat
68	L	30	SMA	Wiraswasta	Kurang, tidak memiliki penuh perhatian	Sikap pro-aktif pustakawan
69	L	30	SMA	Swasta	Baik, memperhatikan kebutuhan	Tidak ada
70	L	29	SMA		Baik	Memperhatikan kebutuhan pemustaka
71	P	23	SMA		Kurang, tidak tanggap	Lebih tanggap
72	L	21	Mahasiswa		Kurang, tingkatkan keramahan dan murah senyum	Masih setengah-setengah dala melayani
73	L	29	Mahasiswa		Kurang, pustakawan kurang komunikaif	Keramahan ditingkatkan
74	P	14	Pelajar SMP		Kurang baik	Lebih perhatian
75	L	19	Pelajar SMA		Tidak ada	Lebih ditingkatkan
76	P	14	Pelajar SMP		Sudah baik	Tingkatkan perhatian kepada pemustaka
77	P	13	Pelajar SMP		Sudah baik, pelayanan yang baik	Memahami karakter seseorang
78	L	25	S2	Swasta	Baik, profesional dalam pelayanan	Tidak ada
79	P	22	SMK	Swasta	Baik, tanggap	Lebih perhatian
80	P	12	Pelajar SMP		Sudah baik	Lebih ramah dan baik hati lagi
81	P	14	Pelajar SMP		Sudah baik	Tidak ada
82	P	30	SMK	Swasta	Baik, mau membantu	Lebih perhatian
83	L	30	SMU	Swasta	Baik, ramah	Menegur jika salah
84	L	28	S1	PNS	Kurang, tidak tanggap	Lebih perhatian
85	P	13	Pelajar SMP		Sudah baik,ramah dan nyaman	Tingkatkan tanggungjawab
86	P	15	Pelajar SMP		Cukup baik	Pelayanan yang baik
87	L	21		CPNS	Baik	Melayani dengan ikhlas
88	P	13	Pelajar SMP		Sudah baik	Ditingkatkan lagi
89	P	13	Pelajar SMP		Sudah baik	Lebih diperhatikan
90	L	27	Pelajar SMP		Baik	Lebih perhatian
91	L	47	S1	Wiraswasta	Baik,, mau menolong	Tidak ada
92	L	27	SMK		Baik, tanggap	Mengerti kebutuhan pemustaka
93	L	40	SMA	Wiraswasta	Baik, ramah dan tanggap	Lebih ditingkatkan
94	L	29	D.III	PNS	Kurang, tidak responsif	Lebih responsif
95	P	28	S1	Guru	Kurang baik, pustakawan berisik	Pustakawan tidak berisik
96	P	28	S1	Guru	Kurang, cuek	Ramah, membantu, dan responsif
97	P	35	SMK	Umum	Kurang, pustakawan berisik	Bicara jangan terlalu keras
98	L	25	SLTA	Wiraswasta	Belum,pelayanan belum maksimal	Pelayanan yang sepenuh hati dan tanggungjawab
99	P	13	Pelajar SMP		tidak ada	Tidak ada
100	P	20	Mahasiswa		Kurang, pelayanan yang tidak maksimal	Lebih ramah dan memberikan inforamsi secara jela

P11	P12	P17
Sudah sesuai, pelayanan memuaskan	Dibantu dengan tulus dan tutur kata yang ramah	Sudah, menghargai pemustaka dari semua golongan
Belum sesuai, layanan tidak akurat	Dapat memberikan layanan yang baik	Belum sesuai, petugas kurang toleransi
Baik, ramah dalam pelayanan	Lebih profesional dan utamakan pemustaka	Sudah, ramah dan peduli
Cukup baik, letak buku kurang hafal	Lebih tepat dalam meletakkan buku	Cukup baik, mau menerima kritik dan saran
Belum, petugas tidak membantu	Pustakawan mencari tau kesulitan pemustaka	Belum, kurang empati
Sudah sesuai	Lebih ditingkatkan	Sudah sesuai
Sudah, pustakawan tanggap	Lebih ditingkatkan	Sudah sesuai
Sudah sesuai	Tidak ada	Tidak ada
Sudah, bantuan yang tulus	Melayani sesuai harapan pemustaka	Sudah, melayani dengan ikhlas
Cukup baik	Tidak ada	Tidak ada
Kurang, pelayanan tidak maksimal	Utamakan kepuasan pemustaka	Sudah sesuai
Tidak ada	Memberikan penjelasan mengenai letak buku	Sudah sesuai
Sudah sesuai	Ada pembinaan mengenai kualitas layanan	Belum sesuai, kurang kreatifitas dalam memberikan
Sudah sesuai, pustakawan mau membantu	Tidak ada	Sudah sesuai
Sudah sesuai	Peka terhadap kebutuhan pemustaka	Sudah sesuai
Kurang sesuai	Ada pengawasan dari pimpinan	Kurang sesuai, lebih menghormati pemustaka
Sudah sesuai	Pelatihan pelayan prima	Sudah sesuai
Kurang sesuai, kurang pertolongan	Bersikap profesional	Kurang, masih sibuk dengan urusan sendiri
Sudah sesuai	Perlu ditingkatkan	Sudah baik
Belum, acuh tak acuh	Lebih tanggap	belum, tidak ramah dan gaduh sendiri
Belum puas, tidak peduli	Lebih peduli	Sudah sesuai
Sudah baik	Tidak ada	Belum, kurang bertenggang rasa
Sudah baik, menolong dengan ikhlas	Membantu dengan sabar	Sudah, menolong dengan ikhlas
Sudah, mau menolong	Tidak ada	Belum, kurang tanggap terhadap pemustaka
Kurang puas, pertolongan yang tidak maksimal	Pertolongan yang maksimal	Sesuai harapan, pelayanan yang baik
Sesuai harapan	Diadakannya evaluasi pustakawan	Sesuai harapan, pelayanan tanpa pamrih
Belum sesuai, kurang peduli	Lebih ramah	Belum sesuai
Sudah sesuai	Tidak ada	Sesuai harapan
Sesuai harapan	Tidak ada	Sesuai harapan
Sudah sesuai, mau membantu	Pertolongan lebih ditingkatkan	Sudah sesuai, menghormati dan menghargai pemu
Kurang, tidak fokus	Tidak sibuk sendiri dan lebih peduli	Sesuai
Belum sesuai, tidak peduli	Lebih perhatian kepada pemustaka	Belum
Sudah sesuai	Memperhatikan kebutuhan pemustaka	Sudah sesuai
Sudah sesuai, bisa mencarikan buku	Rasa saling membantu	Sudah sesuai
Sesuai harapan	Pelayanan yang lebih ramah	Sudah sesuai
Belum sesuai	Pelayanan yang lebih baik	Sesuai harapan
Baik	Berpenampilan baik	Baik
Belum sesuai	Lebih kekeluargaan	Tidak sesuai, acuh tak acuh
Sudah cukup, kurang bijak dan tidak bicara sendiri	Lebih berbenah diri dan jaga konsistensi	Masih kurang, tingkatkan kedisiplinan
Sesuai harapan	Motivasi bagi pustakawan	Sesuai harapan
Sesuai harapan	Perbaiki sikap	Sesuai harapan
Sesuai harapan	Bertanggungjawab terhadap pekerjaan	Kurang, lebih cuek
Sudah sesuai, dapat membantu	Tidak ada	Sesuai harapan, menghormati
Belum sesuai, tidak tanggap	Merubah sikap dan berkerja lebih giat	Belum sesuai, kurang ramah
Sudah sesuai, siap membantu	Tidak ada	Cukup baik, memiliki sikap toleransi
Sudah sesuai, pustakawan tanggap	Tidak ada	Kurang puas, tidak toleransi
Belum sesuai	Pertolongan yang maksimal	Sudah sesuai
Belum sesuai	Berbicara dengan ramah	Belum sesuai
Sudah sesuai, selalu membantu	Tidak ada	Sudah sesuai
Sudah sesuai, membantu pemustaka dalam penelusuran	Lebih tanggap	Sesuai dengan harapan

Sesuai harapan	Tidak ada	Sudah sesuai
Belum sesuai	Tidak ada	Belum sesuai
Puas, menunjukkan letak buku	Tidak ada	Sudah sesuai
Belum, pemustaka tidak ada di meja tugas	Peka terhadap kebutuhan pemustaka	Sudah sesuai
Belum sesuai	Memeberi penjelasan yang akurat	Sudah sesuai
Sudah sesuai, mau membantu	Tidak ada	Sudah sesuai
Kurang, pelayanan tidak maksimal	Dapat memberikan layanan yang baik	Belum
Sudah sesuai, penuh pertolongan	Tidak ada	Belum, empati kurang
Sudah sesuai, terkdang saat siang pustakawan meninggalkan meja tugas dan asik ngrumpi sendiri	Pelayanan sesuai visi dan misi	Sudah sesuai
Belum, pemustaka masih kesulitan dalam penelusuran informasi	Lebih tanggap	Belum, cuek terhadap pengguna
Cukup sesuai	Tidak ada	Sudah sesuai
Sudah sesuai	Tidak ada	Sudah sesuai
Sudah, kebutuhan terpenuhi	Tingkatkan informasi mengenai buku yang ada	Belum, acuh tak acuh
Sudah sesuai, mau membantu	Pelayanan lebih ditingkatkan	Kurang, pustakawan gaduh sendiri
Sudah baik	Lebih perhatian	Sudah sesuai
Sesuai harapan	Introspeksi diri	Sesuai harapan
Belum, pelayanan yang tidak maksimal	Lebih sabar dan lebih memahami kebutuhan pemustaka	Belum puas, terkesan kaku
Belum, acuh tak acuh	Peningkatan komunikasi	Cukup, acuh tak acuh
Sudah baik, mau membantu	Memberi masukan	Sudah sesuai, tanggap
Sudah baik	Tidak ada	Sudah sesuai
Belum, cuek kepada pemustaka	Dispensasi tentang waktu peminjaman	Sudah sesuai
Tingkatkan keramahan dan murah senyum	Pertolongan yang sepenuh hati	Belum, belum memiliki sikap empati yang tinggi
Tidak ada	Introspeksi jiwa kepemimpinan dan tanggung jawab	Tidak tahu
Belum sesuai	Pelayanan yang maksimal	Sudah sesuai
Belum sesuai	Memahami kebutuhan pemustaka	Belum sesuai
Sudah sesuai	Cepat tanggap	Sesuai dengan harapan
Belum sesuai, sibuk dengan urusan masing-masing	Perhatian kepada pemustaka dalam penelusuran	Belum sesuai, egois
Cukup baik	Lebih ditingkatkan	Cukup baik
Sudah baik, mau membantu	Lebih ditingkatkan	Sudah sesuai, ramah
Sudah sesuai	Pertolongan yang maksimal	Belum
Sudah sesuai, ramah dan baik	Tidak ada	Sudah sesuai
Sudah baik, mau membantu	Lebih ditingkatkan	Sudah sesuai, ramah
Sudah baik	Lebih ditingkatkan	Sudah sesuai
Belum, pelayanan yang kurang optimal	Pelayanan yang total	Belum, tidak ada tenggang rasa
Sudah sesuai	Segera memberikan pertolongan	Sudah sesuai harapan
Sudah sesuai, mau membantu	Pertolongan yang maksimal	Sudah, peduli
Baik	Lebih tanggap	Belum, pustakawan tidak konsisten dengan aturan
Sudah sesuai	Pertolongan yang maksimal	Kurang, pustakawan kurang memiliki sikap tengga
Sudah sesuai	Rasa peduli ditingkatkan	Sudah sesuai
Sudah baik	Tidak ada	Sudah sesuai
Baik	Tidak ada	Sudah sesuai
Baik	Lebih ditingkatkan	Sudah sesuai
Baik	Lebih ditingkatkan	Baik
Belum, tidak responsif	Bekerja sesuai tugas dan siap melayani	Belum, pemustaka tidak diperhatikan
Belum	Lebih ditingkatkan	Sudah sesuai
Kurang, cuek	Ramah	Tidak, asik sibuk sendiri dan ngobrol denag temar
Kurang, tidak komunikatif	Saling komunikasi	Kurang, kurang menghormati pengunjung
Belum, deskriminasi pustakawan	Hilangkan deskriminasi	Pustakawan berisik
Sudah sesuai	Peduli terhadap kebutuhan pemustaka	Belum, kurang perhatian
Belum, pustakawan tidak membantu dalam penelusuran	Menjalankan tugas sesuai kewajibannya	Cukup

P18	P25	P26	P31
Tidak ada	Sangat baik, sudah memberikan kenyamanan	Tidak terlalu cuek	Kurang, lebih peka terhadap masalah pemustaka
Lebih bertoleransi terhadap peminjaman	Harus ramah	Lebih ramah	Melayani dengan baik
Lebih profesional	Sudah sesuai, puas dengan pelayanan	Tidak ada	Sudah cukup baik
Diperbaiki lagi	Setiap pustakawan berbeda-beda	Diperbaiki lagi	Cukup, membantu pemustaka dalam penelusuran
Tingkatkan rasa tenggang rasa	Sudah sesuai	Tidak puas	Tidak fokus dalam melayani
Lebih ditingkatkan	Sudah baik	Lebih ditingkatkan	Bersikap peduli
Lebih ditingkatkan	Sudah baik	Lebih ditingkatkan	Peduli terhadap permasalahan pemustaka
Tidak ada	Cukup memuaskan, lebih ramah	Ditingkatkan lagi	Peduli terhadap pemustaka
Sabar dan tabah	Baik, melayani dengan tulus	Bersikap dengan bijak	Peduli dan melaksanakan tugasnya dengan baik
Tidak ada	Sudah baik	Tidak ada	Cukup Baik
Kepedulian pustakawan	Baik	Lebih menghormati pemustaka	Peduli dari hati dan tidak dibuat-buat
Pelayanan yang tidak membedakan	Sudah baik	Tidak ada	Tidak ada
Mengerti kebutuhan pemustaka	Kurang sesuai, asik ngobrol dengan rekan sekerja	Akhlah diperbaiki	Kurang, lebih peka terhadap kebutuhan pemustaka
Lebih perhatian	Sudah baik, serius	Lebih fokus dalam melayani	Lebih fokus terhadap masalah pemustaka
Sikap tenggang rasa lebih ditingkatkan	Sudah baik	Lebih sopan	Kurang sesuai, lebih peduli kepada pemustaka
Saling menghormati	Kurang sesuai, lebih ramah dan murah senyum	Berbuat yang lebih baik	Kurang sesuai, kurang tanggap
Pelayanan yang lebih baik	Sudah sopan	Menerapkan santun, sapa, dan salam	Peduli
Lebih baik dalam bersikap	Sopan tetapi kurang peduli	Kesopanan dan ketulusan	Kurang peduli, gaduh sendiri dengan rekan sekerja
Tidak memaksakan kehendak	Sudah baik	Menghargai pengunjung	Ramah, mengenali pengunjung, serta mau membantu
Jangann gaduh sendiri	Sudah baik	Murah senyum	Lebih responsif kepada pemustaka
Lebih ditingkatkan	Sudah baik	Tidak ada	Lebih peduli
Tidak ada	Belum baik, acuh tak acuh	Tidak ada	Lebih tanggap dan lebih serius dalam pelayanan
Sabar dan ikhlas dalam melayani	Sudah sopan	Lebih sopan	Ramah dan mau membantu
Tanggap terhadap permasalahan pemustaka	Sudah sopan	Tidak ada	Komunikatif kepada pengunjung
Lebih ditingkatkan	Sudah baik	Tidak ada	Membantu setiap pemustaka yang mengalami kesulitan
Tidak ada	Cukup puas, terkadang berisik sendiri	Kurangi bercengkrama	Rela berkorban
Memprioritaskan tanggung jawab	Cukup puas	Perbaiki interaksi dengan pemustaka	Melayani dengan baik
Tidak ada	Sudah baik	Tidak ada	Sudah cukup baik
Tidak ada	Sesuai harapan, sudah sopan	Tetap dijaga	Sudah cukup baik
Tenggang rasa ditingkatkan	Sudah baik, sopan	Lebih ditingkatkan	Pelayanan yang cepat dan tanggap
Tidak ada	Cukup, kata-kata baik tetapi kurang ramah	Lebih ramah	Lebih ramah dan tanggap
Mau menolong	Ramah	Harus bersikap ramah	Mau membantu dalam penelusuran informasi
Introspeksi diri	Sudah sopan, ramah dan sabar	Lebih memenuhi kebutuhan	Bisa membantu
Lebih perhatian dan memberikan layanan prima	Sudah baik, ramah	Ada bimbingan tentang kesopanan-santunan	Baik, peduli
Melayani dan membantu sepenuh hati	Siap membantu pemustaka	Tidak ada	Siap membantu dan menolong
Tidak ada	Ramah dan murah senyum	Lebih ramah dan murah senyum	Menunjukkan lokasi buku
Tidak ada	Sudah baik	Tingkatkan sopan-santun	Harus serius dalam memberikan pelayanan
Mengerti dan menerima kritik	Tidak setengah hati dalam melayani	Peningkatan pendidikan	Lebih peduli
Tingkat kenyamanan	Masih kurang, rasa keyamanan	Tingkatkan etika, bijaksana, dan kenyamanan	Membantu pemustaka dalam penelusuran
Empati, perhatian, dan kesabaran	Masih kurang, rasa keyamanan	Diadakan bimbingan tentang layanan	Kesabaran dan siap melayani
Tidak merokok di dalam perpustakaan	Sudah baik	Tidak berisik sendiri	Murah senyum
Lebih ramah kepada setiap pengunjung	Tidak ada basa-basi	Meningkatkan interaksi dengan pemustaka	Menolong pemustaka secara total dalam penelusuran
Tidak ada	Sangat baik	Tidak ada	Baik, membantu menyelesaikan masalah
Memperbaiki sikap dan introspeksi	Sudah baik	Tingkatkan keramahan	Menguasai kondisi perpustakaan
Tidak ada	Sudah baik	Tidak ada	Sangat peduli
Toleransi lebih ditingkatkan	Senyum tulus	Pustakawan tidak gaduh	Pustakawan harus lebih tanggap
Menerima saran dan kritik	Sudah baik	Lebih ditingkatkan	Mengerti kebutuhan pemustaka
Tidak ada	Kurang, berpakaian kurang rapi	Berpakaian dan berbicara lebih ditingkatkan	Mengerti kebutuhan pemustaka
Tidak ada	Baik, sopan dalam pelayanan dan perkataan	Menghargai pengunjung	Lebih peduli
Tidak ada	Sopan santun dalam berkata	Sopan dalam kerja	Peduli terhadap pemustaka

Tidak ada	Sudah baik	Lebih disiplin	Sudah cukup baik
Tidak ada	Sangat bak, sopan	Sopan dan ramah	Peduli dan penuh informasi akan letak buku
Membantu hingga tuntas	Kurang, tidak ada sapaan	Ditingkatkan	Peduli terhadap pemustaka
Tidak ada	Sudah baik	Tata cara diperbaiki	Siap membantu dan menolong
Tidak ada	Sudah	Tingkatkan sopan-santun dan ramah tamah	Peduli untk memberikan informasi
Empati lebih ditingkatkan	Sudah sesuai	Tidak ada	Tanggap terhadap permasalahan pemustaka
Peduli terhadap pemustaka	Sudah baik	Lebih sopan	Pelayanan yang sungguh-sungguh
Lebih berempati	Kurang puas, etika dan tutur kata kurang sopan	Ramah, tutur kata lebih sopan, dan etika ditingkatkan	Tanggap terhadap kebutuhan pemustaka
Layanan prima	Sudah baik	Lebih disiplin dan taati peraturan	Menemani dalam penelusuran
Lebih ditingkatkan	Belum, tutur kata kurang sopan	Tutur kata lebih diperhalus lagi	Puas, pustakawan mau menjawab pertanyaan
Tidak ada	Sudah baik	Tidak ada	Mau mendengarkan keluhan pemustaka
Tidak ada	Sudah baik	Tidak ada	Kurang, pustakawan kurang membantu
Peduli terhadap pemustaka	Baik, tidak mudah emosi	Komunikasi ditingkatkan	Memberikan rasa nyaman
Menjaga ketenangan di perpustakaan	Sudah baik, komunikasi baik	Tidak ada	Memberikan solusi mengenai permasalahan pemustaaka
Tenggang rasa ditingkatkan	Baik	Menjaga sopan-santun	Membantu pemustaka dalam penelusuran
Diperbaiki lagi	Sudah baik	Diperbaiki lagi	Lebih peduli
Mau memberikan sedikit waktu untk pemustaka	Sudah baik	Tidak ada	Peduli terhadap kebutuhan pemustaka
Tidak ada	Sudah baik	Tidak ada	Peduli yang tidak berlebihan
Tidak ada	Cukup	Ditingkatkan	Tingkatkan kedisiplinan dan kesopanan
Tidak ada	Sudah baik	Perbaiki sopan santun	Peduli terhadap pemustaka
Diperbaiki lagi	Sudah baik	Diperbaiki lagi	Lebih komunikatif
Memahami dan menghormati kebutuhan pemustaka	Cukup santun	Lebih sopan ketika melayani	Lebih mempedulikan kebutuhan pemustaka
Lebih ditingkatkan	Cukup santun	Senyum dan ikhlas dalam melayani	Menunjukan lokasi buku
Menolong pemustaka	Sudah baik	Lebih ramah dan humoris	Lebih responsif kepada pemustaka
Lebih ditingkatkan	Sudah sopan	Etika ditingkatkan	Mau membantu pemustaka
Tingkatkan rasa tenggang rasa	Ramah dan murah senyum	Banyak senyum dan jangan terlalu serius	Respek terhadap permasalahan pengunjung
Lebih menghargai pemustaka	Kurang baik,tidak mengucapkan salam	Etika ditingkatkan	Kurang baik, tidak peduli terhadap pemustaka
Murah senyum	Sudah baik	Diperbaiki lagi	Pelayanan yang sungguh-sungguh
Lebih ditingkatkan	Sopan-santun yang baik	Lebih sopan dan ramah	Kurang peduli
Sikap tenggang rasa lebih ditingkatkan	Sudah baik	Lebih baik kepada pemustaka	Pelayanan yang terbaik
Tidak ada	Sudah baik	Tidak ada	Tanggap terhadap kebutuhan pemustaka
Lebih ditingkatkan	Sopan-santun yang baik	Lebih ditingkatkan	Mau membantu
Introspeksi diri	Sudah baik	Diperbaiki lagi	Professional dan tanggap
Mengerti dan menanyakan kebutuhan pemustaka	Kurang sopan dalam melayani	Diperbaiki lagi	Tanggap terhadap kebutuhan pemustaka
Mengharagai orang lain	Berbicara dengan sopan dan baik	Berbicara yang sopan	Pelayanan yang memuaskan
Tingkatkan rasa tenggang rasa	Berbicara dengan sopan dan baik	Berbicara yang sopan, lemah lembut, dan murah senyu	Membantu penelusuran
Konsisten dengan peraturan perpus	Kurang sopan dalam melayani	Lebih berinteraksi	Peduli, tanggap, dan cepat
Tingkatkan rasa tenggang rasa	Baik, santun dan sopan	Penampilan lebih rapi	Baik
Tingkatkan rasa tenggang rasa	Sudah baik	Tingkatkan interaksi dengan pemustaka	Sudah cukup baik
Tidak ada	Kurang	Lebih berinteraksi	Peduli, tanggap, dan cepat
Tidak ada	Sudah baik	Tidak ada	Tanggap terhadap kebutuhan pemustaka
Lebih ditingkatkan	Baik, ramah	Lebih ditingkatkan	Tanggap terhadap kebutuhan pemustaka
Lebih ditingkatkan	Baik	Lebih ditingkatkan	Penejelasan yang ramah dan sabar
Peningkatan pendidikan	Baik	Lebih ditingkatkan	Senyum, salam, dan sapa
Lebih ditingkatkan	Baik	Lebih ditingkatkan	Harus sangat peduli
Lebih ramah kepada setiap pengunjung	Baik	Lebih sopan	Harus responsif kepada pemustaka
Ada penilaian tentang masing-masing pustakawan	Kurang, pakaian agak ketat	Bicara jangan terlalu keras	Pengarahan tentang rambu-rambu perpustakaan
Taati tata tertib	Baik	Melayani dengan ramah	Lebih ditingkatkan
Lebih memperhatikan pengunjung	Bijak dan ramah	Tidak ada	Kurang, tidak peduli
Lebih ditingkatkan	Kurang, asyik ngobrol sendiri	Lebih ramah dan lebih sopan	Membantu secara tuntas

P32	P34	P35
Lebih peduli terhadap pemustaka	Tutur kata yang kurang sopan	Lebih ramah dan sopan
Melayani dengan baik	Tidak menunjukkan letak buku	Ramah, menunjukkan letak buku
Tidak ada	Tidak ada	Pelayanan yang lebih profesional
Tingkatkan kepedulian	Tidak ada	Penuh perhatian, suka membantu, lebih ramah
Lebih respect	Kurang ramah, respek, dan judes	Ramah, respsek,, tidak juder, dan judes
Siap melayani pemustaka	Belum siap melayani pustakawan	Ramah dan melayani pengunjung
Lebih tanggap dan profesional	Tidak ada	Memberikan ketenangan dan ramah
Tidak ada	Pelayanan yang tidak sungguh-sungguh	Melayani setulus hati, murah senyum, dan ramah
Tidak ada	Kurang dalam memberikan pelayanan	Tidak ada
Tidak ada	Tidak ada	Tidak ada
Tnggap dann tidak terpaksa	Tidak tanggap dalam menerima respon dari pemustaka	Kompeten dalam melayani terutama kenyamanan dan kepuasan
Tidak ada	Kurang merawat fasilitas dan kebersihan perpustakaan	Memperhatikan kelengkapan sarana dan prasarana
Keramahan ditingkatkan	Tidak ada	Professional dan tenggang rasa
Lebih respon	Kurang respon	Ramah, tanggap, dan respon
Lebih baik	Tidak ada	Ramah tamah dengan penuh senyum dalam melayani
Tidak mebeda-bedakan pemustaka	Tidak ada	Ramah, berpakaian rapi, murah senyum, sabar dan peduli
Peka terhadap kebutuhan pelanggan	Tidak ada	Pelayanan yang professional
Lebih professional dan peningkatan kualitas	Kurangnya pengetahuan tentang buku dan pelayanan	Perbanyak pegetahuan tentang buku dan lebih ramah
Lebih responsif	Kurang interaksi	Ramah, interaksi, dan layanan prima
Peduli dan bersahabat pada pemustaka	Tidak ramah	Ramah, bersahabat, dan peduli
Tidak ada	Tidak ada	Lebih memperhatikan kebutuhan pemustaka
Pustakawan bersahabat dengan pemustaka	Menata buku kurang rapi	Lebih serius dan tanggap dalam melayani
Ramah dalam melayani	Terkadang tidak memperhatikan pemustaka	Ramah dan sopan
Meningkatkan pelayanan	Ramah ketika melayani	Sigap, ramah, sopan, rapi, dan tanggap
Tidak ada	Kurang merawat fasilitas dan kebersihan perpustakaan	Melengkapi fasilitas perpustakaan
Lebih cekatan	Tidak ada	Sopan dan kurangi berbicara sendiri
Pelayanan yang terbaik	Tidak total dalam memebrikan pertolongan	Ramah, sopan santun, fokus, dan ceria
Tidak ada	Tidak ada	Tidak ada
Dipertahankan	Tidak ada	Lebih serius
Lebih responsif	Terlalu berbelit-belit	Cepat, tanggap, ramah, dan sopan
Kurang, tidak respon	Kurang ramah	Lebih ramah
Respon dan tidak cuek terhadap pengunjung	Tanggap terhadap permasalahan	Ramah dan penuh perhatian
melayani dengan senang hati dan tersenyum	Tidak ramah, tidak sepenuhnya membantu	Selalu ramah dan total dalam membantu serta melayani
Ada bimbingan tentang kepedulian	Kadang tidak peduli terhadap pustakawan	Rmah, murah senyum, idak sibuk sendiri, peduli, dan sopan
Lebih sopan	Tidak ada	Lebih ramah ketika melayani
Utamakan pelayanan	Pelayanan yang tidak maksimal dan kurang responsif	Santun dan responsif
Tingkatkan kepedulian	Tidak ada	Lebih santun, beretika, profesional dan rendah hati
Peduli pada hal-hal kecil	Tidak ada	Mau menerima kritik dan saran, peduli, dan ramah
Cepat tanggap	Memberikan kenyamanan	Bijaksana, tanggap, siaga, dan memberikan kenyamanan
Sikap tanpa pamrih	Pustakawan meninggalkan meja tugas	Professional dan bertanggung jawab
Berbicara dengan sopan dan jelas	Berisik dan merokok dalam perpustakaan	Murah senyum
Jangan ngobrol sendiri	Tidak melayani dengan cepat dan asyik ngobrol	Sifat kekeluargaan yang besar
Tidak ada	Tidak ada	Ramah, peduli, siap membantu pemustaka
Tanggap terhadap permasalahan pemustaka	tidak mengetahui letak buku	Tanggap dan siap membantu
Tidak ada	Kurang cepat dalam menyelesaikan masalah	Tidak ada
Lebih sopan dalam memberikan layanan	Kurang ramah dan kurang tanggap	Ramah, menjaga ketenangan, dan bersikap terbuka
Pelayanan yang lebih cepat	Tidak ada	Tutur kata yang baik dan kerapian dalam berpakaian
Pelayanan yang lebih cepat	Perkataan yang kurang ramah	Lebih berinteraksi dengan pemustaka
Tidak ada	Tidak ada	Lebih peduli kepada pemustaka
Lebih responsif	Pustakawan selalu di meja tugas	Lebih perhatian, sopan, dan ramah

Berbicara dengan sopan dan jelas	Kurang tertib	Ramah, sopan, dan jangan mudah emosi
Pelayanan yang terbaik	Tidak ada	Memberikan informasi pada setiap pemustaka yang membutuhkan
Pelayanan cepat tanggap	Penataan buku tidak baik	Sopan dan membantu pemustaka dalam penelusuran
Tidak ada	Penataan buku tidak baik	Ramah, sopan, mau menolong penelusuran buku
Melayani dengan ramah	Pelayanan yang tidak maksimal	Tidak membedakan pustakawan dan mau memberikan informasi
Murah senyum dan kejelasan informasi	Kurang tanggap	Lebih tanggap
Menggunakan kata sapaan	Tidak tanggap	Lebih tanggap
Menggunakan kata sapaan	Tidak tanggap	Lebih tanggap
Lebih sopan	Tidak ada	Rapi dan disiplin
Tidak ada	Kurang tanggap	Ramah, tenggang rasa, dan peduli terhadap pemustaka
Tidak ada	Tidak ada	Sabar, ramah, peduli, dan mau menerima kritikan
Bantuan yang lebih kepada pemustaka	Pustakawan kurang toleransi	Toleransi dan peduli
Kepedulian ditingkatkan	Tidak ada	Komunikasi dan sapaan
Sigap dan tanggap dalam melayani	Memberikan informasi yang jelas	Tanggap, peduli, dan mau membantu
Kepedulian ditingkatkan	Tidak ada	Ramah, baik hati, suka menolong, sopan, dan peduli
Siap dan tanggap	Tidak ada	Murah senyum, tanggap, baik, peduli, mau mendengarkan
Peduli dengan pemustaka	Pustakawan merasa sangat berkuasa	Cepat tanggap, ramah, toleransi, dan tenggang rasa
Lebih responsif	Tidak tanggap, disiplin, paham tentang buku, pintar	Tenang, peduli, pengertian, sopan, berdedikasi, profesionalitas
Tutur kata yang sopan dan bisa dimengerti	Tidak ada	Ramah, sopan-santun, kejelasan informasi
Pelayanan yang fokus dan maksimal	Tidak meletakkan buku dengan rapi	Pelayanan yang optimal
Sopan dan ramah	Pelayanan yang tidak maksimal dan kurang responsif	Sopan dan siap membantu
Memanggil pemustaka dengan kata sapaan	Pustakawan gaduh di meja layanan	Murah senyum, ramah, dan mau membantu pemustaka
Peduli dan tanggung jawab	Tidak ada	Ramah, sopan, dan bertanggungjawab
Peka terhadap masalah pemustaka	Masabodo/ tidak peduli	Ramah, humoris, dan murah senyum
Lebih ramah	Kurang membantu pemustaka	Langsung memberikan layanan, tidak mengulur-ulur waktu
Ramah dalam melayani	Kurang memberikan informasi mengenai buku	Pelayanan yang optimal
Lebih peduli terhadap pemustaka	Terlalu bersantai-santai	Murah senyum dan etika ditingkatkan
Rasa ikhlas dan kepedulian dalam melayani	Kurang peduli dan ramah	Ramah dan peduli
Tutur kata yang sopan dan ramah	Judes dan galak	Sopan, tolong menolong, dan murah senyum
Sopan dan tidak kasar	Kurang tanggap	Lebih tanggap dan ramah
Respon yang baik dalam melayani	Tidak ada	Sopan, ramah, baik, dan tidak sombong
Tutur kata yang sopan dan ramah	Judes dan galak	Sopan, ramah, tolong menolong, dan murah senyum
Lebih tanggap dan profesional	Tidak ada	Profesional dan murah senyum
Sopan, tanggap, dan tenggang rasa	Tidak ada	Sopan, tenggang rasa, dan tanggap
Tutur kata yang sopan	Ribut	Tertib dan sopan
Tidak ada	Kurang toleransi	Memberikan pertolongan, sopan, dan ramah
Keseriusan	Tidak ada	Peduli
Lebih peduli terhadap pemustaka	Tidak ada	Lebih perhatian, sopan, dan ramah
Kurang interaksi	Rasa kepedulian ditingkatkan	Peduli, tenggang rasa, penuh perhatian, dan penuh pertolongan
Keseriusan	Tidak ada	Peduli
Pelayanan ditingkatkan	Tidak ada	Peduli dan siap menolong
Rasa ikhlas dan kepedulian dalam melayani	Berisik	Pelayanan yang optimal
Lebih sabar dan tanggap	Berisik	Sabar, profesional, dan ramah
Penerapan pelayanan prima	Tidak responsif	Lebih responsif
Lebih peduli terhadap pemustaka	Pustakawan suka ngobrol dan berisik	Sikap lebih menghargai dan pelayanan ditingkatkan
Menggunakan kata sapaan	Ketidakramahan petugas	Ramah, peduli, dan tenang
Berbicara tidak terlalu keras	Pelayanan yang tidak maksimal	Sopan dan lemah lembut
Pelayanan tanpa pamrih dan menyenangkan	Pustakawan sibuk dan ngobrol sendiri	Memiliki jiwa sosial dan patuhi tata tertib
Tanggap terhadap permasalahan pemustaka	Kurang ramah dan kurang perhatian	Ramah dan perhatian
Lebih ditingkatkan	Tidak membantu dalam penelusuran dan cuek	Baik, sopan, dan mau membantu dalam penelusuran

Spearman's rho	Sikap Bijak Pustakawan	Correlation Coefficient	.551**
		Sig. (1-tailed)	.000
		N	100
Sikap Mengenal Kebutuhan Pemustaka		Correlation Coefficient	.624**
		Sig. (1-tailed)	.000
		N	100
Sikap Cepat Tanggap		Correlation Coefficient	.644**
		Sig. (1-tailed)	.000
		N	100
Rasa Nyaman dan Bebas Dari Resiko		Correlation Coefficient	.458**
		Sig. (1-tailed)	.000
		N	100
Sikap Tanggung Jawab		Correlation Coefficient	.616**
		Sig. (1-tailed)	.000
		N	100
Rasa Ringan Membantu		Correlation Coefficient	.625**
		Sig. (1-tailed)	.000
		N	100
Bantuan Tanpa pamrih		Correlation Coefficient	.709**
		Sig. (1-tailed)	.000
		N	100
Layanan Akurat		Correlation Coefficient	.415**
		Sig. (1-tailed)	.000
		N	100
Sikap Empati		Correlation Coefficient	.628**
		Sig. (1-tailed)	.000
		N	100
Sikap Toleransi		Correlation Coefficient	.529**
		Sig. (1-tailed)	.000
		N	100

Sikap Menerima Saran dan Kritik	Correlation Coefficient	.650
	Sig. (1-tailed)	.000
	N	100
Etika Pustakawan dalam Melayani	Correlation Coefficient	.505**
	Sig. (1-tailed)	.000
	N	100
Keramahan Pustakawan	Correlation Coefficient	.661**
	Sig. (1-tailed)	.000
	N	100
Tata Berbicara Pustakawan	Correlation Coefficient	.674**
	Sig. (1-tailed)	.000
	N	100
Sikap Menyenangkan	Correlation Coefficient	.611**
	Sig. (1-tailed)	.000
	N	100
Kerapian dalam Berpenampilan	Correlation Coefficient	.394**
	Sig. (1-tailed)	.000
	N	100
Kerapian dalam Berpakaian	Correlation Coefficient	.233**
	Sig. (1-tailed)	.010
	N	100
Sikap Keseriusan	Correlation Coefficient	.492**
	Sig. (1-tailed)	.000
	N	100
Sikap Menghiraukan Hal Liannya	Correlation Coefficient	.521**
	Sig. (1-tailed)	.000
	N	100
Ketanggapan Pustakawan	Correlation Coefficient	.551**
	Sig. (1-tailed)	.000
	N	100

** . Correlation is significant at the 0.01 level (1-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (1-tailed).

Hasil Uji Reliabilitas

Scale: List item labels

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	100	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	100	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.900	22

LAMPIRAN L**Hasil Uji Reliabilitas****Scale: *Courtesy Pustakawan*****Case Processing Summary**

		N	%
Cases	Valid	100	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	100	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.900	22

LAMPIRAN M**Hasil Uji Analisis Regresi Linier Sederhana****Coefficients^a**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-.440	.416		-1.056	.293
	X total	.037	.007	.477	5.378	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Pemustaka

Titik Persentase Distribusi t (df = 121 -160)

df	Pr 0.50	0.25 0.20	0.10 0.10	0.05 0.050	0.025 0.02	0.01 0.010	0.005 0.002
81	0.67753	1.29209	1.66388	1.98969	2.37327	2.63790	3.19392
82	0.67749	1.29196	1.66365	1.98932	2.37269	2.63712	3.19262
83	0.67746	1.29183	1.66342	1.98896	2.37212	2.63637	3.19135
84	0.67742	1.29171	1.66320	1.98861	2.37156	2.63563	3.19011
85	0.67739	1.29159	1.66298	1.98827	2.37102	2.63491	3.18890
86	0.67735	1.29147	1.66277	1.98793	2.37049	2.63421	3.18772
87	0.67732	1.29136	1.66256	1.98761	2.36998	2.63353	3.18657
88	0.67729	1.29125	1.66235	1.98729	2.36947	2.63286	3.18544
89	0.67726	1.29114	1.66216	1.98698	2.36898	2.63220	3.18434
90	0.67723	1.29103	1.66196	1.98667	2.36850	2.63157	3.18327
91	0.67720	1.29092	1.66177	1.98638	2.36803	2.63094	3.18222
92	0.67717	1.29082	1.66159	1.98609	2.36757	2.63033	3.18119
93	0.67714	1.29072	1.66140	1.98580	2.36712	2.62973	3.18019
94	0.67711	1.29062	1.66123	1.98552	2.36667	2.62915	3.17921
95	0.67708	1.29053	1.66105	1.98525	2.36624	2.62858	3.17825
96	0.67705	1.29043	1.66088	1.98498	2.36582	2.62802	3.17731
97	0.67703	1.29034	1.66071	1.98472	2.36541	2.62747	3.17639
98	0.67700	1.29025	1.66055	1.98447	2.36500	2.62693	3.17549
99	0.67698	1.29016	1.66039	1.98422	2.36461	2.62641	3.17460
100	0.67695	1.29007	1.66023	1.98397	2.36422	2.62589	3.17374
101	0.67693	1.28999	1.66008	1.98373	2.36384	2.62539	3.17289
102	0.67690	1.28991	1.65993	1.98350	2.36346	2.62489	3.17206
103	0.67688	1.28982	1.65978	1.98326	2.36310	2.62441	3.17125
104	0.67686	1.28974	1.65964	1.98304	2.36274	2.62393	3.17045
105	0.67683	1.28967	1.65950	1.98282	2.36239	2.62347	3.16967
106	0.67681	1.28959	1.65936	1.98260	2.36204	2.62301	3.16890
107	0.67679	1.28951	1.65922	1.98238	2.36170	2.62256	3.16815
108	0.67677	1.28944	1.65909	1.98217	2.36137	2.62212	3.16741
109	0.67675	1.28937	1.65895	1.98197	2.36105	2.62169	3.16669
110	0.67673	1.28930	1.65882	1.98177	2.36073	2.62126	3.16598
111	0.67671	1.28922	1.65870	1.98157	2.36041	2.62085	3.16528
112	0.67669	1.28916	1.65857	1.98137	2.36010	2.62044	3.16460
113	0.67667	1.28909	1.65845	1.98118	2.35980	2.62004	3.16392
114	0.67665	1.28902	1.65833	1.98099	2.35950	2.61964	3.16326
115	0.67663	1.28896	1.65821	1.98081	2.35921	2.61926	3.16262
116	0.67661	1.28889	1.65810	1.98063	2.35892	2.61888	3.16198
117	0.67659	1.28883	1.65798	1.98045	2.35864	2.61850	3.16135
118	0.67657	1.28877	1.65787	1.98027	2.35837	2.61814	3.16074
119	0.67656	1.28871	1.65776	1.98010	2.35809	2.61778	3.16013
120	0.67654	1.28865	1.65765	1.97993	2.35782	2.61742	3.15954

Catatan: Probabilita yang lebih kecil yang ditunjukkan pada judul tiap kolom adalah luas daerah dalam satu ujung, sedangkan probabilitas yang lebih besar adalah luas daerah dalam kedua ujung