

**PENGARUH PELAYANAN SIRKULASI TERHADAP KEPUASAN
PENGGUNA DI UPT PERPUSTAKAAN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA (UMY)**



TUGAS AKHIR

Disusun Untuk Memenuhi Persyaratan Memperoleh Gelar Vokasi Ahli Madya
(A.Md) Dalam Bidang Ilmu Perpustakaan

Oleh :

ERRYSA BHAKTIARDHI CHARISNA

D1810031

PROGRAM STUDI DIPLOMA III PERPUSTAKAAN

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UNIVERSITAS SEBELAS MARET

SURAKARTA

2013

commit to user

SURAT PERNYATAAN

Saya mahasiswa Program Studi Diploma III Perpustakaan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sebelas Maret yang bertanda tangan di bawah ini :

NAMA : Errysa Bhaktiardhi Charisna

NIM : D1810031

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Tugas Akhir

JUDUL : Pengaruh Pelayanan Sirkulasi terhadap
kepuasan pengguna di UPT Perpustakaan
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta
(UMY)

PEMBIMBING : Retno Subardiyati, S.Sos., MM

TANGGAL DIUJI : 23 Mei 2013

Menyatakan bahwa Tugas Akhir (TA) yang saya susun adalah benar – benar karya sendiri. Apabila kemudian terbukti bahwa saya ternyata melakukan tindakan menyalin atau meniru tulisan orang lain seolah-olah hasil pemikiran saya sendiri, saya bersedia menerima sanksi sesuai peraturan yang berlaku di Fakultas termasuk pencabutan gelar vokasi yang telah saya peroleh.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar – benarnya dan apabila dikemudian hari terbukti melakukan kebohongan maka saya sanggup menanggung segala konsekuensinya.

Surakarta, Mei 2013

Errysa Bhaktiardhi Charisna

NIM. D1810031

commit to user

SURAT PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI

Sebagai Sivitas Akademik Universitas Sebelas Maret Surakarta, Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

NAMA : Errysa Bhaktiardhi Charisna

NIM : D1810031

Program Studi : Perpustakaan

Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Jenis Karya : Tugas Akhir

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Sebelas Maret Surakarta Hak Bebas Royalti Noneksklusif (*Non-exclusive Royalty Free Right*) atas Tugas Akhir saya yang berjudul :

PENGARUH PELAYANAN SIRKULASI TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA DI UPT PERPUSTAKAAN UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA (UMY) beserta instrument/desain/perangkat (jika ada).

Berhak menyimpan, mengalihkan bentuk, mengalihmediakan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*data base*), merawat, serta memublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis (*Autor*) dan Pembimbing sebagai *co Autor* atau pencipta dan juga sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya secara sadar tanpa paksaan dari pihak manapun.

Dibuat di :

Pada Tanggal :

Yang membuat pernyataan

Errysa Bhaktiardhi Charisna

NIM. D1810031

commit to user


PERSETUJUAN

Telah disetujui oleh Dosen Pembimbing untuk dipertahankan dihadapan Dewan Penguji Tugas Akhir Program III Perpustakaan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sebelas Maret Surakarta,

Hari : Kamis

Tanggal : 23 Mei 2013

Dosen Pembimbing



Retno Subardiyati, S.Sos., MM
NIP. 19540416 198303 2 001

PENGESAHAN

Telah dipertahankan dihadapan Dewan Penguji Tugas Akhir Program Diploma III Perpustakaan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sebelas Maret Surakarta dan diterima untuk memenuhi persyaratan dalam memperoleh sebutan vokasi Ahli Madya (A. Md), pada :

Hari :
Tanggal :

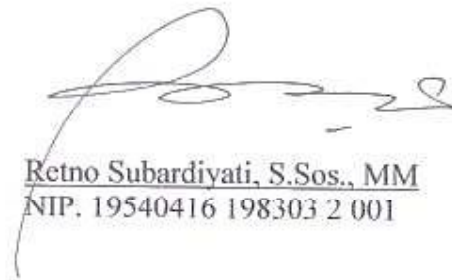
Dewan Penguji

Penguji I



Muhammad Sholihin, S.Ag., S.IP
NIP.19701020 200112 1 002

Penguji II



Retno Subardiyati, S.Sos., MM
NIP. 19540416 198303 2 001

Surakarta, Mei 2013

Mengesahkan

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas Sebelas Maret Surakarta

Dekan,



Prof. Dr. Fawito, Ph. D
NIP.19540805 198503 1 002

MOTTO

*Memiliki sebuah keyakinan dalam diri 'Aku berhak sukses', maka
kesuksesan pun tidak akan menjauhi kita*

(Marry Riana)

*Bila kamu mengabaikan restu orangtuamu, pasti kamu tak akan
bahagia walau mungkin mimpimu terwujud*

(Marry Riana)

*Atasan hanya memberikan tugas berat pada karyawan terbaik, Tuhan
hanya memberikan ujian berat pada manusia terbaik*

(Bong Chandra)

*Everything is difficult for the pessimist, but anything is possible for the
optimist*

(Mario Teguh)

PERSEMBAHAN

Laporan Tugas Akhir ini penulis persembahkan untuk :

- ♥ *Allah SWT* yang senantiasa memberikan Rahmat dan Hidayah-Nya sehingga saya dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini.
- ♥ *Kedua orang tuaku* tercinta yang selalu memberikan kasih sayang, doa, dukungan dan pengorbanannya selama ini.
- ♥ *Saudaraku Vironiko dan Intan* yang selalu menyayangiku dengan tulus serta seluruh keluarga yang memberikan doa dan dukungannya.
- ♥ *Sahabat – sahabatku Nia, Yunitha, Astri* teman seperjuangan yang selalu menjadi sahabat yang baik bagiku, yang selalu ada saat aku susah dan senang.
- ♥ *Kakak – kakakku (Ika, Dian, Shofi)*, teman seperjuangan dalam melaksanakan Kuliah Kerja Perpustakaan (KKP) dan sekaligus menjadi teman sharing dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini.
- ♥ *Kekasih tersayang*, yang selalu memberiku semangat.
- ♥ *Teman- teman D3 Perpustakaan angkatan 2010.*
- ♥ *Almamaterku* Universitas Sebelas Maret Surakarta.

ABSTRAK

Errysa Bhaktiardi Charisna, D1810031. 2013. PENGARUH PELAYANAN SIRKULASI TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA DI UPT PERPUSTAKAAN UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA (UMY). Tugas Akhir. Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sebelas Maret Surakarta.

Kuliah Kerja Perpustakaan yang dilaksanakan di UPT Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Yogyakarta (UMY) ini mempunyai tujuan yaitu untuk mengetahui sistem pelayanan di UPT Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Yogyakarta (UMY), mengetahui tugas-tugas dibagian pelayanan sirkulasi di UPT Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Yogyakarta (UMY), mengetahui kepuasan pengguna terhadap pelayanan sirkulasi di UPT Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Yogyakarta (UMY).

Kuliah Kerja Perpustakaan ini dilaksanakan untuk memenuhi Tugas Akhir Program Studi Diploma III Perpustakaan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sebelas Maret Surakarta tahun 2013. Pelaksanaan Kuliah Kerja Perpustakaan ini dilaksanakan tanggal 11 Februari sampai dengan 6 April 2013. Dalam penulisan Tugas Akhir ini untuk memperoleh data dan informasi, penulis menggunakan beberapa metode diantaranya; metode observasi, metode wawancara, metode dokumentasi.

Tugas Akhir ini membatasi permasalahan dengan cara mengambil salah satu aspek, yaitu mengkhususkan membahas tentang pelayanan sirkulasi dan pengaruh pelayanan sirkulasi terhadap pengguna perpustakaan. Adapun layanan sirkulasi adalah suatu pemberian jasa atau bantuan kepada pengguna perpustakaan yang bertujuan untuk meningkatkan kepuasan penggunanya sehingga pengguna akan lebih nyaman berada di perpustakaan.

Saran yang dapat penulis sampaikan agar dapat dijadikan sebagai bahan pertimbangan untuk kemajuan bagi UPT Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Yogyakarta (UMY) yaitu memperbaiki komputer dibagian sirkulasi khususnya peminjaman dan pengembalian agar tidak sering eror sehingga proses peminjaman dan pengembalian akan berjalan lancar, penambahan komputer untuk penelusuran informasi atau OPAC, meningkatkan kenyamanan ruang koleksi, penarikan denda sesuai dengan ketentuan.

Kata kunci: Sirkulasi, Pelayanan Perpustakaan

ABSTRACT

Errysa Bhaktiardi Charisna, D1810031. 2013. EFFECT SERVICE USER SATISFACTION IN CIRCULATION LIBRARY UPT University of Muhammadiyah Yogyakarta (UMY). Final Project . Faculty of Social and Political Science, University of Sebelas Maret Surakarta.

Work Lecture held at the Library Library Unit, University of Muhammadiyah Yogyakarta (UMY) has the goal of which is to determine the service system in the Library Unit, University of Muhammadiyah Yogyakarta (UMY), knowing the tasks section in UPT Library circulation services Muhammadiyah University of Yogyakarta (UMY), knowing user satisfaction with the service circulation in Library Unit, University of Muhammadiyah Yogyakarta (UMY).

Lecture Library Work is being carried out to meet the Final Diploma Program Library Faculty of Social and Political Sciences, University of Sebelas Maret Surakarta in 2013. Library Implementation Work Lecture was held on 11 February to 6 April 2013. In this final project to obtain data and information, the author uses several methods including; methods of observation, interview methods, methods of documentation.

This final limit problems by taking one aspect, namely specialized services discussed on circulation and its effect on library users. The circulation services is a rendering of services or assistance to library users that aims to improve the satisfaction of users so that users will be more comfortable in the library.

Authors can submit suggestions to be used as consideration for the advancement of the Library Unit, University of Muhammadiyah Yogyakarta (UMY) is to improve the circulation of the computer section in particular borrowing and repayment to avoid frequent errors so that the process of borrowing and repayment will run smoothly, adding a computer to search for information or OPAC, increase the comfort of the collection, a fine in accordance with the provisions of the withdrawal.

Keywords: Circulation, Library Services

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT, atas rahmat dan hidayah-Nya sehingga Tugas Akhir ini dapat diselesaikan dengan baik.

Penyusunan Tugas Akhir yang berjudul **“Pengaruh Pelayanan Sirkulasi terhadap Kepuasan Pengguna di UPT Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Yogyakarta (UMY)”** ini merupakan tugas akhir penulis dalam menyelesaikan studi dan memenuhi salah satu syarat untuk memperoleh gelar vokasi Ahli Madya (A.Md) Ilmu Perpustakaan pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sebelas Maret.

Penulis menyadari meskipun sudah berusaha semaksimal mungkin dalam menyelesaikan dan penyusunan Tugas akhir ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu, dengan kerendahan hati penulis mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun demi kesempurnaan Tugas Akhir ini. Di dalam penyusunan Tugas Akhir ini, penulis banyak menerima pemikiran serta dorongan dari berbagai pihak baik secara langsung maupun tidak langsung. Untuk itu dalam kesempatan ini, penulis mengucapkan terima kasih yang tulus kepada :

1. Kedua orang tuaku yang senantiasa memberikan motivasi, kasih sayang serta dukungan untuk selalu berusaha.
2. Ibu Retno Subardiyati, S. Sos., MM , selaku pembimbing Tugas Akhir yang senantiasa memberikan bimbingan, arahan dan motivasi sehingga penulis mampu menyelesaikan Tugas Akhir ini.

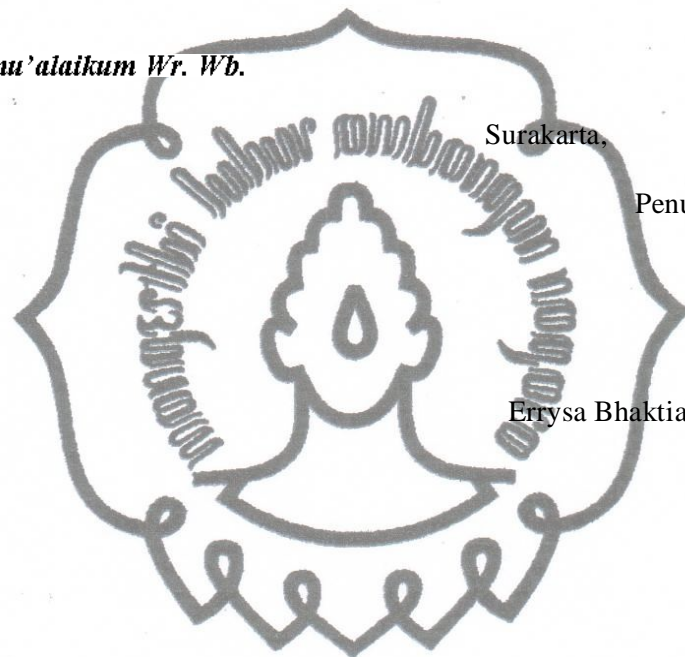
commit to user

3. Bapak Muhammad Sholihin, S.Ag., S. IP, selaku penguji Tugas Akhir ini.
4. Bapak Prof. Drs. Pawito, Ph. D selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sebelas Maret.
5. Bapak Drs. Haryanto, M. Lib selaku Ketua Program Studi Diploma III Ilmu Perpustakaan.
6. Dra. Mieke Mardjiatmi, S.Sos selaku pembimbing akademis yang selalu memberikan bimbingan akademis selama ini.
7. Bapak Drs. Lasa HS, M.Si selaku pembimbing Kuliah Kerja Perpustakaan dan kepala UPT Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Yogyakarta yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk melakukan observasi di UPT Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
8. Segenap Staf dan Karyawan UPT Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Yogyakarta yang selalu memberikan bimbingan dan pengarahan kepada penulis dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini.
9. Segenap Dosen Ilmu Perpustakaan yang telah berbagi ilmu kepada penulis.
10. Saudara, sahabat dan teman – teman DIII Ilmu Perpustakaan angkatan 2010 yang selalu memberikan semangat sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini.

Semoga Allah SWT senantiasa memberikan Rahmat dan Hidayah-Nya kepada semua pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini.

Akhir kata penulis berharap karya ini dapat bermanfaat bagi semua kalangan.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.



Surakarta,

2013

Penulis

Errysa Bhaktiardhi Charisna

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
SURAT PERNYATAAN.....	ii
SURAT PERNYATAAN PUBLIKASI.....	iii
PERSETUJUAN	iv
PENGESAHAN	v
MOTTO	vi
PERSEMBAHAN.....	vii
ABSTRAK.....	viii
KATA PENGANTAR.....	x
DAFTAR ISI.....	xiii
DAFTAR BAGAN	xvi
DAFTAR TABEL.....	xvii
DAFTAR GAMBAR	xviii
DAFTAR GRAFIK.....	xix
DAFTAR LAMPIRAN.....	xx
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Tujuan	4
1.4 Metode Pengumpulan data.....	5

BAB II	TINJAUAN PUSTAKA DAN LANDASAN TEORI	
2.1	Tinjauan Pustaka	7
2.2	Landasan Teori.....	10
BAB III	GAMBARAN UMUM	22
3.1	Sejarah dan Perkembangan UPT Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Yogyakarta (UMY).....	22
3.2	Kedudukan, Tugas Pokok, Fungsi, Tujuan dan Visi Misi UPT Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Yogyakarta (UMY)	23
3.3	Struktur Organisasi dan Personalia UPT Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Yogyakarta (UMY).....	26
3.4	Koleksi Perpustakaan.....	30
3.5	Pengguna Perpustakaan.....	34
3.6	Persyaratan Menjadi Anggota.....	35
3.7	Hak Anggota dan Sanksi-sanksi.....	36
3.8	Fasilitas dan Gedung.....	37
3.9	Peraturan dan Tata tertib	41
3.10	Pelayanan Administrasi.....	42
3.11	Pelayanan teknis.....	42
BAB IV	PEMBAHASAN	54
4.1	Sistem Pelayanan Sirkulasi di UPT Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Yogyakarta (UMY).....	55

4.2	Kegiatan Pelayanan Sirkulasi di UPT Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Yogyakarta (UMY)	57
4.2.1	Keanggotaan	57
4.2.2	Peminjaman	59
4.2.3	Pengembalian dan Perpanjangan	64
4.2.4	Penarikan Denda	67
4.2.5	Pelayanan Bebas Pustaka	68
4.2.6	Statistik	70
4.3	Kepuasan Pengguna terhadap Pelayanan Sirkulasi di UPT Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Yogyakarta (UMY)	71
BAB V PENUTUP		
5.1	Kesimpulan	77
5.2	Saran	79
DAFTAR PUSTAKA		
LAMPIRAN		

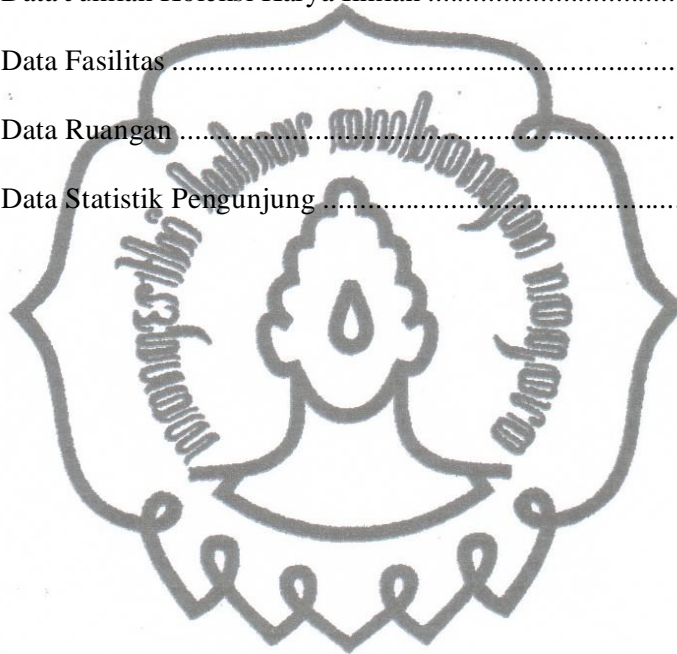
DAFTAR BAGAN

Bagan 1	Struktur Organisasi Makro	26
Bagan 2	Struktur Organisasi Mikro	27



DAFTAR TABEL

Tabel 1	Profil Pegawai	28
Tabel 2	Data Jumlah Koleksi Buku Teks	31
Tabel 3	Data Jumlah Koleksi Periodikal	32
Tabel 4	Data Jumlah Koleksi Karya Ilmiah	33
Tabel 5	Data Fasilitas	38
Tabel 6	Data Ruangan	40
Tabel 7	Data Statistik Pengunjung	73



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1	Tampilan Peminjaman	62
Gambar 2	Tampilan Scan <i>Barcode</i> Anggota	62
Gambar 3	Tampilan Scan <i>Barcode</i> Buku	63
Gambar 4	Tampilan Proses Akhir Peminjaman	64
Gambar 5	Tampilan Pengembalian dan Perpanjangan	66
Gambar 6	Tampilan Menu Pilih Pengembalian/perpanjangan	66
Gambar 7	Tampilan Keanggotaan	69



DAFTAR GRAFIK

Grafik 1 Statistik Pengunjung Mahasiswa 74
Grafik 2 Statistik Pengunjung Dosen dan Karyawan 75



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Hasil wawancara dengan pengguna
Lampiran 2	Blangko pendaftaran anggota
Lampiran 3	Kartu anggota
Lampiran 4	Formulir bebas pustaka
Lampiran 5	Media Promosi
Lampiran 6	Surat Tugas
Lampiran 7	Surat balasan dari UPT Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Yogyakarta
Lampiran 8	Sertifikat
Lampiran 9	Presensi Kehadiran
Lampiran 10	Presensi di bagian sirkulasi
Lampiran 11	Presensi di bagian pengolahan
Lampiran 12	Presensi di bagian repositori dan jurnal
Lampiran 13	Catatan harian
Lampiran 14	Form penilaian Kuliah Kerja Perpustakaan (KKP)
Lampiran 15	Laporan periodik minggu pertama
Lampiran 16	Laporan periodik minggu kedua
Lampiran 17	Laporan periodik minggu ketiga
Lampiran 18	Laporan periodik minggu keempat
Lampiran 19	Laporan periodik minggu kelima
Lampiran 20	Laporan periodik minggu keenam
Lampiran 21	Laporan periodik minggu ketujuh
Lampiran 22	Laporan periodik minggu kedelapan