

**PERSEPSI PEMUSTAKA TERHADAP KUALITAS LAYANAN DI
PERPUSTAKAAN SMP NEGERI 2 LANGKE REMBONG**

SKRIPSI



Oleh :

**MARIA AVELINA SILI BATAONA
NPM : 18540014**

**PROGRAM STUDI ILMU PERPUSTAKAAN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS WIJAYA KUSUMA SURABAYA
2024**

**PERSEPSI PEMUSTAKA TERHADAP KUALITAS LAYANAN DI
PERPUSTAKAAN SMP NEGERI 2 LANGKE REMBONG**

SKRIPSI

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana
Ilmu Perpustakaan pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Wijaya Kusuma Surabaya**

Oleh :

MARIA AVELINA SILI BATAONA

NPM : 18540014

**PROGRAM STUDI ILMU PERPUSTAKAAN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS WIJAYA KUSUMA SURABAYA**

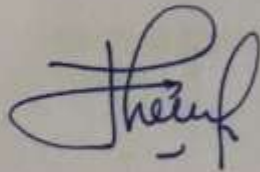
202

PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING

Judul Skripsi : Persepsi Pemustaka Terhadap Kualitas Layanan di
Perpustakaan SMP Negeri 2 Langke Rembong
Nama : Maria Avelina Sili Bataona
NPM : 18540014
Program Studi : Ilmu Perpustakaan
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Wijaya Kusuma Surabaya

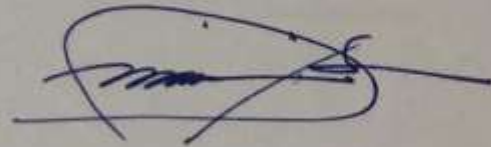
Skripsi ini telah disetujui oleh Dosen Pembimbing untuk diujikan.

Dosen Pembimbing I,



Fahriyah, S.Sos., M.A.

Dosen Pembimbing II,



Dian Kristvanto, S.IIP., M.IP.

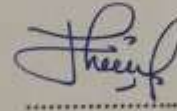
LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi ini Telah Dipertahankan Di Depan Dewan Penguji Skripsi Sebagai Salah Satu Syarat Guna Memperoleh Gelar Sarjana Ilmu Perpustakaan Pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Wijaya Kusuma Surabaya, pada:

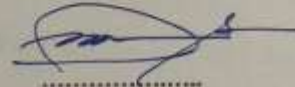
Hari / Tanggal : Selasa, 23 Januari 2024
Pukul : 18.00 - 19.30 WIB

Dewan Penguji :

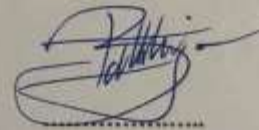
Fahriyah, S.Sos., M.A.
Ketua



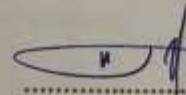
Dian Kristyanto, S.I.P., M.I.P.
Sekretaris



Drs. Bakhtiyar, S.Sos., M.I.P.
Anggota

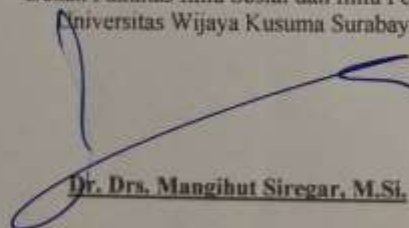


Bambang Prakoso, S.Sos., M.I.P.
Anggota



Mengesahkan,

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Wijaya Kusuma Surabaya



Dr. Drs. Mangihut Siregar, M.Si.

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Maria Avelina Sili Bataona
NPM : 18540014
Jurusan : Ilmu Perpustakaan
Fakultas : Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Menyatakan bahwa sebenarnya Skripsi yang telah saya tulis ini benar-benar merupakan hasil karya saya sendiri, bukan merupakan pengambil-alihan tulisan atau hasil pemikiran orang lain yang saya akui sebagai tulisan atau pemikiran saya sendiri.

Apabila dikemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan Skripsi ini adalah hasil plagiat, maka saya akan bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut.

Surabaya, Januari 2024

Yang membuat pernyataan,



Maria Avelina Sili Bataona

MOTTO

“Kita tidak perlu melakukan hal yang besar, tetapi lakukanlah hal kecil tapi dengan penuh cinta, tebarlah cinta kemanapun engkau pergi. Jangan sampai ada orang yang datang menemuimu tanpa menjadi lebih bahagia ketika meninggalkanmu”

(Bunda TERESA dari Kulkuta)

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa, atas berkat dan rahmatNya sehingga penelitian Skripsi yang dilakukan selesai tepat waktu dengan Skripsi yang berjudul “PERSEPSI PEMUSTAKA TERHADAP KUALITAS LAYANAN DI PERPUSTAKAAN SMP NEGERI 2 LANGKE REMBONG”, sebagai salah satu syarat agar dapat menyelesaikan studi S1 Ilmu Perpustakaan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Wijaya Kusuma Surabaya.

Hasil dari penelitian yang dilakukan adalah mengetahui bagaimana Persepsi Pemustaka Terhadap Kualitas Layanan di Perpustakaan SMP Negeri 2 Langke Rembong.

Penulis mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah memberikan dukungan atas terselesainya Skripsi ini. Untuk itu penulis menyampaikan terima kasih kepada yang terhormat :

1. Tuhan Yesus Kristus, Bunda Maria, atas berkat dan penyertaannya selama penulisan skripsi kepada peneliti.
2. Prof. H. Widodo Ario Kentjono, dr.Sp.THT-KL(K),FICS, Selaku Rektor Universitas Wijaya Kusuma Surabaya.
3. Dr. Drs. Mangihut Siregar., M.Si., Selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Wijaya Kusuma Surabaya.
4. Yanuastrid Shintawati, S.IPI., M.Si., Selaku Ketua Program Studi Ilmu Perpustakaan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Wijaya Kusuma Surabaya.

5. Fahriyah, S.Sos., M.A., Selaku Dosen Pembimbing I yang telah meluangkan waktu untuk membantu menyelesaikan Skripsi ini dengan sepenuh hati.
6. Dian Kristyanto, S.IIP., M.IP, Selaku Dosen Pembimbing II yang telah meluangkan waktu untuk membantu menyelesaikan Skripsi ini dengan sepenuh hati.
7. Longginus Mida Marus, M.Pd., Selaku Kepala Sekolah SMP Negeri 2 Langke Rembong yang telah izin untuk melakukan penelitian di perpustakaan SMP Negeri 2 Langke Rembong.
8. Drs. Yakobus M. Kantor, Selaku Kepala Pepustakaan yang telah memberikan izin untuk melakukan penelitian dan kepada para staff yang telah membantu, membimbing dan memberikan informasi yang dibutuhkan oleh penulis dalam proses penyelesaian tulisan ini.
9. Kepada diri sendiri yang telah berjuang dan kuat sajah ini sehingga menyelesaikan tulisan ini, meskipun telat 1 tahun.
10. Kepada kedua orang tua, kakak, adik, keponakan dan keluarga tercinta baik yang masih hidup maupun yang telah berpulang kepangkuan Tuhan yang selalu memberikan dukungan berupa doa selama pengerjaan tulisan ini.
11. Rekan-rekan seperjuangan, Mahasiswa Jurusan Ilmu Perpustakaan khususnya angkatan 2018 Universitas Wijaya Kusuma Surabaya yang selalu memberikan semangat kepada penulis.

12. Sahabat terbaik, Nova Bataona, Ester Pangkul, Ira Jelu, Novi jelita, yang selalu berbagi suka duka, saling mendoakan, saling menguatkan dan saling mendukung dalam setiap waktu.

13. Dan semua pihak yang tidak sempat penudil sebutkan namanya satu persatu, yang telah memberikan bantuan baik secara langsung maupun secara tidak langsung kepada penulis.

Akhir kata, terima kasih atas bantuan, dukungan, doa yang telah diberikan kepada penulis semoga mendapatkan balasan. Semoga Skripsi ini bisa bermanfaat bagi siapa saja yang membutuhkan dan bisa menjadi panduan untuk penulisan Skripsi lain. Skripsi ini masih jauh dari kata yang sempurna dan kekurangan. Untuk itu saran dan kritik sangat dibutuhkan untuk lebih menyempurnakan karya tulisan serupa.

Surabaya, Januari 2024

Maria Avelina Sili Bataona

ABSTRAK

Maria Avelina Sili Bataona. 2024. Persepsi Pemustaka Terhadap Kualitas Layanan di Perpustakaan SMP Negeri 2 Langke Rembong. Skripsi Program Studi Ilmu Perpustakaan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Wijaya Kusuma Surabaya. Dosen Pembimbing : (I) Fahriyah,S. Sos., MA.; (II) Dian Kristyanto, S.IIP., M.IP.

Persepsi pemustaka terhadap kualitas layanan merupakan penilaian terhadap suatu objek di perpustakaan yang dilakukan pengguna perpustakaan dan terjadi berdasarkan panca indra manusia. Tujuan penelitian ini agar mengetahui kualitas koleksi yang disediakan perpustakaan, kualitas fasilitas berupa sarana dan prasarana, kualitas pelayanan sirkulasi yang diberikan para petugas dan kualitas SDM yang ada di Perpustakaan SMP Negeri 2 Langke Rembong.

Metode penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Variabel tunggal yakni kualitas layanan perpustakaan dengan sub variabel kualitas koleksi, kualitas fasilitas, kualitas pelayanan sirkulasi, dan kualitas SDM. Populasi dalam penelitian ini adalah siswa-siswi kelas VII, VIII, IX SMP Negeri 2 Langke Rembong berjumlah 990 anak dengan sampel 10% dari populasi yakni berjumlah 99 anak dan dibulatkan menjadi 100 responden. Teknik sampling menggunakan teknik *Probability Sampling* dengan penentuan sampel secara *accidental sampling*. Teknik pengumpulan data dengan cara observasi, wawancara para pegawai perpustakaan, penyebaran kuesioner melalui *google form* kepada para siswa-siswi, studi literature yang dilakukan dengan cara mempelajari skripsi yang telah dilakukan peneliti terdahulu. Teknik Analisa data menggunakan bantuan Microsoft Excel untuk menghitung prosentase dan rata-rata yang disajikan dalam bentuk tabel dan grafik kemudian dianalisis.

Hasil penelitian menunjukkan Persepsi Pemustaka Terhadap Kualitas Layanan di Perpustakaan SMP Negeri 2 Langke Rembong tergolong dalam kategori **Baik** dilihat dari aspek : (1) bahan pustaka atau koleksi perpustakaan mendapatkan nilai Baik dengan rata-rata 4,18, (2) fasilitas mendapatkan nilai Baik dengan rata-rata 4,09, (3) layanan sirkulasi yang diberikan kepada pengguna mendapatkan nilai Sangat Baik dengan rata-rata 4,23, dan SDM yang ada di perpustakaan mendapatkan nilai Sangat Baik dengan rata-rata 4,31. Para pemustaka **puas** dengan koleksi bahan pustaka, fasilitas sarana dan prasarana yang lengkap,, layanan sirkulasi yang diberikan para pegawai perpustakaan dan SDM yang memadai dan sangat membantu para pengguna perpustakaan dalam mencari informasi.

Kata Kunci : Persepsi Pemustaka, Kualitas Layanan, Perpustakaan Sekolah

ABSTRACT

Maria Avelina Sili Bataona. 2024. The Perception of Patrons Towards Service Quality at SMP Negeri 2 Langke Rembong Library. Thesis. The Library Science Program, Faculty of Social and Political Sciences, Wijaya Kusuma University Surabaya. Advisors: (I) Fahriyah, S.Sos., MA; (II) Dian Kristyanto, S.IIP., M.IP.

The patrons' perception of service quality is an assessment of an object in the library conducted by library users and occurs based on human senses. The aim of this research is to understand the quality of collections provided by the library, the quality of facilities in terms of infrastructure, the quality of circulation services provided by staff, and the quality of human resources in SMP Negeri 2 Langke Rembong Library.

The research method employed is descriptive with a quantitative approach. The single variable is the quality of library services, with sub-variables including collection quality, facility quality, circulation service quality, and human resource quality. The population in this research comprises 990 students from grades VII, VIII, and IX at SMP Negeri 2 Langke Rembong, with a sample size of 10% of the population, totaling 99 students, rounded up to 100 respondents. The sampling technique utilizes *Probability Sampling* with sample determination through *accidental sampling*. Data collection techniques involve observation, interviews with library staff, distribution of questionnaires via *Google Form* to students, and literature review conducted by researching previous researchers' theses. The data analysis technique involves using Microsoft Excel to calculate percentages and averages, which are presented in the form of tables and graphs and then analyzed.

The research results indicate that the Perception of Patrons Towards Service Quality at SMP Negeri 2 Langke Rembong Library falls into the category of **Good** when viewed from the following aspects: (1) The library materials or library collections received a Good rating with an average score of 4.18, (2) the facilities received a Good rating with an average score of 4.09, (3) the circulation services provided to users received an Excellent rating with an average score of 4.23, and the library personnel received an Excellent rating with an average score of 4.31. The library users are **satisfied** with the library collection, complete facilities and infrastructure, circulation services provided by library staff, and adequate personnel who greatly assist library users in seeking information.

Keywords: User Perception, Service Quality, School Library.

DAFTAR ISI

Halaman Judul	i
Halaman Sampul	ii
Persetujuan Dosen Pembimbing	Error! Bookmark not defined.
Lembaran Pengesahan.....	Error! Bookmark not defined.
Pernyataan Keaslian Skripsi.....	5
Motto.....	6
Kata Pengantar	7
Abstrak	10
Abtrack.....	11
Daftar Isi	Error!
Bookmark not defined.	
Daftar Tabel	15
Daftar Gambar	17
Daftar Grafik	18
BAB I : PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	Error! Bookmark not defined.
1.2 Identifikasi dan Rumusan Masalah	Error! Bookmark not defined.
1.3 Tujuan Penelitian	Error! Bookmark not defined.
1.4 Manfaat Penelitian	Error! Bookmark not defined.
1.5 Penelitian Terdahulu	Error! Bookmark not defined.
1.6 Landasan Teori	Error! Bookmark not defined.
1.5.2.2 Pemustaka	Error! Bookmark not defined.
1. Koleksi	Error! Bookmark not defined.
2.Sarana dan Prasarana	Error! Bookmark not defined.
3.Pelayanan Perpustakaan.....	Error! Bookmark not defined.
4. Tenaga perpustakaan.....	Error! Bookmark not defined.
5. Penyelenggaraan perpustakaan	Error! Bookmark not defined.

6. Pengelola perpustakaan.....	Error! Bookmark not defined.
7. Teknologi informasi dan komunikasi.....	Error! Bookmark not defined.
1.5.2.3 Layanan Perpustakaan.....	Error! Bookmark not defined.
1. Layanan Sirkulasi	Error! Bookmark not defined.
2. Layanan Refrensi	Error! Bookmark not defined.
1.6 Metode Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
1.6.1 Pendekatan dan Jenis Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
1.6.2 Variabel Penelitian	Error! Bookmark not defined.
1.6.3 Definisi Konseptual.....	Error! Bookmark not defined.
1.6.4 Definisi Operasional	Error! Bookmark not defined.
1.6.5 Lokasi Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
1.6.6 Populasi dan Sampel	Error! Bookmark not defined.
1.6.7 Jenis Sumber Data.....	Error! Bookmark not defined.
1.6.8 Teknik Pengumpulan Data.....	Error! Bookmark not defined.
1.6.9 Teknik Analisa Data.....	Error! Bookmark not defined.

BAB II : GAMBARAN UMUM

2.1 Sejarah Singkat Perpustakaan	Error! Bookmark not defined.
2.1.1 Profil Perpustakaan	Error! Bookmark not defined.
2.1.2 Struktur Organisasi	Error! Bookmark not defined.
2.1.3 Tata Tertib Perpustakaan.....	Error! Bookmark not defined.
2.1.4 Tata Tertib Peminjaman Buku	Error! Bookmark not defined.
2.1.5 Syarat Menjadi Anggota Perpustakaan	Error! Bookmark not defined.
2.1.6 Jam Buka Perpustakaan	Error! Bookmark not defined.
2.1.7 Fasilitas Layanan.....	Error! Bookmark not defined.
2.1.8 Program Kerja Perpustakaan.....	Error! Bookmark not defined.
2.1.9 Strategi Inovasi Layanan Perpustakaan	Error! Bookmark not defined.
2.1.10 Dana Iinventaris Perpustakaan.....	Error! Bookmark not defined.
2.1.11 Denah Perpustakaan SMP Negeri 2 Langke Rembong	Error! Bookmark not defined.
not defined.	
2.1.12 Pengembangan Koleksi.....	Error! Bookmark not defined.

2.1.13 Jumlah Koleksi Perpustakaan	Error! Bookmark not defined.
BAB III HASIL PENELITIAN DAN ANALISIS DATA	
3.1 Hasil Penelitian	Error! Bookmark not defined.
3.1.1 Identitas Responden	Error! Bookmark not defined.
3.1.2 Kualitas Bahan Pustaka Perpustakaan di SMP Negeri 2 Langke Rembon.	Error! Bookmark not defined.
3.1.3 Kualitas Fasilitas di Perpustakaan SMP Negeri 2 Langke Rembong	Error! Bookmark not defined.
3.1.4 Kualitas Pelayanan Sirkulasi di Perpustakaan SMP Negeri 2 Langke Rembong.....	Error! Bookmark not defined.
3.1.5 Kualitas Sumber Daya Manusia yang ada di Perpustakaan SMP Negeri 2 Langke Rembong	Error! Bookmark not defined.
3.1.6 Persepsi Pemustaka Terhadap Kualitas Layanan di Perpustakaan SMP Negeri 2 Langke Rembong	Error! Bookmark not defined.
3.1.7 Pembahasan.....	Error! Bookmark not defined.
BAB IV PENUTUP	
4.1 Kesimpulan	Error! Bookmark not defined.
4.2 Saran.....	Error! Bookmark not defined.
Daftar pustaka	81

DAFTAR TABEL

- Tabel 1.1 Sarana dan Prasarana Perpustakaan**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 2.1 Data Inventaris Perpustakaan SMP Negeri 2 Langke Rembong **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 2.2 Jumlah Koleksi Perpustakaan SMP Negeri 2 Langke Rembong..... **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 3.1 Pengumpulan Data**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 3.2 Identitas Responden**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 3.3 Bahan Pustaka yang Lengkap (Novel, Peta, Buku,dll.)**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 3.4 Kengkapan Bahan Koleksi di Perpustakaan**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 3.5 Penyusunan Koleksi Bahan Pustaka yang di miliki Perpustakaan **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 3.6 Persepsi Pemustaka Terhadap Kualitas Koleksi di Perpustakaan SMP Negeri 2 Langke Rembong**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 3.7 Ketersediaan Gedung/Ruangan (Baca, kerja petugas, toilet,dll.) **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 3.8 Ketersediaan Peralatan Kerja Bagi Petugas (komputer,meja,kursi,dll)**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 3.9 Kenyamanan Layanan meminjaman dan mengembalikan Buku di Perpustakaan.....**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 3.10 Ketersediaan Gedung Perpustakaan yang Strategis**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 3.11 Ketersediaan Ruangan yang Nyaman**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 3.12 Ketersediaan Papan Pengumuman/Meja Informasi untuk Membantu Pengguna dalam Mencari Informasi**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 3.13 Ketersediaan Papan/Petunjuk arah/Rambu-rambu untuk Memanfaatkan Koleksi**Error! Bookmark not defined.**

- Tabel 3.14 Ketersediaan Peralatan Kebersihan dalam Ruangan Perpustakaan .. **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 3.15 Persepsi Pemustaka Terhadap Kualitas Fasilitas di Perpustakaan SMP Negeri 2 Langke Rembong**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 3.16 Kemampuan Petugas dalam Menjawab Pertanyaan Pengguna **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 3.17 Sikap Sabar dan Sopan Petugas terhadap Pengguna Perpustakaan .. **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 3.18 Kemampuan Berkomunikasi Petugas dengan Pengguna Perpustakaan**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 3.19 Kemampuan Petugas dalam Melayani Peminjaman dan Pengembalian Buku**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 3.20 Kemampuan Petugas dalam Penelusuran Koleksi Bahan Pustaka ... **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 3.21 Persepsi Pemustaka Terhadap Kualitas Pelayanan Sirkulasi di Perpustakaan SMP Negeri 2 Langke Rembong**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 3.22 Perilaku Petugas dalam Memberikan Layanan kepada Pengguna.... **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 3.23 Kinerja Petugas dalam Memberikan Layanan kepada Pengguna **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 3.24 Penampilan Para Petugas Perpustakaan**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 3.25 Kinerja Petugas dalam Menangani Koleksi yang Rusak/Tidak Layak Pakai**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 3.26 Persepsi Pemustaka Terhadap Kualitas SDM di Perpustakaan SMP Negeri 2 Langke Rembong**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 3.27 Rata-rata Sub Variabel Penelitian**Error! Bookmark not defined.**

DAFTAR GAMBAR

- Gambar 2. 1 Struktur Organisasi Perpustakaan SMP Negeri 2 Langke Rembong SMP
Negeri 2 Langke Rembong**Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 2. 2 Denah Perpustakaan SMP Negeri 2 Langke Rembong**Error! Bookmark
not defined.**

DAFTAR GRAFIK

- Grafik 1.1 Persepsi Pemustaka Terhadap Kualitas Koleksi di Perpustakaan SMP Negeri 2 Langke Rembong.....**Error! Bookmark not defined.**
- Grafik 1.2 Persepsi Pemustaka Terhadap Kualitas Fasilitas di Perpustakaan SMP Negeri 2 Langke Rembong.....**Error! Bookmark not defined.**
- Grafik 1.3 Persepsi Pemustaka Terhadap Kualitas Pelayanan Sirkulasi di Perpustakaan SMP Negeri 2 Langke Rembong**Error! Bookmark not defined.**
- Grafik 1.4 Persepsi Pemustaka Terhadap Kualitas SDM di Perpustakaan SMP Negeri 2 Langke Rembong.....**Error! Bookmark not defined.**
- Grafik 1.5 Rata-rata Sub Variabel Penelitian.....**Error! Bookmark not defined.**
- Grafik 1.6 Persepsi Pemustaka Terhadap Kualitas Layanan di Perpustakaan SMP Negeri 2 Langke Rembong.....**Error! Bookmark not defined.**