

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA PADA
LAYANAN SIRKULASI BERDASARKAN INDEKS
KEPUASAN MASYARAKAT (IKM) DI PERPUSTAKAAN
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN AMPEL SURABAYA**

SKRIPSI



Oleh :

ZENNI EKA CAHYANI

NPM : 21540022

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

2025

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA PADA
LAYANAN SIRKULASI BERDASARKAN INDEKS
KEPUASAN MASYARAKAT (IKM) DI PERPUSTAKAAN
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN AMPEL SURABAYA**

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana

Ilmu Perpustakaan Pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas Wijaya Kusuma Surabaya

Oleh :

ZENNI EKA CAHYANI

NPM : 21540022

**PROGRAM STUDI ILMU PERPUSTAKAAN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU SOSIAL
UNIVERSITAS WIJAYA KUSUMA SURABAYA
2025**

PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING

Judul Skripsi : Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Pada Layanan
Sirkulasi Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)
di Perpustakaan Universitas Islam Negeri Sunan Ampel
Surabaya

Nama : Zenni Eka Cahyani

NPM : 21540022

Program Studi : Ilmu Perpustakaan

Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Bahwasannya skripsi ini telah disetujui oleh dosen pembimbing dan layak untuk
diujikan

Menyetujui,

Dosen Pembimbing I



Fahriyah, S.Sos., M.A.
NIDN : 0716077602

Dosen Pembimbing II



Daniel Pandapotan, S.Sos., M.IP.
NIDN : 0728097801

LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi ini telah diuji dan disajikan di hadapan para dewan penguji sebagai bagian dari persyaratan untuk meraih gelar Sarjana Ilmu Perpustakaan di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Wijaya Kusuma Surabaya pada :

Hari/Tanggal : Selasa, 08 Juli 2025

Pukul : 11.50 WIB

Dewan Penguji :

Fahriyah, S.Sos., M.A.

Ketua



Daniel Pandapotan, S.Sos., M.IP.

Sekretaris



Bakhtiyar, S.Sos., M.IP.

Anggota

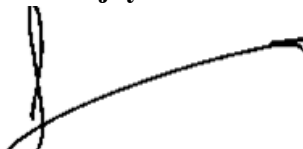


Bambang Prakoso, S.Sos., M.IP.

Anggota



Mengesahkan,
**Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Wijaya Kusuma Surabaya**



Dr. Mangihut Siregar, M.Si.
NIDN. 0718106801

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Zenni Eka Cahyani

NPM : 21540022

Program Studi : Ilmu Perpustakaan

Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Menyatakan bahwa skripsi ini adalah hasil karya pribadi saya sepenuhnya dan tidak melibatkan penjiplakan atau pengambilan gagasan orang lain. Saya dengan sadar mengakui bahwa seluruh isi skripsi ini adalah hasil pemikiran dan penulisan saya sendiri. Jika pada masa mendatang terbukti ataupun dapat dibuktikan bahwa skripsi ini melibatkan tindakan penjiplakan, saya dengan bersedia menerima pertanggungjawaban dan sanksi/hukuman yang berlaku.

Surabaya, 13 juli 2025

Yang membuat pernyataan

The image shows a handwritten signature in black ink over a rectangular official stamp. The stamp contains the text 'METERAL TEMPEL' and a unique identification number '0180AMX448078172'. To the left of the stamp is a vertical black bar with some illegible text.

Zenni Eka Cahyani

HALAMAN PERSEMBAHAN

Dengan penuh rasa bersyukur dan hormat, penulis dengan bangga mengumumkan bahwa skripsi ini berhasil diselesaikan berkat dukungan dan doa-doa dari orang-orang terkasih. Dengan penuh sukacita dan kebahagiaan, skripsi ini disajikan kepada :

1. Allah SWT, dengan Rahmat, Hidayat, dan Karunia-Nya yang telah memberikan kesehatan, kemudahan serta kelancaran untuk menyelesaikan skripsi ini
2. Ibu Jayem yang telah melahirkan dan memberikan sayang tulus serta pengorbanan yang dimana beliau belum merasakan sekolah hingga sarjana. namun, dukungan dan kasih sayangnya tak kenal lelah dalam mendoakan dan memberikan perhatian hingga penulis mampu menyelesaikan gelar sarjana. Terimakasih ibu sudah berjuang seorang diri untuk jadi ibu yang hebat. Semoga Allah SWT selalu melindungi setiap langkah ibu dan teruslah menjadi Ibu yang penulis banggakan.
3. Bapak Sarun dan Ibu Eti, yang dimana meskipun beliau orang tua angkat namun, kasih sayangnya tulus tak kenal lelah dalam mengusahakan penulis hingga masuk dalam bangku perkuliahan. Terimakasih Bapak dan Ibu atas pengorbanan dan sayangnya dari kecil hingga saat ini penulis mampu dalam menyelesaikan gelar sarjana. Semoga Allah SWT selalu memberikan kemudahan dan apapun langkah Bapak Sarun dan Ibu Eti.
4. Muhammad Risky, selaku adik angkat penulis yang telah memberikan semangat dan dukungan agar penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.

5. Avilla Putri Patrisia, Hexsa Ning Pramudiana, Fayza Alifia Putri Santoso, selaku sahabat penulis sedari sejak SMP yang sudah penulis anggap sebagai saudara. Terimakasih telah menjadi tempat berkeluh kesah, saling memberikan dukungan dan yang selalu ada buat penulis. Semoga kita bisa bersama hingga sukses juga bersama.
6. Lisa Widayanti, Narita Salombe, Karina Eka Febriyanti, Intan Dwi Agustin, selaku sahabat dan teman sedari SMA yang selalu mendukung, menyemangati, mendoakan penulis selama proses pengerjaan skripsi.
7. Talitha Jacinda Maritza, selaku sahabat dan teman sesama seperjuangan satu dosen pembimbing, Terimakasih telah banyak membantu, memberikan dukungan, dan mendoakan, serta saling mengingatkan dalam hal apapun selama proses pengerjaan skripsi ini.
8. Nur Nanda Khumairoh, Wahyu Nur Kinanti, Maghfirah Rinjani Nadzardiyo, Rosyda Syaukat, Savina Ayu Fitria, Dinda Maudy Rafika, selaku teman dan sahabat penulis sesama progran studi ilmu perpustakaan. Terimakasih selalu memberikan dukungan, membantu penulis dalam pengerjaan skripsi ini. Semoga terus bertemu hingga kelak mencapai kesuksesan.
9. Alvina Rahmawati, selaku sahabat penulis sedari tahun 2021. Terimakasih selalu mengingatkan penulis, mendukung, memberi masukan kepada penulis saat proses penyelesaian skripsi.
10. Rekan-Rekan Mahasiswa Ilmu Perpustakaan Angkatan 2021, terimakasih atas kebersamaannya selama 4 tahun ini, dan pengalaman yang pernah dilalui penulis.

11. Bapak Hary Supriyatno, Kak Desiana, Ibu Umi Rodliyah selaku pustakawan Perpustakaan Universitas Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya. Penulis mengucapkan banyak terimakasih atas segala bantuan, dukungan, dan arahan yang diberikan kepada penulis selama pengerjaan skripsi ini.
12. Para Pengunjung Perpustakaan Universitas Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya yang telah menjadi responden dalam penelitian ini, semoga senantiasa diberikan kebahagiaan dan kesehatan.
13. Dosen Program Studi Ilmu Perpustakaan, terutama kepada Ibu Fahriyah, Bapak Daniel, Ibu Yanu Astrid, dan lainnya yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu, terimakasih telah memberikan bimbingan, bekal ilmu selama dibangku perkuliahan.
14. Zenni Eka Cahyani, selaku diri sendiri terimakasih telah berjuang sejauh ini untuk mewujudkan salah satu impian dan harapan penulis serta tidak pernah pantang untuk menyerah meskipun sesulit apapun selama proses pengerjaan skripsi ini.

KATA PENGANTAR

Puji dan Syukur atas kehadiran Allah SWT, karena hanya dengan rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi yang berjudul “Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Pada Layanan Sirkulasi Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di Perpustakaan Universitas Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya”.

Skripsi ini disusun dan diajukan untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar Sarjana Strata Satu (S1) di Program Ilmu Perpustakaan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Wijaya Kusuma Surabaya. Selain itu, penulisan ini dimaksudkan untuk menggambarkan pandangan terkait tingkat kepuasan pengguna pada layanan sirkulasi berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di perpustakaan.

Dalam penyelesaian skripsi ini, penulis mendapatkan bantuan serta bimbingan dari berbagai pihak-pihak berikut :

1. Prof. Dr. H. Widodo Aryo Kentjono, Sp.THT-KL(K),FICS. selaku Rektor Universitas Wijaya Kusuma Surabaya
2. Dr. Drs. Mangihut Siregar, M.Si. selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Wijaya Kusuma Surabaya.
3. Yanuastrid Shintawati, S.IPI., M.IP selaku Ketua Program Studi Ilmu Perpustakaan Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Wijaya Kusuma Surabaya.
4. Fahriyah, S.Sos., M.A. selaku Dosen Pembimbing satu.

5. Daniel Pandapotan, S.Sos., M.IP. selaku Dosen Pembimbing dua.
6. Seluruh pihak Perpustakaan Universitas Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya.
7. Bapak/Ibu Dosen Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Wijaya Kusuma Surabaya, khususnya Program Studi Ilmu Perpustakaan.

Penulis berharap bahwa hasil penelitian ini akan bermanfaat bagi semua pihak yang terlibat. Penulis juga menyadari bahwa skripsi ini mungkin mengandung kesalahan dan kekurangan, sehingga saran dan kritik sangat diharapkan untuk meningkatkan kualitas skripsi ini. Dengan ini, penulis mengucapkan terima kasih.

Surabaya, 20 Juni 2025

Zenni Eka Cahyani

ABSTRAK

Zenni Eka C., 2025. Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Pada Layanan Sirkulasi Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di Perpustakaan Universitas Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya. Skripsi Program Studi Ilmu Perpustakaan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Wijaya Kusuma Surabaya, Pembimbing; (I) Fahriyah, S.Sos., M.A.; (II) Daniel Pandapotan, S.Sos., M.IP.

Perpustakaan tidak hanya sebagai tempat menyimpan dan mencari buku. Namun, telah berubah menjadi tempat yang dimana untuk mencari dan mendapatkan segala informasi. Di dalam perpustakaan, layanan sirkulasi menghubungkan antara pustakawan dan pemustaka dalam kegiatan peminjaman, pengembalian, perpanjangan, pembayaran denda keterlambatan hingga pembuatan kartu anggota dan surat keterangan bebas pinjam. Penelitian ini bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna pada layanan sirkulasi berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di Perpustakaan Universitas Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya.

Penelitian menggunakan metode kuantitatif deskriptif dengan variabel unsur pelayanan sirkulasi, terdiri dari sub variabel sistem layanan sirkulasi, pembayaran denda keterlambatan, dan proses pembuatan kartu anggota perpustakaan dan surat keterangan bebas pinjam perpustakaan. Populasi penelitian mencakup pengguna yang berkunjung di perpustakaan, dan sampel yang valid yakni sejumlah 81 responden. Metode sampling yang digunakan yaitu *probability sampling* dengan teknik *simple random sampling*. Pengumpulan data dilakukan secara observasi, kuesioner melalui *google form* kepada mahasiswa/i. Analisis data menggunakan pengukuran Standar IKM dengan bantuan *Microsoft Excel* untuk menghitung presentase, rata-rata, dan konversi Nilai IKM kemudian disajikan dalam bentuk tabel serta di analisis.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepuasan pengguna terhadap sistem layanan sirkulasi dengan nilai IKM 80,75 mutu pelayanan B kategori **Baik/Puas**. Kepuasan pengguna terhadap layanan pembayaran denda keterlambatan dengan nilai IKM 79,75 mutu layanan B dengan kategori **Baik/Puas**. Kepuasan pengguna terhadap proses pembuatan kartu anggota perpustakaan dan surat keterangan bebas pinjam perpustakaan dengan nilai IKM 80,50 mutu pelayanan B kategori **Baik/Puas**. Secara keseluruhan tingkat **kepuasan pengguna terhadap layanan sirkulasi** di Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya menunjukkan Nilai **IKM 80,30 Mutu Layanan B Kategori Baik/Puas**.

Kata Kunci : *Indeks Kepuasan Masyarakat, Kepuasan Pengguna, Layanan Sirkulasi, Perpustakaan Perguruan Tinggi.*

ABSTRAC

Zenni Eka C., 2025. *Analysis of User Satisfaction Levels in Circulation Services Based on the Community Satisfaction Index (IKM) at the Sunan Ampel State Islamic University Library in Surabaya.* Thesis, Library Science Program, Faculty of Social and Political Sciences, Wijaya Kusuma University, Surabaya. Supervisors: (I) Fahriyah, S.Sos., M.A.; (II) Daniel Pandapotan, S.Sos., M.IP.

Libraries are not only places to store and search for books. They have evolved into places where people can search for and obtain all kinds of information. Within libraries, circulation services connect librarians and library users in activities such as borrowing, returning, renewing, paying late fees, and creating membership cards and loan clearance letters. This study aims to measure user satisfaction with circulation services based on the Community Satisfaction Index (CSI) at the University of Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya Library.

The study employs a descriptive quantitative method with variables related to circulation service elements, consisting of sub-variables such as the circulation service system, late fee payments, and the process of issuing library membership cards and library clearance letters. The study population includes library visitors, with a valid sample size of 81 respondents. The sampling method used was probability sampling with simple random sampling technique. Data collection was conducted through observation and a questionnaire via Google Forms distributed to students. Data analysis utilized the CSI measurement standard with the assistance of Microsoft Excel to calculate percentages, averages, and CSI value conversions, which were then presented in tabular form and analyzed.

The research results indicate that user satisfaction with the circulation service system has an IKM value of 80.75, with service quality categorized as Good/Satisfactory. User satisfaction with the late fee payment service has an IKM value of 79.75, with service quality categorized as Good/Satisfactory. User satisfaction with the process of creating library membership cards and library loan clearance letters had an IKM value of 80.50, with service quality B categorized as Good/Satisfactory. Overall, the level of user satisfaction with circulation services at the UIN Sunan Ampel Surabaya Library showed an IKM value of 80.30, with service quality B categorized as Good/Satisfactory.

Keywords : *Community Satisfaction Index, User Satisfaction, Circulation Services, College Libraries.*

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN SAMPUL.....	ii
PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING.....	iii
LEMBAR PENGESAHAN	iv
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI.....	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
KATA PENGANTAR.....	ix
ABSTRAK	xi
ABSTRAC.....	xii
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL	xvi
DAFTAR GAMBAR	xx
DAFTAR LAMPIRAN	xxi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Identifikasi Masalah	7
1.3 Rumusan Masalah	8
1.4 Tujuan Penelitian.....	8
1.5 Manfaat Penelitian	9
1.6 Tinjauan Pustaka	10
1.6.1 Analisis.....	10

1.6.2 Kepuasan Pengguna	11
1.6.3 Perpustakaan Perguruan Tinggi.....	12
1.6.4 Layanan Sirkulasi Perpustakaan	22
1.6.5 Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)	29
1.7 Penelitian Terdahulu.....	33
1.8 Definisi Operasional Variabel dan Indikator	36
1.8.1 Pengertian Variabel	36
1.8.2 Definisi Operasional Variabel	37
1.9 Metode Penelitian.....	42
1.9.1 Jenis Penelitian.....	42
1.9.2 Lokasi Penelitian.....	43
1.9.3 Populasi dan Sampel	44
1.9.4 Sumber Data.....	45
1.9.5 Teknik Pengumpulan Data	46
1.9.6 Teknik Analisis Data	48
BAB II GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN.....	52
2.1 Sejarah Perpustakaan Universitas Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya.....	52
2.2 Visi dan Misi	55
2.3 Struktur Organisasi.....	56
2.4 Koleksi Perpustakaan	58
2.5 Fasilitas Sarana dan Prasarana	60
2.6 Tata Tertib Perpustakaan	68
2.7 Layanan Perpustakaan.....	69
2.8 Jam Buka Layanan	78
BAB III HASIL PEMBAHASAN DAN ANALISIS DATA	79

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Data Peminjaman Buku Layanan Sirkulasi.....	6
Tabel 1. 2 Standar Fasilitas Perpustakaan	21
Tabel 1. 3 Ringkasan Penelitian Terdahulu	33
Tabel 1. 4 Definisi Operasional Variabel	37
Tabel 1. 5 Nilai Persepsi, Interval IKM, Interval Konversi IKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan	49
Tabel 2. 1 Struktur Organisasi Perpustakaan	56
Tabel 2. 2 Layanan Koleksi Non Cetak	59
Tabel 3. 1 Fakultas Responden.....	80
Tabel 3. 2 Kemudahan Prosedur Layanan Sirkulasi	81
Tabel 3. 3 Kesesuaian Persyaratan Pelayanan dengan Jenis Pelayanan Sirkulasi ..	82
Tabel 3. 4 Kejelasan dan kepastian Petugas yang Melayani Bagian Layanan Sirkulasi	83
Tabel 3. 5 Kedisiplinan Petugas yang Melayani Bagian Layanan Sirkulasi.....	84
Tabel 3. 6 Tanggung Jawab Petugas yang Melayani Layanan Sirkulasi.....	85
Tabel 3. 7 Kemampuan Petugas yang Melayni Layanan Sirkulasi.....	86
Tabel 3. 8 Kecepatan Petugas dalam Melayani Layanan Sirkulasi.....	87
Tabel 3. 9 Keadilan Petugas yang Melayani Layanan Sirkulasi	88
Tabel 3. 10 Kesopanan dan Keramahan Petugas dalam Melayani Layanan Sirkulasi	89
Tabel 3. 11 Kewajaran Besarnya (GRATIS) Layanan Sirkulasi yang ditetapkan oleh Perpustakaan	90
Tabel 3. 12 Kepastian dan Kesesuaian Biaya (GRATIS) Layanan Sirkulasi.....	91
Tabel 3. 13 Kepastian dan Pelaksanaan Jadwal Layanan Sirkulasi	92
Tabel 3. 14 Kenyamanan Lingkungan Layanan Sirkulasi	92
Tabel 3. 15 Keamanan Lingkungan Layanan Sirkulasi	93

Tabel 3. 16 Kemudahan Prosedur Pembayaran Denda Keterlambatan Perpustakaan	94
Tabel 3. 17 Kesesuaian Persyaratan Pembayaran Denda Keterlambatan Perpustakaan	95
Tabel 3. 18 Kejelasan dan Kepastian Petugas yang Melayani Pembayaran Denda Keterlambatan Perpustakaan	96
Tabel 3. 19 Kedisiplinan Petugas yang Melayani Pembayaran Denda Keterlambatan	97
Tabel 3. 20 Tanggung Jawab Petugas yang Melayani Pembayaran Denda Keterlambatan Perpustakaan	98
Tabel 3. 21 Kemampuan Petugas yang Melayani Pembayaran Denda Keterlambatan Perpustakaan	99
Tabel 3. 22 Kecepatan Petugas dalam Melayani Pembayaran Denda Keterlambatan Perpustakaan	100
Tabel 3. 23 Keadilan Petugas yang Melayani Pembayaran Denda Keterlambatan Perpustakaan	101
Tabel 3. 24 Kesopanan dan Keramahan Petugas dalam Melayani Pembayaran Denda Keterlambatan Perpustakaan	102
Tabel 3. 25 Kewajaran Besarnya Biaya Denda Keterlambatan yang ditetapkan Perpustakaan	103
Tabel 3. 26 Kepastian dan Kesesuaian Biaya Denda Keterlambatan yang Telah ditetapkan Perpustakaan	104
Tabel 3. 27 Kepastian dan Pelaksanaan Jadwal Pembayaran Denda Keterlambatan Perpustakaan	105
Tabel 3. 28 Kenyamanan Lingkungan Saat Membayar Denda Keterlambatan Perpustakaan	106
Tabel 3. 29 Keamanan Lingkungan Saat Melakukan Pembayaran Denda Keterlambatan Perpustakaan	107
Tabel 3. 30 Kemudahan Prosedur Pembuatan Kartu Anggota Perpustakaan dan Surat Keterangan Bebas Pinjam Perpustakaan	108

Tabel 3. 31 Kesesuaian Persyaratan Pembuatan Kartu Anggota Perpustakaan dan Surat Keterangan Bebas Pinjam Perpustakaan	109
Tabel 3. 32 Kejelasan dan Kepastian Petugas yang Melayani Pembuatan Kartu Anggota Perpustakaan dan Surat Keterangan Bebas Pinjam Perpustakaan.....	110
Tabel 3. 33 Kedisiplinan Petugas yang Melayani Pembuatan Kartu Anggota Perpustakaan dan Surat Keterangan Bebas Pinjam Perpustakaan	111
Tabel 3. 34 Tanggung Jawab Petugas yang Melayani Pembuatan Kartu Anggota Perpustakaan dan Surat Keterangan Bebas Pinjam Perpustakaan	112
Tabel 3. 35 Kemampuan Petugas yang Melayani Pembuatan Kartu Anggota Perpustakaan dan Surat Keterangan Bebas Pinjam Perpustakaan	113
Tabel 3. 36 Kecepatan Petugas dalam Melayani Pembuatan Kartu Anggota Perpustakaan dan Surat Keterangan Bebas Pinjam Perpustakaan	114
Tabel 3. 37 Keadilan Petugas yang Melayani Pembuatan Kartu Anggota Perpustakaan dan Surat Keterangan Bebas Pinjam Perpustakaan	115
Tabel 3. 38 Kesopanan dan Keramahan Petugas dalam Melayani Pembuatan Kartu Anggota Perpustakaan dan Surat Keterangan Bebas Pinjam Perpustakaan.....	116
Tabel 3. 39 Kewajaran Besarnya Biaya Pembuatan Kartu Anggota Perpustakaan dan Surat Keterangan Bebas Pinjam Perpustakaan yang Telah ditetapkan	117
Tabel 3. 40 Kepastian dan Kesesuaian Biaya Pembuatan Kartu Anggota Perpustakaan dan Surat Keterangan Bebas Pinjam Perpustakaan yang Telah ditetapkan	118
Tabel 3. 41 Kepastian dan Pelaksanaan Jadwal Pembuatan Kartu Anggota Perpustakaan dan Surat Keterangan Bebas Pinjam Perpustakaan	119
Tabel 3. 42 Kenyamanan Lingkungan Saat Pembuatan Kartu Anggota Perpustakaan dan Surat Keterangan Bebas Pinjam Perpustakaan.....	120
Tabel 3. 43 Keamanan Lingkungan Saat Pembuatan Kartu Anggota Perpustakaan dan Surat Keterangan Bebas Pinjam Perpustakaan.....	121
Tabel 3. 44 Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Internal Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan	124
Tabel 3. 45 Data Pengolahan IKM Sistem Layanan Sirkulasi	125

Tabel 3. 46 Hasil IKM Per Unsur Pelayanan Sistem Layanan Sirkulasi	126
Tabel 3. 47 Data Pengolahan IKM Pembayaran Denda Keterlambatan	129
Tabel 3. 48 Hasil IKM Per Unsur Pelayanan Pembayaran Denda Keterlambatan	130
Tabel 3. 49 Data Pengolahan IKM Proses Pembuatan Kartu Anggota Perpustakaan dan Surat Keterangan Bebas Pinjam Perpustakaan.....	133
Tabel 3. 50 Hasil IKM Per Unsur Pelayanan Proses Pembuatan Kartu Anggota Perpustakaan dan Surat Keterangan Bebas Pinjam Perpustakaan	134
Tabel 3. 51 Hasil IKM Tingkat Kepuasan Pengguna Pada Layanan Sirkulasi Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)	139

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Gedung Perpustakaan Universitas Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya.....	55
Gambar 2. 2 Struktur Organisasi Perpustakaan UINSA	56
Gambar 2. 3 Loker Penyimpanan Tas/ Barang	60
Gambar 2. 4 Lobby Perpustakaan UINSA	60
Gambar 2. 5 Layanan Sirkulasi Perpustakaan UINSA	61
Gambar 2. 6 Layanan Administrasi Perpustakaan UINSA	61
Gambar 2. 7 Layanan Santri Sunan Ampel Corner	61
Gambar 2. 8 Layanan Gender dan Inkulsi Corner	62
Gambar 2. 9 Layanan Gusdur Corner	62
Gambar 2. 10 Layanan Bank Indonesia (BI) Corner	63
Gambar 2. 11 Layanan Arabic Corner	63
Gambar 2. 12 Layanan English Corner.....	63
Gambar 2. 13 Layanan Repository Perpustakaan UINSA	64
Gambar 2. 14 Ruang Pelatihan 1 Perpustakaan UINSA	64
Gambar 2. 15 Ruang Smart Room Perpustakaan UINSA	65
Gambar 2. 16 Ruang Koleksi Tandon dan Serial	65
Gambar 2. 17 Musholla Perpustakaan UINSA	65
Gambar 2. 18 Ruang Koleksi Referensi.....	66
Gambar 2. 19 Ruang Koleksi Umum.....	66
Gambar 2. 20 Ruang Area Baca Perpustakaan.....	66
Gambar 2. 21 Layanan Indonesian Islamic Corner.....	67
Gambar 2. 22 Ruang Koleksi Khusus	67

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian	150
Lampiran 2 Kartu Konsultasi Bimbingan.....	160
Lampiran 3 Surat Balasan Penelitian	163
Lampiran 4 Rekapitulasi Data.....	164
Lampiran 5 Surat Izin Penelitian	167