

**KUALITAS LAYANAN REPOSITORY DITINJAU DARI
PERSEPSI PEMUSTAKA DI BADAN PERPUSTAKAAN
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA**

SKRIPSI



Oleh:

IRMINA WEA DJAWO
NPM : 18540004

**PROGRAM STUDI ILMU PERPUSTAKAAN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS WIJAYA KUSUMA SURABAYA
2022**

**KUALITAS LAYANAN REPOSITORY DITINJAU DARI
PERSEPSI PEMUSTAKA DI BADAN PERPUSTAKAAN
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 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:

IRMINA WEA DJAWO

NPM : 18540004

**PROGRAM STUDI ILMU PERPUSTAKAAN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS WIJAYA KUSUMA SURABAYA
2022**

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Irminda Wea Djawo

NPM : 18540004

Program Studi : Ilmu Perpustakaan

Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

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

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

Surabaya, Januari 2022

Yang membuat pernyataan,



IRMINA WEA DJAWO

PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING


Judul : KUALITAS LAYANAN REPOSITORY DITINJAU DARI
PERSEPSI PEMUSTAKA BADAN PERPUSTAKAAN
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA

Nama : IRMINA WEA DJAWO

NPM : 18540004

Skripsi telah disetujui oleh Dosen Pembimbing untuk diujikan.

Dosen Pembimbing I



(Fahriyah, S.Sos., M.A.)

Dosen Pembimbing II



(Dian Kristyanto, S.I.P., M.I.P.)

LEMBAR PENGESAHAN

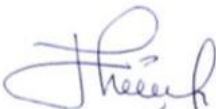
Skripsi Ini Telah Dipertahankan Di Hadapan Dewan Penguji Sebagai Salah Satu Syarat Guna Memperoleh Gelar Sarjana Ilmu Perpustakaan Pada Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Wijaya Kusuma Surabaya.

Hari/Tanggal : Rabu, 19 Januari 2022

Pukul : 09.00-10.30 WIB

Dewan Penguji :

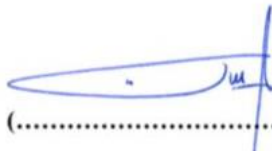
1. Fahrivah, S.Sos.,M.A.
Ketua


(.....)

2. Dian Kristyanto.S.IIP,M.IP.
Sekretaris


(.....)

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


(.....)

4. Yanuastrid Shintawati,S.IPL,M.Si.
Anggota


(.....)

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



Drs. Suahyo Tri Budiono, M.Si

Motto

***“LAWAN KUATIRMU DENGAN DOA, KUATKAN IMAN DAN
PERCAYAMU KEPADA TUHAN KARENA TIDAK ADA
PERSOALAN YANG MELEBIHI KUASA-NYA”***

HALAMAN PERSEMBAHAN

Dengan rasa syukur yang mendalam kepada Tuhan Yesus dan Bunda Maria atas segala berkat dan rahmatnya, saya selalu diberi kekuatan, kesabaran, kesehatan dan iman yang teguh selama proses penyusunan skripsi ini dan disetiap perjalanan hidup saya.

Skripsi ini saya persembahkan khusus untuk:

1. Kedua orang tua saya Bapa Ganteng Yohanes DJawo dan Mama Cantik Margaretha Gale, pertama mau bilang terimakasih karena sudah membesarkan saya sampai dewasa sekarang ini dengan penuh kasih sayang dan mengajarkan banyak hal tentang kehidupan, yang kedua terimakasih untuk semua doa, keringat dan air mata bapa dan mama dalam mencari sesuap nasi dan pendidikan yang bagus untuk masa depan saya dan juga terimakasih untuk motivasi, dukungan dan perhatian penuh sampai terselesainya penyusunan skripsi ini.
2. Saudara-saudara saya kakak Aris, kakak Yofin, kakak El, kakak Romo Yan, kakak Romo Festo, kakak Elen, Ade Fandy Dasi, yang selalu mendoakan dan mendukung saya sampai terselesainya skripsi ini.
3. Keluarga besar terkhusus Om tercinta Matheus Dasi yang selalu memberikan motivasi dan dukungan selama masa kuliah dan sampai selesainya masa penyusunan skripsi. Terimakasih.
4. Teman-teman angkatan 2018 yang telah memberikan semangat, arahan dan bantuan dalam penyusunan skripsi ini terimakasih banyak “Kalian

semua sangat berarti” Semoga kedepan terus sama-sama saling memberi semangat.

5. Terlebih khusus lagi untuk para penyemangat, Heribertus, Kk Yasintha Kalo, kk Filmon, Ade Silva Gaty, Bibi Ira, kk Memy, kk Mabok, Melan Krowe, Atris Allu, Mia, Tanty, kk Fin, Ade Venus, Nenek Anastasia Mara, ponaan-ponaan tercinta, Aldo, Alvin, Chia, Kun, Tiara, Ingrid, Al dan Malaikat kecil di Surga Arcangelo Tadini DJawo, dan Leluhur yang saya percaya mereka selalu mendoakan saya terimakasih banyak, Teman-teman SMA dan semua yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu yang selalu memberikan dukungan, semangat dan doa untuk saya, terimakasih *God Bless You.*

KATA PENGANTAR

Segala Puji syukur kehadiran Tuhan yang Maha Esa atas karunia dan rahmatnya telah dilimpahkan sehingga penulis skripsi ini dapat diselesaikan dengan judul **“Kualitas Layanan Repository Ditinjau Dari Persepsi Pemustaka di Badan Perpustakaan Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya”**.

Terimakasih atas pihak-pihak yang telah mendukung, memberi saran, motivasi, demi tercapainya tujuan pembuatan skripsi ini. Secara khusus penulis akan menyampaikan ucapan terima kasih sedalam-dalamnya kepada:

1. Prof. Dr. H. Widodo Ario Kentjono, dr. Sp.THT-KL (K), FICS Selaku Rektor Universitas Wijaya Kusuma Surabaya.
2. Drs. Sucahyo Tri Budiono., M.Si. Selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Wijaya Kusuma Surabaya yang telah membimbing dan mengarahkan selama mengikuti perkuliahan.
3. Yanuastrid Shintawati, S.IPI., M.Si. Selaku Ketua Program Studi Ilmu Perpustakaan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Wijaya Kusuma Surabaya yang telah membimbing dan mengarahkan selama mengikuti perkuliahan.
4. Fahriyah, S.Sos., M.A. dan Dian Kristyanto, S.IIP., M.IP. Selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan perhatian, bimbingan, kritik dan saran kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
5. Bambang Agustono, SH., MH. selaku Kepala Badan Perpustakaan Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk melakukan peneliti skripsi ini.

6. Pak Dewa Ketut Mahendranta, S.E, Selaku Pustakawan di layanan *Repository* Badan Perpustakaan 17 Agustus 1945 Surabaya, terima kasih atas bimbingannya, pengarahan dan segala sesuatu yang diberimkan kepada penulis yang telah membantu dengan tulus dan senang hati dalam perolehan informasi bagi penulis dalam menyelesaikan penelitian ini.
7. Seluruh staf pengajar yang tidak henti-hentinya memberikan ilmu dan bimbingan kepada penulis, guna menyelesaikan studi di Program Studi Ilmu Perpustakaan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Univeristas Wijaya Kusuma Surabaya.
8. Teman–teman angkatan 2018 Program Studi Ilmu Perpustakaan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Univeristas Wijaya Kusuma Surabaya, yang selalu memberikan dukungan dan semangat kepada penulis.

Akhir kata, semoga segala bentuk bantuan kepada penulis dalam menyusun penelitian ini mendapatkan balasan dari Tuhan. Penulis telah berupaya semaksimal mungkin dalam menyelesaikan penulisan ini, tetapi penulis menyadari masih banyak kelemahan dari segi isi maupun tata bahasa, untuk itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun dari pembaca dan akan diterima dengan senang hati. Semoga skripsi ini bermanfaat dalam memperkaya khasanah Ilmu pengetahuan, khusus ilmu perpustakaan.

Surabaya, Januari 2022

Penulis

ABSTRAK

IRMINA WEA DJAWO 18540004. 2022. Kualitas Layanan *Repository* ditinjau dari Persepsi Pemustaka di Badan Perpustakaan 17 Agustus 1945 Surabaya. Skripsi Program Studi Ilmu Perpustakaan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Wijaya Kusuma Suarabaya.
Dosen Pembimbing: (I) Fahriyah, S.Sos., M.A. (II) Dian Kristyanto, S.IIP., M.IP.

Repository Perpustakaan sebagai wadah penyimpanan, penyebarluasan informasi, melestarikan dan menyediakan akses karya ilmiah civitas akademika suatu perguruan tinggi yang dikelola oleh perpustakaan Perguruan Tinggi. Layanan *repository* merupakan suatu layanan koleksi *local content* yang dimiliki oleh suatu perguruan tinggi. Penelitian ini penting dilakukan karena *repository* merupakan salah satu syarat untuk menentukan peringkat perguruan tinggi. Tujuan penelitian untuk mengetahui persepsi pemustaka terhadap kualitas layanan *Repository* di Badan Perpustakaan 17 Agustus 1945 Surabaya.

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kuantitatif dengan variabel tunggal yaitu kualitas layanan *repository*. Untuk mengukur kualitas layanan peneliti menggunakan metode *Servqual*. Populasi penelitian adalah jumlah rata-rata pengunjung *repository* per bulan yaitu 872 orang dan sampel sebesar 20 % dari populasi yaitu 174 orang. Teknik sampling menggunakan *Probability Sampling* dengan cara *Simple Random Sampling* yaitu cara pengambilan sampel dari anggota populasi dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata. Teknik pengumpulan data menggunakan observasi, kuesioner dan dokumentasi. Teknik pengolahan data menggunakan statistik deskriptif rata-rata dengan bantuan aplikasi Microsoft Excel.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan *repository* di Badan Perpustakaan 17 Agustus 1945 Surabaya menurut persepsi pemustaka perpustakaan adalah Sangat Baik, artinya pemustaka Sangat Puas terhadap Layanan *Repository* yang telah disediakan oleh perpustakaan berdasarkan bukti fisik (*tangible*), kehandalan (*reliability*), daya tangkap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*), isi/ruang lingkup (*content/scope*), keakuratan (*accuracy*), bentuk/tampilan (*format*), kemudahan akses (*ease of navigation*), ketepatan waktu (*timeliness*) dengan hasil total jumlah rata-rata sebesar 4,52.

Kata Kunci : Kualitas Layanan, Layanan *Repository*, Perpustakaan Perguruan Tinggi

DAFTAR ISI

COVER	i
HALAMAN JUDUL	ii
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	iii
PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING	iv
LEMBAR PENGESAHAN	v
MOTTO	vi
HALAMAN PERSEMBAHAN	vii
KATA PENGANTAR	ix
ABSTRAK	x
DAFTAR ISI	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Rumusan Masalah.....	7
1.3. Tujuan Penelitian	7
1.4. Manfaat Penelitian	7
1.5. Penelitian Terdahulu	8
1.6. Penelitian Terdahulu	9
1.7. Landasan Teori	9
1.7.1. Perpustakaan Perguruan Tinggi.....	9
1.7.2. Tujuan Perpustakaan Perguruan Tinggi	11
1.7.3 Tujuan Perpustakaan Perguruan Tinggi	12
1.7.4 Pengguna Perpustakaan Perguruan Tinggi.....	16
1.7.5 Repository Perpustakaan Perguruan Tinggi	17

1.7.6 Manfaat Repository Perpustakaan Perguruan Tinggi.....	18
1.7.7 Konsep Kualitas Layanan Elektronik (Electronic Service Quality)	24
1.7.8 Kepuasan Pengguna.....	27
1.8. Metode Penelitian	29
1.8.1. Pendekatan dan Jenis Penelitian	29
1.8.2. Lokasi Penelitian	30
1.8.3. Variabel Penelitian	30
1.8.4. Definisi Konseptual	30
1.8.5. Definisi Operasional Variabel	31
1.8.6. Populasi dan Sampel Penelitian.....	33
1.8.7 Teknik Penentuan Sampel	34
1.8.8. Teknik Pengumpulan Data	36
1.8.9. Teknik Analisis Data	36
BAB II DESKRIPSI UMUM LOKASI PENELITIAN	39
2.1 Sejarah Singkat Perpustakaan Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya	39
2.2 Visi dan Misi Perpustakaan 17 Agustus 1945 Surabaya	40
2.2.1 Visi	40
2.2.2 Misi.....	40
2.2.3 Tujuan.....	41
2.3 Aturan Perpustakaan UNTAG	41
2.4 Sanksi Pelanggaran Anggota Perpustakaan UNTAG Surabaya..	42
2.5 Prosedur Perpustakaan UNTAG Surabaya.....	43

2.5.1 Prosedur Peminjaman Buku di Perpustakaan UNTAG Surabaya.....	43
2.5.2 Prosedur Pengembalian Buku di Perpustakaan UNTAG Surabaya.....	43
2.6 Layanan Perpustakaan	43
2.7 Fasilitas Perpustakaan.....	47
2.8 Koleksi Perpustakaan.....	47
2.9 Struktur Organisasi	50
BAB III HASIL PENELITIAN DAN ANALISIS DATA.....	54
3.1 Hasil Penelitian.....	54
3.1.1 Identitas Responden.....	54
3.1.2 Bukti Fisik (<i>Tangibles</i>).....	57
3.1.3 Keandalan (<i>Reliability</i>).....	59
3.1.4 Daya Tangkap (<i>Responsiveness</i>).....	61
3.1.5 Jaminan (<i>Assurance</i>)	62
3.1.6 Empati (<i>Empathy</i>).....	63
3.1.7 Isi/Ruang Lingkup (<i>Content/ Scope</i>).....	65
3.1.8 Keakuratan (<i>Accuracy</i>).....	66
3.1.9 Bentuk/Tampilan Dokumen (<i>Format</i>).....	67
3.1.10 Kemudahan Akses (<i>Ease of Navigation</i>).....	70
3.1.11 Ketepatan Waktu Akses (<i>Timeliness</i>).....	72
3.2 Pembahasan	73
BAB IV PENUTUP	75
4.1 Kesimpulan.....	75

4.2 Saran	77
DAFTAR PUSTAKA	78
LAMPIRAN.....	82

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Perbandingan antara Penelitian Sebelumnya	9
Tabel 1.2 Kualitas Layanan Repository ditinjau dari Persepsi Pemustaka Di Badan Perpustakaan Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya	32
Tabel 2.1 Rekapitulasi Koleksi Badan Perpustakaan UNTAG Surabaya...	48
Tabel 2.2 Akses Informasi	49
Tabel 3.1 Jenis Kelamin Responden	54
Tabel 3.2 Fakultas Responden	55
Tabel 3.3 Semester Responden	56
Tabel 3.4 Rata-rata Bukti Fisik (<i>Tangible</i>).....	57
Tabel 3.5 Rata-rata Keandalan (<i>Reliability</i>).....	59
Tabel 3.6 Rata-rata Daya Tangkap (<i>Responsiveness</i>).....	61
Tabel 3.7 Rata-rata Jaminan (<i>Assurance</i>)	62
Tabel 3.8 Rata-rata Empati (<i>Empathy</i>).....	63
Tabel 3.9 Rata-rata Isi/Ruang lingkup (<i>Content/Scope</i>)	65
Tabel 3.10 Rata-rata Keakuratan (<i>Accuracy</i>).....	66
Tabel 3.11 Rata-rata Bentuk/Tampilan Dokumen (<i>Format</i>).....	67
Tabel 3.12 Rata-rata Kemudahan Akses (<i>Ease of Navigation</i>)	70
Tabel 3.13 Rata-rata Ketepatan Waktu Akses (<i>Timeliness</i>)	72
Tabel 3.14 Pembahasan.....	73

DAFTAR BAGAN

Bagan 2.1 Struktur Organisasi Makro.....	51
Bagan 2.2 Struktur Organisasi Mikro	52

