

**PERSEPSI PEMUSTAKA TERHADAP KUALITAS
PELAYANAN DI PERPUSTAKAAN PASCASARJANA
UNIVERSITAS NEGERI SURABAYA**

SKRIPSI



OLEH :

CHUSNATHUL SEPTIAWATI

NPM: 14540020

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

2018

**PERSEPSI PEMUSTAKA TERHADAP KUALITAS
PELAYANAN DI PERPUSTAKAAN PASCASARJANA
UNIVERSITAS NEGERI SURABAYA**

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Memperoleh Gelar
Sarjana Perpustakaan Jurusan Ilmu Perpustakaan Pada Fakultas
Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Wijaya Kusuma Surabaya**

OLEH :
CHUSNATHUL SEPTIAWATI
NPM: 14540020

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

2018

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : CHUSNATHUL SEPTIAWATI
NPM : 14540020
Program Studi : Ilmu Perpustakaan
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Menyatakan dengan 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. Apabila kemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan Skripsi ini hasil jiplakan, maka skripsi di anggap gugur dan harus melakukan penelitian ulang untuk menyusun skripsi baru dan kelulusan serta gelarnya dibatalkan.

Surabaya, 16 Juli 2018

Yang Menyatakan



CHUSNATHUL SEPTIAWATI

PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING

Judul Skripsi : PERSEPSI PEMUSTAKA TERHADAP KUALITAS PELAYANAN DI PERPUSTAKAAN PASCASARJANA UNIVERSITAS NEGERI SURABAYA

Nama : Chusnathul Septiawati

NPM : 14540020

Skripsi ini telah disetujui dosen pembimbing untuk diujikan

PEMBIMBING I



Drs. Suwartono, M.Si.

PEMBIMBING II



Fahriyah, S.Sos., MA.

LEMBAR PENGESAHAN PENGUJI

Skripsi Ini Telah Dipertahankan didepan Dewan Penguji Pada :

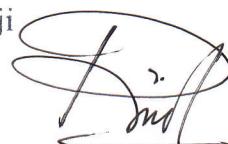
Hari : Senin

Tanggal : 23 Juli 2018

Waktu : 13.00

Tempat : R. E 310

Susunan Dewan Penguji



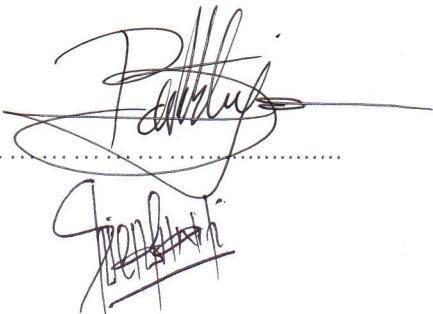
Drs. Suwartono, M.Si.

Ketua.....



Fahriyah, S.Sos., M.Si.

Sekretaris.....


Drs. Bahktiyar, S.Sos., M.IP.

Anggota.....


Yanuastrid Sintawati, S.IPI., M.Si.

Anggota

Mengesahkan,

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas Wijaya Kusuma Surabaya



Drs. Sucahyo Tri Budiono, M.Si.

MOTTO

Wanita tangguh tidak tercipta begitu saja, ia bentukan dari rasa sakit, air mata, ditinggalkan dan dikhianati. Pelajaran yang cukup berat.

Wanita yang pernah dipatahkan hatinya justru menjadi wanita yang lebih baik lagi, lebih mengagumkan karena akhlaknya, lebih cantik karena hijabnya dan lebih indah karena shalehahnya.

HALAMAN PERSEMBAHAN

Untuk Allah SWT atas segala Rahmat dan Hidayah-Nya yang diberikan
kepada semua umat-Nya.

Untuk kedua orang tua saya (Sujono, S.Sos dan Dra. Nunun Sri Atmawati)
dan kakakku (Fauzia Aries Meilinawati) beserta suami (Dadit Kurniawan)
untuk doa dan nasihatnya agar segera menyelesaikan skripsi ini.

Untuk Kepala Perpustakaan beserta Pustakawan Pascasarjana Universitas
Negeri Surabaya yang telah memberikan watu dan ijin kepada saya

Untuk teman-teman saya semua terima kasih untuk dukungan, semangat
dan motivasinya kepada saya yang tak henti-hentinya.

ABSTRAK

Chusnathul, Septiawati, 2018. Persepsi Pemustaka Terhadap Kualitas Pelayanan Di Perpustakaan Pascasarjana Universitas Negeri Surabaya, Jurusan Ilmu Perpustakaan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Wijaya Kusuma Surabaya. Pembimbing : (I) Drs. Suwartono, M.Si, (II) Fahriyah, S.Sos., MA

Kata Kunci : Persepsi, Kualitas Pelayanan

Pada dasarnya semua perpustakaan merupakan suatu instansi yang memiliki proses kerja sama, yaitu memberikan pelayanan informasi kepada pengguna. Untuk mengetahui berhasil tidaknya suatu pelayanan perpustakaan yang berkualitas salah satunya dapat diketahui dengan melihat persepsi pengguna yang merupakan sasaran utama pelayanan. Tujuan dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui persepsi pemustaka terhadap kualitas pelayanan di Perpustakaan Pascasarjana Universitas Negeri Surabaya. Manfaat dalam penelitian ini agar dapat mengetahui lebih mendalam tentang persepsi pemustaka terhadap pelayanan yang diberikan di perpustakaan.

Variabel penelitian adalah Kualitas Pelayanan. Suatu kualitas pelayanan dapat dilihat dari sub variabel yaitu *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan) dan *empathy* (empati) dan *tangible* (bukti fisik) yang dapat terpenuhi. Populasi yang digunakan peneliti adalah pengunjung perpustakaan selama satu bulan yang berjumlah 500 orang. Dengan mengambil sampel sebesar 50 orang. Pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan “random sampling” atau sample acak. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif, deskriptif. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui observasi, penyebaran kuesioner atau angket. Teknis analisis data penelitian ini yaitu dengan ditabulasi dalam tabel frekuensi dan menggunakan skala likert.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa persepsi pemustaka terhadap kualitas pelayanan di Perpustakaan Pascasarjana Universitas Negeri Surabaya diketahui rata-ratanya yaitu 3,59 dengan katagori **Puas**, yang di ukur dari 5 sub variabel yaitu kehandalan dengan skor rata-rata 3,45 , empati dengan skor rata-rata 3,59, dan variabel bukti fisik dengan skor rata-rata 4,16, jaminan dengan skor rata-rata 3,88 termasuk dalam kriteria Puas, daya tanggap dengan skor rata-rata 2,89 termasuk dalam kriteria Kurang Puas. dan dengan sisa 1,41 termasuk kategori Sangat Tidak Puas.

DAFTAR ISI

Halaman Judul	ii
Lembar Pernyataan Keaslian Tulisan	iii
Lembar Persetujuan Pembimbing	iv
Lembar Pengesahan Pengaji	v
Motto	vi
Halaman Persembahan	vii
Abstrak	viii
Kata Pengantar	ix
Daftar Isi	xii
Daftar Tabel	xv
Daftar Gambar	xvi

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Identifikasi dan Perumusan Masalah	8
1.3 Tujuan Penelitian	9
1.4 Manfaat Penelitian	9
1.5 Landasan Teori.	10
1.5.1 Perpustakaan Perguruan Tinggi.	10
1.5.2 Tujuan Perpustakaan Perguruan Tinggi.	11
1.5.3 Fungsi Perpustakaan Perguruan Tinggi.	11
1.5.4 Persepsi.	13
1.5.4.1 Pengertian Persepsi.	13
1.5.4.2 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Persepsi.....	14

1.5.5	Kualitas Pelayanan	18
1.5.5.1	Pengertian Kualitas Pelayanan.....	18
1.5.6	Pelayanan Perpustakaan.....	20
1.5.6.1	Layanan Sirkulasi	23
1.5.6.2	Layanan Internet	23
1.5.7	Pemustaka.	24
1.5.8	Sumber Daya Manusia.....	25
1.5.9	Pustakawan.....	25
1.6	Metode Penelitian.	26
1.6.1	Jenis Penelitian.....	26
1.6.2	Variabel dan Indikator.	27
1.6.3	Populasi dan Sampel.....	28
1.6.4	Lokasi Penelitian.....	29
1.6.5	Sumber Data.....	29
1.6.5.1	Data Premier.	29
1.6.5.2	Data Sekunder.....	30
1.6.6	Teknik Pengumpulan Data.....	30
1.6.7	Teknik Analisis Data.....	31

BAB II GAMBARAN UMUM DAN LOKASI PENELITIAN

2.1	Sejarah Pascasarjana Universitas Negeri Surabaya	36
2.2	Visi.....	39
2.3	Misi	39
2.4	Tujuan	40
2.5	Gambaran Umum Perpustakaan Pascasarjana Unesa.....	41
2.5.1	Layanan Perpustakaan Pascasarjana Unesa	42
2.5.2	SDM Perpustakaan Pascasarjana Unesa	46

2.5.3 Koleksi Perpustakaan Pascasarjana Unesa	50
2.5.4 Sarana dan Prasarana Perpustakan Unesa.....	54
2.5.5 Alur Pelayanan Sirkulasi.....	62
BAB III PEMBAHASAN	
3.1 Hasil Penelitian.....	63
3.1.1 Identitas Responden	64
3.1.2 Persepsi Pemustaka terhadap Kualitas pelayanan di Perpustakaan Pascasarjana Universitas Negeri Surabaya.....	66
3.2 Pembahasan..	80
BAB IV PENUTUP	
4.1 Kesimpulan	84
4.2 Saran.....	86
DAFTAR PUSTAKA	87
LAMPIRAN-LAMPIRAN	89

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Syukur Alhamdulillah penulis panjatkan kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat, hidayah serta ridho-Nya sehingga skripsi ini dapat selesai dengan baik. Shalawat serta salam semoga selalu terlimpahkan kepada junjungan kita Nabi Muhammad SAW.

Skripsi dengan judul “ Persepsi Pemustaka Terhadap Kualitas Pelayanan Di Perpustakaa Pascasarjana Universitas Negeri Surabaya” ini disusun guna memenuhi salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ilmu Perpustakaan pada Program Studi Ilmu Perpustakaan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Wijaya Kusuma Surabaya.

Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari bantuan dan partisipasi berbagai pihak, baik secara langsung maupun tidak langsung. Oleh karena itu, penulis menyampaikan terima kasih kepada:

1. Prof. H. Sri Harmadji, dr. Sp.THT-KL(K) sebagai Rektor Universitas Wijaya Kusuma Surabaya yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk menuntut ilmu di Universitas Wijaya Kusuma Surabaya.
2. Drs. Sucayyo Tri Budiono, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Wijaya Kusuma Surabaya yang telah memberikan

kesempatan kepada penulis untuk menuntut ilmu di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik khususnya program S1 Program Studi Ilmu Perpustakaan.

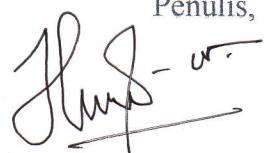
3. Fahriyah, S.Sos., MA selaku Ketua Jurusan S1 Ilmu Perpustakaan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik dan Dosen Pembimbing yang telah memberikan petunjuk, saran, dan arahan kepada penulis hingga selesaiya penulisan skripsi ini.
4. Suwartono, M.Si selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan petunjuk, saran dan bimbingannya kepada penulis.
5. Drs. Bahktiyar, S.Sos., M.IP dan Yanuarstrid Sintawati, S.IPL., M.Si selaku Dosen Penguji yang telah memberikan masukan dan waktunya untuk menguji komprehensif dan skripsi kepada penulis.
6. Dosen Pengajar S1 Ilmu Perpustakaan yang telah memberikan arahan serta ilmunya kepada penulis hingga selesaiya penulisan skripsi ini.
7. Sujono, S.Sos selaku Kepala Perpustakaan Pascasarjana Unesa yang telah memberikan waktu dan kesempatan kepada penulis untuk melakukan penelitian ini.
8. Seluruh pustakawan atas bantuan dan kerjasama yang telah diberikan dalam pelaksanaan penelitian ini.
9. Bapak dan Ibu tercinta yang selalu memberikan doa dan kasih sayang tiada henti.

10. Kakakku tercinta beserta suami atas doa dan semangat yang selalu diberikan.
11. Rekan-rekan Mahasiswa S1 Ilmu Perpustakaan Angkatan 2014 terima kasih atas motivasi dan kerjasamanya selama ini semoga tali persaudaraan kita akan tetap terjaga.
12. Puspita, Deby, Kholifah, Mamik, Indah, Cicik, Malik, Ira dan Rifa yang selalu memberikan semangat, doa, perhatian, motivasi dan selalu menemaniku disaat susah maupun senang.
13. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah membantu dalam menyelesaikan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu, penulis mengharapkan saran dan kritik yang sifatnya membangun dari berbagai pihak. Namun demikian, penulis berharap semoga skripsi ini berguna dan bermanfaat bagi para pembaca serta pengembangan Ilmu Perpustakaan.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb

Surabaya, 16 Juli 2018

Penulis,


Chusnathul Septiawati

DAFTAR TABEL

Tabel 1	Variabel Kualitas Pelayanan Perpustakaan.....	26
Tabel 2	Program Studi S2 Pascasarjana.....	38
Tabel 3	Program Studi S3 Pascasarjana.....	39
Tabel 4	Koleksi Buku	51
Tabel 5	Identitas Responden.....	64
Tabel 6	Kunjungan Mahasiswa dalam Satu Bulan	67
Tabel 7	Tujuan Mahasiswa Berkunjung ke Perpustakaan.....	68
Tabel 8	Memberikan Informasi Yang Dapat Dimengerti	69
Tabel 9	Penataan Koleksi Buku Rapi dan Tertata	70
Tabel 10	Ketersediaan Membantu Kebutuhan Informasi Terhadap Pemustaka....	71
Tabel 11	Kecepatan Memberikan Informasi Kepada Pemustaka.....	72
Tabel 12	Ketersediaan Koleksi Buku Lengkap dan Memadai.....	73
Tabel 13	Memberikan Pelayanan Dalam Segi Keamanan.....	75
Tabel 14	Memberikan Pelayanan Dalam Segi Kesopanan.....	76
Tabel 15	Memberikan Perhatian Terhadap Kebutuhan Pemustaka.....	77
Tabel 16	Kelengkapan Fasilitas Perpustakaan.....	78
Tabel 17	Suasana Lingkungan Perpustakaan.....	79
Tabel 18	Rekapitulasi Persepsi Pemustaka Terhadap Kualitas Pelauanan Di Perpustakaan Pascasarjana Universitas Negeri Surabaya.....	80

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Alur Pelayanan Sirkulasi.....	62
Gambar 2. Foto Perpustakaan Pascasarjana Unesa.....	89