

**PERSEPSI PEMUSTAKA TERHADAP PELAYANAN  
SIRKULASI DI PERPUSTAKAAN UNIVERSITAS WIDYA  
KARTIKA SURABAYA**

**SKRIPSI**



**OLEH:**

**DWI GUSTARA WICAKSONO**  
**16540017**

**PROGRAM STUDI ILMU PERPUSTAKAAN  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS WIJAYA KUSUMA  
SURABAYA  
2018**

**PERSEPSI PEMUSTAKA TERHADAP PELAYANAN  
SIRKULASI DI PERPUSTAKAAN UNIVERSITASWIDYA  
KARTIKA SURABAYA**

**SKRIPSI**

**Diajukan sebagaisalah satu syarat untuk memperoleh  
gelar Sarjana Strata 1 (S1) Ilmu Perpustakaan pada Fakultas Ilmu Sosial  
dan Ilmu Politik Universitas Wijaya Kusuma Surabaya**



**Oleh:**

**DWI GUSTARA WICAKSONO**  
**16540017**

**PROGRAM STUDI ILMU PERPUSTAKAAN  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS WIJAYA KUSUMA  
SURABAYA  
2018**

## HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Dwi Gustara Wicaksono

NPM : 16540017

Jurusan : Ilmu Perpustakaan

Fakultas : Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi yang saya tulis ini benar-benar merupakan karya saya sendiri, bukan merupakan hasil tulisan atau pikiran orang lain yang saya akui sebagai hasil tulisan atau pikiran saya. Apabila di kemudian hari terbukti atau dibuktikan skripsi ini hasil plagiat, maka saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut.

Surabaya, 13 Agustus 2018

Hormat Saya,



Dwi Gustara Wicaksono

## PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING

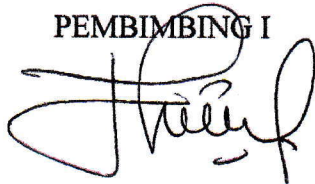
Judul Skripsi : PERPSEPSI PEMUSTAKA TERHADAP LAYANAN  
SIRKULASI DI PERPUSTAKAAN UNIVERSITAS  
WIDYA KARTIKA SURABAYA

Nama : Dwi Gustara Wicaksono

NPM : 16540017

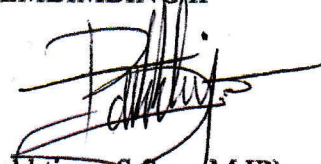
Skripsi ini telah disetujui dosen pembimbing untuk diujikan

PEMBIMBING I



(Fahriyah, S.Sos., MA)

PEMBIMBING II



(Drs. Bakhtiyar, S.Sos., M.IP)

## LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

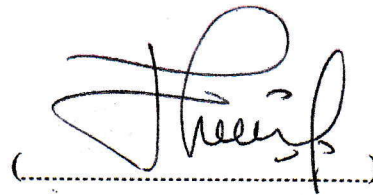
Skripsi ini telah dipertahankan di depan dewan penguji, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Wijaya Kusuma Surabaya

Hari/Tanggal : Senin, 13 Agustus 2018

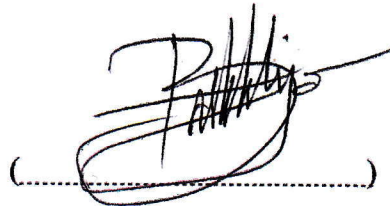
Waktu : 15.00 WIB

Dewan Penguji,

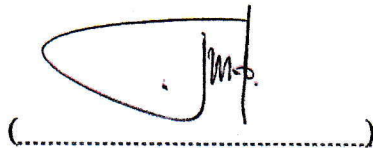
(Fahriyah, S.Sos., MA.)  
Ketua



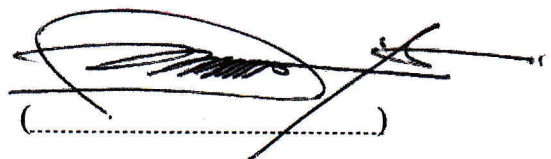
(Drs. Bakhtiyar, S.Sos., M.IP.)  
Sekretaris



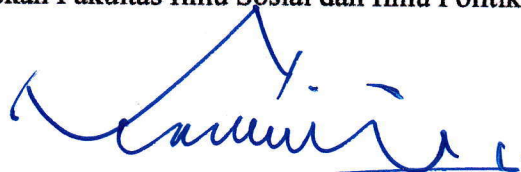
(Bambang Prakoso, S.IIP., M.IP.)  
Anggota



(Dian Kristyanto, S.IIP., M.IP.)  
Anggota



Mengetahui,  
Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik



(Drs. Sucahyo Tri Budiono, M.Si)

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa, yang telah memberikan kemudahan dan kelancaran dalam menyelesaikan penulisan skripsi dengan judul “*Persepsi Pemustaka Terhadap Pelayanan Sirkulasi Di Perpustakaan Universitas Widya Kartika Surabaya*”, yang merupakan salah satu persyaratan memperoleh gelar Sarjana Ilmu Perpustakaan.

1. Prof.H.Sri Harmadji,dr,Sp,THT-KL. Selaku Rektor Universitas Wijaya Kusuma Surabaya.
2. Drs. Suahyo Tri Budiono, M.Si. Selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik UniversitasWijaya KusumaSurabaya.
3. Fahriyah,S.Sos,M.A. selaku Ketua Jurusan Ilmu Perpustakaan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Wijaya Kusuma Surabaya. Sekaligus sebagai dosen pembimbing I yang telah mendampingi dan memberikan pengarahan selama proses penyusunan skripsi ini.
4. Drs Bakhtiyar, S.Sos.,M.IP dosen pembimbing II yang telah mendampingi dan memberikan pengarahan penulis selama proses penyusunan skripsi ini.
5. Bambang Prakoso,S.Sos.yang telah memberikan ilmu kepada saya, dan dosen penguji .
6. Dian Kristyanto, S. IIP, M.Si, selaku dosen penguji yang telah memberikan ilmunya.

7. Kepada Orang tua tercinta yang saya sangat sayangi, ayah dan Ibu yang jasanya tidak pernah bisa saya ganti dengan apapun. Terimakasih sudah menjadi orang tua yang terbaik yang pernah diberikan Tuhan YME kepada saya.
8. Ester endel, mbak Yuli dan mas Sammy yang selalu menemani saya membuat skripsi ini.
9. Rekan-rekan seperjuangan yang telah memberikan dukungan demi terselesainya skripsi ini

Dan banyak lagi yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu, terima kasih kontribusinya selama penulis mengenyam bangku kuliah ini telah banyak membantu dan mendukung.

Penyusun menyadari hasil dari skripsi ini masih banyak kekurangannya karena keterbatasan pengetahuan yang dimiliki penyusun. Oleh karena itu penyusun sangat mengharapkan kritikan yang membangun agar lebih baik lagi dalam merangkai sebuah karya ilmiah di kemudian hari.

\_Penulis\_

## MOTTO

*God's plan is better and greater than  
any plan we've ever made for ourselves*

**-Hebrews 11:40-**

*He gives power to the weak and strength  
to the powerless*

**-Isaiah 40:29-**



## **Abstrak**

Dwi Gustara wicaksono. 2019. Persepsi Pemustaka Terhadap Pelayanan Sirkulasi Di Perpustakaan Universitas Widya Kartika Surabaya. Jurusan Ilmu Perpustakaan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Wijaya Kusuma Surabaya. Pembimbing : (I) Fahriyah, S.Sos, M.A. (II) Drs Bakhtiyar, S.Sos.,M.IP

**Kata Kunci:** persepsi pemustaka, layanan sirkulasi,

Perpustakaan merupakan lembaga yang menyediakan berbagai informasi bagi pengguna, salah satunya perpustakaan perguruan tinggi yang mempunyai peran penting dalam membantu perguruan tinggi untuk mencapai tujuannya yaitu Tri Dharma Perguruan Tinggi. Semakin majunya teknologi saat ini, perpustakaan terus berbenah agar tidak ketinggalan dengan media penyedia informasi lainnya. Berdasarkan perkembangan itu, merupakan tuntutan bagi perpustakaan untuk selalu berkembang serta berupaya memberikan layanan terbaik bagi pemustaka. Seperti layanan peminjaman dan pengembalian, merupakan layanan yang harus disediakan perpustakaan dalam rangka mendayagunakan koleksi yang dimiliki.

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan metode deksriptif sedangkan **jenis penelitiannya** menggunakan penelitian kualitatif. Penulis mengamati kegiatan layanan merupakan suatu kegiatan yang mempertemukan langsung antara petugas dan pemustaka, sehingga penilaian pemustaka terhadap perpustakaan akan muncul ketika kegiatan layanan berlangsung. Era globalisasi saat ini, kehadiran teknologi informasi tidak akan pernah lepas dari lingkungan organisasi yang bergerak dibidang jasa dan informasi.

**Hasil penelitian** di perpustakaan kehadiran teknologi informasi mempunyai peran yang sangat penting dalam pemberian layanan yang efektif dan

efisien kepada pemustaka. Hal tersebut merupakan tolak ukur kualitas sebuah pelayanan perpustakaan untuk mengetahui kepuasan pengguna. Persepsi pengunjung terhadap layanan sirkulasi dilihat dari aspek kehandalan, bahwa kinerja pustakawan dalam proses kepengurusan, prosedur pendaftaran, peminjaman ataupun pengembalian koleksi anggota perpustakaan telah mendapatkan apresiasi positif dari pemustaka. Hal ini dapat diketahui kemampuan individual pustakawan sangat berpengaruh dengan kenyamanan pemustaka dalam pemanfaatan layanan sirkulasi perpustakaan.

## Daftar Isi

HALAMAN JUDUL.....	i
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
KATA PENGANTAR .....	iii
MOTTO .....	v
Abstrak .....	vi
Kata Kunci:.....	vi
Daftar Isi.....	viii
Daftar Tabel .....	x
Bab I.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Perumusan Masalah.....	5
1.3 Tujuan penelitian .....	6
1.4 Manfaat Penelitian.....	6
1.5 Landasan Teori .....	7
1.6Metode Penelitian.....	12
Bab II.....	20
2.1 Perpustakaan Universitas Widya Kartika.....	20
2.2Pemustaka.....	25
2.3Layanan Sirkulasi Perpustakaan.....	26

Bab III .....	33
3.1 Intensitas Kunjungan dan Peminjaman Koleksi Bahan Pustaka .....	34
3.2 Persepsi Pemustaka terhadap Layanan Sirkulasi Perpustakaan .....	36
<b>BAB VI .....</b>	<b>44</b>
4.1 Kesimpulan.....	44
4.2 Saran .....	45
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>46</b>
<b>BUKU.....</b>	<b>46</b>
<b>JURNAL.....</b>	<b>47</b>
Lampiran (I) .....	48
<b>KUISIONER PENELITIAN.....</b>	<b>48</b>

## Daftar Tabel

TABEL 2. 1 Tata Cara Peminjaman .....	22
TABEL 2. 2 Tata cara pengembalian buku.....	23
TABEL 2. 3 Tata cara sirkulasi karya ilmiah .....	24
TABEL 3. 1 Daftar Responden.....	33
TABEL 3. 2 Pendapat responden tentang human eror.....	39
TABEL 3. 3 pendapat responden tentang penguasaan sirkulasi .....	40
TABEL 3. 4 pendapat responden tentang penampilan.....	40
TABEL 3. 5 pendapat responden tentang pelayanan pustakawan .....	41
TABEL 3. 6 pendapat responden tentang kesulitan layanan sirkulasi.....	41
TABEL 3. 7 pendapat responden tentang kepedulian pustakawan.....	42
TABEL 3. 8 pendapat responden tentang ekspresi pustakawan .....	42
TABEL 3. 9 pendapat responden ekspresi komunikasi antara pustakawan dan pemustaka.....	42
TABEL 3. 10 pendapat responden pengetahuan pustakawan dalam proses layanan .....	42
TABEL 3. 11 pendapat responden sharing informasi koleksi .....	43
TABEL 3. 12 pendapat responden kecekatan layanan pustakawan.....	43
TABEL 3. 13 pendapat responden cepat tanggap pada kesulitan pemustaka.....	43