

EVALUASI KUALITAS LAYANAN KOLEKSI KARYA ILMIAH  
MAHASISWA DI E-LIBRARY FAKULTAS KEDOKTERAN UNIVERSITAS  
WIJAYA KUSUMA SURABAYA

SKRIPSI



OLEH:  
ANGELA HARIYATI RINDU  
15540015

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

2019

## **PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI**

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : ANGELA HARIYATI RINDU  
NPM : 15540015  
Jurusan : Ilmu Perpustakaan  
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi yang saya tulis ini benar – benar merupakan hasil karya saya sendiri, bahwa merupakan pengambil alihan tulisan atau hasil pemikiran orang lain yang saya akui sebagai tulisan atau pemikiran saya sendiri. Apabila dikemukakan dari terbukti atau dapat dibuktikan skripsi ini adalah hasil plagiat, maka saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut.

Surabaya, 24 Juli 2019

Yang membuat pernyataan



ANGELA HARIYATI RINDU

## **PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING**

Judul : Evaluasi Kualitas Layanan Koleksi Karya Ilmiah Di *E-library*  
Fakultas Kedokteran Universitas Wijaya Kusuma Surabaya  
Nama : Angela Hariyati Rindu  
Npm : 15540015

Sekripsi ini telah desetujui oleh dosen pembimbing untuk diujikan

Dosen pembimbing I



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

Dosen pembimbing II



Yanuastrid Shintawati, S.IPI., M.Si

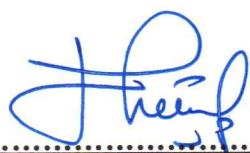
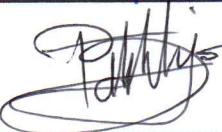
## LEMBARAN PENGESAHAN

Skripsi telah diuji dan di pertahankan dihadapan dewan penguji program studi Perpustakaan Dan Sains Informasi Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Wijaya Kusuma Surabaya pada:

Hari /tanggal : Rabu, 24 Juli 2019  
Pukul : 13 -14.30 WIB

Dewan Penguji:

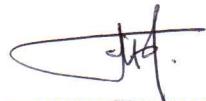
**(Fahriyah, S.Sos.,M.A)**  
Ketua

  
.....  
  
.....

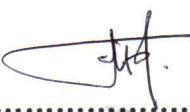
**(Drs. Bakhtiyar, S.Sos., M.I.P)**  
Sekretaris

  
.....

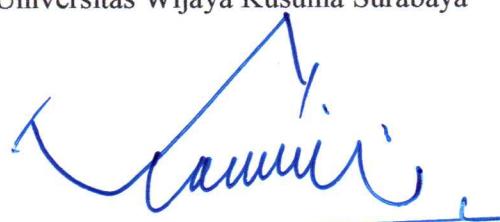
**(Yanuastrid Shintawati,S.IPI., M.Si.)**  
Anggota

  
.....

**(Bambang Prakoso, S.Sos., M.I.P)**  
Anggota

  
.....

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

  
.....  
**Drs. Sucahyo Tri Budiono, M.SI**

MOTTO

*“Aku mengucap syukur kepada Allahku setiap kali aku mengingatkan kamu dan setiap kali aku berdoa untuk kau semua, aku selalu berdoa dengan sukacita”*

*(filipi 1:4)*

## ABSTRAK

Angela Hariyati Rindu, 2019, Evaluasi Kualita Layanan Koleksi Karya Ilmiah Di *E-Library*. Fakultas Kedokteran Universitas Wijaya Kusuma Surabaya. Skripsi Program Studi Ilmu Perpustakaan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Wijaya Kusuma Surabaya. Pembimbing: (I) Drs.Bakhtiyar, S.Sos.,M.IP. (II) Yanuastrid Shintawat, S.IPI, M.IP.

**Kata Kunci:** Evaluasi Kualitas Layanan Koleksi Karya Ilmiah Di *E-Library* Fakultas Kedokteran Universita Wijaya Kusuma Surabaya

Suatu perpustakaan perguruan tinggi dikatakan baik apabila perpustakaan tersebut sudah melakukan pelayanan dengan baik dalam hal memberikan informasi kepada pengguna yang dapat dirasakan akan dapat dilihat dan dirasakan langsung dari pelayanan perpustakaan. Untuk itu perlu dilakukan evaluasi kualitas layanan Koleksi Karya Ilmiah sehingga dapat diketahui bagaimana kualitas pelayanan pada perpustakaan tersebut.

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif, dan menggunakan teknik analisis Kuantitatif, dengan populasi mahasiswa yang memanfaatkan Koleksi Karya Ilmiah di *E-library* Fakultas Kedokteran Universitas Wijaya Kusuma Surabaya dari bulan Februari, Maret, April, Mei 2019 sebanyak 200 mahasiswa. Sedangkan pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan accidental sampling dengan mengambil 20% dari jumlah populasi,maka diperoleh sampel untuk penelitian ini adalah 40 orang. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu angket/kuesioner,wawancara dan teknik pengolahan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah pengecekan data, seleksi data, mengode data (coding) dan tabulasi.

Hasil penelitian Kualitatif layanan Koleksi Karya Ilmiah menunjukan bahwa, Kualitas Layanan Koleksi Karya Ilmiah berdasarkan: *effect of service* (mempengaruhi Layanan) yang mencakup pengetahuan pustakawan dalam melayani, siap tanggap

pustakawan. *Empathy*, ketersedian pustakawan dalam melayani, siap tanggap, kecepatan,ketepatan dalam perpustakaan termasuk pada kategori “*sangat affect*” dengan prosentase 60%, sedangkan berdasarkan *information control* (kontrol informasi) yang mencakup ketersedian koleksi, kelengkapan subyek sumber informasi terbaru, kesesuaian sumber informasi,dan hambatan pengguna termasuk pada kategori “*information*” dengan prosentase 80%. Dan yang terakhir berdasarkan *library as place* yaitu fasilitas gedung, penerangan/ pencahayaan, kemudian ruang baca, penataan koleksi dan yang terakhir kondisi ruang termasuk kategori “*sangat memadai*”dengan prosentase 73% dan dari pengukuran Kualitas Layanan Koleksi Karya Ilmiah di atas dapat di evaluasi Kualitas Pelayanan pada Kategori “*sangat berkualitas*” dengan prosentase 93%.

Dari penelitian di atas dapat di evaluasi kualitas layanan Koleksi Karya Ilmiah di Perpustakaan termasuk sangat berkualitas sehingga perlu ditingkatkan dengan mengikuti penelitian, seminar tentang layanan perpustakaan dll. Pustakawan perlu lebih bersababt dengan pengguna perpustakaan, dalam menerima saran, alangkah baiknya di sediakan kontak layanan, perlu penambahan tenaga perpustakaan dalam layanan, dan selalu memperbarui koleksi perpustakaan sehingga koleksi perpustakaan terkini.

## **HALAMAN PERSEMBAHAN**

1. Terimakasih Tuhan, yang selalu ada di dalam hati dan jiwaku, yang selalu ada di saatku susah maupun senang, yang selalu memberi kesehatan, yang selalu mendengarkan doa dan curahanku, terimakasih Tuhan Yesus engkau tak pernah meninggalku.
2. Terimakasih kedua orang tua terhebat, yang selalu menjaga mendidik dan membesarkan saya sehingga saya berada di sini, dan saya bersyukur kepada Tuhan yang Maha Esa karena memberikan kedua orang Tua yang begitu baik .dan saya minta maaf kalau saya ada salah terhadap orang tua, Skripsi ini juga saya mempersembahkan untuk adik-adik saya Geri, Evna, Fanay, dan keluarga yang telah mendukung selama ini.
3. Terimakasih untuk sahabat Astyn Gandur, finsensia, dan teman-teman angkatan 2015.

## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Tuhan Maha Kuasa, karena atas berkat dan rahmat-Nya penulis diberikan kesehatan, kesabaran dan ketekunan sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi ini tepat waktu, skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ilmu Perpustakan dan Sains Informasi pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Wijaya Kusuma Surabaya.

Penulis sangat menyadari bahwa dalam penulisan Skripsi ini akan selesai tanpa bantuan moral dan material dari berbagai pihak. Atas segala bantuan yang diberikan kepada penulis ingin menyampaikan penghargaan yang setinggi – tingginya serta ucapan terima kasih kepada:

1. Prof. H. Sri Harmadji, Sp. THT-KL (K). 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.
3. Fahriyah, S.Sos.,M.SI,MA Selaku Ketua Program Studi Ilmu Perpustakaan Fakultas Kedokteran Universitas Wijaya Kusuma Surabaya. Dan juga selaku Dosen Penguji I, Terimakasih atas masukan serta arahan dalam penyempurnaan skripsi ini.
4. Drs. Bakhtiyar, S.Sos.,M.IP. Selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan perhatian, bimbingan,kritik dan saran kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
5. Yanuastrid Shintawati, S.IPI.,M.Si Selaku dosen pembimbing II yang telah mendampingi dan memberikan pengarahan kepada penulis selama proses penyusunan skripsi ini.
6. Bambang Prakoso, S.Sos.,M.IP. Selaku Dosen Penguji II, yang sudah meluangkan waktu untuk menguji skripsi ini.
7. Seluruh Staff penguji yang tidak henti-hentinya memberikan ilmu dan bimbingan kepada penulis, guna menyelesaikan studi di program Studi Ilmu Perpustakaan Fakultas Ilmu Sosial Dan Politik Universitas Wijaya Kusuma Surabaya.

8. Seluruh Staff Tata Usaha Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Wijaya Kusuma Surabaya.
9. Bapa mama yang tercinta, terima kasih sudah memberikan support yang tidak pernah hentikan.
10. Teman-teman angkatan 2015 program studi Ilmu Perpustakaan dan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Wijaya Kusuma Surabaya.
11. Teman-teman yang sedang menuntun Ilmu di Pulau Jawa, yang memberikan dukungan dan semangat kepada penulis.

Penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan dari karya tulis yang dibuat ini baik dari segi tampilan maupun informasi yang terkandung, maka dari itu penulis mengharapkan kritik dan sarannya. Harapan penulis semoga Karya tulis ini dapat bermanfaat bagi pembaca.

Surabya, 24 Juli 2019

Penulis

## DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.8.5. Populasi Dan Sampel .....	33
Tabel 2.1. Jenis Buku Yang Dibutuhkan Akan Dikembangkan .....	62
Tabel 2.2. Fasilitas Penunjang .....	63
Tabel 3.1. Semester Responden .....	65
Tabel 3.2. Jenis Kelamin Responden.....	66
Tabel 3.3. Pengetahuan Pustakawan Dalam Melayani Kebutuhan Informasi .....	66
Tabel 3.4. Sikap Pustakawan Dalam Memberikan Layanan Di Perpustakaan Pada Layanan .....	68
Tabel 3.5. Pustakawan Dalam Memberikan Empati.....	69
Tabel 3.6. Ketersediaan Pustakawan Dalam Membantu Pengguna.....	70
Tabel 3.7 Pustakawan Dalam Membantu Pengguna Ketika Kesulitan .....	70
Tabel 3.8. Kecepatan Pustakawan Dalam Memberikan Pelayan.....	73
Tabel 3.9. Kecepatan Pustakawan Dalam Memberikan Informasi.....	74
Tabel 3.10.: Affect Of Service .....	75
Tabel 3.11. Ketersediaan Koleksi Di Perpustakaan.....	77
Tabel 3.12. Kelengkapan Subyek Pada Koleksi KKI.....	78
Tabel 3.13. Sumber Sumber Informasi Terbaru Pada Koleksi .....	79

Tabel 3.14. Kesesuaian Sumber Informasi Yang Diperoleh.....	80
Tabel 3,15. Katalog Yang Disediakan Pada Layanan.....	81
Tabel 3,16. Kesesuaian Antara Katalog Dan Koleksi Yang Disediakan Di Rak .....	82
Tabel 3.17. Waktu Yang Digunakan Pustakawan Untuk Menemukan Sumber Informasi.....	83
Tabel 3.18. Hambatan Pengguna Dalam Mengakses Sumber Informasi.....	85
Tabel 3.19. Information Control .....	86
Tabel 3.20. Fasilitas Gedung Dan Peralatan Yang Tersedia .....	88
Tabel 3.21. Penerangan / Pencahayaan Yang Terdapat Pada Layanan .....	90
Tabel 3.22. Perpustakaan Menyediakan Ruang Baca Yang Nyaman.....	91
Tabel 3.23. Penataan Koleksi.....	92
Tabel 3.24. Kondisi Ruang Koleksi Karya Ilmiah .....	92
Tabel 3.25. Library As Place .....	94
Tabel 3.26. Evaluasi Kualitas Layanan Koleksi KKI Di E-library Fakultas Kedokteran UWKS .....	96

## **DAFTAR GRAFIK**

	<b>Halaman</b>
Grafik 3.1. Library As Place .....	76
Grafik 3.2 Information Control.....	87
Grafik 3.3 Library As Place .....	95
Grafik 3.4. Evaluasi Kualitas Layanan Koleksi Karya Ilmiah Di E-library Fakultas Kedokteran Universitas Wijaya Kusuma Surabaya .....	97

## DAFTAR ISI

	<b>Halaman</b>
<b>HALAMA JUDUL .....</b>	.....
<b>HALAM JUDUL DALAM.....</b>	i
<b>HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN.....</b>	ii
<b>HALAM PERSETUJUAN .....</b>	iii
<b>HALAMAN PENGESAHAN.....</b>	iv
<b>HALAMAN MOTTO .....</b>	v
<b>HALAMAN ABSTRAK .....</b>	vi
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN .....</b>	vii
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	viii
<b>DAFTAR ISI.....</b>	x
<b>DAFFTAR TABEL.....</b>	xi
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	xii
<b>DAFTAR LAMPIRAN.....</b>	xii
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
1.1    Latar Belakang .....	1
1.2    Identifikasi Masalah.....	6
1.3    Rumusan Masalah.....	6
1.4    Tujuan Penelitian .....	6
1.5    Manfaat Penelitian .....	7
1.6    Sistematika Penulisan .....	8
1.7    Landasan Teori.....	9
1.8    Evaluasi.....	9
1.8.1    Pengertian Evaluasi .....	10
1.8.2    Tujuan Evaluasi.....	10
1.8.3    Pengertian Evaluasi .....	12
1.8.4    Tujuan Evaluasi.....	13
1.8.5    Teknik Evaluasi.....	14

1.8.6	Perinsip Evaluasi .....	14
1.8.7	Evaluasi Pelayanan .....	18
1.9	Layanan .....	21
1.9.1	Layanan Perpustakaan.....	23
1.9.2	Jenis Layanan Perpustakaan.....	25
1.9.3	Layanan Sirkulasi.....	27
1.9.4	Layanan Referensi.....	28
1.9.5	Perpustakaan .....	31
1.10	Metode Penelitian .....	31
1.10.1	Jenis Penelitian.....	32
1.10.2	Definisi Koenseptual .....	32
1.10.3	Definisi Operasional.....	33
1.10.4	Lokasi Penelitian.....	33
1.10.5	Populasi Dan Sampel .....	34
1.10.6	Teknik Pengumpulan Data.....	35
1.10.7	Teknik Analisis Data7.....	37

## BAB II DESKRIPSI LOKASI

2.1	Sejarah <i>e-library</i> fakultas kedokteran Universitas Wijaya Kusuma Surabaya.....	38
2.2	Elektronik <i>e-library</i> .....	38
2.3	Visi Dan Misi .....	40
2.4	Tujuan .....	40
2.5	Fungsi.....	41
2.6	Sasaran .....	42
2.7	Perumusan Strategis.....	42
2.8	Arah Dan Langkah Strategis .....	43
2.9	Susunan,Tujuan,Indikator dan Target Optimanilisasi saran dan Prasarana Di E-library .....	46
2.10	Struktur Organisasi .....	48
2.11	Pengolahan Organisasi.....	55

2.12 Sarana Dan Prasarana.....	61
--------------------------------	----

### **BAB III ANALISIS DATA**

3.1 Hasil Penelitian .....	64
3.2 Indentitas Responden .....	64
3.1.1 Kualitas Layanan KKI berdasarkan: <i>Effect of Service</i> .....	66
3.1.2. Kualitas Layanan KKI berdasarkan: Information Control .....	77
3.1.3 Kualitas Layanan KKI berdasarkan: Library as Place .....	88
3.1.4 Koleksi Layanan KKI .....	96
3.3 Pembahasan.....	98

### **BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN**

4.1 Kesimpulan .....	97
4.2 Saran.....	98

### **DAFTAR PUSTAKA**

### **LAMPIRAN**