

**KUALITAS LAYANAN PERPUSTAKAAN DENGAN
METODE PENGUKURAN LIBQUALTM
DI PERPUSTAKAAN SMP KHADIJAH SURABAYA**

SKRIPSI



Oleh :
MEGA RAKHMA PUTRI SIKLOIDA
NPM : 16540032

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

2018

HALAMAN PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING

Judul Skripsi :

Kualitas Layanan Perpustakaan dengan Metode Pengukuran LibQualTM di
Perpustakaan SMP Khadijah Surabaya

Nama : Mega Rakhma Putri Sikloida

NPM : 16540032

Skripsi Ini Telah Disetujui Oleh Dosen Pembimbing untuk Diajukan
Sidang Skripsi

Dosen Pembimbing I

Dr. Bambang Suprijadi, M.Si
NIP : 19550606 1985031001

Dosen Pembimbing II

Drs. Bakhtiyar, S.Sos, M.IP
NIK : 03392 - ET

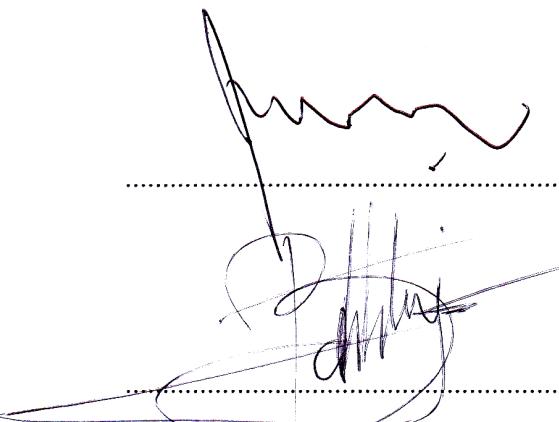
HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi ini telah diuji dan telah dipertahankan di hadapan Tim Penguji Skripsi Jurusan Ilmu Perpustakaan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Wijaya Kusuma Surabaya, dan diterima untuk memenuhi persyaratan dalam memperoleh gelar profesi Sarjana Perpustakaan (S.Ptk).

Hari/tanggal : Senin/ 29 Januari 2018
Pukul : 15.30 WIB

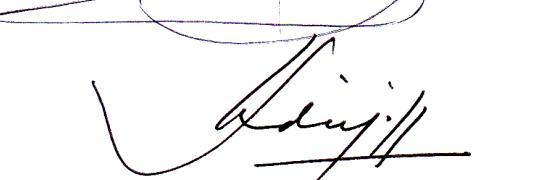
Dosen penguji:

Dr. Bambang Suprijadi, M.Si
Ketua

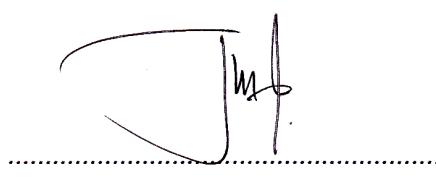


Drs. Bakhtiyar, S.Sos, M.IP
Sekretaris

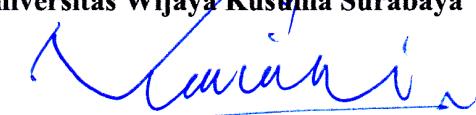
Rr. Siti Dwijati, S.Sos.,M.Si.
Anggota



Bambang Prakoso, S.Sos, M.IP
Anggota



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



(Drs. Sucahyo Tri Budiono, M.Si)

HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

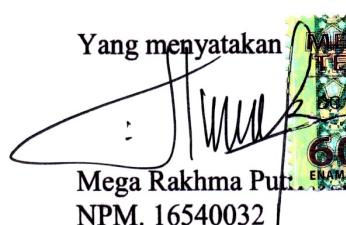
Nama : Mega Rakhma Putri Sikloida

NPM : 16540032

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 pengambil-alihan tulisan atau pikiran orang lain yang saya akui sebagai hasil tulisan atau karya saya. Apabila di kemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan skripsi ini hasil plagiat, maka saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut.

Yang menyatakan

Mega Rakhma Putri Sikloida
NPM. 16540032



MOTTO

IKHLAS, SABAR DAN SYUKUR

adalah

kunci dari KEBAHAGIAAN

Mega Rakhma Putri Sikloida , 2018

HALAMAN PERSEMBAHAN

Skripsi ini dapat terselesaikan dengan bantuan dan dukungan dari berbagai pihak sehingga peneliti mengucapkan terima kasih dan mempersembahkan skripsi ini.

- Peneliti panjatkan puji syukur kepada ALLAH SWT atas segala anugerah yang telah diberikan-Nya sehingga penulis diberi kemudahan dalam serangkaian Skripsi ini.
- Untuk kedua orang tua, Ayah (Drs. Mat Sudjak, M.Pd. dan Ibu (Tutik Andayani, A.Md) yang senantiasa mendoakan, mendukung dan memotivasi peneliti untuk menjadi seseorang lebih baik hingga saat ini.
- Untuk seluruh dosen Ilmu Perpustakaan Universitas Wijaya Kusuma Surabaya yang telah menyalurkan ilmunya kepada peneliti.
- Untuk dosen pembimbing penulis Bapak Dr. Bambang Suprijadi, M.Si dan Drs. Bakhtiyar, S.Sos, M.IP yang senantiasa membimbing peneliti dengan sabar selama proses pembuatan skripsi ini hingga dapat terselesaikan dengan baik.
- Untuk keluarga besar SMP Khadijah Surabaya yang selalu mendukung peneliti untuk menjadi pribadi yang lebih baik.
- Untuk Mas Yanuar Pamungkas, S.Ptk yang selalu sabar membantu dan memberi dukungan, semangat, motivasi dan pembelajaran hidup selama ini.

- Untuk seluruh teman-teman Ilmu Perpustakaan Universitas Wijaya Kusuma Surabaya yang senantiasa berjuang bersama dalam menyelesaikan perkuliahan.
- Untuk persahabatan KOAR (Ninik, Nindita, Olyn dan Hayu) yang senantiasa memberi dukungan penuh saat susah maupun senang. Semoga sampai kapan pun tetap menjadi satu keluarga sampai di surga nanti.
- Untuk persahabatan AAS (Oey, Yush, Febry, Lisa dan Tika) yang sejak SMP sampai sekarang dan sampai kapan pun akan selalu jadi yang terbaik untuk aku. Terbaik selama-lamanya, meskipun jarak jauh dan waktu yang lama memisahkan diri kita, tapi tetap satu hati kita.

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Allah SWT atas segala rahmat dan hidayahnya berupa kekuatan lahir dan batin, sehingga peneliti dapat menyelesaikan Skripsi dengan judul “*Kualitas Layanan Perpustakaan dengan Metode Pengukuran LibQual™ di Perpustakaan SMP Khadijah Surabaya*” dengan baik dan tepat waktu. Penulisan skripsi ini merupakan salah satu persyaratan kelulusan dari Jurusan Ilmu Perpustakaan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Wijaya Kusuma Surabaya.

Peneliti mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah memberi bimbingan dan dukungan sehingga skripsi ini dapat terselesaikan. Untuk itu, peneliti mengucapkan terima kasih kepada:

1. Prof. H. Sri Harmadji, dr.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., MA selaku Ketua Jurusan Ilmu Perpustakaan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Wijaya Kusuma Surabaya;
4. Dr. Bambang Suprijadi, M.Si dan Drs. Bakhtiyar, S.Sos, M.IP selaku Dosen Pembimbing I dan II yang selalu mengarahkan peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini dan meluangkan waktunya untuk membimbing peneliti;
5. Rr. Siti Dwijati, S.Sos, M.Si dan Bambang Prakoso, S.Sos, M. IP selaku dosen penguji I dan II;
6. Bapak dan Ibu Dosen Program Studi Ilmu Perpustakaan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Wijaya Kusuma Surabaya;
7. Hj. Rif'ah Nuroniya, S.Psi, M.Psi, Psi selaku Kepala SMP Khadijah Surabaya;
8. Syamsul Hari selaku Kepala Perpustakaan SMP Khadijah Surabaya.
9. Seluruh sahabat dan kerabat yang telah mendukung atas penyelesaian skripsi ini.

Surabaya, Januari 2018

Peneliti

ABSTRAK

Mega Rakhma Putri Sikloida. 2018. Kualitas Layanan Perpustakaan di Perpustakaan SMP Khadijah Surabaya. Jurusan Ilmu Perpustakaan FISIP Universitas Wijaya Kusuma Surabaya. Pembimbing : (I) Dr. Bambang Suprijadi, M.Si., (II) Drs. Bakhtiar, S.Sos, M.IP

Keberadaan perpustakaan sangat dibutuhkan sebagai pengelola informasi sesuai dengan apa yang dibutuhkan oleh masyarakat dalam hal ini khususnya pada perpustakaan sekolah. Tujuan penelitian ini mendeskripsikan dan menganalisis kualitas layanan perpustakaan berdasarkan *Affect of Service* (sikap petugas perpustakaan dalam melayani pengguna), *Information Control* (ketersediaan koleksi dan kemudahan akses informasi), *Library as Place* (perpustakaan sebagai sebuah tempat atau sumber informasi).

Jenis penelitian yang digunakan adalah deskriptif kuantitatif. Metode ini digunakan bertujuan untuk mengetahui kualitas layanan perpustakaan. Penelitian ini menggunakan metode LibQual+™. Populasi penelitian ini siswa, guru dan karyawan yang datang saat peneliti melaksanakan penelitian dengan satu kali kesempatan menjadi responden. Lokasi penelitian di Perpustakaan SMP Khadijah Surabaya. Sampel diperoleh menggunakan teknik total *sampling* sejumlah 34 responden. Teknik analisis data penelitian ini kuantitatif. Teknik pengumpulan data penelitian ini pengamatan, kuesioner, dan studi literatur.

Hasil penelitian ini adalah sikap petugas perpustakaan dalam melayani pengguna perpustakaan adalah sangat baik, dimana petugas sangat ramah dan tepat dalam melayani pengguna perpustakaan; penilaian terhadap ketersediaan koleksi dan kemudahan akses koleksi perpustakaan adalah baik, yakni penanganan koleksi dan informasi telah dilakukan dengan baik, hanya saja masih sangat perlu untuk hal pembaharuan koleksi; dan perpustakaan sebagai tempat atau sumber informasi telah sangat baik, karena ketersediaan tempat untuk kebutuhan belajar telah sangat memadai dan sangat nyaman karena lokasi yang bersih dan nyaman. Maka, hasil secara keseluruhan dari penilaian kualitas layanan berdasarkan ketiga dimensi tersebut adalah sangat baik dimana, petugas, koleksi dan informasi sangat baik dan lokasi yang menyenangkan dan memenuhi kebutuhan.

Kata Kunci : Perpustakaan Sekolah, Kualitas Layanan Perpustakaan, LibQual+™

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	iv
MOTTO.....	v
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
ABSTRAK.....	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xv
DAFTAR BAGAN.....	xvi
DAFTAR GRAFIK.....	xvii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
I.1. Latar belakang masalah.....	1
I.2. Identifikasi Masalah.....	5
I.3. Perumusan Masalah.....	5
I.4 Tujuan Penelitian.....	6
I.5. Manfaat Penelitian.....	6
I.6. Sistematika Pembahasan.....	6
I.7. Kerangka Teori.....	7
I.7.1 Kualitas.....	7
I.7.1.1 Konsep Kualitas	9
I.7.2 Layanan.....	11
I.7.3 Perpustakaan Sekolah.....	18
I.7.3.1 Tugas Pokok Perpustakaan Sekolah	19
I.7.3.2 Tenaga Perpustakaan.....	20
I.7.3.3 Koleksi Perpustakaan Sekolah	22
I.7.4 Kualitas Layanan Perpustakaan.....	24
I.8. Definisi Konseptual.....	29
I.8.1 Kualitas Layanan Perpustakaan.....	29

I.8.2 Perpustakaan Sekolah.....	29
I.9. Definisi Operasional.....	29
I.10 Metode Penelitian.....	31
I.10.1 Jenis Penelitian.....	31
I.10.2 Penentuan Lokasi.....	32
I.10.3 Populasi dan Teknik Pengambilan Sampel.....	32
I.10.4 Teknik Pengumpulan Data.....	34
I.10.5 Teknik Pengolahan Data.....	35
I.10.6 Teknik Analisis Data.....	36
BAB II GAMBARAN UMUM.....	38
II.1 SMP Khadijah Surabaya.....	38
II.2.1 Sejarah Singkat SMP Khadijah Surabaya	38
II.2.2 Visi, Misi dan Tujuan SMP Khadijah Surabaya	40
II. 2 Perpustakaan SMP Khadijah Surabaya.....	43
II.2.1 Sejarah Singkat Perpustakaan	43
II.2.2 Visi dan Misi Perpustakaan	44
II.2.3 Struktur Organisasi Perpustakaan.....	44
II.2.4 <i>Job Description</i> Petugas Perpustakaan.....	45
II.2.5 Kualitas Petugas Perpustakaan.....	48
II.2.6 Jam Buka Perpustakaan.....	49
II.2.7 Koleksi Perpustakaan.....	49
II.2.8 Jenis Layanan Perpustakaan.....	52
II.2.9 Tata Tertib Perpustakaan.....	54
II.2.10 Inventaris.....	57
II.2.11 Statistik Pengunjung.....	57
II.2.12 Denah Lokasi.....	58
II.2.13 Mekanisme Pelayanan Perpustakaan.....	59
II.2.14 Data Jumlah Siswa, Guru dan Karyawan SMP Khadijah Surabaya.....	61
BAB III PENYAJIAN DAN ANALISIS DATA.....	62
III.1 Identitas Responden.....	62
III.1.1 Profesi	62
III.1.2 Jenis Kelamin	64

III.2 Kualitas Layanan Perpustakaan SMP Khadijah Surabaya.....	65
III.2.1 <i>Affect Of Service</i>	65
III.2.2 <i>Information Control</i>	75
III.2.3 <i>Library as Place</i>	86
III.2.4 Penilaian Kualitas Layanan.....	97
III.3 Pembahasan.....	99
BAB IV PENUTUP.....	100
IV.A Kesimpulan.....	100
IV.B Saran.....	103
DAFTAR PUSTAKA.....	104
LAMPIRAN.....	106

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Pengukuran Kualitas Layanan.....	37
Tabel 2.1 Kualitas Petugas Perpustakaan.....	48
Tabel 2.2 Jenis koleksi Perpustakaan SMP Khadijah Surabaya.....	51
Tabel 2.3 Daftar Inventaris Perpustakaan SMP Khadijah Surabaya.....	57
Tabel 2.4 Data Kunjungan Perpustakaan SMP Khadijah (Mei-Juli 2017).....	57
Tabel 2.5 Data Jumlah Siswa, Guru dan Karyawan SMP Khadijah Surabaya.....	61
Tabel 3.1 Profesi.....	63
Tabel 3.2 Jenis Kelamin.....	64
Tabel 3.3 Keramahan dalam Melayani Pengguna Perpustakaan.....	65
Tabel 3.4 Ketanggapan Terhadap Kebutuhan Informasi Pengguna Perpustakaan.....	66
Tabel 3.5 Kecepatan Pelayanan Terhadap Pengguna Perpustakaan.....	67
Tabel 3.6 Ketepatan Pelayanan Terhadap Kebutuhan Pengguna Perpustakaan	68
Tabel 3.7 Kemampuan dalam Pemenuhan Kebutuhan Informasi.....	69
Tabel 3.8 Kemampuan Menjawab Pertanyaan Pengguna Perpustakaan....	70
Tabel 3.9 Membantu Pengguna Perpustakaan dengan Senang Hati.....	71
Tabel 3.10 Menangani Permasalahan yang Dihadapi Pengguna Perpustakaan.....	72
Tabel 3.11 Penilaian Sikap Petugas Perpustakaan dalam Melayani Pengguna Perpustakaan (<i>Affect of Service</i>).....	73
Tabel 3.12 Akses Sumber Elektronik di Perpustakaan SMP Khadijah Surabaya.....	75
Tabel 3.13 Pengaplikasian Sistem Otomasi Perpustakaan SMP Khadijah Surabaya.....	76
Tabel 3.14 Kemudahan Akses Informasi di Perpustakaan SMP Khadijah Surabaya.....	77
Tabel 3.15 Penyediaan Koleksi Cetak di Perpustakaa SMP Khadijah Surabaya.....	78

Tabel 3.16 Penyediaan Sumber Elektronik di Perpustakaan SMP Khadijah Surabaya.....	79
Tabel 3.17 Ketersediaan Fasilitas Komputer.....	80
Tabel 3.18 Perawatan Koleksi di Perpustakaan SMP Khadijah Surabaya ..	81
Tabel 3.19 Pencarian Perpustakaan Secara Mandiri.....	82
Tabel 3.20 Kemudahan Prosedur Administrasi di Perpustakaan SMP Khadijah Surabaya.....	83
Tabel 3.21 Penilaian Ketersediaan Koleksi dan Kemudahan Akses Informasi (<i>Information Control</i>).....	84
Tabel 3.22 Kemudahan Akses Perpustakaan SMP Khadijah Surabaya.....	86
Tabel 3.23 Ruangan Perpustakaan SMP Khadijah Suarabaya Kondusif....	87
Tabel 3.24 Kebersihan Ruangan Perpustakaan SMP Khadijah Surabaya...88	
Tabel 3.25 Kenyamanan Ruangan Perpustakaan SMP Khadijah Surabaya 89	
Tabel 3.26 Keindahan Ruangan Perpustakaan SMP Khadijah Surabaya....90	
Tabel 3.27 Ketersediaan Ruangan Perpustakaan untuk Belajar Bersama...91	
Tabel 3.28 Petunjuk Akses Layanan Perpustakaan.....	92
Tabel 3.29 Tata Ruang Perpustakaan yang Ergonomis.....	93
Tabel 3.30 Jam Buka Layanan Perpustakaan SMP Khadijah Surabaya.....94	
Tabel 3.31 Kerapian Pakaian Petugas Perpustakaan	95
Tabel 3.32 Penilaian Perpustakaan sebagai Sebuah Tempat atau Sumber Informasi (<i>Library as Place</i>).....	96
Tabel 3.37 Penilaian Kualitas Layanan.....	97

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Denah Lokasi Perpustakaan SMP Khadijah Surabaya.....	58
Gambar 2.2 Mekanisme Pelayanan Perpustakaan SMP Khadijah Surabaya.....	59

DAFTAR BAGAN

Bagan 2.1 Struktur Organisasi Perpustakaan SMP Khadijah Surabaya..... 44

DAFTAR GRAFIK

Grafik 3.1 Penilaian Sikap Petugas Perpustakaan dalam Melayani Pengguna Perpustakaan (<i>Affect of Service</i>).....	73
Grafik 3.2 Penilaian Ketersediaan Koleksi dan Kemudahan Akses Informasi (<i>Information Control</i>)	84
Grafik 3.3 Penilaian Perpustakaan sebagai Sebuah Tempat atau Sumber Informasi (<i>Library as Place</i>).....	96
Grafik 3.4 Penilaian Kualitas Layanan.....	98