

**TANGGAPAN PEMUSTAKA TERHADAP PELAYANAN SIRKULASI DI  
UPT. PERPUSTAKAAN UNIVERSITAS WIJAYA KUSUMA SURABAYA**

**SKRIPSI**



Oleh :

**Garwansius Bertolomeus Jehabur**

**14540006**

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

**2018**

**TANGGAPAN PEMUSTAKA TERHADAP PELAYANAN SIRKULASI DI  
UPT. PERPUSTAKAAN UNIVERSITAS WIJAYA KUSUMA 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 :**

**Garwansius Bertolomeus Jehabur**

**14540006**

**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 : Garwansius Bertolomeus Jehabur

Npm : 14540006

Jurusan : Ilmu Perpustakaan

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 pikiran saya sendiri.

Apabila di kemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan skripsi ini hasil plagiat, maka saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut.

Surabaya, Januari 2018


(Garwansius B. Jehabur)

## PERETUJUAN DOSEN PEMBIMBING

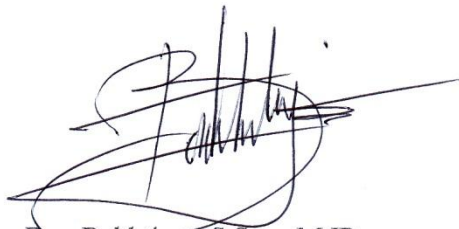
Judul : Tanggapan Pemustaka Terhadap Pelayanan Sirkulasi Di UPT.  
Perpustakaan Universitas Wijaya Kusuma Surabaya

Nama : Garwansius Bertolomeus Jehabur

Npm : 14540006

Skripsi ini telah disetujui 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 ini telah diuji dan dipertahankan dihadapan dewan penguji Program Studi Ilmu Perpustakaan Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Wijaya Kusuma Surabaya Pada :

Hari / tanggal : Kamis, 1 Februari 2018

Pukul : 09.00 WIB

Dewan Penguji :

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

Ketua

2. Yanuastrid Shintawati, S.IPL., M.SI

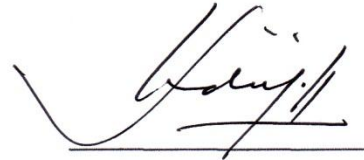

Sekretaris

3. HJ. Rr. Siti Dwijati, S.Sos.,M.SI

Anggota

4. HJ. Dra. Heddy Poerwandari, M.IP

Anggota



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



Drs. Sucahyo Tri Budiono, M.SI

## MOTTO

Hari ini mungkin tak seindah esok, dan esok mungkin tak seindah hari ini, maka berikan hal terbaik untuk hari ini.....

## HALAMAN PERSEMBAHAN

Tuhan Yang Maha Esa, yang selalu ada didalam hati dan jiwaku, yang selalu ada disaat aku susah maupun senang, yang selalu memberiku kesehatan, yang selalu mendengarkan do'a dan curahanku, terimakasih Tuhan Yesus engkau tak pernah meninggalkanku.

Bunda Maria, Bunda yang maha pengasih dan penyayang.

*Skripsi saya persembahkan untuk dua orang hebat (orangtuaku) yang dipilih Tuhan untuk menjaga, merawat dan membesarkan aku, yang selalu berdoa dan mendukung saya, skripsi ini juga saya persembahkan untuk adik-adik saya, keluarga saya dan semua teman-teman yang sudah mendukung saya selama ini.*

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa, atas berkat dan rahmatnya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini yang berjudul “ Tanggapan Pemustaka Terhadap Pelayanan Sirkulasi Di UPT. Perpustakaan Universitas Wijaya Kusuma Surabaya” tepat waktu.

Karya tulis ini disusun sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan pendidikan strata I (S1) Ilmu Perpustakaan Pada Jurusan Ilmu Perpustakaan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu politik Universitas Wijaya Kusuma Surabaya.

Pada kesempatan ini, penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah begitu banyak membantu dan mengarahkan penulis dalam pembuatan karya tulis ini, termikasih kepada :

1. Bapak Prof. H. Sri Harmadji, dr, Sp. THT-KL (K). Selaku Rektor Universitas Wijaya Kusuma Surabaya.
2. Bapak Drs. Suchyo Tri Budiono., M.SI. Selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial Dan ilmu Politik Universitas Wijaya Kusuma Surabaya.
3. Ibu Fahriyah, S.Sos.,M.A. 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. Bapak Drs. Bakhtiyar,S.Sos., M.IP. Selaku dosen pembimbing yang telah memberikan perhatian, bimbingan, kritik dan saran kepada penulis dalam menyelesaikan Skripsi ini.
5. Ibu Yanuastid Shintawati, S.IPI., M.SI. Selaku dosen pembimbing yang telah memberikan perhatian, bimbingan, kritik dan saran kepada penulis dalam menyelesaikan Skripsi ini.
6. Ibu HJ. Rr. Siti Dwijati,S.Sos.,M.Si. Selaku Penguji 1, yang sudah meluangkan waktu untuk menguji skripsi ini.
7. Ibu HJ. Dra. Heddy Poerwandari., M.IP. Selaku Penguji 2, yang sudah meluangkan waktu untuk menguji skripsi ini.
8. 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 Universitas Wijaya Kusuma Surabaya.

9. Seluruh Staf Tata Usaha Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Wijaya Kusuma Surabaya.
10. Bapa dan Mama tercinta yang selalu mendoakan penulis dan selalu memberikan kasih sayang dan nasehat kepada penulis.
11. Teman-teman angkatan 2014 Program Studi Ilmu Perpustakaan Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Wijaya Kusuma Surabaya, yang selalu memberi dukungan dan semangat kepada penulis,
12. Teman-teman yang sedang menuntun ilmu di pulau jawa, yang selalu memberi 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.

Surabaya, Januari 2018

Penulis

## ABSTRAK

Garwansius Bertolomeus Jehabur, 2018, Tanggapan Pemustaka Terhadap Pelayanan Sirkulasi UPT. Perpustakaan Universitas Wijaya Kusuma Surabaya. Skripsi, Program Studi Ilmu Perpustakaan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Wijaya Kusuma Surabaya. Pembimbing : (I) Drs. Bakhtiar,S.Sos., M.IP, (II) Yanuastrid Shintawati, S.IPL., M.SI.

Kata Kunci : Tanggapan Pemustaka, Layanan Sirkulasi, UPT. Perpustakaan Universitas Wijaya Kusuma Surabaya.

Penelitian ini mengkaji mengenai kepuasan pemustaka pada layanan sirkulasi UPT. Perpustakaan Universitas Wijaya Kusuma Surabaya, Pemanfaatan Layanan sirkulasi diharapkan dapat mempermudah dan mempercepat pemustaka dalam mendapatkan informasi yang dibutuhkan, yang digunakan sebagai referensi baik untuk mengerjakan tugas kuliah maupun dalam mengerjakan tugas akhir. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui tanggapan pemustaka terhadap pelayanan sirkulasi UPT. Perpustakaan universitas wijaya kusuma Surabaya dengan melihat pendaftaran anggota, peminjaman koleksi, perpanjangan koleksi, penagihan koleksi, pemberian sanksi, dan sikap petugas.

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif, dan menggunakan teknik analisa kuantitatif, penelitian deskriptif merupakan jenis penelitian yang memberikan atau uraian atas suatu keadaan se jelas mungkin tanpa ada perlakuan terhadap obyek yang diteliti, dalam penelitian ini pengambilan sampel dilakukan dengan menggunakan *non-probability sampling method*, dengan teknik *accidental sampling*. Pengambilan jumlah sampel dalam penelitian ini berdasarkan rumus sampling Yamane, dengan jumlah populasi 5.297 orang, maka didapatkan hasil 98,14 sampel atau dibulatkan menjadi 100 sampel penelitian. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu angket/kuesioner, wawancara, dokumentasi, studi kepustakawanan, Teknik pengolahan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah pengecekan data, seleksi data, klasifikasi data,tally dan tabulasi.

Hasil penelitian yang didapat adalah (1) pendaftaran anggota cukup mudah 55%, (2) peminjaman koleksi mudah 57%, (3) perpanjangan koleksi cukup cepat 68%, (4) penagihan koleksi cukup lama 56%, (5) pemberian sanksi cukup berat 67%, (6) sikap petugas baik 45%. Tanggapan Pemustaka terhadap Layanan Sirkulasi UPT. Perpustakaan Universitas Wijaya Kusuma Surabaya Baik 75%.

## Daftar Isi

	Halaman
Halaman Judul .....	i
Halaman Judul Dalam .....	ii
Halaman Pernyataan Keaslian .....	iii
Halaman Persetujuan Dosen Pembimbing .....	iv
Halaman Persetujuan Dosen Penguji .....	v
Halaman Motto .....	vi
Halaman Persembahan .....	vii
Kata Pengantar .....	viii
Abstrak .....	xi
Daftar Isi .....	xii
Daftar Tabel .....	xv
Daftar Grafik .....	xvii
Daftar Gambar .....	xviii
Daftar Lampiran .....	xix
<b>BAB I : PENDAHULUAN</b>	
1.1. Latar Belakang .....	1
1.2. Identifikasi Masalah .....	4
1.3. Rumusan Masalah .....	5
1.4. Tujuan Penelitian .....	5
1.5. Manfaat Penelitian .....	6
1.6. Sistematika Penulisan Skripsi .....	7
1.7. Landasan Teori .....	8
1.7.1. Perpustakaan .....	8
1.7.1.1. Tujuan Didirikannya Perpustakaan .....	9
1.7.1.2. Perpustakaan Perguruan Tinggi .....	9
1.7.1.3. Tujuan Perpustakaan Perguruan Tinggi .....	10
1.7.2. Tanggapan .....	12
1.7.3. Pemustaka .....	13
1.7.3.1. Kepuasan Pemustaka .....	14

1.7.4. Layanan .....	14
1.7.5. Sistem Layanan .....	16
1.7.6. Layanan Sirkulasi.....	21
1.7.6.1. Kegiatan Layanan Sirkulasi .....	22
1.7.7. Tujuan Pelayanan Sirkulasi .....	31
1.7.8. Sistem Layanan Sirkulasi .....	32
1.8. Metode Penelitian .....	34
1.8.1. Pendekatan penelitian .....	34
1.8.2. Lokasi penelitian .....	34
1.8.3. Variabel Penelitian .....	34
1.9. Populasi dan sampel .....	42
1.9.1. Populasi Penelitian .....	42
1.9.2. Sampel Penelitian .....	43
1.10. Teknik Pengumpulan Data .....	44
1.11. Teknik pengolahan dan analisis data .....	46

## **BAB II DESKRIPSI LOKASI**

2.1. Sejarah UPT. Perpustakaan Universitas Wijaya Kusuma Surabaya .....	49
2.2. Visi dan Misi .....	50
2.3. Lokasi Perpustakaan .....	51
2.4. Denah Ruangan Perpustakaan .....	51
2.5. Struktur Organisasi .....	53
2.6. Tugas Pokok Dan Fungsi .....	54
2.7. Jumlah Koleksi UPT. Perpustakaan Universitas Wijaya Kusuma surabaya .....	55
2.8. Jumlah Karyawan .....	56
2.9. Sarana dan Prasarana Perpustakaan .....	56
2.10. Anggota perpustakaan UPT. Perpustakaan Universitas wijaya Kusuma surabaya .....	57
2.11. Jam buka perpustakaan .....	58
2.12. Layanan .....	59

2.13. Sistem informasi OPAC yang ada di UPT. Perpustakaan Universitas Wijaya Kusuma Surabaya .....	59
2.14. Tata tertib UPT. Perpustakaan Universitas Wijaya Kusuma Surabaya .....	60
2.15. Prosedur pendaftaran anggota perpustakaan .....	61
2.16. Prosedur peminjaman di UPT. Perpustakaan Universitas Wijaya Kusuma Surabaya .....	62
2.16.1. jumlah dan lama peminjaman.....	63
2.17. Prosedur perpanjangan koleksi UPT. Perpustakaan Universitas Wijaya Kusuma Surabaya .....	63
2.18. Prosedur penagihan koleksi UPT. Perpustakaan Universitas Wijaya Kusuma Surabaya .....	64
2.19. Prosedur pemberian sanksi UPT. Perpustakaan Universitas Wijaya Kusuma Surabaya .....	64

### **BAB III ANALISIS DATA**

3.1. Identitas Responden .....	67
3.2. Pendaftaran anggota perpustakaan .....	70
3.3. Peminjaman koleksi .....	76
3.4. Perpanjangan koleksi .....	82
3.5. Penagihan koleksi .....	87
3.6. Pemberian sanksi .....	91
3.7. Sikap petugas .....	96
3.8. Tanggapan pemustaka terhadap layanan sirkulasi UPT. Perpustakaan Universitas Wijaya Kusuma Surabaya .....	103

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

4.1. Kesimpulan .....	105
4.2. Saran .....	106

### **DAFTAR PUSTAKA**

### **LAMPIRAN**

## DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 2.1. Jumlah Koleksi UPT. Perpustakaan Universitas Wijaya Kusuma Surabaya .....	55
Tabel 2.2. Jumlah Karyawan .....	56
Tabel 2.3 Sarana dan Prasarana UPT. Perpustakaan Universitas Wijaya Kusuma Surabaya .....	57
Tabel 3.1. Fakultas .....	68
Tabel 3.2. Program Studi .....	69
Tabel 3.3. Persyaratan Menjadi Anggota .....	70
Tabel 3.4. Prosesnya Rumit atau Tidak .....	71
Tabel 3.5. Memberatkan atau Tidak .....	72
Tabel 3.6. Lama Tidaknya Proses Menjadi Anggota .....	73
Tabel 3.7. Pendaftaran Anggota .....	75
Tabel 3.8. Jumlah Koleksi yang Dipinjamkan .....	76
Tabel 3.9. Mutu Koleksi .....	77
Tabel 3.10 Kemudahan Dalam Pencarian Informasi .....	78
Tabel 3.11 Petugas Memahami Proses Peminjaman Bahan Pustaka .....	79
Tabel 3.12 Peminjaman Koleksi .....	80
Tabel 3.13 Lama Tidaknya Proses Perpanjangan Koleksi .....	82
Tabel 3.14 Prosesnya Rumit Atau Tidak .....	83
Tabel 3.15 Minim Tidaknya Kesalahan Yang Dilakukan Dalam Proses Perpanjangan .....	84
Tabel 3.16 Perpanjangan Koleksi .....	85
Tabel 3.17 Lama Tidaknya Proses Penagihan Koleksi .....	87
Tabel 3.18 Prosesnya Rumit Atau Tidak .....	88
Tabel 3.19 Minim Tidaknya Kesalahan Yang Dilakukan Dalam Proses Penagihan .....	89
Tabel 3.20 Penagihan Koleksi .....	90
Tabel 3.21 Besar Tidaknya Denda .....	92

Tabel 3.22 Berat Tidaknya Sanksi Administrasi Yang Diberikan .....	93
Tabel 3.23 Pemberian Sanksi .....	94
Tabel 3.24 Kesopanan Dalam Melayani .....	96
Tabel 3.25 Keramahan Petugas Dalam Member Pelayanan .....	97
Tabel 3.26 Tagung Jawab Dalam Melayani Pemustaka .....	98
Tabel 3.27 Empati, Wajar Dan Alim Dalam Memecahkan Masalah Dalam Menangani Pengeluhan Pemustaka .....	99
Tabel 3.28 Profesionalisme Petugas Perpustakaan Dalam Melayani .....	100
Tabel 3.29 Sikap Petugas .....	101
Tabel 3.30 Tanggapan Pemustaka Terhadap Layanan Sirkulasi Di UPT. Perpustakaan Universitas Wijaya Kusuma Surabaya ....	103

## DAFTAR GRAFIK

	Halaman
Grafik 3.1 Pendaftaran Anggota .....	76
Grafik 3.2 Peminjaman Koleksi .....	81
Grafik 3.3 Perpanjangan Koleksi .....	86
Grafik 3.4 Penagihan Koleksi .....	91
Grafik 3.5 Pemberian Sanksi .....	95
Grafik 3.6 Sikap Petugas .....	102
Grafik 3.7 Tanggapan Pemustaka Terhadap Layanan Sirkulasi UPT. Perpustakaan Universitas Wijaya Kusuma Surabaya .....	104



## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Denah Ruang Perustakaan .....	52
Gambar 2.2 Struktur Organisasi UPT. Perpustakaan Universitas Wijaya Kusuma Surabaya .....	53
Gambar 2.2 Tampilan <i>E-Library</i> Universitas Wijaya Kusuma Surabaya .....	60

## DAFTAR LAMPIRAN

1. Kuesioner
2. Deskripsi Data Mentah ( Tabulasi )
3. Persetujuan Perijinan Dari UPT. Perpustakaan Universitas Wijaya Kusuma  
Surabaya
4. Kartu Bimbingan Skripsi

## DAFTAR PUSTAKA

- Alex Sobur. (2003). *Psikologi Umum*. Bandung: Pustaka Setia.
- Arikunto, S. (2006). *Prosedur Penelitian: Suatu pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Arikunto, Suharsimi. 2002. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, Jakarta: Rineka Cipta.
- Bilson Simamora, 2003, *Membongkar Kotak Hitam Konsumen*, Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Bungin, Burhan. 2005. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Jakarta: Prenadamedia.
- Darmono. (2001). *Manajemen dan Tata Kerja Perpustakaan Sekolah*. Jakarta: Grasindo.
- Departemen Pendidikan Nasional. (2007). *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2007 Tentang Perpustakaan*. Jakarta: Depdiknas.
- F.Rahayuningsih. 2007. *Pengelolaan Perpustakaan*, Yogyakarta : Graha Ilmu.
- Hasan, Iqbal. 2006. *Analisis Data Penelitian dengan Statistik*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Lasa HS, 1995. *Jenis-jenis Pelayanan Informasi Perpustakaan*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Lasa HS. (2009). *Kamus Kepustakawanan Indonesia*. Yogyakarta: Pustaka Book Publisher
- Singarimbun, Masri dan Sofian Effendi, *Metode Penelitian Survei*, Jakarta: LP3ES, 2008.
- Sugiyono, (2008). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung. Alfabeta.
- Sugiyono, 2010, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, Bandung : Alfabeta.
- Sulistyo, Basuki. 1991. *Pengantar Ilmu Perpustakaan*. Jakarta: Gramedia Utama.
- Sulistyo- Basuki. 1994. *Pengantar Ilmu Perpustakaan*. Jakarta : Gramedia Pustaka Utama.

Sulistyo-Basuki. 2006. *Metode Penelitian*. Jakarta: Wedatama Widya Sastra dan Fakultas Ilmu Pengetahuan Budaya Universitas Indonesia.

Surakhmad, Winarno. 1982. *Pengantar Penelitian Ilmiah, Dasar, Metode, Teknik*. Bandung: Transito

Sutarno,NS. (2008). *Membina Perpustakaan Desa*.Jakarta: Sagung Seto.

Suwarno, W. 2009. *Psikologi perpustakaan*. Jakarta: Sagung Seto.