

**PERSEPSI MAHASISWA TERHADAP KUALITAS
PELAYANAN RUANG REFERENSI DI PERPUSTAKAAN
INSTITUT TEKNOLOGI SEPULUH NOPEMBER
SURABAYA**

SKRIPSI



**DISUSUN OLEH:
HENY PUTRI ASIH
16540027**

**PROGRAM STUDI ILMU PERPUSTAKAAN
UNIVERSITAS WIJAYA KUSUMA
SURABAYA
2018**

**PERSEPSI MAHASISWA TERHADAP KUALITAS
PELAYANAN RUANG REFERENSI DI PERPUSTAKAAN
INSTITUT TEKNOLOGI SEPULUH NOPEMBER 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:
HENY PUTRI ASIH
16540027**

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

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Heny Putri Asih
NPM : 16540027
Program Studi : Ilmu Perpustakaan
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa Skripsi yang saya tulis benar-benar merupakan hasil karya saya sendiri, bukan merupakan hasil tulisan atau pikiran orang lain yang saya akui sebagai hasil tulisan atau pikiran saya.

Apabila terbukti atau dapat dibuktikan Skripsi ini hasil jiplakan, maka saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut.

Surabaya, 01 Februari 2018

Yang membuat pernyataan

The image shows a yellow rectangular stamp with the text 'METERAI TEMPEL' at the top, '3000' in large numbers in the middle, and 'Rp. 3000,- SURABAYA' at the bottom. A handwritten signature is written over the stamp. The stamp is placed over the name 'HENY PUTRI ASIH'.

HENY PUTRI ASIH

PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING

Judul Skripsi : PERSEPSI MAHASISWA TERHADAP KUALITAS
PELAYANAN RUANG REFERENSI DI
PERPUSTAKAAN INSTITUT TEKNOLOGI SEPULUH
NOPEMBER SURABAYA
Nama : Heny Putri Asih
NPM : 16540027

Skripsi ini telah disetujui dosen pembimbing untuk diujikan

PEMBIMBING I



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

PEMBIMBING II



(Fahrivah, S.sos., MA)

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Skripsi ini telah dipertahankan di depan Dewan Penguji, Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik, Universitas Wijaya Kusuma Surabaya

Hari/Tanggal : Kamis. 01 Februari 2018

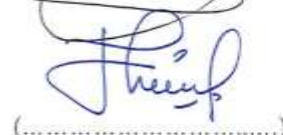
Waktu : 14.30 WIB

DewanPenguji,

(Drs.Bakhtivar,S.Sos.,M.IP.)
Ketua



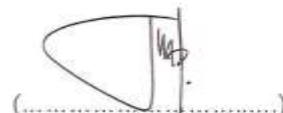
(Fahrivah,S.Sos.M.A.)
Sekretaris



(Yanuastri Shintawati, S.IPI, M.Si.)
Anggota



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



Mengetahui,
Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik



(Drs. Suahyo Tri Budiono, M.Si.)

ABSTRAK

Asih, Heny Putri. (2018). *Persepsi Mahasiswa Terhadap Kualitas Pelayanan Ruang Referensi Di Perpustakaan Institut Teknologi Sepuluh Nopember Surabaya*. Skripsi, Jurusan Ilmu Perpustakaan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Wijaya Kusuma Surabaya. Dosen Pembimbing I: Drs. Bakhtiyar, S.sos., M.IP, Dosen Pembimbing II: Fahriyah, S.Sos., MA.

Persepsi mahasiswa terhadap kualitas pelayanan ruang referensi di perpustakaan Institut Teknologi Sepuluh Nopember Surabaya menjadi topik utama yang diangkat guna tugas akhirnya, Perpustakaan Institut Teknologi Sepuluh Nopember Surabaya yang berada di jalan ITS Raya Sukolilo Surabaya, Perpustakaan ITS berdiri di kawasan yang strategis kawasan Institut Teknologi Sepuluh Nopember Surabaya yang sangat mudah diakses. Ruang referensi sendiri berada di lantai 3 Perpustakaan ITS, Ruang referensi Perpustakaan ITS salah satu ruangan referensi yang memiliki pelayanan yang profesional di kalangan perguruan tinggi negeri Surabaya. Dengan ditinjau dari 5 aspek yang digunakan untuk mengetahui persepsi mahasiswa yaitu, *Reliability* (Keandalan), *Responsiveness* (Daya Tanggap), *Assurance* (Jaminan), *Empati* (Kepedulian), *Tangible* (Bukti langsung). Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana persepsi mahasiswa terhadap kualitas layanan referensi.

Penelitian ini menggunakan deskriptif kuantitatif dengan menggunakan kuesioner sebagai alat pengukuran, persepsi yang diberikan mahasiswa kepada layanan referensi Perpustakaan ITS. Populasi dari penelitian ini adalah mahasiswa yang telah mengunjungi dan menggunakan layanan referensi. Mahasiswa. Dengan menggunakan teknik Probability sampling dan teknik pengambilan sampel, yaitu sampel random sampling yang berjumlah 40 Responden. Kuesioner dibagikan kepada 40 mahasiswa yang datang ke ruang referensi, 40 mahasiswa ini diambil berdasarkan data kunjungan 3 bulan terakhir pada tahun 2017, kemudian dirata-rata 10% dari jumlah pengunjung adalah hasil dari jumlah orang yang akan dijadikan responden penelitian yang sudah mewakili seluruh pengunjung layanan referensi. Teknik pengumpulan data melalui metode pengamatan, wawancara, kuesioner dan teknik analisis data dengan cara penyuntingan, tabulasi, score dan pengkodean.

Hasil penelitian menunjukkan hasil yaitu persepsi mahasiswa terhadap kualitas Pelayanan ruang referensi perpustakaan Institut Teknologi Sepuluh Nopember ITS dengan meneliti 5 variabel, yakni memperoleh Nilai **Tinggi(T)** sangat setuju apabila layanan referensi sudah mempunyai kualitas pelayanan yang sesuai dengan harapan mahasiswa. Apabila dilihat dari masing-masing variabel. (2) Kemampuan pustakawan dalam mewujudkan pelayanan yang dijanjikan dengan handal dan akurat dikategorikan dengan nilai **Tinggi(T)**. (3) Kemampuan pustakawan dalam membantu para pengguna dalam menyediakan pelayanan yang cepat dan tepat dikategorikan dengan nilai **Tinggi(T)**. (4) Pengetahuan, kemampuan, dan kesopanan atau kebaikan dilihat dari personal serta kemampuan untuk mendapatkan kepercayaan dan keinginan dikategorikan dengan nilai **Tinggi(T)**. (5) Dari personal pustakawan memberikan tingkat perhatian secara individu atau pribadi terhadap kebutuhan-kebutuhan pengguna perpustakaan dikategorikan

dengan nilai **Sedang(S)** Meliputi fasilitas fisik, peralatan atau perlengkapan serta penampilan dikategorikan dengan nilai Tinggi.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan, Ruang Referensi, Institut Teknologi Sepuluh Nopember Surabaya, ITS, Mahasiswa

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah SWT, yang telah memberikan kemudahan dan kelancaran dalam menyelesaikan penulisan skripsi dengan judul "*Persepsi Mahasiswa Terhadap Kualitas Pelayanan Ruang Referensi Di Perpustakaan Institut Teknologi Sepuluh Nopember 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. Sucahyo Tri Budiono, M.Si. Selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik UniversitasWijaya Kusuma Surabaya.
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 yang telah mendampingi dan memberikan pengarahan selama proses penyusunan skripsi ini.
4. Drs Bakhtiyar, S.Sos.,M.IP dosen pembimbing I 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. Yanuastrid Shintawati, S.IPI,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. Adik saya Ririn, Ibrahim yang selalu menemani saya membuat skripsi ini.

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.

MOTTO

***BUT “ALLAH “ IS YOUR PROTECTOR,
AND HE IS THE BEST OF HELPERS***

-QURAN 3:150-

DAFTAR ISI

| | |
|-----------------------------------|------|
| Halaman Judul..... | ii |
| PernyataanKeaslian Skripsi..... | iii |
| Persetujuan Dosen Pembimbing..... | iv |
| Lembar Pengesahan Skripsi | v |
| Abstrak | vi |
| Kata Pengantar | viii |
| Motto | ix |
| Daftar Isi..... | x |
| Daftar Tabel..... | xii |
| Daftar Grafik | xv |
| Daftar Bagan | xvi |
| Daftar Lampiran | xvii |

BAB I PENDAHULUAN

| | |
|--|----|
| 1.1 Latar Belakang Masalah | 1 |
| 1.2 Identifikasi Masalah | 4 |
| 1.3 Rumusan Masalah | 4 |
| 1.4 Manfaat Penelitian..... | 4 |
| 1.5 Tujuan Penelitian..... | 6 |
| 1.6 Tinjauan Teori | 6 |
| 1.6.1 Pengertian Persepsi..... | 6 |
| 1.6.2 Ciri dan karakteristik Persepsi..... | 7 |
| 1.6.3 Faktor terjadinya Persepsi | 8 |
| 1.6.4 Proses Terjadinya Persepsi | 9 |
| 1.6.5 Pengertian Mahasiswa..... | 9 |
| 1.6.6 Kualiatas Layanan | 10 |
| 1.6.7 Dimensi Kualitas Layanan | 11 |
| 1.6.7.1Kualitas Pelayana Publik | 14 |
| 1.6.8 Fasilitas Pendukung Layanan | 16 |
| 1.6.9 Pengukuran layanan..... | 16 |
| 1.6.10 Layanan Referensi | 19 |
| 1.6.10.1Fungsi Layanan Referensi | 19 |

| | | |
|---|---|----|
| 1.6.10.2 | Pemanfaatan Koleksi Referensi | 21 |
| 1.6.10.3 | Jenis Koleksi Referensi | 21 |
| 1.7 | Metode Penelitian | 22 |
| 1.7.1 | Jenis Penelitian | 23 |
| 1.7.2 | Definis Konseptual | 24 |
| 1.7.3 | Operasional, Variabel dan Indikator..... | 25 |
| 1.7.4 | Lokasi Penelitian | 29 |
| 1.7.5 | Populasi Dan Sampel..... | 29 |
| 1.7.6 | Teknik Pengumpulan Data | 31 |
| 1.7.7 | Teknik Analisis Data | 32 |
| BAB II GAMBARAN UMUM DAN LOKASI PENELITIAN | | |
| 2.1 | Lokasi Penelitian | 35 |
| 2.1.1 | Perpustakaan Institut Teknologi Sepuluh Nopember Surabaya(ITS) .. | 35 |
| 2.1.2 | Sejarah Berdirinya Perpustakaan..... | 36 |
| 2.1.3 | Visi Dan Misi Perpustakaan | 37 |
| 2.1.3.1 | Visi Perpustakaan | 37 |
| 2.1.3.2 | Misi Perpustakaan | 37 |
| 2.1.3 | Tujuan Penelitian..... | 37 |
| 2.2 | Fasilitas Dan Layanan | 38 |
| 2.2.1 | Fasilitas Yang Tersedia | 39 |
| 2.2.2 | Layanan Yang tersedia | 39 |
| 2.2.3 | Layanan Digital | 40 |
| 2.2.4 | Layanan Corner | 40 |
| 2.2.5 | Layanan Peneluran Informasi..... | 42 |
| 2.2.6 | E-Resource Class..... | 42 |
| 2.3 | Koleksi Perpustakaan | 43 |
| 2.3.1 | Jumlah Koleksi | 46 |
| 2.4 | Ruang Baca Perpustakaan | 48 |
| 2.4.1 | Ruang Baca Referensi | 48 |
| 2.4.2 | Ruang Baca Umum..... | 48 |
| 2.4.3 | Ruang Baca Majalah..... | 49 |
| 2.4.4 | Ruang Baca Fakultas(<i>Tersedia Di Setiap Fakultas</i>) | 49 |

| | | |
|-------------------------------------|--|----|
| 2.5 | Tata Tertib Perpustakaan..... | 50 |
| 2.6 | Layanan Dan Jam Operasional Perpustakaan..... | 50 |
| 2.7 | Keanggotaan Perpustakaan ITS..... | 51 |
| 2.8 | Struktur Organisasi..... | 53 |
| 2.9 | Sumber Daya Manusia Atau Pustakawan Perpustakaan | 53 |
| 2.10 | Data Pengunjung Perpustakaan | 54 |
| 2.10.1 | Data Pengunjung Perbulan Perpustakaan..... | 55 |
| 2.11 | Tentang Layanan Referensi | 55 |
| 2.11.1 | Fasilitas Ruang Referensi | 56 |
| 2.11.2 | Jenis Koleksi..... | 56 |
| 2.11.3 | Jumlah Koleksi | 58 |
| 2.11.4 | Pengunjung Ruang Referensi | 58 |
| 2.11.5 | Laporan Bulanan Kegiatan Layanan Referensi | 59 |
| BAB III HASIL DAN PEMBAHASAN | | |
| 3.1 | Hasil Dan Pembahasan | 61 |
| 3.1.2 | Persepsi Mahasiswa Terhadap Reliability(<i>Keandalan</i>) Pada LayanaReferensi..... | 62 |
| 3.1.3 | Persepsi Mahasiswa Terhadap Responsivess(<i>Daya Tanggap</i>) Pada Layanan Referensi..... | 63 |
| 3.1.4 | Persepsi Mahasiswa Terhadap Assurance(<i>Jaminan</i>) Pada Layanan Referensi | 63 |
| 3.1.5 | Persepsi Mahasiswa Terhadap Empati (Kepedulian) Pada Layanan Referensi | 75 |
| 3.1.6 | Persepsi Mahasiswa Terhadap Tangible (Bukti Langsung) Pada Layanan Referensi..... | 83 |
| 3.2 | Hasil pembahasan..... | 90 |
| BAB IV PENUTUP | | |
| 4.1 | Kesimpulan | 92 |
| 4.2 | Saran | 93 |

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

| | |
|--|----|
| Tabel 1.1 variabel, Sub Variabel, Dan Indikator Peneliti | 26 |
| Tabel 1.2 Data Statistik Kunjungan Referensi | 29 |
| Tabel 2.1 Koleksi Audio Visual Perpustakaan..... | 46 |
| Tabel 2.2 Koleksi Buku Corner ITS..... | 47 |
| Tabel 2.3 Koleksi Buku Referensi | 47 |
| Tabel 2.4 Koleksi Majalah Dan Jurnal..... | 47 |
| Tabel 2.5 Jam Operasional Perpustakaan ITS..... | 50 |
| Tabel 2.6 Daftar Biaya Keanggotaan Perpustakaan..... | 52 |
| Tabel 2.7 Daftar Sdm Perpustakaan ITS | 54 |
| Tabel 2.8 Jenis Dan Jumlah Koleksi Ruang Referensi | 58 |
| Tabel 2.9 pengunjung Ruang Referensi Tahun 2017 3 Bulan Terakhir | 59 |
| Tabel 2.10 Laporan Bulanan Kegiatan Pengguna Ruang Referensi | 59 |
| Tabel 3.1 Data Responden Dari Beberapa Fakultas | 61 |
| Tabel 3.2 Data Responden Dari Beberapa Jurusan..... | 62 |
| Tabel 3.3 Data Responden Laki-Laki Dan Perempuan..... | 63 |
| Tabel 3.4 Ketertiban Waktu Pelayanan Perpustakaan | 63 |
| Tabel 3.5 Kemampuan Dan Kesesuaian Pustakawan Menjawab Pertanyaan . | 64 |
| Tabel 3.6 Kesesuaian Dan Ketepatan Pustakawan Dalam | 65 |
| Tabel 3.7 Reliability (<i>Keandalan</i>)..... | 66 |
| Tabel 3.8 Rekapitulasi Kemampuan Pustakawan Mewujudkan Pelayanan | 67 |
| Tabel 3.9 Kesiapan Pustakawan Dalam Membantu Kesulitan Mahasiswa.... | 68 |
| Tabel 3.10 Kemampuan Pustakawan Menjawab Koleksi Refrensi | 68 |
| Tabel 3.11 Ketanggapan Memberikan Bantuan Mencari Informasi | 70 |
| Tabel 3.12 Responsiveness (<i>Daya Tanggap</i>)..... | 71 |
| Tabel 3.13 Rekapitulasi Kemampuan Pustakawan Membantu Mahasiswa | 71 |
| Tabel 3.14 Keramahan Pustakawan | 72 |
| Tabel 3.15 Kesopanan Pustakawan | 73 |
| Tabel 3. 16 Sikap Aktif Petugas Dalam Melayani | 74 |
| Tabel 3.17 Kepercayaan Mahasiswa Pustakawaan Pada Bidangnyanya | 75 |
| Tabel 3.18 Pustakawan Membantu Mendapatkan Informasi | 76 |

| | |
|---|----|
| 3.19 Assurance (<i>Jaminan</i>)..... | 76 |
| 3.20 Rekapitulasi Pengetahuan, Kemampuan Dan Kesopanan Pustakawan ... | 77 |
| 3.21 Pustakawan Memahami Kebutuhan Tugas Perkuliahan Mahasiswa | 78 |
| 3.22 Pustakawan Memahami Kebutuhan Tuhas Akhir Mahasiswa | 79 |
| 3.23 Pustakawan Memperhatikan Kebutuhan Mahasiswa | 80 |
| 3.24 Empati (<i>Kepedulian</i>)..... | 81 |
| 3.25 Rekapitulasi Menjaga Dan Memberikan Tingkat Perhatian | 82 |
| 3.26 Kenyamanan Ruang Referensi | 83 |
| 3.27 Ukuran Ruang Referensi | 84 |
| 3.28 Fasilitas Penelusuran Yang Disediakan Ruang Referensi..... | 85 |
| 3.29 Fasilitas Kelengkapan Koleksi Ruang Referensi | 85 |
| 3.30 Keterbaruan Yang Ada Di Ruang Referensi | 86 |
| 3.31 Kesesuaian Suhu Udara Ruang Referensi | 87 |
| 3.32 Koleksi Memenuhi Kebutuhan Sebagai Acuan Tugas Akhir | 88 |
| 3.33 Tangible (<i>Bukti Langsung</i>)..... | 88 |
| 3..34 Rekapitulasi Meliputi Bukti Fisik Atau Fasilitas Dan Perlengkapan | 89 |
| 3.35. Hasil Persepsi Terhadap Kualitas Pelayanan Ruang Referensi | 90 |

DAFTAR GRAFIK

| | | |
|------------|---|----|
| Grafik 3.1 | Rekapitulasi Reliability (<i>Keandalan</i>)Kemampuan PustakawanMewujudkanPelayananHandal Dan Akurat | 67 |
| Grafik 3.2 | Rekapitulasi responsiveness (Daya tanggap) kemampuan pustakawan dalam membantu para pengguna menyediakan pelayanan cepat dan tepat..... | 72 |
| Grafik3.3 | Rekapitulasi Assurance(Jaminan) Pengetahuan, Kemampuan Dan KesopananAtauKebaikan Personal Pustakawan..... | 78 |
| Grafik 3.4 | Rekapitulasi empati (kepedulian) Menjaga Dan Memberikan PerhatianTerhadapKebutuhan-KebutuhanPengguna..... | 83 |
| Grafik 3.5 | RekapitulasiTangible (<i>BuktiLangsung</i>)BuktiFisikAtau Fasilitas, Perlatan Dan Perlengkapan | 90 |

DAFTAR BAGAN

| | |
|--|----|
| Bagan 2.1 Struktur Organisasi Perpustakaan ITS | 53 |
|--|----|

DAFTAR LAMPIRAN

1. Rekapitulasi hasil penelitian (Tabulasi)
2. Interval Nilai
3. Kuesioner