

**PERSEPSI SISWA TERHADAP PELAYANAN SIRKULASI DI
PERPUSTAKAAN SMA NEGERI 1 KENCONG JEMBER.**

SKRIPSI



Oleh :
IDO ADI KURNIAWAN
NPM: 14540007

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

**PERSEPSI SISWA TERHADAP PELAYANAN SIRKULASI DI
PERPUSTAKAAN SMA NEGERI 1 KENCONG JEMBER.**

SKRIPSI

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana
Ilmu Perpustakaan pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Wijaya Kusuma Surabaya**

Oleh :
IDO ADI KURNIAWAN
NPM: 14540007

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

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS WIJAYA KUSUMA SURABAYA

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Ido Adi Kurniawan
NPM : 14540007
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, bukan merupakan pengambil-alihan tulisan atau pikiran orang lain yang saya aku sebagai hasil tulisan atau pikiran saya sendiri.

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

Surabaya, 2 Februari 2018
Yang membuat pernyataan



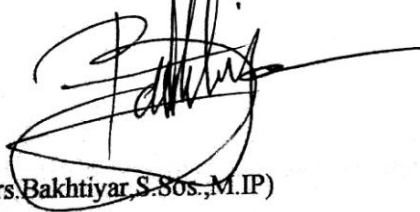
Ido Adi Kurniawan

PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING

Judul Skripsi : Persepsi Siswa Terhadap Pelayanan Sirkulasi di
Perpustakaan SMA Negeri 1 Kencong Jember
Nama : Ido Adi Kurniawan
N.P.M : 14540007

Skripsi ini telah disetujui oleh Dosen Pembimbing
Untuk Diujikan

Dosen Pembimbing I



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

Dosen Pembimbing II



(Yanuastrid S.S. IPI, M. Si)

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI


**Skripsi ini telah dipertahankan di depan Dewan Penguji
Pada tanggal 2 Februari 2018**

Dewan Penguji

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

Yanuastrid S.S.IPI, M. Si (Sekretaris)  (.....)

Hj. Rr. Siti Dwijati, S.Sos., M.Si (Anggota)  (.....)

Hj. Dra. Heddy Poerwandari, M.IP, (Anggota)  (.....)

**Mengesahkan
Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik**


Drs. Suahyo Tri Budiono, M.Si

Motto

*“Jika ingin sukses,
Anda harus melakukan apa yang
orang-orang sukses lakukan.*

*Dan yang dilakukan
orang sukses ialah
membaca dan menjadi kaya”.*

(Burke Hedges)

ABSTRAK

Adi Kurniawan, Ido.2018. *Persepsi Siswa Terhadap Pelayanan Sirkulasi di Perpustakaan SMA Negeri 1 Kencong Jember*. Skripsi, Jurusan Ilmu Perpustakaan FISIP Universitas Wijaya Kusuma Surabaya. Pembimbing: (I) Drs.Bakhtiyar,S.Sos.,M.IP (II) Yanuastrid S.S.IPI, M. Si

Kata Kunci: *Persepsi, Siswa, Pelayanan, Sirkulasi, SMAN 1 Kencong, Jember.*

SMA Negeri 1 Kencong Jember adalah salah satu sekolah menengah negeri yang berada di Jember, dengan berdirinya SMA Negeri 1 Kencong Jember ini diharapkan dapat memberikan pendidikan dan mencerdaskan para siswa/i yang bersekolah di SMA Negeri 1 Kencong Jember. Informasi dan ilmu pengetahuan adalah kebutuhan mendasar bagi para siswa/i, ketersediaan informasi ini dapat difasilitasi dengan adanya perpustakaan. Jadi tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui pengaruh persepsi siswa terhadap pelayanan sirkulasi di perpustakaan SMA Negeri 1 Kencong Jember. Hal ini yang membuat peneliti ingin meneliti tentang persepsi siswa terhadap pelayanan sirkulasi di perpustakaan SMA Negeri 1 Kencong Jember.

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dengan teknik analisa data secara kuantitatif, kemudian teknik pengambilan sampel menggunakan *accidental sampling* tentang Persepsi Siswa Terhadap Layanan Sirkulasi di Perpustakaan SMA Negeri 1 Kencong Jember. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh siswa SMA Negeri 1 Kencong Jember yang berjumlah 1000 siswa. Pengukuran sampel yang digunakan yakni menggunakan metode pengukuran sampel Slovin, dengan jumlah 286 siswa. Teknik pengumpulan melalui: wawancara, kuesioner, dokumentasi, observasi. Teknik pengolahan data menggunakan editing, scoring, coding, dan proses tabulasi. Analisa data statistik deskriptif dalam bentuk tabel frekuensi.

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan maka dapat disimpulkan persepsi siswa terhadap layanan sirkulasi di perpustakaan SMA Negeri 1 Kencong Jember dengan menggunakan lima dimensi pengukuran yakni bukti fisik, jaminan, kehandalan, daya tanggap dan empati adalah sebagai berikut ini: (1) Persepsi pemustaka terhadap pelayanan sirkulasi perpustakaan berdasarkan bukti fisik adalah baik.(2) Persepsi pemustaka terhadap pelayanan sirkulasi perpustakaan berdasarkan jaminan adalah baik.(3) Persepsi pemustaka terhadap pelayanan sirkulasi perpustakaan berdasarkan kehandalan adalah baik.(4) Persepsi pemustaka terhadap pelayanan sirkulasi perpustakaan berdasarkan daya tanggap adalah baik.(5) Persepsi pemustaka terhadap pelayanan sirkulasi perpustakaan berdasarkan empati adalah baik.

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Allah SWT, yang telah memberikan kemudahan dan kelancaran dalam menyelesaikan penulisan skripsi dengan judul “Persepsi Siswa Terhadap Pelayanan Sirkulasi Di Perpustakaan SMA Negeri 1 Kencong Jember”, yang merupakan salah satu persyaratan akademis untuk memperoleh gelar Sarjana Ilmu Perpustakaan.

Dalam penyelesaian skripsi ini, penulis mendapat bantuan baik moral maupun material dari berbagai pihak. Untuk itu perkenankan kami menyampaikan ucapan terima kasih kepada yang terhormat :

1. Prof.H.Sri Harmadi, 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. Yanuastrid S., S.IPI.,M.Si, selaku Ketua Jurusan Ilmu Perpustakaan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Wijaya Kusuma Surabaya. Sekaligus sebagai dosen pembimbing II yang telah mendampingi dn memberikan pengarahan kami selama penyusuna skripsi ini.
4. Drs. Bakhtiyar.,.Sos.,M.IP, dosen pembimbing I yang telah mendampingi dan memberikan pengarahan kami selama proses penyusunan skripsi ini.
5. Drs. Gunawan Wahyu P. selaku Kepala UPT. Perpustakaan SMA Negeri I Kencong Jember.
6. Hj.Rr.Siti Dwijati,,S,Sos.,M.Si, selaku dosen penguji.
7. Hj.Dra. Heddy Poerwandari.,M.IP, selaku dosen penguji.
8. Keluarga tercinta dan teman-teman yang membantu penyusunan skripsi ini.

Penyusun menyadari hasil dari skripsi ini masi banyak kekurangannya karena keterbatasan pengetahuan yang dimiliki penulis, oleh karena itu kami sangat mengharapkan kritikan yang membangun untuk kesempurnaa skripsi ini.

Demikian Skripsi ini kami buat semoga bermanfaat. Amin.

Penyusun

DAFTAR ISI

Halaman Judul	i
Halaman Judul Dalam	ii
Pernyataan Keaslian Skripsi	iii
Persetujuan Dosen Pembimbing	iv
Lembar Pengesahan	v
Motto	vi
Abstrak	vii
Kata Pengantar	viii
Daftar Isi	ix
Daftar Tabel	xi
Daftar Gambar	xiii
Daftar Lampiran	xiv
BAB I. Pendahuluan	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Identifikasi Masalah	6
1.3. Rumusan Masalah	6
1.4. Batasan Masalah	6
1.5. Tujuan Penelitian.....	7
1.6. Manfaat. Penelitian.....	7
1.7. Sistematika Penelitian	7
1.8. Penelitian Terdahulu	8
1.9. Landasan Teori	9
1.9.1. Definisi Persepsi	9
1.9.2. Perpustakaan	10
1.9.3. Layanan Sirkulasi	13
1.10. Metode Penelitian	19
BAB II. Deskripsi Lokasi.....	26
2.1. Visi dan Misi	26
2.2. Tujuan dan Tugas	26

2.3. Struktur Organisasi	28
2.4. Fasilitas Perpustakaan.....	29
2.5. Koleksi Perpustakaan	30
2.6. Pegawai Perpustakaan	30
2.7. Layanan	31
2.8. Peminjaman	33
2.9. Sistem Layanan	33
2.10. Tata Tertib Perpustakaan.....	34
2.11. Sanksi	34
BAB III. Hasil Penelitian	35
3.1. Analisis Data.....	35
3.1.1. Uji Validitas	35
3.1.2. Uji Realibilitas	35
3.1.3. Karakteristik Responden	36
3.2. Bukti Fisik	38
3.3. Jaminan	42
3.4. Keandalan	47
3.5. Daya Tangkap	51
3.6. Empati	56
3.7. Pembahasan	63
BAB IV. Kesimpulan dan Saran	68
4.1. Kesimpulan	68
4.2. Saran	69

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1. Data Pengunjung Perpustakaan.....	5
Tabel 2.1. Koleksi Perpustakaan.....	30
Tabel 3.1. Hasil Uji Validitas	35
Tabel 3.2. Hasil Uji Reliabilitas	36
Tabel 3.3. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	37
Tabel 3.4. Karakteristik Responden Berdasarkan Kelas Responden	37
Tabel 3.5. Pencahayaan di Ruang Perpustakaan	38
Tabel 3.6. Sarana dan Prasarana Pendukung Layanan Sirkulasi	39
Tabel 3.7. Kesesuaian Bahan Pustaka dengan Kebutuhan Pemustaka	40
Tabel 3.8. Penampilan Petugas Pelayanan Sirkulasi.....	40
Tabel 3.9. Kebersihan Ruang Pelayanan Sirkulasi.....	41
Tabel 3.10. Persepsi Siswa Terhadap Pelayanan Sirkulasi Dilihat dari Bukti Fisik	42
Tabel 3.11. Pengetahuan dan Keterampilan Petugas	43
Tabel 3.12. Keadilan Petugas Dalam Memberikan Pelayanan Sirkulasi	43
Tabel 3.13. Kemampuan Petugas Sirkulasi Membantu Pemustaka	44
Tabel 3.14. Jaminan Keamanan Barang Pemustaka	45
Tabel 3.15. Kenyamanan Ruang Pelayanan Sirkulasi	46
Tabel 3.16. Persepsi Siswa Terhadap Pelayanan Sirkulasi dilihat dari Jaminan ..	46
Tabel 3.17. Ketepatan Jam Buka Layanan Perpustakaan	47
Tabel 3.18. Kemuktahiran Bahan Pustaka	48
Tabel 3.19. Kemampuan Petugas Dalam Penataan Ruang Koleksi.....	49
Tabel 3.20. Kemampuan Petugas Dalam Menemukan Koleksi.....	49
Tabel 3.21. Kemampuan petugas layanan dalam memberikan layanan dengan cepat.....	50
Tabel 3.22. Persepsi Siswa Terhadap Pelayanan Sirkulasi dilihat dari kehandalan	51
Tabel 3.23. Kesiapan Petugas Saat Dimintai Bantuan	52
Tabel 3.24. Kesiapan Petugas Sirkulasi Membantu Pemustaka Ketika Mengalami Kesulitan	53

Tabel 3.25. Respon Petugas Terhadap Permintaan Pemustaka	54
Tabel 3.26. Ketanggapan Petugas Sirkulasi Dalam Menginformasikan Koleksi	54
Tabel 3.27. Kecepatan Petugas Sirkulasi Dalam Menindaklanjuti Keluhan Pemustaka.....	55
Tabel 3.28. Persepsi Siswa Terhadap Pelayanan Sirkulasi dilihat dari Daya Tanggap	56
Tabel 3.29. Sikap Petugas Dalam Mendengarkan Keluhan Pemustaka.....	57
Tabel 3.30. Petugas Layanan Sirkulasi Memahami Kebutuhan Pemustaka	58
Tabel 3.31. Ketulusan Layanan Yang diberikan Petugas Layanan Sirkulasi	58
Tabel 3.32. Kepedulian Petugas Layanan Sirkulasi Dalam Menjawab Pertanyaan Pemustaka.....	59
Tabel 3.33. Petugas Dapat Berkomunikasi Dengan Bahasa yang Sopan, Jelas dan mudah dipahami	60
Tabel 3.34. Persepsi Siswa Terhadap Pelayanan Sirkulasi dilihat dari Empati	61
Tabel 3.35.Total Persepsi Siswa	66

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1. Struktur Organisasi Perpustakaan	28
--	----

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Hasil Rekapitulasi Perhitungan Kuesioner

Lampiran 2 : Kartu Bimbingan Skripsi

Lampiran 3 : Kuesioner

Lampiran 4 : Surat Keterangan

Lampiran 5 : SPSS