

**TANGGAPAN PENGGUNA TERHADAP KUALITAS LAYAN DI
PERPUSTAKAAN UNIVERSITAS NEGERI SURABAYA**

SKRIPSI

**Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar
Sarjana Ilmu Perpustakaan pada Fakultas Ilmu Sosial dan
Ilmu Politik Universitas Wijaya Kusuma Surabaya**



Disusun Oleh:

YINDHLAVRIANY DEWANTY MARZUKI 16540028

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

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

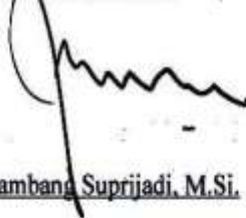
PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING

Judul Skripsi : TANGGAPAN PENGGUNA TERHADAP
KUALITAS LAYANAN DI
PERPUSTAKAAN UNIVERSITAS NEGERI
SURABAYA

Nama : YINDHI AVRIANY DEWANTY MARZUKI
NPM : 16540028

Skripsi ini telah disetujui dosen pembimbing untuk diujikan

PEMBIMBING I



Dr. Bambang Suprijadi, M.Si.

PEMBIMBING II



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

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Skripsi ini telah diuji dan dipersembahkan dihadapan dewan penguji sebagai salah satu syarat guna memperoleh gelar Sarjana Ilmu Perpustakaan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik di Universitas Wijaya Kusuma Surabaya pada :

Hari / Tanggal : Senin, 05 Februari 2018

Pukul : 15.00 WIB

Dewan Penguji,

Dr. Bambang Suprijadi, M.Si. (Ketua) (.....)

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

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

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

Mengesahkan
Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik



Drs. Sucahyo Tri Budiono, M.Si

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : YINDHI AVRIANY DEWANTI MARZUKI

NPM : 16540028

Program Studi : 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 akui sebagai hasil tulisan atau pikiran saya.

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

Surabaya, 29 Januari 2018

Yang membuat pernyataan



YINDHI AVRIANY DEWANTI MARZUKI

MOTTO

“NEVER STOP LEARNING,
BECAUSE LIFE NEVER STOP TEACHING ”

ABSTRAK

Dewanty, Yindhi Avriany (2018). *Tanggapan Pengguna Terhadap Kualitas Layanan di Perpustakaan Universitas Negeri Surabaya*. Skripsi, Jurusan Ilmu Perpustakaan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Wijaya Kusuma Surabaya. Dosen Pembimbing I: Dr Bambang Suprijadi, M.Si., Dosen Pembimbing II: Drs. Bakhtiyar, S.Sos, M.IP

Kualitas suatu layanan adalah salah satu faktor untuk membuat perpustakaan lebih baik. Jika kualitas layanan sesuai dengan harapan pengguna maka tanggapan mereka tentang kualitas layanan yang diberikan oleh perpustakaan tersebut adalah baik. Namun apabila layanan yang diberikan perpustakaan lebih rendah dari apa yang diharapkan pengguna, maka tanggapan pengguna tentang perpustakaan tersebut adalah buruk. Maka dari itu penulis akan melakukan sebuah penelitian tentang tanggapan pengguna terhadap kualitas layanan di Perpustakaan UNESA dengan menggunakan metode LibQual, tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui tanggapan pengguna terhadap kualitas layanan yang ada di Perpustakaan Universitas Negeri Surabaya. Hasil dari penelitian ini bisa digunakan untuk mengetahui kualitas layanan apa saja yang perlu ditingkatkan.

Penelitian yang dilakukan penulis di Perpustakaan UNESA ini termasuk jenis penelitian deskriptif kuantitatif menggunakan analisis LibQual dengan 3 dimensi yaitu *affect of service*, *information control*, dan *library as place*. Subyek penelitian yang digunakan adalah mahasiswa aktif UNESA yang sedang berkunjung ke perpustakaan. Populasi yang diambil dari kunjungan perhari yaitu sebanyak 50. Metode pengumpulan data yang digunakan adalah kuesioner, dokumentasi, dan observasi. Teknik analisis data yang digunakan adalah statistik deskriptif dengan cara mendeskripsikan data yang sudah terkumpul dengan coding dan interval.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan yang ada di Perpustakaan Universitas Negeri Surabaya dapat dikategorikan kurang baik. Kualitas pelayanan dalam setiap dimensi. 1) *Affect of Service* mendapat kategori kurang baik 2) *Information Control* mendapat kategori rendah 3) *Library as Place* mendapatkan kategori baik. Total hasil dari *affect of service*, *information control*, dan *library as place* masuk dalam kategori kurang baik. Jadi pengguna masih belum merasakan kualitas layanan yang memadai di Perpustakaan UNESA

Kata Kunci : *Kualitas Layanan, Tanggapan Pengguna, LibQual, Perpustakaan Perguruan Tinggi*

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Allah SWT, yang telah memberikan kemudahan dan kelancaran dalam menyelesaikan penulisan skripsi dengan judul “*Tanggapan Pengguna Terhadap Kualitas Layanan Perpustakaan di Universitas Negeri Surabaya*”, 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 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 Universitas Wijaya Kusuma Surabaya
3. Dr. Bambang Suprijadi, M.Si. selaku Dosen Pembimbing I yang telah mendampingi dan memberikan kepada penulis
4. Drs. Bakhtiyar, S.Sos, M.IP selaku Dosen Pembimbing II yang telah mendampingi dan memberikan kepada penulis
5. Yanuastrid Shintawati.,S. IPI., M.Si, selaku dosen penguji I
6. Bambang Prakoso, S.Sos.,M.IP, selaku dosen penguji II
7. Fahriyah, S.Sos,M.A selaku Ketua Jurusan Ilmu Perpustakaan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Wijaya Kusuma Surabaya
8. Kedua orang tua serta keluarga yang selalu mendukung hingga skripsi ini terselesaikan
9. Teman – teman AJ UWKS

Penyusun menyadari hasil dari skripsi ini masih banyak kekurangannya karena keterbatasan pengetahuan yang dimiliki penulis, oleh karena itu kami sangat mengharapkan kritikan yang membangun untuk kesempurnaan skripsi ini. Demikian Skripsi ini kami buat semoga bermanfaat. Amin.

Penyusun,

DAFTAR ISI

Halaman Judul.....	i
Pernyataan Keaslian Skripsi.....	iii
Persetujuan Dosen Pembimbing	iv
Lembar Pengesahan Skripsi	v
Kata Pengantar	vi
Halaman Persembahan.....	vii
Motto.....	viii
Abstrak	ix
Daftar Isi.....	x
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	6
1.3 Rumusan Masalah	6
1.4 Tujuan Penelitian	6
1.5 Manfaat Penelitian	7
1.6 Penelitian Terdahulu	8
1.7 Landasan Teori.....	9
1.7.1 Perpustakaan Perguruan Tinggi	9
1.7.2 Tanggapan	10
1.7.3 Konsep Kualitas	11
1.7.4 Konsep Kualitas Layanan Perpustakaan	12
1.7.5 Pelayanan Perpustakaan.....	14
1.7.6 Peningkatan Kualitas Layanan.....	15
1.7.7 Metode Pengukuran Kualitas Layanan Perpustakaan(LibQual)	16
1.8 Metodologi Penelitian.....	20
1.8.1 Jenis Penelitian.....	22
1.8.2 Populasi & Sampel.....	22
1.8.2.1 Populasi	23
1.8.2.2 Sampel.....	23
1.8.3 Teknik Pengumpulan Data.....	24
1.8.4 Teknik Analisis Data.....	25
1.8.5 Lokasi Penelitian.....	25
1.9 Definisi Konsep.....	26

1.10	Operasionalisasi Variabel & Indikator.....	27
1.8	Definisi Konsep.....	30
1.9	Operasionalisasi Variabel dan Indikator	31
BAB II GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN.....		26
2.1	Sejarah Perpustakaan Universitas Negeri Surabaya.....	26
2.2	Visi Perpustakaan Universitas Negeri Surabaya.....	32
2.3	Misi Perpustakaan Universitas Negeri Surabaya	33
2.4	Profil Perpustakaan	34
2.5	Lokasi Perpustakaan	34
2.6	Koleksi Perpustakaan.....	35
2.7	Jumlah Koleksi Perpustakaan	38
2.8	Layanan Perpustakaan.....	39
2.8.1	Jam Buka Layanan	39
2.8.2	Jenis Layanan	39
2.9	Sumber Daya Manusia	43
2.10	Fasilitas	45
2.11	Struktur Organisasi.....	47
BAB III HASIL DAN PEMBAHASAN		48
3.1	Hasil Penelitian	48
3.1.1	Identitas Responden	49
3.1.2	Affect of Service	50
3.1.3	Information Control	58
3.1.4	Library as Place.....	69
3.2	Pembahasan.....	78
BAB IV PENUTUP		80
4.1	Kesimpulan	81
4.2	Saran.....	82

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR GRAFIK

GRAFIK	Halaman
3.1 Rekapitulasi <i>Affect of Service</i>	61
3.2 Rekapitulasi <i>Information Control</i>	72
3.3 Rekapitulasi <i>Library as Place</i>	81
3.4 Rekapitulasi <i>Affect of Service,Information Control,Library as Place</i>	25

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Tabel Koleksi Perpustakaan.....	35
Tabel 2.2 Jumlah Koleksi Perpustakaan UNESA.....	38
Tabel 2.3 Jam Buka Layanan Perpustakaan	39
Tabel 2.4 Jumlah SDM	45
Tabel 3.1 Table Jenis Kelamin Responden.....	49
Tabel 3.2 Intensitas Kunjungan	49
Tabel 3.3 Semester Responden	50
Tabel 3.4 Pustakawan Ramah Dalam Memberikan Pelayanan	50
Tabel 3.5 Pustakawan Tanggap Terhadap Kebutuhan Informasi Pengguna	51
Tabel 3.6 Pustakawan Memberikan Pelayanan Dengan Cepat.....	52
Tabel 3.7 Pustakawan Memberikan Pelayanan Dengan Tepat	52
Tabel 3.8 Pustakawan Mampu Memberikan Informasi Yang Saya Butuhkan	52
Tabel 3.9 Staf Perpustakaan Pampu Menjawab Setiap Pertanyaan Pengguna	53
Tabel 3.10 Staf Perpustakaan Bersedia Membantu Pengguna Dengan Senang Hati	54
Tabel 3.11 Staf Perpustakaan Dapat Menangani Permasalahan Yang Dihadapi Pengguna	
Tabel 3.12 Rekapitulasi Affect of Service	55
Tabel 3.13 Sumber Elektronik Dapat Diakses Dimana Saja Melalui Jaringan Intenet (journal / e-book)	55
Tabel 3.14 Website Perpustakaan Dapat Mewakili Seluruh Informasi Yang Ada Di Perpustakaan	56
Tabel 3.15 Perpustakaan Menyediakan Bahan Tercetak Yang Sesuai Dengan Kebutuhan	
Tabel 3.16 Perpustakaan Menyediakan Sumber Informasi Elektonik Yang Dibutuhkan	57
Tabel 3.17 Adanya Sistem Otomasi Yang Diterapkan Dan Memudahkan Akses Informasi	
Tabel 3.18 Akses Ke Perpustakaan Mudah	58
Tabel 3.19 Akses Informasi di Perpustakaan Cepat	58
Tabel 3.20 Ketiadaan Hambatan Untuk Mengakses Koleksi	59
Tabel 3.21 Ketersediaan Komputer Yang Memadai.....	60
Tabel 3.22 Koleksi Yang Dimiliki Perpustakaan Terawat Dengan Baik	61
Tabel 3.23 Pengguna Mudah Mengakses Informasi Secara Mandiri	61
Tabel 3.24 Prosedur Administrasi (Peminjaman, Pengembalian, Perpanjangan) Buku Yang Mudah	62

Tabel 3.25 Rekapitulasi Information Control	63
Tabel 3.26 Suasana Diseluruh Ruangan Yang Ada di Perpustakaan Sudah Kondusif` .	64
Tabel 3.27 Ruang Perpustakaan Terjaga Kebersihannya	65
Tabel 3.28 Ruang Perpustakaan Terjaga Kenyamanannya.....	66
Tabel 3.29 Ruang Perpustakaan Terjaga Keindahannya	67
Tabel 3.30 Perpustakaan Terbuka Untuk Aktivitas Diskusi Atau Belajar Bersama.....	68
Tabel 3.31 Terdapat Petunjuk Dalam Mengakses Layanan Di Perpustakaan	69
Tabel 3.32 Tata Ruang Memenuhi Nilai Ergonomis (selaras dengan fungsinya)Contoh: Buku Dapat Diambil Dengan Mudah Dari Rak.....	71
Tabel 3.3 Jam Buka Layanan Sudah Sesuai Dengan Kebutuhan	72
Tabel 3.34 Pakaian Yang Dikenakan Pustakawan Rapi	73
Tabel 3.35 Rekapitulasi Library as Place	75
Tabel 3.36 Rekapitulasi Affect of Service, Information Control, Library as Place.....	76