

SKRIPSI

**Kepuasan Pengguna Terhadap Layanan Perputakaan
Universitas Airlangga Kampus Banyuwangi**



Oleh :

Anggi Ardiansyah

NIM : 071611623019

DEPARTEMEN ILMU INFORMASI DAN PERPUSTAKAAN

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UNIVERSITAS AIRLANGGA

TAHUN 2022

**KEPUASAN PENGGUNA PERPUSTAKAAN
UNIVERSITAS AIRLANGGA KAMPUS BANYUWANGI**

SKRIPSI



Oleh:

Anggi Ardiansyah

NIM: 071611623019

**PROGRAM STUDI ILMU INFORMASI DAN PERPUSTAKAAN
DEPARTEMEN ILMU INFORMASI DAN PERPUSTAKAAN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS AIRLANGGA**

2022

HALAMAN PERNYATAAN TIDAK MELAKUKAN PLAGIAT

Bagian atau keseluruhan isi Skripsi ini tidak pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademis pada bidang studi dan/ atau universitas lain dan tidak pernah dipublikasikan/ ditulis oleh individu selain penyusun kecuali bila dituliskan dengan format kutipan (langsung ataupun tidak langsung) dalam isi Skripsi.

Apabila ditemukan bukti bahwa pernyataan saya tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi sesuai ketentuan yang berlaku di Universitas Airlangga.

Surabaya, Mei 2022



(Anggi Ardiansyah)

**KEPUASAN PENGGUNA PERPUSTAKAAN
UNIVERSITAS AIRLANGGA KAMPUS BANYUWANGI**

SKRIPSI

Maksud: sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan studi S1 pada
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Airlangga

Disusun oleh
Anggi Ardiansyah
NIM: 071611623019

**PROGRAM STUDI ILMU INFORMASI DAN PERPUSTAKAAN
DEPARTEMEN ILMU INFORMASI DAN PERPUSTAKAAN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS AIRLANGGA**

2022

HALAMAN PERSEMBAHAN

**Skripsi ini penulis dedikasikan untuk orang terkasih yang sudah menjadi
motivasi dan penyemangat lebih baik**

May Allah SWT bless us as always

HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING

Kepuasan Penggunaan terhadap Layanan Perpustakaan Universitas Airlangga Kampus Banyuwangi

Skripsi ini telah memenuhi persyaratan dan telah disetujui untuk diujikan

Dosen Pembimbing



Dr. Tri Soesantari, Dra., M. Si.
NIP. 195905171986012001

HALAMAN PENGESAHAN PANITIA PENGUJI

Skripsi ini telah diujikan dan disahkan dihadapan Komisi Penguji

Program Studi Ilmu Informasi dan Perpustakaan
Departemen Informasi dan Perpustakaan
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Airlangga

Pada Hari : Kamis
Tanggal : 31 Maret 2022
Pukul : 10.30

Komisi Penguji terdiri dari

Ketua Penguji



Yunus Abdul Halim, S.Si., M.Kom.
197501232008121002

Anggota 1



Dr. Fitri Mutia, A.K.S., M.Si.
NIP. 197510022008012011

Anggota 2



Dr. Tri Soesantari, Dra., M. Si.
NIP. 195905171986012001

ABSTRAK

Dalam sebuah perguruan tinggi bisa dikatakan jantungnya terletak pada perpustakaan. Posisi perpustakaan sangat penting dalam sebuah perguruan tinggi. Ini merupakan karena sebagai tempat rujukan untuk mencari informasi yang dibutuhkan oleh penggunanya. Dengan adanya perpustakaan juga bisa menunjang terlaksananya tridarma perguruan tinggi. Jika dengan baiknya pelaksanaan pelayanan perpustakaan berbanding lurus dengan kepuasan pengguna. Pada era sekarang kepuasan sangatlah penting bagi sebuah lembaga, meskipun lembaga non profit seperti perpustakaan. Kepuasan pengguna juga bisa dibilang tolak ukur baik atau tidaknya, bagus atau tidaknya pelayanan yang diberikan oleh pihak pemuas(perpustakaan). Tujuan dilakukannya penelitian ini yaitu untuk mengetahui kepuasan pengguna terhadap layanan perpustakaan Universitas Airlangga kampus Banyuwangi. kepuasan pelanggan sebagai tingkat perasaan konsumen setelah membandingkan kinerja (hasil) yang dirasakan dibandingkan dengan harapan. Dengan sistem pelayanan yang ada pada Perpustakaan Universitas Airlangga kampus Banyuwangi para civitas akademika merasa puas dengan layanan yang diberikan oleh Perpustakaan. Sasaran penelitian ini ialah para mahasiswa aktif Universitas Airlangga dengan responden sebanyak 88. Untuk mendapatkan hasil dari penelitian ini data yang diambil menggunakan penyebaran kuisioner. Hasil yang didapatkan penulis menurut tiap layanan perpustakaan menggunakan skala likert maka: layanan sirkulasi dengan nilai 3.52 termasuk kategori 'puas', layanan referensi dengan nilai 3.45 termasuk kategori 'puas' juga, layanan baca dengan nilai 3.97 termasuk kategori 'puas', layanan khusus dengan nilai 3.08 termasuk kategori 'cukup puas', dan layanan online/digital dengan nilai 2.34 termasuk kategori 'cukup puas'. Rata-rata hasil yang didapatkan dari 4 layanan perpustakaan diketahui berada pada nilai 2.63 secara keseluruhan, masuk dalam kategori 'cukup puas'.

Kata Kunci: kepuasan, kepuasan pengguna, layanan perpustakaan

ABSTRACT

In a college it can be said that the heart lies in the library. The position of the library is very important in a university. This is because it is a place of reference to find the information needed by its users. The existence of a library can also support the implementation of the tridharma of higher education. If the good implementation of library services is directly proportional to user satisfaction. In today's era, satisfaction is very important for an institution, even if it is a non-profit institution such as a library. User satisfaction can also be said to be a good measure of whether or not the service provided by the satisfying party (library) is good or not. The purpose of this research is to determine user satisfaction with the library services of Airlangga University, Banyuwangi campus. customer satisfaction as the level of consumer feelings after comparing the perceived performance (results) compared to expectations. With the existing service system at the Airlangga University Library, Banyuwangi campus, the academic community is satisfied with the services provided by the library. The target of this research is the active students of Universitas Airlangga with 88 respondents. To obtain the results of this study, the data was taken using a questionnaire. The results obtained were processed using a Likert scale, which is known to be at a value of 2.63 overall, included in the category of 'quite satisfied'. According to each library service, circulation services with a score of 3.52 are included in the 'satisfied' category, reference services with a score of 3.45 are also included in the 'satisfied' category, reading services with a value of 3.97 are included in the 'satisfied' category, special services with a score of 3.08 are included in the 'enough' category. satisfied', and online/digital services with a score of 2.34 are categorized as 'quite satisfied'.

Keyword: satisfaction, user satisfaction, library services

KATA PENGANTAR

Salam, syukur hamdalah senantiasa penulis panjatkan kehadiran Tuhan YME atas berkat, rahmat, dan karuniaNya, sehingga penulisan skripsi ini terealisasi dan selesai yang berjudul ***“Kepuasan Pengguna Layanan Perpustakaan Universitas Airlangga Kampus Banyuwangi”***. Dibuatnya penulisan karya ilmiah ini didasarkan untuk tugas akhir dalam menyelesaikan studi sarjana, serta memberikan kontribusi terhadap akademis perguruan tinggi. Semoga dengan adanya penulisan karya ini dapat memberikan dampak baik secara langsung maupun tidak langsung. Diharapkan juga penulisan ini juga memberikan keilmuan baru, memberikan masukan serta memperbaiki kekurangan yang ada.

Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat dalam menyelesaikan pendidikan pada program studi Ilmu Informasi dan Perpustakaan. Tentunya dalam pembuatan skripsi ini tidak dapat terselesaikan dengan baik tanpa bantuan dari beberapa pihak. Oleh karena itu penulis mengucapkan rasa terima kasih kepada :

1. Allah SWT yang telah memberikan hidayah serta karunia untuk menyelesaikan tugas akhir ini dengan seksama serta sebaik mungkin.
2. Ayah dan Ibu penulis, serta para kakak penulis yang sudah senantiasa mendukung dan selalu mendoakan bagi kelancaran skripsi ini.
3. Ibu Tri Soesantari selaku dosen pembimbing yang telah senantiasa meluangkan waktu untuk membagikan saran dan ilmunya selama membimbing skripsi ini, sehingga dapat terselesaikan dengan baik.
4. Para dosen dalam jurusan ilmu informasi dan perpustakaan yang telah memberikan ilmu yang begitu indah dan banyak, semoga bermanfaat bagi saya. Dan menjadikan pahala dikemudian hari.
5. Para dosen penguji yang sudah memberikan masukan dan saran untuk perbaikan penulisan tugas akhir ini.

6. Mahasiswa alih jenis satu angkatan, terimakasih telah berjuang bersama, memberikan memori yang telah dilalui, perjuangan kuliah sampai akhirnya berpisah untuk menjadi orang yang baik tentunya.
7. Dan terima kasih kepada semua pihak baik yang terlibat langsung ataupun yang tidak terlibat secara langsung sudah menjadi penyemangat penulis untuk menyelesaikan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa penulisan ini jauh dari kata sempurna, sehingga saran dan kritik sangat diharapkan agar menjadikan skripsi ini lebih baik dan semoga skripsi ini bermanfaat bagi pembacanya.

Surabaya, Maret 2022

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL DALAM 1	i
HALAMAN PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT	ii
HALAMAN JUDUL DALAM 2	iii
HALAMAN PERSEMBAHAN	iv
HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING	v
HALAMAN PENGESAHAN PANITIA PENGUJI	vi
ABSTRAK	vii
ABSTRACT	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
I.1 Latar Belakang Masalah	1
I.2 Rumusan Masalah	5
I.3 Tujuan Penelitian	6
I.4 Manfaat Penelitian	6
I.4.1 Manfaat Akademis	6
I.4.2 Manfaat Praktis	6
I.5 Tinjauan Pustaka	6
I.5.1 Kepuasan Pengguna	6

I.5.2 Layanan Perpustakaan	7
I.6.3 Perpustakaan Perguruan Tinggi	9
I.6 Variabel Penelitian	9
I.6.1 Definisi Konseptual	9
1. Layanan Sirkulasi	10
2. Layanan Referensi	10
3. Layanan Baca	10
4. Layanan Khusus	11
5. Layanan Online/digital	11
I.6.2 Definisi Operasional	11
1. Layanan Sirkulasi	11
2. Layanan Referensi	11
3. Layanan Baca	11
4. Layanan Khusus	12
5. Layanan Online/digital	12
I.7 Metodologi Penelitian	12
I.7.1 Pendekatan Penelitian	12
I.7.2 Lokasi Penelitian	14
I.7.3 Populasi dan Sampel	14
I.7.4 Teknik Pengumpulan Data	15
I.7.5 Teknik Pengolahan Data	16
I.7.6 Teknik Analisis Data	17

BAB II GAMBARAN UMUM	19
II.1 Sejarah Universitas Airlangga Kampus Banyuwangi	19
II.2 Visi dan Misi Universitas Airlangga Kampus Banyuwangi	20
II.2.1 Visi	21
II.2.2 Misi	21
II.3 Program Studi Universitas Airlangga Kampus Banyuwangi	21
1. Program Studi Kedokteran Hewan	21
2. Program Studi Akuakultur	22
3. Program Studi Kesehatan Masyarakat	22
II.4 Perpustakaan Universitas Airlangga Kampus Banyuwangi	22
II.5 Visi dan Misi Perpustakaan Universitas Airlangga kampus Banyuwangi	24
II.5.1 Visi	24
II.5.2 Misi	24
BAB III TEMUAN DATA	26
III.1 Identitas Responden	26
III.1.1 Jenis Kelamin	26
III.1.2 Program Studi	26
III.2 Kepuasan Layanan Sirkulasi	27
III.2.1 Sistem Layanan	27
III.2.2 Jam Operasional	27
III.2.3 Sistem Temu Kembali	28
III.2.4 Waktu Peminjaman	29

III.3 Kepuasan Layanan Referensi	29
III.3.1 Ketersediaan Koleksi	29
III.3.2 Pelayanan Pustakawan	30
III.4 Kepuasan Layanan Baca	31
III.4.1 Ketersediaan Koleksi	31
III.4.2 Kenyamanan	31
III.4.3 Fasilitas	32
III.4.4 Sarana	32
III.5 Kepuasan Layanan Khusus	33
III.5.1 Jumlah Karya	33
III.5.2 Pelayanan Pustakawan	33
III.5.3 Peraturan Layanan Khusus.....	34
III.6 Kepuasan Layanan Online/Digital	34
III.6.1 Ketersediaan Koleksi	34
III.6.2 Sistem Pencarian	35
III.6.3 Repository	35
III.7 Perhitungan Skala Likert	36
BAB IV ANALISIS DATA	38
IV.1 Kepuasan Pengguna	38
IV.2 Layanan Perpustakaan	39
IV.3 Analisis Kepuasan Pengguna Berdasarkan Skala Likert	40
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	43

V.1 Kesimpulan	43
V.2 Saran	44

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Jenis Kelamin Responden	26
Tabel 3.2 Program Studi	26
Tabel 3.3 Sistem Layanan Sirkulasi	27
Tabel 3.4 Jam Operasional Layanan Sirkulasi	27
Tabel 3.5 Temu Kembali	28
Tabel 3.6 Waktu Peminjaman Koleksi	29
Tabel 3.7 Ketersediaan Koleksi Referensi	29
Tabel 3.8 Pustakawan	30
Tabel 3.9 Ketersediaan Koleksi Baca	31
Tabel 3.10 Kenyamanan Ruang	31
Tabel 3.11 Fasilitas Layanan Baca	32
Tabel 3.12 Sarana Layanan Baca	32
Tabel 3.13 Jumlah Karya Ilmiah	33
Tabel 3.14 Pelayanan Pustakawan Layanan Khusus	33
Tabel 3.15 Peraturan Layanan Khusus.....	34
Tabel 3.16 Koleksi Digital	34
Tabel 3.17 Sistem Pencarian	35
Tabel 3.18 Repository	35
Tabel 3.19 Skala Likert	36